



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

JOSÉ VINÍCIO RAMOS PEREIRA

**RELATO DE EXPERIÊNCIA NA ÁREA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO NO
SETOR LOGÍSTICO**

CAMPINA GRANDE – PB

2018

JOSÉ VINÍCIO RAMOS PEREIRA

**RELATO DE EXPERIÊNCIA NA ÁREA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO NO
SETOR LOGÍSTICO**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento às exigências para
obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Área de Concentração: Logística.

Orientadora: Profa. Dra. Viviane Barreto Motta
Nogueira

**CAMPINA GRANDE – PB
2018**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

P436r Pereira, José Vinício Ramos.
Relato de experiência na área de transporte rodoviário no setor logístico [manuscrito] : / Jose Vinício Ramos Pereira. - 2018.
25 p.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2018.
"Orientação : Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, Coordenação do Curso de Administração - CCSA."
1. Logística. 2. Transporte de cargas. 3. Gestão da produção. 4. Setor logístico. 5. Transporte rodoviário.
21. ed. CDD 658.5

JOSÉ VINÍCIO RAMOS PEREIRA

100 (dez)
32

**RELATO DE EXPERIÊNCIA NA ÁREA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO NO
SETOR LOGÍSTICO**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento às exigências para
obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em: 12/06 / 2018.

BANCA EXAMINADORA

Viviane Barreto Motta Nogueira

Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Maria Dilma Guedes

Profa. MSc. Maria Dilma Guedes (Examinadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Maria Marluce Delfino da Silva

Profa. Esp. Maria Marluce Delfino da Silva (Examinadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

CAMPINA GRANDE – PB.

Ao Sr. Ronaldo Ribeiro da Silva, por sua honradez, afetuosidade e amizade, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me conduzido, dado força para superar todas as dificuldades enfrentadas em meu caminho e não me deixado fraquejar. À minha Família, por ser minha base de apoio. Aos meus Pais, Vivalnete Ramos Pereira e Noaldo José Pereira, por terem se doados ao máximo em todo tempo de minha vida para que eu e minhas irmãs (Ismênia Priscila Ramos Pereira, Nayara Laryssa Ramos Pereira e Sandrelly Kelly Ramos de Araújo) pudéssemos caminhar com honra, caráter e dignidade.

À minha Tia Valdinete Ramos de Araújo, por ser a grande fortaleza de nossa família, aconselhando e abraçando a todos com seu enorme coração, fazendo de seu lar a morada do encontro.

Ao Sr. Ronaldo Ribeiro da Silva (*in memoriam*), por seu eterno jeito acolhedor e fraterno com minha família, onde sua existência jamais será esquecida.

À minha prima Rossana Viviane Ribeiro por ser uma prima-irmã, fazendo-se presente em toda minha história.

Ao meu tio Vedinaldo Ramos de Araújo, por ser presente em minha vida, pelo seu afeto e empatia.

Ao meu tio Vivaldo Ramos de Araújo (*in memoriam*), pelo seu exemplo e legado de caráter, humildade e simplicidade.

À minha namorada e companheira Tâmara Lumena, por ser meu apoio diário, meu divã, minha conselheira e por ter nesses últimos anos me alimentado de força para não desistir dos meus objetivos.

Aos meus companheiros de turma no Curso de Administração na UEPB, Hugo, Caio, Diogo, Matheus, Laio e Germano, por termos enfrentados juntos as batalhas diárias.

Às Professoras Viviane e Dilma, por terem me auxiliado, guiando-me sabiamente, extraindo de mim bons frutos; e a Profa. Marluce por aceitar participar da banca examinadora deste trabalho.

RELATO DE EXPERIÊNCIA NA ÁREA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO NO SETOR LOGÍSTICO

PEREIRA, José Vinício Ramos¹
NOGUEIRA, Viviane Barreto Motta²

RESUMO

A Relevância da Logística está perceptível no cotidiano das pessoas e nas últimas décadas mediante a multinacionalização tem sido primordial para as empresas repensar sobre suas operações, buscando adotar medidas para ajustarem-se às demandas que estão surgindo, tornando-se inevitavelmente necessário pautar métodos para desenvolver com fluidez a operacionalidade das atividades do segmento. Este trabalho tem como intuito levantar as principais questões que atingem as ações do setor logístico e da empresa que atuo, relatando o cotidiano de um analista de logística em exercício em uma indústria metalúrgica de Campina Grande/PB, focando no atendimento da atividade de transporte de cargas, desde a expedição dos materiais no centro de distribuição da organização até a entrega dos produtos ao destinatário. Atuando em um mercado bastante competitivo, onde a necessidade por buscar maior equilíbrio entre os fatores de custo benefício dos procedimentos surge como dispositivo de gestão, sendo cada vez mais utilizado pelas corporações. É explícita a contribuição que tecnologia tem dado para a Logística em si, o seu desenvolvimento está ligado com a evolução das ferramentas de comunicação global, sendo esse um fenômeno que torna o âmbito logístico cada vez mais competitivo e agregador, também descrevendo como lição a importância da cooperação e do aprendizado contínuo como profissional da área, ressaltando as relações humanas como fator importante para a realização dos processos da engrenagem da cadeia de suprimentos.

Palavras-Chave: Logística. Transporte de cargas. Expedição. Gestão.

ABSTRACT

The Relevance of Logistics is perceptible in the daily lives of people and in the last decades, through multinationalization, it has been fundamental for companies to rethink their operations, seeking to adopt measures to adjust to the demands that are arising, and it is inevitably necessary to establish methods to develop with smooth operation of the activities of the segment. This paper aims to raise the main issues that affect the actions of the logistics sector and the company that operates, reporting the daily life of an active logistics analyst in a metallurgical industry in Campina Grande/PB, focusing on the attendance of the transportation activity of from the dispatch of the materials in the distribution center of the organization to the delivery of the products to the recipient. Acting in a very competitive market, where the need to seek a better balance between the cost benefit factors of the procedures emerges as a management device, being increasingly used by corporations. It is explicit the contribution that technology has given to Logistics itself, its development is linked to the evolution of the tools of global communication, being this a phenomenon that makes the logistic scope increasingly competitive and aggregate, also describing as a lesson the importance cooperation and continuous learning as a professional in the field, emphasizing human relations as an important factor for the realization of the processes of the supply chain.

