



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA

JOÃO PEREIRA DE LIMA NETO

CAMPINENSE TRANSPORTES: SERVIÇOS LOGÍSTICOS INOVADORES

CAMPINA GRANDE – PB

2010

JOÃO PEREIRA DE LIMA NETO

CAMPINENSE TRANSPORTES: SERVIÇOS LOGÍSTICOS INOVADORES

Trabalho apresentado ao Departamento de Administração e Economia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências para a conclusão do componente curricular Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Orientadora: Profa. Dra. Vera Lúcia Barreto Motta

CAMPINA GRANDE – PB

2010

FICHA CATALOGRAFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

L732c Lima Neto, João Pereira.
Campinense Transportes [manuscrito]: serviços
logísticos inovadores / João Pereira de Lima Neto. – 2010.
31 f.: il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro
de Ciências Sociais Aplicadas, 2010.

“Orientação: Profa. Dra. Vera Lúcia Barreto Motta,
Departamento de Administração e Economia”.

1. Gestão da qualidade. 2. Empreendedorismo. 3.
Logística. I. Título.

21. ed. CDD 658 401 3

JOÃO PEREIRA DE LIMA NETO

CAMPINENSE TRANSPORTES: SERVIÇOS LOGÍSTICOS INOVADORES

Aprovado em: 02 de 12 de 2010.

BANCA EXAMINADORA:

Orientadora: Vera Lúcia Barreto Motta Nota: 9,5

Profa. Dra. Vera Lúcia Barreto Motta
UEPB/CCSA/ Curso de Administração

1º Examinador: Virginia do Socorro Motta Aguiar Nota: 9,5

Profa. Dra. Virginia do Socorro Motta Aguiar
UEPB/CCSA/ Curso de Administração

2º Examinador: Luís de Sousa Lima Nota: 9,5

Prof. Ms. Luís de Sousa Lima
UEPB/CCSA/ Curso de Administração

Aos meus pais, irmão e a Jannine.

AGRADECIMENTOS

A DEUS, Senhor maestro de minha vida, que rege o sentido de minha existência, agradeço pelos presentes que me destes e continua a me oferecer, pela família que tenho, pela amada que colocastes em minha vida e por mais essa alegria de me auxiliar ao termino do curso.

À Nossa Senhora Aparecida, por me iluminar e interceder, livrando-me de todo e qualquer mal, dedico tais paginas.

Aos meus PAIS, (Antônio Augusto e Maria José), os grandes responsáveis por minha chegada até aqui, mesmo em momentos difíceis e até mesmo inacreditáveis, estavam ali para dar o suporte necessário e apoiar. Papai e Mamãe, OBRIGADO por tudo, vocês sempre serão os meus espelhos e os meus ídolos!

A Augusto, meu irmão, companheiro e principalmente amigo, por sempre me ajudar nos obstáculos do cotidiano e há quem incomodo diariamente.

À minha eterna enamorada Mônica Jannine pela sua grandiosa sabedoria, me dizendo palavras sabias nos momentos mais oportunos, pela sua compreensão e paciência e principalmente por me ensinar o real sentido de amar. Te Amo!

Aos familiares (avó, tios, tias, primos, primas), pelo incentivo, e em especial a Monica, que apesar da distância, continua a me auxiliar sempre que necessário

A professora Dr. Vera Lucia, que se dispôs a me ajudar nesta pesquisa e me motivou a esse desafio de pesquisar o que há de novo;

Por fim, a todos os meus irmãos da caminhada espiritual, por terem me dado a certeza da amizade verdadeira.

*Nada neste mundo pode substituir a persistência:
Nem o talento, pois nada é mais comum do que talentos fracassados;
Nem a genialidade, pois o gênio incompreendido é quase pleonasma;
Nem a educação, pois o mundo está cheio de pessoas cultas marginalizadas.*

(Autor desconhecido)

CAMPINENSE TRANSPORTES: SERVIÇOS LOGÍSTICOS INOVADORES

João Pereira de Lima Neto¹

Vera Lúcia Barreto Motta²

RESUMO

O presente artigo teve como base o estudo de caso "Campinense Transportes: Crescimento através da oferta de novos serviços" um dos capítulos do livro Trajetória Empreendedora: estudo de casos numa realidade local e global. (MOTTA ET AL., 2007), tendo como objetivo atualizar os dados no recorte temporal de quatro anos da elaboração do estudo de caso, informando a realidade atual da empresa. Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva e de estudo de caso, além de uma pesquisa bibliográfica e de campo. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados um roteiro com perguntas abertas, através de entrevista pessoal, com o gerente da instituição. Os resultados mostraram que a frota da instituição cresceu cerca de 40%, o número de funcionários aumentou cerca de 60% e o índice de crescimento de toneladas transportadas ao mês cresceu cerca de 40%, ampliou-se os novos serviços oferecidos, além da construção de mais três depósitos na filial de São Paulo. Chegou-se à conclusão, com base na análise dos resultados apresentados, que a Campinense Transportes de Cargas Ltda., apresenta uma gerencia inovadora, com índices satisfatórios de crescimento institucional.

