



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA-UEPB
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS-CCEA
CAMPUS VII- GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ**

MARIA DO SOCORRO BATISTA DA SILVA

**IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE
CORRESPONDÊNCIAS E ENCOMENDAS: CASO CORREIOS DE PATOS-PB**

PATOS-PB

2014

MARIA DO SOCORRO BATISTA DA SILVA

**IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE
CORRESPONDÊNCIAS E ENCOMENDAS: CASO CORREIOS DE PATOS-PB**

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração da universidade Estadual da Paraíba (UEPB) como requisito para obtenção do título de bacharel em administração.

Orientador: Prof. MSc. Dante Flávio Oliveira Passos

PATOS-PB

2014

UEPB - SIB - Setorial - Campus VII

S587i Silva, Maria do Socorro Batista da.
Identificação dos processos logísticos de distribuição de correspondências e encomendas: caso Correios de Patos - PB [manuscrito] / Maria do Socorro Batista da Silva. - 2014.
31 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, 2014.

“Orientação: Prof. Msc. Dante Flávio Oliveira Passos, Coordenação de Administração”.

1. Distribuição. 2. Logística. 3. Correios. I. Título.

21. ed. CDD 658.7

MARIA DO SOCORRO BATISTA DA SILVA

**IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE
CORRESPONDÊNCIAS E ENCOMENDAS: CASO CORREIOS DE PATOS-PB**

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em
Administração da universidade Estadual da
Paraíba (UEPB) como requisito para obtenção do
título de bacharel em administração.

Aprovada em: 25 de fevereiro de 2014

Banca Examinadora:



Orientador

Prof. Msc. Dante Flávio Oliveira Passos/ UEPB.

Examinadora I

Prof. Msc Eunice Ferreira Carvalho/ UEPB.



Examinadora II

Prof. Msc. Simone Costa Silva/ UEPB.

PATOS-PB

2014

IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE CORRESPONDÊNCIAS E ENCOMENDAS: CASO CORREIOS DE PATOS-PB.

Maria do Socorro Batista da Silva¹
Dante Flávio Oliveira Passos²

RESUMO

As organizações estão cada vez mais buscando desenvolver técnicas de gerenciamento logístico de forma mais eficiente e eficaz, isso se dá, devido às transformações ocorridas no âmbito organizacional ao longo do tempo. O presente estudo tem como objetivo identificar os processos logísticos de distribuição de correspondências e encomendas no Centro de Distribuição Domiciliar dos Correios de Patos-PB. Estruturado a partir de uma revisão bibliográfica abordando definições e conceitos de logística, bem com, os aspectos relacionados à distribuição. Trata-se de um estudo de caso de caráter descritivo, no qual foram descritos os procedimentos mantidos na entrega de encomendas e cartas. Para a captação e análise dos dados foi elaborado um roteiro de entrevista e, um questionário aplicado junto aos funcionários da empresa, além disso, foi feita uma observação simples dos fatos. A abordagem qualitativa e quantitativa adotada permitiu identificar que as atividades desenvolvidas no processo de distribuição envolvem etapas de recebimento, triagem, ordenamento e entrega de correspondências ao cliente. Por fim, foi possível concluir que os Correios operam em uma grande cadeia logística de distribuição, e, que as atividades desenvolvidas no CDD (Centro de Distribuição Domiciliar), faz parte do processo final de todo este canal logístico de distribuição.

Palavras chave: Distribuição, Logística, Correios.

ABSTRACT

The organizations are increasingly seeking to develop techniques for logistics management more efficiently and effectively, this happens due the transformations occurred in the organizational context over time. The present study aims to identify the logistics processes from distribution of correspondence and parcels in Center of Household Distribution of Correios Patos-PB. Structured from a bibliographic review approaching definitions and concepts of logistics, as well as the aspects related to distribution. This is a case study from descriptive nature, in which were kept the procedures described in the delivery of parcels and letters. For the capture and analysis, an interview script was developed and a questionnaire addressed to the company employees, in addition, was made a simple observation of facts. The qualitative and quantitative approach adopted, allowed to identify that the activities in the distribution process involves stages of receiving, triage, ordering and delivery of mail to the client. Finally, it was concluded that the Correios office operate in a large logistics supply chain, and that the activities in CDD (Domiciliary Distribution Center), a part of the final process of this whole logistics distribution channel.