Keywords: Logistics. Charge transport. Expedition. Management.

¹ Graduando em Administração pela UEPB. E-mail: <vinicio.r@hotmail.com>

² Profa. Orientadora. Doutora em Administração pela UEPB. E-mail: <vivibmn@gmail.com>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	8
2.1	LOGÍSTICA: SURGIMENTO, DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÕES	8
2.2	MODALIDADES DE TRANSPORTES	11
2.2.1	Transporte Aquaviário	12
2.2.2	Transporte Ferroviário	13
2.2.3	Transporte Aéreo.....	14
2.3	TRANSPORTE RODOVIÁRIO: O MEIO MAIS UTILIZADO ATUALMENTE	14
3	METODOLOGIA.....	16
4	RELATO DE EXPERIÊNCIA.....	17
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
	REFERÊNCIAS	24

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais a humanidade anseia por informações, e a velocidade da informação tem se modificado ao longo dos anos, através dos mais variados meios de comunicação, visando justamente atender a essa necessidade cada vez mais presente no cotidiano das pessoas. O Processo de globalização tem definitivamente influenciado as relações humanas, acelerando a comunicação e fomentando o desejo de estar em movimento. Baseado nesse fenômeno é perceptível o surgimento e a necessidade de criação e/ou desenvolvimento de métodos e dispositivos que consigam abastecer diante da demanda surgida. Nas últimas décadas, um dos setores mais atingidos por esse novo anseio global é o setor Logístico. Através dele é possível de forma ampla gerar conhecimento através da comunicação.

Para Arbache et al. (2004, p. 46):

A palavra Logística é um termo originário do francês (loger, alojar), muito utilizado pelos militares, para designar a arte de transportar, abastecer e alojar tropas. Mais tarde, ao ser usado no meio industrial, tomou um significado mais amplo, passando a designar a arte de administrar o fluxo de materiais, produtos e informações, de forma integrada e racional da fonte de matéria-prima até o consumidor final.

Assim, a Importância da Logística está cada vez mais perceptível no cotidiano das pessoas e nas últimas décadas mediante a globalização, tem sido fundamental para as empresas repensar sobre suas operações, buscando programar medidas para ajustarem-se às demandas que estavam e estão surgindo.

Trazendo para uma realidade mais próxima sobre uma óptica regional no Nordeste Brasileiro, é interessante abordar a atividade do Setor Logístico através do ramo do Transporte Rodoviário, o qual se apresenta como o mais comum meio de locomoção de cargas na região. Fator preponderante que impulsiona diversos segmentos da sociedade.

A Região Nordeste com nove estados brasileiros ocupa uma extensa faixa territorial com a segunda maior população do Brasil; no entanto, a densidade demográfica dessa região é considerada baixa, sendo grande parte dessa população moradores da Zona da Mata.

Neste contexto, faz-se necessário traçar estratégias a fim de desenvolver cada vez mais a operacionalidade do ramo logístico no campo de transporte rodoviário de cargas. Ressalta-se atualmente que, o grande dilema do setor é a questão da distribuição e abastecimento do mercado consumidor, principalmente nas áreas interiores de cada estado.

Buscando abordar os principais pontos que impactam na operacionalidade do setor e da empresa que atuo. Diante do exposto, este estudo tem como objetivo relatar o cotidiano de

um analista de logística alocado no setor de transportes de cargas de uma indústria metalúrgica na Paraíba.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 LOGÍSTICA: SURGIMENTO, DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÕES

O termo Logístico em um dos seus significados, de acordo com o dicionário Aurélio quer dizer “Organização e gestão de meios e materiais para uma atividade, para uma ação ou para um evento”.

O National Council of Physical Distribution Management (1962 apud CRISTOFARO, 2009) propôs a seguinte definição para Logística:

Palavra usada na indústria e comércio que descreve o conjunto de atividades necessárias para realizar o deslocamento eficiente dos produtos acabados desde a fábrica até o mercado de consumo e que às vezes inclui o deslocamento das matérias-primas desde os fornecedores até a fábrica. Tais atividades incluem o transporte de produtos, a gestão de estoques, a embalagem, o controle de estoque, a escolha dos sites de produção e de estocagem, o tratamento das ordens e o serviço oferecido aos clientes.

O National Council of Physical Distribution Management – NCPDM (1962) (Conselho Nacional de Gestão de Distribuição Física) define Logística:

Logística consiste das atividades associadas à movimentação eficiente de produtos acabados, desde o final da linha de produção até o consumidor, e, em alguns casos, inclui a movimentação de matéria-prima da fonte de suprimentos até o início da linha de produção. Estas atividades incluem o transporte, a armazenagem, o manuseio dos materiais, o empacotamento, o controle de estoques, a escolha da localização de plantas e armazéns, o processamento de ordens, as previsões de ordens e os serviços aos clientes.

Isso implica que para exercer algo referente a essa atividade, demanda-se inicialmente um planejamento, fazendo necessária a elaboração e estudo de procedimentos para qual o objetivo principal da atividade seja realizável.

Por muito tempo, a palavra Logística esteve associada diretamente às operações militares; pois essas necessitavam de preceitos estratégicos a fim de suprir as demandas inerentes ao universo inserido. As tropas tinham como principal objetivo, manter seus suprimentos (alimentação, contingente, armamentos, meios de locomoção e etc.) em dia, a fim de continuarem fortalecidos para as missões e embates.

Para Arbache et al. (2004, p. 46):

o desenvolvimento dos instrumentos logísticos tem sido, através dos séculos, vital para a história e a economia das nações. Desde o surgimento do Império Romano até os tempos atuais, a Humanidade tem procurado cada vez mais aumentar sua capacidade de distribuir de forma eficiente os materiais de que a sociedade precisa.

Ainda, segundo Arbache (2004, p. 47) “As principais atividades relacionadas à logística são: produção, suprimentos (aquisição e controle de matéria-prima), armazenagem, distribuição física e transferência (transporte), movimentação de materiais, gestão de estoques e embalagem”.