Palavras- Chave: Serviços. Transporte. Logística.

ABSTRACT

This article was based on case study "Campinense Transportes: Growth through new services", a chapter of the book Entrepreneurial Trajectory: case studies in local and global realities. (MOTTA ET AL., 2007), aiming to update the data in a time window of four years since the case study, informing the company's current reality. This is a descriptive research and case study, in addition to a literature search and field. It was used as an instrument of data collection a script with open questions, through personal interview with the manager of the institution. The results showed that the institution's fleet increased about 40%, the number of employees increased about 60% and the growth rate of tonnes transported per month grew about 40%, expanded by the

¹ Concluinte do Curso de Administração de Empresas pela Universidade Estadual da Paraíba.

² Professora Doutora do Departamento de Administração da Universidade Estadual da Paraíba.

new services offered, in addition to constructing more three deposits at the branch in Sao Paulo. Reached the conclusion, based on results analysis, the Campinense Transportes de Cargas Ltda presents an innovative management, with good indicators of institutional growth.

Keywords: Services. Transportation. Logistics.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 10 |
| 2 REVISÃO DA LITERATURA | 12 |
| 2.1 O SERVIÇO DE TRANSPORTES | 12 |
| 2.2 LOGÍSTICA | 14 |
| 3 METODOLOGIA | 18 |
| 3.1 TIPOS DE PESQUISA | 18 |
| 3.2 COLETA DE DADOS | 19 |
| 3.3 ANÁLISE DOS DADOS | 20 |
| 4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS | 21 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 27 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 28 |
| APÊNDICE | 30 |

1 INTRODUÇÃO

Este artigo é baseado no estudo de caso “Campinense Transportes: Crescimento através da oferta de novos serviços.” do livro Trajetória Empreendedora: estudo de casos numa realidade local e global (MOTTA, 2007, p.85 - 90). O objetivo deste estudo é atualizar os dados fornecidos e elaborados no ano de 2006, presentes no estudo de caso, informando a realidade atual no recorte temporal de quatro anos destinados a concretização do seu crescimento institucional.

Diante do desenvolvimento da logística de transporte nas últimas décadas, perceber e informar aspectos relacionados ao âmbito regional é de fundamental importância. Neste sentido, relatar a expansão e aplicação de novos serviços da Campinense Transportes de Cargas Ltda, que é uma das maiores instituições no ramo da logística no âmbito regional, nos fornece um recorte no contexto de crescimento no mercado referente ao segmento da logística regional.

A Campinense Transportes de Cargas Ltda foi fundada na década de 1970, pelo Sr. Espedito Pereira da Silva e seu cunhado o Sr. Francisco Vieira da Andrade, ambos motoristas de ônibus e caminhão respectivamente. O Sr. Espedito além de motorista de ônibus era proprietário de uma empresa de confecções e de calçados, enviava encomendas através dos ônibus e com o tempo percebeu a falta de uma empresa no segmento logístico na região.

Com essa idéia, o Sr. Espedito juntamente com o Sr. Francisco que transportava côco para Brasília e trazia mercadorias de São Paulo para Campina Grande, fundaram uma empresa que tinha por objetivo oferecer o serviço de transportes de mercadorias entre os estados da Paraíba, Pernambuco e São Paulo.

Para abertura e sobrevivência da empresa iniciaram com o capital próprio com apenas dois caminhões, mas com o passar do tempo adquiriram outros caminhões, conquistando uma parcela maior do mercado. Um fato interessante que contribuiu para o crescimento da Campinense Transportes foi o fechamento da Estrela do Norte, empresa do mesmo ramo logístico, assim

muitos clientes da então empresa fechada buscaram os serviços da Campinense Transportes, permitindo que a instituição adquirisse uma fatia maior no mercado, crescendo significativamente.

Com alguns anos, já presente no mercado, a sociedade entre o Sr. Espedito e o Sr. Francisco se desfez, por motivos de divergências gerenciais dos filhos, que se tornaram sócios. Com isso, entraram em acordo e o Sr. Francisco se tornou o sócio majoritário e o Sr. Espedito abriu em João Pessoa a Tabajara Transportes.

Atualmente a Campinense Transportes tem sua matriz em Campina Grande, Paraíba e filiais nas cidades de São Paulo, Recife, Caruaru e João Pessoa.

A partir do histórico apresentado, a Campinense Transportes atualmente busca a partir de ações estratégicas utilizar os novos serviços para abranger as necessidades dos clientes, tendo um atendimento personalizado, oferecendo diversidade em sua frota, que permite atender uma maior variedade de transporte de mercadorias.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 O SERVIÇO DE TRANSPORTES

Com a dinâmica da economia do país e até mesmo mundial, o serviço de transportes, há várias décadas, vem ganhando destaque com relação ao seu crescimento e principalmente com a vocação de desenvolvimento do setor. Com muitas mudanças e soluções criativas, o setor vem incrementando nos mercados soluções hábeis, considerando a redução dos custos, mas o fator tempo e lugar, trazendo sempre a relação de necessidade e/ou satisfação do cliente na prestação do serviço.

Transporte nada mais é que uma prestação de serviço altamente complexa. O serviço de transporte tem por finalidade a satisfação do cliente, onde tem por característica a intangibilidade, tendo uma relação de agregar valor de tempo e lugar ao produto ou serviço transportado.

Alguns autores relacionam o conceito de serviço, atrelando de certa forma a característica da intangibilidade, ou seja, o serviço não tem existência física, nem pode ser armazenado ou medido, neste sentido percebe-se que o serviço é consumido no momento em que está sendo produzido.

O serviço pode ou não está ligado a bens tangíveis, onde pode atuar no suporte do produto concreto, como por exemplo, o atendimento ao cliente, que é um serviço de valor agregado ao produto final. Portanto segundo Kotler e Keller definem que o

Serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto (KOTLER E KELLER, 2006, p.397)

Las Casas (2008) cita a definição de serviços da AMA - Associação Americana de Marketing como: “aquelas atividades, vantagens, ou mesmo satisfações que são oferecidas a venda ou que são proporcionadas em conexão com a venda de mercadorias” (LAS CASAS, 2008, p.285)

Estas definições mostram que o serviço é um bem intangível que quando não atua como “produto final” dentro da prestação de serviço, compõe os bens tangíveis, no sentido de agregar valor ao produto, tornando o serviço atrelado ao conceito de tangibilidade.

Os bens intangíveis apresentam algumas especificidades, segundo Kotler, existem peculiaridades na prestação de serviço que definem e caracterizam os serviços, que são a:

- Intangibilidade – “os serviços não podem ser visto, sentidos, ouvidos, cheirados ou provados antes de adquiridos” (KOTLER E KELLER, 2006, p.399), ou seja, o serviço não apresenta evidência física, tendo por finalidade a caracterização de ser intangível;
- Inseparabilidade – basicamente os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente, portanto, a pessoa encarregada de prestar o serviço é parte dele.
- Variabilidade – “como dependem de por quem, onde e quando são fornecidos, os serviços são altamente variáveis” (KOTLER E KELLER, 2006, p.400). Alguns compradores de serviços conhecem essa variabilidade e muitas vezes se comunica com outros compradores, passando informações pertinentes da qualidade dos serviços prestados, antes de decidir por um prestador.
- Perecibilidade – “serviços não podem ser estocados”, ou seja, basicamente o serviço tem por principal característica ser intangível, não podendo ser armazenado. A perecibilidade dos serviços não é um problema quando a demanda é estável, mas diante a oscilação de tal demanda, é interessante investir em estratégias básicas conforme o serviço prestado, como por exemplo, adquirir equipamentos que auxiliam a qualidade na prestação do serviço, treinar e capacitar os colaboradores e utilizar sistemas de reservas para enxugar a demanda em período e horários de grande procura.

Por tanto, a prestação de serviços se caracteriza por tais aspectos citados anteriormente, apresentando peculiaridades específicas e distintas dos bens tangíveis.

2.2 LOGÍSTICA

Com a globalização, a logística tomou importância fundamental no que se refere ao fluxo de materiais e distribuição de bens tangíveis e intangíveis. A logística gerencia o hiato de tempo e espaço desde a entrada da matéria-prima, passando pela produção e finalizando com a distribuição no tempo e espaço geográfico estabelecido pelo cliente para satisfazê-lo.

A logística tem como missão satisfazer o cliente, a partir de “colocar as mercadorias ou os serviços certos no lugar e no instante corretos e na condição desejada, ao menor custo possível.” (BALLOU, 2010, p.22)

As autoras Farias e Costa (2009), descrevem os objetivos da logística, com base nos cinco “certos” do sistema logístico de E. Grosvenor Plowman.¹

O objetivo da Logística é prover ao cliente os níveis de serviços por ele requeridos, com a entrega do produto certo, no lugar certo, no momento certo, nas condições certas e pelo custo certo (FARIA E DA COSTA, 2009, p.17)

Neste sentido Ronald H. Ballou define logística como:

Todas as atividades de movimentação e armazenagem, que facilitam o fluxo de produtos desde o ponto de aquisição da matéria-prima até o ponto de consumo final, assim como dos fluxos de informação que colocam os produtos em movimento, com o propósito de providenciar níveis de serviço adequados aos clientes a um custo razoável. (BALLOU, 2010, p.24)

Segundo Farias e Costa (2009), o Conselho dos Profissionais de Gestão da Cadeia de Suprimentos (CSCMP – Council of Supply Management Professionals) tem um conceito amplo e bastante utilizado no contexto descrito sobre o processo logístico:

¹ LAMBERT, Douglas M.; STOCK, James R. Administração Estratégica da Logística. São Paulo: Vantine Consultoria, 1998, p.13.