Paura (2012, p.13) diz que:

o surgimento da logística não tem data definida. Sabe-se que algumas técnicas foram usadas em campanhas de guerras. Por exemplo, as tropas de Alexandre, o Grande (310 a. C.), eram estrategicamente organizadas, nada faltava aos soldados. Mantimentos, munições, água, tudo era perfeitamente distribuído a todos os pontos da tropa.

Paura (2012) ainda descreve que a Logística tem suas bases em civilizações antigas, onde líderes faziam valer conhecimentos de técnicas de guerra para que a logística aplicada fosse eficiente. Com o passar dos anos a Logística foi sendo aplicada e aprimorada em diversos segmentos.

Shaw (1915, apud SERIO et al., 2006, p. 3),

classificava as atividades empresariais em três categorias, a saber: a) atividades de produção, que alteram a forma dos materiais; b) atividades de distribuição, que alteram o lugar e a propriedade das mercadorias produzidas; e, c) atividades facilitadoras que suplementam as operações de produção e distribuição. Alertava que tais atividades apresentavam uma relação de interdependência e equilíbrio e a falta de coordenação ou demasiada ênfase ou dispêndio indevido com qualquer uma delas perturbaria o equilíbrio das forças representantes de uma distribuição eficiente.

De acordo com Shaw (1915, apud SERIO et al., 2006, p. 3), “a distribuição física das mercadorias é um problema distinto da criação de demanda, sendo as falhas de distribuição decorrentes da falta de coordenação entre criação da demanda e o fornecimento físico”.

Knowles (1922, apud SERIO et al., 2006, p. 3), “salientou a importância da logística na criação de valor ao afirmar que a melhoria do sistema de transporte gera redução nos estoques, na quantidade e espaço de armazéns e na necessidade de capital de giro”.

Segundo Ballou (2001, apud MENEZES, 2012, p. 4), “a logística inclui todas as atividades importantes para a disponibilização de bens e serviços aos consumidores quando e onde estes quiserem adquiri-los. Essas atividades incluem planejamento, transporte, armazenagem e etc.”

Nazário (apud FLEURY et al., 2000) mencionados por Ribeiro e Ferreira (2002) um dos principais pilares da logística moderna é o conceito de logística integrada, fazendo com que as atividades e funções logísticas deixem de ser isoladas e passem a ser percebidas como um componente operacional da estratégia de marketing.

Arbache et al. (2004, p. 17), afirmam que,

a logística é importante porque é capaz de auxiliar empresas e organizações na agregação de valor ao cliente, podendo ser a chave para uma estratégia empresarial de sucesso, provendo uma multiplicidade de maneiras para diferenciar a empresa da concorrência através de um serviço superior ou ainda por meio de interessantes reduções de custo operacional.

Sabe-se que estamos abordando a respeito de uma das áreas mais abrangentes nas últimas décadas, sendo parte integrante de diversos segmentos da sociedade, como foi citado por Arbache et at. (2004, p. 19):

a logística tornou-se importante demais para merecer destaque nos diversos campos de atuação econômica, nas organizações militares, indústrias, bancos, hospitais e organismos governamentais ligados à segurança pública e combate a calamidades como o corpo de bombeiros ou a defesa civil.

Nos últimos anos, a logística no mercado tem sido a principal atividade estratégica para obtenção de destaque de determinada organização, ultrapassando diversas fronteiras. “Suas atividades vão desde a obtenção de matérias-primas e serviços dos fornecedores até a prestação de serviços e fornecimento de produtos aos clientes, passando pela gestão da logística interna em apoio às operações internas”. (ARBACHE et al., 2004, p. 31).

Serio et al. (2006) mencionam que a evolução conceitual da Logística, proposta por Boyson et al. (1999), subdivide-se em quatro estágios evolutivos distintos:

1. Primeiro refere-se a Logística Subdesenvolvida: até a década de 1970, as atividades logísticas focavam a eficiência da distribuição física dentro das atividades de transporte, armazenagem, controle de inventário, processamento de pedidos e expedição.
2. O Segundo estágio trata-se da Logística Incipiente: nos anos 1980, o foco foi a integração entre as funções de logística, a fim de maximizar sua eficiência. Ênfase no transporte e na armazenagem.

3. O Terceiro Estágio é nomeado como Logística Interna Integrada, onde na década de 1990, surgiram novos canais de distribuição e novos conceitos de processo produtivo. Busca da competitividade através da adoção de métodos quantitativos de controle de qualidade, da oferta de serviços aos clientes, da formulação de equipes internas interfuncionais e na segmentação da base da cadeia.
4. O Quarto estágio é a Logística Externa Integrada: na década de 2000 tem-se verificado uma maior preocupação com as interfaces entre os integrantes da cadeia de suprimentos. Foco no aprimoramento da previsão de demanda e no planejamento colaborativo entre os elos da cadeia de suprimentos. Investimentos em sistemas de compartilhamento de informação para gerir os elos da cadeia.

A distribuição interna dos materiais é citada da seguinte forma por Kotler e Keller (2013, p. 499):

a distribuição física se expandiu para o conceito mais amplo de gerenciamento de cadeia de suprimento (*supply chain management*), o gerenciamento da cadeia de suprimento começa antes mesmo da distribuição física e significa suprir estrategicamente os insumos corretos, convertê-los eficientemente em produtos acabados e despachá-los ao destino final.

Kotler e Keller (2013, p. 499) dizem que “a visão de cadeia de suprimento pode ajudar uma empresa a identificar os melhores fornecedores e distribuidores para ajudá-los a aumentar sua produtividade e reduzir custos”.

Cada organização tem seu modo operante que acaba muitas vezes determinando o campo de visão e de atuação de todos os membros envolvidos, por vezes esse fator pode ser benéfico, pois transparece a linha administrativa da empresa, tornando-se uma característica padrão. Por outro lado, pode acabar desestimulando o surgimento de novas ideias e práticas que poderiam vir para o próprio desfrute da instituição.

2.2 MODALIDADES DE TRANSPORTES

O segmento de transportes na logística tem caráter fundamental e é bastante observado no que diz respeito ao empenho no atendimento da demanda. É parte integrante em toda a cadeia, envolvendo-se internamente e externamente nas operações, buscando sempre atender aos anseios de uma determinada necessidade.