Logística é a parte do processo da cadeia de suprimentos que planeja, implementa e controla, de forma eficiente e eficaz, a expedição, o fluxo reverso e a armazenagem de bens e serviços, assim como do fluxo de informações relacionadas, entre o ponto de origem e o ponto de consumo, com o propósito de atender às necessidades dos clientes. (FARIA E DA COSTA, 2009, p.16)

Diante das definições e conceitos retratados, a logística envolve atividades primárias, dentre tais atividades estão, transportes, manutenção de estoques e processamento de pedidos.

- Transportes – basicamente são as várias formas e métodos para movimentar produtos, entre os métodos mais comuns são os modos rodoviários, ferroviários e aeroviários. “É essencial, pois nenhuma firma moderna pode operar sem providenciar a movimentação de suas matérias-primas ou de seus produtos acabados de alguma forma.” (BALLOU, 2010, p.24).

Neste sentido, administração das atividades de transportes envolve gerenciar na escolha do método mais adequado de transportes, nos roteiros e até mesmo na utilização da capacidade dos veículos. Portanto o gerenciamento da logística referente aos transportes é fundamental para qualquer cunho administrativo tanto na produção de bens tangíveis como na de bens intangíveis.

- Manutenção de estoques – no processo logístico, a manutenção de estoque é fator decisivo para o sucesso da missão da logística, nem sempre é possível disponibilizar e/ou providenciar a produção ou entregar instantaneamente aos clientes, devido ao custo elevado, torna-se inviável na maioria das instituições. Para que a logística possa alcançar a sua missão de satisfazer o cliente no instante certo e com custos mais apropriados, segundo Ballou é preciso apresentar:

[...] grau razoável de disponibilidade de produto, é necessário manter estoques, que agem como “amortecedores” entre a oferta e a demanda (...) A administração de estoques envolve manter seus níveis tão baixos quanto possível, ao mesmo

tempo que provê a disponibilidade desejada pelos clientes. (BALLOU, 2010, p.24 - 25)

A manutenção de estoque tem por base apresentar o menor custo possível, atendendo as necessidades de seus clientes, no entanto, quanto maior o nível de estoque, mais elevado será o custo. Por tanto, o grande segredo da manutenção de estoque é gerenciar os níveis de estoque conforme os graus de saídas dos produtos ou de entradas de matérias-primas.

O gerenciamento dos níveis de estoque faz com que a relação de oferta e demanda seja controlada trazendo um equilíbrio entre produção e estocagem, tendo benefícios de redução de custos no processo logístico.

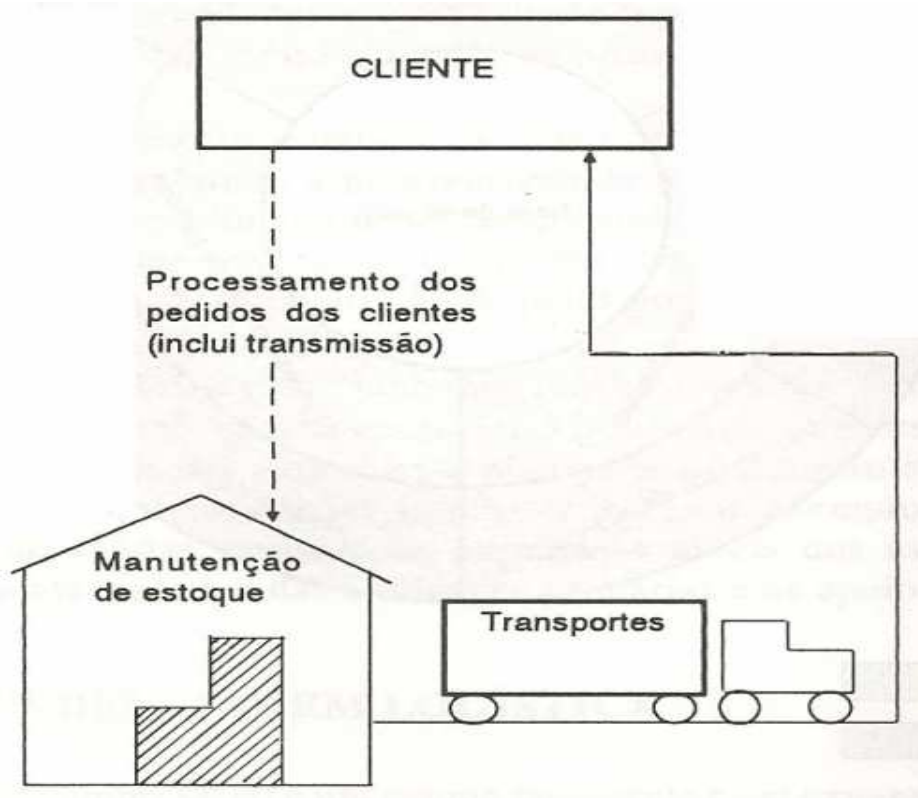
- Processamento de pedidos – relacionando com os custos logísticos, o processamento de pedidos quando comparados com os custos de transportes ou de manutenção de estoque, apresenta uma perspectiva de customização inferior, mas não deixa de ser uma atividade primária da logística.

Ballou afirma em relação à logística que:

Sua importância deriva do fato de ser um elemento crítico em termos do tempo necessário para levar bens e serviços aos clientes. É também a atividade primária que inicializa a movimentação de produtos e a entrega de serviços. (BALLOU, 2010, p 25).

A **figura 1** descreve a relação entre as três atividades logísticas primárias no que se refere ao grau de importância diante o “ciclo crítico de atividades logísticas”.

Figura 1 – “Relação entre as três atividades logísticas primárias para atender clientes – o ‘ciclo crítico’”



Fonte: BALLOU, 2010, p.25

Através da **Figura 1**, pode-se perceber que o tempo solicitado para um cliente receber um pedido está amplamente ligado com a dependência do tempo necessário para entregar o pedido. Devido a esta interligação entre tais atividades logísticas alguns autores denominam como atividades primárias.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPOS DE PESQUISA

Há várias taxionomias de tipos de pesquisa, mas o modelo adotado para a realização do estudo foi o proposto por Vergara (2007), que classifica a pesquisa científica, segundo dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

- **Quanto aos fins:** utilizou-se a pesquisa tipo **exploratória** “que se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de idéias, com o objetivo de oferecer uma visão panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado. Este tipo de pesquisa também é denominada “pesquisa de base”, pois oferece dados elementares que dão suporte para a realização de estudos mais aprofundados sobre o tema” (GONSALVES, 2001, p. 65).

A pesquisa classificou-se também, como **descritiva** por mostrar “características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza” (VERGARA, op. cit., p. 47).

- **Quanto aos meios:** adotou-se a **pesquisa de campo**, considerando que foi “[...] realizada no local onde ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-los. Pode incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não” (VERGARA, op. cit., p. 47-48).

E como é de praxe, pesquisa do **tipo bibliográfica** 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” (VERGARA, op. cit., p. 48).

Também, fez-se uso do **estudo de caso**, por envolver uma única organização. Define-se estudo de caso como sendo:

O circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. (VERGARA, op. cit., p.49)

Por fim utilizou-se o método comparativo por descrever a relação de dados referentes ao passado comparando com o presente. Por tanto, define-se o estudo comparativo como sendo:

Este método realiza comparações com a finalidade de verificar semelhanças e explicar divergências. O método comparativo é usado tanto para comparações de grupo no presente, no passado, ou entre os existentes e os do passado, quanto entre sociedades de iguais ou de diferentes estágios de desenvolvimento. (ANDRADE, 2009, p.123)

3.2 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada na segunda semana de outubro- 2010 pelo o próprio autor deste artigo, que visitou a organização, e numa entrevista pessoal com o sócio - proprietário da instituição, fundamentou a coleta de dados referente à pesquisa.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados um roteiro com perguntas abertas (Apêndice). Composta por quatro blocos de perguntas, analisando aspectos como quantidade da frota, novos serviços, quantidade de toneladas ao mês, quantidade de funcionários. O formulário é composto por duas colunas, onde na primeira coluna demonstram-se os resultados da coleta de dados do ano de 2006 referentes ao estudo de caso, e na outra coluna os dados a serem preenchidos na entrevista com relação ao ano de 2010.

As perguntas abertas abordam aspectos como: tipos de cargas mais freqüentes, expansão de galpões, a implementação de um marketing mais eficaz e por fim as metas para os anos de 2011 e 2012.

3.3 ANÁLISE DOS DADOS

Concluída a coleta de dados, foram atualizados os dados referentes ao recorte temporal analisado, desde o ano de 2006 com peculiaridades abordadas pelo estudo de caso, até o ano de 2010, analisando e observando os índices de crescimento gerencial, com base na implementação de novos serviços logísticos. Os dados coletados foram informatizados numa planilha eletrônica da Microsoft Excel, sendo então disponibilizados os resultados em quantidades de respostas e percentuais estatísticos, apresentados através de gráficos e tabelas.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este Capítulo apresenta os resultados da entrevista com o gerente da Campinense Transportes sobre a atualização dos dados apresentados na elaboração do caso em 2006 em relação ao presente.