Arbache et al. (2004, p. 62) descrevem que:

A Movimentação de produtos cria para a sociedade o valor de lugar, pois permite aos produtores colocar o produto exatamente onde os consumidores desejam. Se um produto não estiver disponível na data exata em que se precisar dele, poderá gerar problemas, tais como vendas perdidas, insatisfação do cliente e parada de produção.

Para Dias (2012, p. 3),

os necessários e futuros investimentos com certeza acontecerão no Brasil, devem ampliar a rede de infraestrutura rodoviária, ferroviária, aquaviária e aérea, melhorando muito a matriz de transportes brasileira, hoje estruturada basicamente nas rodovias.

Conforme já foram citadas neste trabalho várias funções da atividade logística, vale ressaltar de acordo com Arbache et al. (2004, p. 63) que:

Há ainda que ser destacada a função desempenhada pelo transporte na integração das diversas etapas da função logística e na geração de redes logísticas flexíveis e velozes o suficiente para atender as demandas do mercado consumidor.

Dias (2012, p. 34) descreve que apesar das conhecidas e reconhecidas mazelas da infraestrutura brasileira de transportes, sem qualquer fôlego financeiro para investimentos, o transporte de cargas de forma geral está mais eficiente. Dias (2012) ainda cita que para poder vencer todas as adversidades das grandes distâncias de um país de dimensões continentais e de precária infraestrutura, a logística de transporte teve de ser bem criativa.

Sabe-se que a decisão da via de transporte a ser usada no encaminhamento dos materiais aos seus destinos é um fator importante no ciclo de distribuição. Sendo assim, para Kotler e Keller (2013, p. 504) relatam que “as opções de transporte afetam os preços dos produtos, a pontualidade da entrega e as condições do produto ao chegar ao destino; todos esses fatores determinam a satisfação dos clientes”.

No que diz respeito às lições organizacionais, Kotler e Keller (2013, p. 504), citam que “as estratégias de logística de mercado devem derivar de estratégias de negócios, e não basear apenas em considerações de custos”.

2.2.1 Transporte Aquaviário

Para Arbache et al. (2004), o transporte aquaviário divide-se em seções: marítimo e hidroviário.

Quanto ao segmento marítimo, Arbache et al (2004), informam que essa seção possui duas características básicas, uma sendo ligada à forma como é executada a operação, onde o transporte de longo curso e cabotagem está envolvido ao transporte na costa de um país, com inclusão de escalas e o segmento hidroviário será aquele que deverá utilizar os rios como via, indicado especialmente para o trânsito de produtos volumosos, pesados e de baixo valor por unidade.

No relato de Dias (2012), o comércio marítimo entre as nações é o mais antigo tipo de transporte organizado existente, onde desde os tempos dos fenícios e dos vikings, sempre foi utilizado como instrumento fundamental para conquista de riquezas e territórios.

O Modal aquaviário foi responsável por vários capítulos na história da humanidade: o que podemos observar também na ressalva de Dias (2012, p. 83), “As grandes organizações de comércio, a exemplo da companhia das Índias Orientais, só conseguiram conquistar seu grande poderio comercial utilizando muito bem o completo transporte marítimo”.

2.2.2 Transporte Ferroviário

Para Arbache et al. (2004), este modal passou por um processo de sucateamento e abandono, restringindo-se ao transporte de materiais como o minério e combustíveis. Este é um meio de deslocamento indicado para percursos de grandes distâncias visando maximizar os custos da operação.

Dias (2012, p. 258) expõe que:

o sistema ferroviário brasileiro sofreu com longos anos de marasmo e que a partir de 1996 começou novamente a ganhar investimentos no Brasil, muito em decorrência do processo de privatização, que em um intervalo de 14 anos o modal viu sua participação na movimentação de cargas saltar de 19% para 28%, segundo levantamento da ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres).

De acordo com Dias (2002) ainda há poucos setores da economia que conseguem fazer proveito da malha ferroviária brasileira, pois, até 2010, apenas um grupo de dez produtos, em sua maioria granéis destinado à exportação somavam cerca de 91% de tudo que era conduzido pelas ferrovias, sendo com carregamento de minério representando aproximadamente 75% da movimentação total.

Para Dias (2012, p. 261):

O setor Ferroviário ainda necessita de maiores e grandes investimentos, mas lentamente ele está se recuperando, já que a maior parte da malha ferroviária existente foi construída pela iniciativa privada, com início no final do século XIX até 1930 e estatizada no governo de Getúlio Vargas. A Partir desse período as ferrovias começaram a ser sucateadas.

Um exemplo prático que podemos observar a utilidade do modal ferroviário é citado por Dias (2012, p. 261), onde “o uso da ferrovia ajuda descongestionar as principais rodovias”. Deve-se levar em conta que uma única composição com 60 vagões substitui 214 carretas.

2.2.3 Transporte Aéreo

Para Arbache et al. (2004), a grande característica do transporte aéreo é a velocidade, oferecendo tempo em trânsito mais rápido que qualquer outro modal.

Dias (2012) depõe que devido a imensa extensão territorial brasileira e várias disparidades regionais, o transporte aéreo contribui para fortificar o mercado interno, a exploração de novas fronteiras de produção e a ocupação territorial.

Em relação a participação do Modal Aéreo, Dias (2012) relata que no mercado total de cargas em termos de volume e peso, entre 1% e 2% é insignificante. No entanto, tomando como sustentação o valor das mercadorias transportadas, a participação eleva-se de forma considerável para aproximadamente 25% e que a projeções de aumento de carga aérea internacional está alçada na média de 6% ao ano até 2025.

Em termos de documentação, Dias (2012), informa que o Transporte Aéreo de carga é registrado através de um Conhecimento de Embarque Aéreo, que poderá pertencer à companhia ou ao próprio agente de carga.

Nota-se que a cada década surgem novas tendências de distribuição das demandas, isto porque o mercado modifica-se diante do desenvolvimento global e dos anseios que o acompanha. O Fator velocidade tem ganhado destaque nas relações no mundo todo, onde as pessoas procuram atender seus desejos e necessidades o mais rápido que puderem.

2.3 TRANSPORTE RODOVIÁRIO: O MEIO MAIS UTILIZADO ATUALMENTE

Em particular, o modal rodoviário é um dos mais praticados no Brasil. De acordo com Ribeiro e Ferreira (2002):

o transporte rodoviário é o mais expressivo no transporte de cargas no Brasil, atingindo praticamente todos os pontos do território nacional, pois desde a década de 1950 com a implantação da indústria automobilística e a pavimentação das rodovias, esse modo se expandiu de tal forma que hoje é o mais procurado.

Arbache et al. (2004, p. 63) diz que o modo rodoviário é a principal via utilizada no mundo e que no Brasil movimenta cerca de 70% do total de cargas em todo o território nacional.

De acordo com Mendonça (2006), a industrialização Brasileira a partir da década de 1930 trouxe a necessidade de maior integração do mercado interno e de maiores investimentos no transporte rodoviário. Aos poucos, foi sendo implantada uma malha rodoviária nacional, conectando os estados brasileiros as áreas industriais da região sudeste.

Segundo Dias (2012), a partir da década de 1950 com a chegada da indústria automobilística, o Brasil seguiu para ser um país do rodoviarismo, resultado da campanha promovida pelas grandes empresas automobilísticas e pelo ramo da construção de rodovias.

No que diz respeito a Regulamentação, Dias (2012), menciona que o Transporte Rodoviário no Brasil é regulamentado e controlado pela Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT).

Dias (2012) notifica que considera que 7% do PIB seja correspondente aos serviços de transporte de carga e que 50% do transporte rodoviário estão nas mãos dos carreteiros, constatando que aproximadamente 3,5% do PIB estão ligados as atividades dos carreteiros. No entanto, ainda que o modal rodoviário seja de grande importância em nosso país, contamos com apenas 200.000 quilômetros de estradas pavimentadas dentro de um total de 1.600.000 quilômetros, representando aproximadamente 12,5% de vias pavimentadas.

Ainda, segundo, Dias (2012), cerca de 76,4% das cargas no país são conduzidas por rodovias, enquanto as ferrovias movimentaram 14,2% e a cabotagem 9,3%. Já em outros países de grande expansão, apenas México, Austrália e China utilizam caminhões e rodovias para movimentar mais da metade da carga deslocada. Em outros importantes países como os Estados Unidos isso representa 36% e no Canadá 43%.

Conforme exposto por Dias (2012) o transporte rodoviário ampara uma grande diversidade de tipos de carga que precisam trafegar pelo país, sendo esquematizada pela ANTT da forma a seguir:

- Produtos embalados, ensacados e envasados: 48,3%

- Cereais, Areia, Minério e outros granéis: 18,4%
- Fertilizantes explosivos e perigosos: 5,5%
- Produtos em pallets e caixas: 5,7%
- Veículos: 5,5%
- Combustíveis e Gás: 5,1%
- Outras Cargas (Máquinas, Líquidos, Mudanças, malotes): 11,5 %

Dias (2012) alega que a grande serventia que oferece o caminhão sobre os demais meios de transporte é devido a possibilidade de locomoção de mercadorias “porta a porta” e agilidade da disponibilidade do produto.

O Transporte Rodoviário no Século XX despontou como símbolo de modernidade e praticidade, e ainda hoje vemos várias formas de melhor aproveitá-lo, adequando-se às necessidades e relativizando com sua viabilidade em cada tarefa diante dos quadros em que cada caso se apresenta.

3 METODOLOGIA

O Objetivo deste trabalho foi de relatar o cotidiano de um analista de logística atuando em uma indústria metalúrgica em Campina Grande/PB e foi pautado em um **relato de experiência**, onde Gil (1999, apud SILVA, 2016), relata que a ênfase determina-se na abordagem qualitativa de natureza crítico descritivo e reflexivo, sendo fundamentado em vivências profissionais.

Além do exposto, adotou-se ainda a classificação proposta por Vergara (2011), quando afirma que as pesquisas podem ser classificadas quanto aos fins e aos meios. Neste contexto, ressalta-se que quanto aos fins, conforme mencionada anteriormente, trata-se de uma **pesquisa descritiva**, pois mostra “características de determinada população ou de determinado fenômeno”.

Quanto aos meios, a **pesquisa** foi também **bibliográfica**, de acordo com Vergara (2011, apud PEREIRA, 2014, p.12), por ser “um estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral” consideram que foram utilizadas várias obras.

Trata-se ainda de um **estudo de caso**, onde “o artigo representativo de um estudo de caso deve ser desenvolvido a partir de uma análise de uma determinada organização” (TACHIZAWA; MENDES, 2006, p. 61 apud PEREIRA, 2014, p.12).

O Método utilizado foi **qualitativo** onde de acordo com Gerhardt e Silveira (2009, p. 31), “não se preocupa com a representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.”. Haja vista que foi feita uma análise qualitativa sobre o ponto de vista do próprio autor deste trabalho.

4 RELATO DE EXPERIÊNCIA

Meu nome é José Vinício Ramos Pereira, tenho 28 anos de idade e sou natural de Campina Grande/PB. Durante toda minha vida tive e tenho contato com o ramo de transporte de cargas, atividade essa que prove o sustento de minha família desde a década de 1980, através do meu saudoso tio Vivaldo Ramos de Araújo, transmitindo também o exercício para meu pai, Noaldo José Pereira. Ambos alocados no segmento de venda e transporte de material de construção (massame, areia, brita, aterro e etc). Desde minha infância o principal meio de transporte utilizado pelo núcleo familiar de minha casa foi o caminhão do tipo caçamba, onde ainda é usado tanto como ferramenta de trabalho, como também para deslocamento pessoal.

Ter contato desde cedo com esse meio, inicialmente fez com que mesmo de forma superficial, despertar em mim o conhecimento da importância dos suprimentos para as demandas de mercado ligadas ao setor de construção, além do principal motivo gerador particular que era o fator que provinha a nossa renda familiar.

Mesmo com influência direta, nunca imaginei ou pretendi atuar na área de material de construção, de transporte de cargas ou qualquer atividade similar. Minhas primeiras escolhas durante o ensino médio escolar foram direcionadas a atuação profissional na área educacional, através de processos seletivos para ingresso nas instituições de ensino superior. Iniciei a vida acadêmica de fato na UFCG, onde por 1 ano e 6 meses fui estudante do curso de História. Optei por me afastar e tentar seguir por outro caminho, adentrando-se no curso de Arte e Mídia na UFCG, um ano após decidi mudar de vez de horizonte, obtendo êxito na entrada para atividade acadêmica como estudante de Administração na UEPB.