4.1 FROTA

Tabela 1 – Distribuição de frequência do recorte temporal dos anos de 2006 – 2010, quanto à frota da Campinense Transportes de Cargas Ltda.

| Frota | Frota Ano 2006 | Frota Ano 2010 | % Crescimento |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Caminhão Bi-Trem (Capacidade de 40 Toneladas) | 5 | 8 | 60% |
| Carreta Baú (Capacidade de 27 Toneladas) | 10 | 14 | 40% |
| Carreta Graneleira (Capacidade de 27 Toneladas) | 19 | 23 | 21,05% |
| Caminhão para coleta e entrega | 20 | 31 | 55% |
| Total | 54 | 76 | 40,74% |

Fonte: Pesquisa direta, outubro/2010

Os dados apresentados na Tabela 1 demonstram que a frota da Campinense Transportes entre os anos de 2006 a 2010, apresentou um crescimento com o caminhão Bi-Trem de 60%, em segundo a frota de caminhão para coleta e entrega teve um crescimento de 55%, seguida da carreta baú e da carreta graneleira com 40% e 21,05% respectivamente. Portanto entre os anos de 2006 a 2010 a Campinense Transportes aumentou sua frota num total de (40,74%).

4.2 QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS

Tabela 2 – Distribuição de freqüência do recorte temporal dos anos de 2006 – 2010, quanto à quantidade de funcionários da Campinense Transportes de Cargas Ltda.

| Funcionários | Nº de Funcionários Ano 2006 | Nº de Funcionários Ano 2010 | % Crescimento |
|--------------------------------|--|--|----------------------|
| Funcionários em Campina Grande | 70 | 100 | 42,85% |
| Funcionários em João Pessoa | 22 | 35 | 59,09% |
| Funcionários em São Paulo | 58 | 120 | 106,89% |
| Funcionários em Recife | 29 | 40 | 37,93% |
| Funcionários em Caruaru | 21 | 28 | 33,3% |
| Total | 200 | 323 | 61,5% |

Fonte: Pesquisa direta, outubro/2010

Os dados apresentados na Tabela 2 demonstram que a quantidade de funcionários da Campinense Transportes entre os anos de 2006 a 2010, apresentou um crescimento em primeiro lugar com os funcionários da filial de São Paulo 106,89%, em segundo com os funcionários da filial de João Pessoa 59,09%, em terceiro os funcionários da matriz em Campina Grande com 42,85%, em seguida as filiais de Recife e Caruaru com 37,93% e 33,3% respectivamente. Portanto entre os anos de 2006 a 2010 a Campinense Transportes aumentou o numero de funcionários num total de (61,5%).

4.3 VOLUME DA CARGA TRANSPORTADO POR MÊS

Tabela 3 - Distribuição de freqüência do recorte temporal dos anos de 2006 – 2010, quanto à quantidade de toneladas ao mês da Campinense Transportes de Cargas Ltda.

| Quantidade de Toneladas ao mês | Ano 2006 | Ano 2010 | % Crescimento |
|---------------------------------------|--|--|----------------------|
| Toneladas ao mês | Cerca de 4.500 Toneladas ao mês | Cerca de 6.300 Toneladas ao mês | 40% |

Fonte: Pesquisa direta, outubro/2010

Os dados apresentados na Tabela 3 demonstram que a quantidade de toneladas transportadas ao mês pela Campinense Transportes entre os anos de 2006 a 2010, apresentou uma porcentagem de crescimento de 40%.

4.4 NOVOS SERVIÇOS

Com referencia aos novos serviços, ao analisar o recorte temporal estabelecido entre os anos de 2006 – 2010 percebem o contexto de crescimento, a partir do que foi apresentado nos anos analisados. Neste sentido, no ano de 2006 os novos serviços instaurados, tinham como base a implementação do Sistema de Informação na organização, com a finalidade de dinamizar e trazer tecnologias que auxiliassem a prestação dos serviços.

Diante tal implementação, os novos serviços no ano de 2006 foram:

- Acompanhamento de cargas a partir do site da empresa;
- Criação de um Sistema de Coleta de Mercadorias, onde o cliente fornece algumas informações e após a confirmação do pedido, é enviado o veículo mais adequado para o transporte da mercadoria.

Com relação aos novos serviços instaurados no ano de 2010 foram:

- Ampliação do sistema de acompanhamento de cargas, com melhoria no site, tendo como resultado maior satisfação do cliente, pela melhoria no atendimento.
- O próprio cliente através do email ou do site da Campinense Transportes pode marcar a coleta.
- Os clientes potenciais cadastram de 2 a 3 emails e o próprio sistema envia informações da movimentações da coleta e dados específicos, trazendo assim maior dinâmica e segurança nas informações fornecidas.