Afastado do mercado de trabalho, onde anteriormente exerci função de operador de telemarketing, operador de caixa de loja de departamento e vendedor de loja de vestuário. Em meados do quinto período alocado no atual curso, me submeti a um processo seletivo para Estagiário em atividades administrativas para uma famosa indústria metalúrgica em Campina Grande/PB. Selecionado, com um contrato inicial de 8 meses, fui direcionado para atuar no

setor logístico da empresa, inicialmente dando suporte as rotinas ligadas ao segmento de transporte de cargas.

Nesse posto, obtive minhas primeiras informações profissionais referentes a procedimentos logísticos de um armazém, suas atividades e rotinas que fazem parte de uma engrenagem logística cíclica, que começa e termina na geração da demanda, ou seja, no cliente, no anseio do consumidor. De forma incipiente, fui me ambientando ao universo, no qual estava me inserindo, aprendendo a linguagem da informação, as ações preventivas e corretivas e procedimentos para manutenção e melhoria de processos. Desde cedo, compreendi que a cooperação mútua dos indivíduos envolvidos diretamente e indiretamente na cadeia, seria um dos principais pontos para termos bons desempenhos, pois a maior força provinha justamente da ação humana.

É preciso compreender que todos os colaboradores são importantes para o cumprimento de todas as etapas na qual o produto é conduzido fisicamente e/ou ideologicamente, ou seja, faz-se necessário valorizar cada ação, cada trabalho empenhado no objetivo de desenvolver, produzir e distribuir a mercadoria.

Fui percebendo no dia a dia tal importância relatada acima, nas mais simples ações, onde a falta desta poderia acarretar uma série de problemáticas operacionais e comerciais, como também nas atividades consideradas de fator de risco, estas alocadas principalmente em alguns setores produtores fabris, que estão em áreas temerárias e que mantêm contato com produtos químicos.

Focado no **atendimento operacional de transporte de cargas, desde a expedição dos materiais em nosso centro de distribuição até a entrega ao destinatário**, fui mergulhado no contato com transportadoras, empresas prestadoras de serviços externos essenciais para nosso fluxo. **Elo importantíssimo entre fornecedor do produto e comprador, onde a obtenção da informação é uma das principais chaves do pós-venda de uma organização**, seja para prever alguma dificuldade no percurso até o cliente, de forma a corrigir e amenizar o impacto sobre o mesmo ou até para verificação da normalidade e fluidez do processo.

Neste contexto, destaca-se a visão de Arbache et al. (2004, p. 62), quando descreve que “a movimentação de produtos cria para sociedade o valor de lugar, pois permite aos produtores colocar o produto exatamente onde os consumidores desejam”.

Por um certo tempo, a principal via característica operante do meu principal processo exercido era no atendimento às solicitações de averiguação, protocoladas na maioria das vezes

por e-mail pelo setor comercial, ora do nosso cliente, ora interno, em busca de informações do transporte, como datas de embarque, previsões de processos e datas de entrega. **O Maior fluxo informacional vinha decorrente de alguma dúvida ou problema gerado externamente que por muitas vezes o fato não chegava ao conhecimento interno com a velocidade necessária**, ou seja, estávamos em busca de corrigir falhas ou acontecimentos já causados e não de controlar e antever qualquer evento que fosse possível. Esse foi o quadro que me deparei inicialmente, considerando que, estava ainda, descobrindo a forma de proceder, de me comunicar, de interagir com cada processo que me era disponibilizado, algo típico de um colaborador recém-chegado a um “novo mundo”.

Desta maneira, Arbache et al. (2004, p. 62-63) destaca que:

Se um produto não estiver disponível na data exata em que se precisar dele, poderá gerar problemas, tais como vendas perdidas, insatisfação do cliente e para da produção. A Velocidade com que esta movimentação acontece é vital para a economia moderna.

O Leque de transportadoras que estavam prestando serviço à empresa era vasto e tinha que ter contato com cada uma delas, aprendendo suas características de trabalho para então desempenhar minhas funções. Por vivermos em um país de dimensões continentais, primeiramente eu tive que entender cada região e suas peculiaridades geográficas e onde cada prestador de serviço poderia atuar de forma mais útil, observando também sob o aspecto de controle e disponibilidade dos recursos financeiros, atividade nada fácil em um mercado competitivo onde cada detalhe pode fazer muita diferença.

Cada vez mais compreendendo a responsabilidade de minhas ações, busquei ao longo do exercício estar centralizado no interesse comum que era dentro do possível **atender bem nossos clientes, e que para isso teríamos que melhorar nossa qualidade no serviço de transportes**, resultando em um melhor controle de nossa movimentação de cargas e **firmação de parcerias com transportadoras mais conceituadas no mercado que pudessem nos fornecer os aparatos necessários para o nosso objetivo.**

Ressaltando, Markoski e Jesus (apud CRISTOFARO, 2009, p.11), que fazem uma abordagem onde “a necessidade de mais rapidez, agilidade e de baixos custos e operações logísticas leva as empresas a se organizarem em sistema de integração e parceria, visando à obtenção de vantagens competitivas para todos os envolvidos”.

Cumpridos os oito meses de contrato inicial, tive a prorrogação concedida para poder atuar por mais cinco meses na função de estagiário, posteriormente em meados de abril de

2016, onde tinha completado pouco mais de 1 ano no total de tempo empreendido na tarefa, fui contratado para o cargo de Assistente de Logística e, assim, me tornar colaborador efetivo da companhia.

Ao ser contratado e atuando em período integral, dois turnos, **absorvi outras rotinas inerentes a um armazém, além de estar à frente da pauta de transporte de produtos expedidos, conciliava com a função de gestor da subdivisão de recebimento de materiais do centro de distribuição, setor chamado de PTE (Ponte)**, justamente por que serve de ligação entre depósitos. Supervisionava as movimentações de itens vindos do setor produtivo, e também das transferências de retorno para os demais setores, onde todo e qualquer produto teria que ter além de sua existência física, um saldo virtual em sistema para podermos controlar o que estávamos recebendo, transferindo e armazenando em nosso estoque. **Utilizando a ferramenta do WMS (*Warehouse Management System* ou Sistema de Gerenciamento de Armazém), conseguíamos gerenciar esses saldos virtuais e documentar fisicamente através de etiquetas únicas de identificação cada tipo de material recebido e o seu devido destino dentro de nosso depósito, para consequentemente quando for necessário localizá-lo.**

Trata-se de um trabalho em equipe, onde vários setores tem que estar sintonizados para que não se tenha impactos negativos nesse ciclo. Cada setor da unidade fabril tem que está alinhando com as informações do PCP (plano de controle de produção) onde o mesmo gera as ordens e estimativas de capacidade de produção e quantidade produzida. Sejam insumos, peças ou produtos acabados, cada etapa por onde transitar os materiais precisam estar reportadas para esse controle (PCP) para que cada local da cadeia de suprimentos possa desenvolver sua devida participação no processo sem prejuízos.

Desta forma, Dias (2012, p. 330) menciona que:

Um sistema de informação bem planejado e bem implantado é um grande fator de sucesso para o funcionamento e operacionalidade da logística. Esse sistema vai permitir que se tenha toda a visão do processo logístico da empresa. Ele deve iniciar-se e suprir-se de informações do controle de estoque, emissão de notas fiscais, entregas e coletas de produtos e várias outras necessidades.

Serio et al. (2006, p. 6) dizem que “as tecnologias de informação têm evoluído sobremaneira a tal ponto que de simples coadjuvante das estratégias corporativas, têm passado a exercer um papel importante e fundamental na elaboração das mesmas”.

Com relação às instalações de armazenagem, Arbache et al. (2004, p. 51), aponta que o “seu planejamento e formatação terão impacto importante no desempenho das distribuição dos produtos”.

A morosidade de alguma informação e/ou geração de dados em sistema pode acarretar em não atendimento de alguma demanda interna, que por consequência afetará externamente. Por muitas empresas nos dias atuais ter a prática de atuar com estoque baixo ou estoque de segurança, a rotatividade dos processos e sua eficiência estão cada vez mais fundamentais para a sobrevivência no mercado. Pois, muitas das vezes um produto que esteja sendo produzido ou aguardando sua produção, já está comprometido para venda, e os descumprimentos dos prazos estabelecidos para realização dos processos da cadeia de suprimentos podem resultar na insatisfação do cliente, atraso no faturamento de pedidos e até possíveis desistências de compra, o que faz com que a empresa perca espaço no ramo.

Dias (2012, p. 49) relata que “um método e um sistema adequado para estocar matéria-prima, peças em processamento e produtos acabados permite diminuir os custos da operação, melhorar a qualidade dos produtos e acelerar o ritmo dos trabalhos”.

Cada minuto era fundamental nessa minha nova rotina de conciliação de gestor de recebimento de armazém com o de gestor de transportes, por muitas vezes o tempo e as demandas eram conflitantes, onde os processos sistêmicos de apoio às rotinas de controle de movimentação interna na época necessitavam de maior emprego físico e temporal de minha pessoa. Sobre essa jornada fiquei alocado durante mais de um ano, fazendo todo possível para que não tivéssemos sérios agravos no circuito, atuando em equipe e contando com os esforços de colegas colaboradores, onde suas participações eram essenciais para o êxito das tarefas.

Atuando em um mercado bastante competitivo, **a necessidade por buscar maior equilíbrio entre os custos benefícios da operacionalidade surgem como métodos de gestão e são cada vez mais exercidos pelas grandes corporações**. Com base nessa pauta gerencial, visualizando também a melhoria de nossos serviços, foi preciso fazer análises comerciais para buscar parcerias e captar novos prestadores de transporte. Em um segmento cada vez mais exigente, **apresentar avanços e conseguir controlar os custos dessa ação é o grande desafio**. Em particular na minha atuação, a alçada de margem de custo não me permite realizar transformações bruscas e acredito que nos dias atuais cada passo dado tem que ser estudado, muito embora algumas surpresas surgem nesse caminho.

Com base no exposto acima, Arbache et al. (2004, p. 63) cita que “o transporte é um elemento de enorme peso no custo da distribuição ou logístico, para a maioria dos produtos, e muito importante para os resultados obtidos no serviço ao cliente”.

O patamar de informação foi desenvolvendo de uma forma onde sensivelmente notava-se a disparidade de uma condição obtida em relação à anterior, ou seja, o nível de atendimento apresentado de uma transportadora para outra refletia em um fluxo operacional que nos dava um suporte para continuarmos a progredir e isso conseqüentemente era notado na cadeia interna e externa, alcançando principalmente os clientes. **A Velocidade dos informes e o fluxo do mesmo teve evolução, passamos a conseguir dar uma melhor assistência às demandas de pós-vendas.** Observando tais mudanças e apresentando-as aos gestores hierárquicos, fui conquistando a devida confiança para continuar desenvolvendo esse dever.

Mediante a importância desse avanço, de acordo Menezes (2012, p. 4), “o aprimoramento do nível de serviço é uma forma eficaz da organização se firmar no mercado, através da conquista do cliente satisfeito.”

Passado cerca de um ano trabalhando como efetivo da empresa, tivemos algumas mudanças nos processos logísticos. **O fluxo de recebimento do armazém ganhou avanços devido a modificações sistemáticas de ordem e controle de produção**, o que antes era monitorado de maneira diária, passou a ser de forma individual de cada material, ou seja, no momento em que o artigo era produzido e acabado, o saldo virtual era gerado, o reconhecimento do mesmo e a distribuição interna fluíam melhor, ganhando mais autonomia e velocidade do ciclo.

O que antes era de minha incumbência, gerir o depósito de ponte (PTE/recebimento) não era mais necessário uma gestão mais presencial e rigorosamente monitorada. **Essa atividade tornou-se bem mais simples, sendo transferida ao próprio colaborador (operacional) conferente do espaço a responsabilidade de consultar em nossa intranet algumas informações complementares.** Para chegar a esse ponto, também foi preciso capacitar esse operador para manuseio e leitura das ferramentas do sistema. Com isso, passei a ter uma maior disponibilidade para gerir a pasta de transportes, algo que requer dedicação e no qual eu almejava ter maior espaço para atuar.