Portanto, percebe-se pelos dados apresentados no item 4.4 que a instauração de novos serviços da Campinense Transportes entre os anos de

2006 a 2010, trouxe consigo a manutenção e a ampliação de serviços implementados no ano de 2006, tendo nesse recorte temporal de 4 anos uma expansão na instauração de novos serviços, agregando valor e trazendo ferramentas de maior confiabilidade e segurança, tendo como finalidade a satisfação do cliente.

4.5 TIPOS DE CARGAS

Um aspecto interessante da Campinense Transportes de Carga Ltda, são os tipos de cargas freqüentemente transportados pela organização. Neste sentido, ao deparar-se com os resultados observados no ano de 2006 e relacionar com o resultado obtido no ano de 2010, percebe-se o contexto acrescente do mix de produtos transportados.

Portanto, no ano de 2006 os tipos de cargas transportados eram:

- Confecções, calçados, peças automotivas, tecidos, material de construção, tintas e produtos químicos;

Com relação ao ano apresentado no recorte temporal de quatro anos, ano de 2010, os tipos de cargas transportados são:

- Além dos citados anteriormente, acrescenta-se eletrodomésticos, matéria-prima para indústria de modo geral e embalagens;

Através das informações apresentadas no item 4.5, percebe-se que os tipos de cargas freqüentes transportados pela Campinense Transportes entre os anos de 2006 a 2010, além de manter os tipos apresentados no ano de 2006, teve um aumento em mais três itens. Tendo assim crescimento no mix de produtos transportados freqüentemente pela instituição.

4.6 METAS

A gerencia da Campinense Transporte sempre estipula metas a serem alcançadas. A partir do contexto referido, observa-se que a relação das metas, descreve de forma coerente o crescimento institucional ressaltado.

No ano de 2006 uma das preocupações da instituição era a saturação do espaço físico dos depósitos na filial de São Paulo, já que a filial de São Paulo matem a maior parte das movimentações de mercadorias da instituição.

Neste aspecto as metas estipuladas no ano de 2006 foram:

- Expandir o depósito da Filial de São Paulo;
- Adoção de um Marketing eficaz;

Interessante observar que ao analisar os resultados no ano de 2010 das metas estabelecidas no ano de 2006, são apresentados os seguintes resultados:

- A Campinense apresentava 2 depósitos no ano de 2006, atualmente a filial de São Paulo apresenta-se com 5 depósitos. Devido a tal expansão, como também pelo o aumento da demanda foi instaurado o turno da noite na filial de São Paulo;
- Foi implementado um marketing mais eficaz, principalmente na filial de São Paulo, tendo como resultado o acréscimo de um departamento de vendas, como também a expansão física de algumas filiais. Atualmente sendo expandida a filial de João Pessoa;

Através dos dados apresentados no item 4.6 demonstram que as metas da Campinense Transportes entre os anos de 2006 a 2010, foram atingidas, caracterizando uma expansão física a partir de ferramentas gerenciais adotadas.

Uma das dificuldades que estava sendo encontrada na filial de São Paulo era o aumento significativo da demanda, juntamente com a dificuldade encontrada para efetiva entrega no tempo hábil, basicamente por conta do trânsito, a saída encontrada foi a instauração do turno da noite na filial de São

Paulo, devido a tal fator a porcentagem de funcionários apresentados anteriormente em tabela, ter sido bastante considerável. Portanto, as metas e os resultados encontrados apresentam características de crescimento institucional nos anos analisados.

4.7 METAS PARA 2011 - 2012

As metas estabelecidas pela Campinense Transportes de Cargas Ltda para os anos seguintes de 2011 – 2012, têm por finalidade a expansão do aspecto físico da instituição.

Devido ao aumento crescente da demanda, a matriz encontra-se atualmente supersaturada, no sentido que a meta estipulada pela Campinense Transportes para os anos de 2011 – 2012 é:

- Construção do novo terminal de cargas na matriz que se encontra na cidade de Campina Grande;

Através dos dados apresentados no item 4.7 é possível perceber que devido ao crescimento e o aumento da demanda, algumas medidas já estão sendo tomadas pela Campinense Transportes para que assim os índices de crescimento continuem a desenvolver.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do contexto abordado neste artigo, que teve como objetivo atualizar os dados fornecidos e elaborados no estudo de caso realizado no ano de 2006, intitulado “Campinense Transportes: Crescimento através da oferta de novos serviços”, do livro Trajetória Empreendedora: estudo de casos numa realidade local e global (MOTTA, 2007), no recorte temporal de quatro anos, focando o desempenho quanto ao crescimento institucional da organização estudada.