Justificando esse avanço, Arbache et al. (2004, p. 62) afirmam que “a crescente necessidade de melhoria de desempenho dos processos empresariais levou as empresas a

buscar cada vez mais a automação de suas atividades, principalmente a fase de coleta de dados”.

Depois da modificação operacional de nosso âmbito do recebimento, eu ainda estava ligado hierarquicamente e gerencialmente a essa divisão, mesmo diminuindo substancialmente a minha atuação, ainda existiria necessidade de comparecimento quando era relacionado a questões um pouco mais complexas ou diplomáticas para soluções de grau administrativo. Posteriormente, esse encargo foi transferindo para o encarregado de logística, já que foi vislumbrada a interligação maior de entrada e alocação de materiais para pedidos.

Com esses avanços administrativos e operacionais, pude então direcionar todo meu foco para gestão e controle de processos da seção de transportes e continuar a desenvolver essa pauta de maneira a cada vez mais a agregar valor à cadeia de suprimentos. **É Muito importante estar bastante atento a todo tipo de informação e principalmente buscar ter o máximo de controle possível das ocorrências, monitorando quase que diariamente o fluxo de cargas.** Para essa atividade rotineira, **faz-se necessário desenvolver uma parceria gerencial com as transportadoras, de modo que sejamos abastecidos de conteúdos e que os mesmos estejam disponíveis de formas práticas,** um exemplo disso é o ato da geração de um relatório de acompanhamento de entrega através do próprio site do fornecedor, como também a disponibilização de contato viável e simples para consultas individuais e mais complexas onde poderemos tirar todas as dúvidas para que as avaliações sejam as mais fiéis.

Cristofaro (2009, p.17) sinaliza que “a logística passa a ser entendida como um conjunto de meios interconectados (objetos, seres humanos, informação) que se utiliza de um processo dinâmico com o fim de alcançar determinados objetivos”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notório o aporte tecnológico para a Logística em si, o seu desenvolvimento está intrínseco com o avanço das ferramentas de comunicação global e esse fenômeno só vem a acrescentar e tornar o setor competitivo e agregador. Porém, ressalta-se que as relações humanas são essenciais para que qualquer ação seja realizável, não importa em qual instância esteja, numa engrenagem dessa magnitude todas as peças se complementam.

É válido ressaltar que a experiência nesse ramo tem sido de bastante aprendizagem profissional e pessoal, antes de estar inserido profissionalmente nessa atmosfera, não se imagina o quanto cada detalhe é importante para o resultado final da satisfação de um cliente

quando o mesmo adquirir um produto na prateleira de um estabelecimento, até porque somos partes desse ciclo, ora como consumidor, ora como fornecedor.

Descrevendo essa síntese de relato de experiência, evidencia-se como lição absorvida e compartilhada sobre a importância da cooperação e do aprendizado contínuo como profissional da área e como um breve futuro administrador. Sempre terá alguém que poderá nos ensinar algo a mais, seja de que âmbito for, e que compreender e fazer com que cada indivíduo saiba de sua importância pessoal para o grupo é a maior arma de uma formação vencedora.

REFERÊNCIAS

ARBACHE, Fernando Saba; SANTOS, Almir Guarnier; MONTENEGRO, Christophe Montenegro; SALLES, Wladimir Ferreira. **Gestão de logística, distribuição e trade marketing**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

AVOZANI, Camila; SANTOS, Aline Regina. **Logística descomplicada**. Logística empresarial, conceitos e definições. Disponível em: <<https://www.logisticadescomplicada.com/logistica-empresarial-conceitos-e-definicoes/>>. Acesso em: 27 maio 2018.

CRISTOFARO, Valéria Cardieri. **Transição de operador logístico para integrador logístico: um estudo de caso**. Florianópolis, 2009, 86 pp. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/106661/274169.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 28 maio 2018.

DIAS, Marcos Aurélio. **Logística, transporte e infraestrutura: armazenagem, operador logístico, gestão via TI, multimodal**. São Paulo: Editora Atlas, 2012. Acesso em: 27 maio 2018.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Método de pesquisa: Série Educação à Distância. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120p. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2018.

MENDONÇA, Cláudio. **Uol educação**. Geografia Transporte Rodoviário: Por que o Brasil depende tanto desse sistema. 2006. Disponível em: <<https://educacao.uol.com.br/disciplinas/geografia/transporte-rodoviario-por-que-o-brasil-depende-tanto-desse-sistema.htm>>. Acesso em: 27 maio 2018.

MENEZES, Tércio da Silva. **Planejamento logístico como ferramenta para o aprimoramento do nível de serviço**: um estudo de caso em uma empresa do ramo atacadista na cidade de Cruz das Almas-BA. Faculdade Adventista da Bahia. Pós-Graduação em logística empresarial, [S.L.], 2012. Disponível: <http://www.adventista.edu.br/_imagens/pos_

graduacao/files/Artigo%20Log%C3%ADstica%20-%20Tercio%20Menezes.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2017.

PAURA, Glávio Leal. **Fundamentos da logística**: Rede etes. [S.L]: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná, 2012. Disponível em: <http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/proeja/fundamentos_logistica.pdf>. Acesso em: 28 maio 2018.

PEREIRA, Marcos Willian da Costa. **A percepção do cliente com relação à logística reversa do Boticário em Campina Grande – PB**. 2014. 24f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014. [Artigo].

RIBEIRO, Priscilla Cristina Cabral; FERREIRA, Karine Araújo. Logística e transportes: uma discussão sobre os modais de transporte e o panorama brasileiro. **XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, Curitiba, out/2002. Disponível em: <<http://www.tecspace.com.br/paginas/aula/mdt/artigo01-MDL.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2017.

SERIO, Luiz Carlos Di; SAMPAIO, Mauro; PEREIRA, Susana Farias. A Evolução dos Conceitos de Logística: um estudo na cadeia automobilística no Brasil. **30º ENCONTRO DA ANPAD**, Salvador, set. 2006. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-golb-2727.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2017.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2011