Em relação ao aumento do número da frota, percebeu-se um aumento de mais de 40% nos quatro anos analisados, ou seja, a frota cresceu num desempenho de 10% ao ano.

No que se refere ao número de funcionários, obteve-se o resultado final de 61,5%, ou seja, no recorte do período de tempo analisado, o índice de crescimento do número de funcionários foi de 15,37% ao ano.

Com relação à quantidade de toneladas transportada ao mês, houve um crescimento de 40% no decorrer dos quatro anos, portanto, um aumento de 10% para cada ano.

Outro aspecto relevante é que devido ao aumento significativo da demanda, ampliou-se os novos serviços oferecidos, além da construção de mais 3 depósitos na filial de São Paulo.

Na entrevista com o proprietário da empresa, foram apresentadas também informações gerenciais, como resultado da ampliação e criação de novos serviços até o atual ano, referentes às metas do ano de 2006, que foram executadas e atingidas.

Diante dos dados apresentados e das informações colhidas, a Campinense Transportes de Cargas Ltda., apresenta uma gerencia inovadora, trazendo como base na análise de resultados índices satisfatórios de crescimento institucional.

Portanto, a instituição deve continuar o gerenciamento baseada nas decisões referentes ao cumprimento das metas, buscando sempre a inovação e tendo como carro chefe a satisfação do cliente, para que assim, possa dar continuidade no crescimento perante o mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação/** Maria Margarida de Andrade. – 9. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física/** Ronald H. Ballou; tradução Hugo T. Y. Yoshizaki – 1.ed. – 22. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2010.

FARIA, Ana Cristina de. **Gestão de custos logísticos /** Ana Cristina de Faria, Maria de Fatima Gameiro da Costa. – 1. ed. – 4. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica.** Campinas –SP: Alínea, 2001.

KOTLER, Philip e KELLER, K.L. **Administração de marketing /** 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LAMBERT, Douglas M.; STOCK, James R. **Administração Estratégica da Logística.** São Paulo: Vantine Consultoria, 1998, p.13.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de marketing: conceitos, planejamentos e aplicações à realidade brasileira /** Alexandre Luzzi Las Casas. – 1. ed. – 2. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2008.

MEIRA, Izolda Donato Et all. Campinense Transportes: Crescimento através da oferta de novos serviços. In. MOTTA, Vera L. B. (org) **Trajetória Empreendedora: estudo de casos numa realidade local e global.** Campina Grande, EDUEP, 2007, p.85-90

VERGARA, S.C; **Projetos e Relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas S.A – 2007

<<http://cscmp.org/aboutcscmp/definitions.asp>> acesso dia 19/11/2010.

APÊNDICE – ROTEIRO DE ENTREVISTA**Frota**

| Frota em 2006 | Frota em 2010? |
|--|-----------------------|
| 5 caminhões Bi-Trem c/ capacidade de 40 toneladas | |
| 10 carretas baús c/ capacidade de 27 toneladas | |
| 19 carretas graneleiras c/ capacidade de 27 toneladas | |
| 20 caminhões para coletas e entregas | |

Novos Serviços**Melhoria**

| Novos Serviços em 2006 | Novos Serviços em 2010? |
|---|--------------------------------|
| Acompanhamento de cargas a partir do site da empresa (comodidade para o cliente) | |
| Criação de um Sistema de Coleta de Mercadorias (o cliente fornece algumas informações e após a confirmação do pedido, é enviado o veículo mais adequado para o transporte da mercadoria) | |

Quantidade de Toneladas ao mês

| Quantidade de Toneladas ao mês em 2006 | Quantidade de Toneladas ao mês em 2010? |
|---|--|
| Cerca de 4.500 toneladas ao mês | |

Funcionários

| Nº de Funcionários em 2006 | Nº de Funcionários em 2010? |
|--|------------------------------------|
| 70 funcionários em Campina Grande | |

| | |
|---------------------------------------|--|
| 22 funcionários em João Pessoa | |
| 58 funcionários em São Paulo | |
| 29 funcionários em Recife | |
| 21 funcionários em Caruaru | |

1- Os tipos de cargas freqüentes continuam sendo: Confeccões, calçados, peças automotivas, tecidos, material de construção, tintas e produtos químicos?

2-Nos dados pesquisados em 2006, a Campinense Transportes pretendiam expandir os seus negócios, como a ampliação de seu depósito em São Paulo que é de onde parte a maior parte das suas cargas, tal expansão foi feita? Existe alguma perspectiva de abrir outra unidade?

3- Outro aspecto abordado seria a adoção de um marketing mais eficaz que possa colocá-la no mesmo nível das grandes empresas de cargas nacionais, tal adoção foi implantada?

4- Quais são as Metas para 2011?