Keywords: Distribution, Logistics, Correios.

-
1. Aluna concluinte de graduação em Administração de Empresas pela Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII Patos-PB. E-mail: socorrinha-87@hotmail.com.
 2. Professor Mestre em Engenharia da produção pela Universidade Federal da Paraíba. E-mail: danteflavio@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

As constantes mudanças sucedidas ao longo do tempo, e a necessidade das organizações em se manterem competitivas, são alguns dos motivos que fizeram com que a execução de técnicas logísticas se transformasse em ferramenta indispensável para fornecer ao cliente um excelente nível de serviço. Notoriamente, essas operações não envolvem somente distribuição física. Hoje, as atividades pertinentes à área são mais vastas, graças à expansão do comércio internacional e do avanço tecnológico. O gerenciamento logístico demanda ações estratégicas e processamento hábil das informações, pois, as mudanças ocorrem velozmente.

O ambiente organizacional contemporâneo exige decisões rápidas e precisas, de tal modo, os novos estudos e conceitos na área, auxiliam os gestores na escolha de medidas que promovam resultados concisos. Assim sendo, existem várias técnicas de gerenciamento que podem ser empregadas para garantir a boa execução das atividades dentro da cadeia logística.

A busca por eficiência na concretização de toda e qualquer atividade, tem mudado a forma como os gestores planejam. É imprescindível o aprimoramento para que os resultados no ambiente de trabalho sejam efetivados. O tempo e os custos são fatores determinantes nas deliberações organizacionais, portanto, há uma inquietação por parte dos administradores por melhoramento contínuo nessa área de gestão (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2002).

Quando a administração reconhece que a logística associada à cadeia de suprimentos, afeta uma expressiva parcela dos custos da empresa e, que o fruto das decisões adotadas quanto aos procedimentos da cadeia de suprimentos proporciona ao cliente distintos níveis de serviços, assim, atingirá as condições imprescindíveis para adentrar eficientemente em novos mercados (BALLOU, 2006).

O mercado apresenta inúmeros desafios e, para ser competitivo, é preciso apresentar um bom desempenho na gestão das atividades da organização. Por isso, a gestão logística é a área que propõe estratégias eficazes. Deste modo, percebe-se que, “o sucesso empresarial é resultante de uma série de decisões estratégicas que transcendem as questões mercadológicas e operacionais” (FLEURY et al, 2012, p.322).

No atual ambiente competitivo as empresas ampliam a integração de seu empreendimento, agrupando todos os agentes que estão intimamente interligados. Na perspectiva mais abrangente do gerenciamento da cadeia de suprimentos, há uma expansão que reflete o arranjo logístico (BOWERSOX; COOPER; CLOSS, 2006).

As incertezas e mudanças produzem necessidades de planejamento e controle das ações. Os processos são complexos e exigem uma abordagem global. Portanto, o estudo dos procedimentos de forma ordenada, é essencial para gerenciar de modo eficiente cada atividade dentro do fluxo de operações.

Para compreender melhor a atuação da logística como instrumento de gestão, é interessante perceber que ela nada mais é que um processo de gestão de fluxos de produtos, serviços e da informação associada entre fornecedores e clientes, possibilitando levar aos clientes os produtos e serviços nas melhores condições, em qualquer lugar (MOURA 2006).

Teoricamente, este estudo é relevante no sentido de que possibilita a contribuição para futuros estudos, promovendo conhecimento do funcionamento de processos logísticos no gerenciamento da cadeia de suprimentos no setor de distribuição. Gerenciar a cadeia de suprimentos, desafio que as organizações enfrentam ao longo dos anos. De modo que, o componente logístico é fundamental para o sucesso operacional numa cadeia (FLEURY et al, 2012).

A relevância social é confirmada na possibilidade da população que depende desses serviços, entender e visualizar como funcionam as atividades logísticas. Auxiliar os trabalhadores e gestores a descobrir novas formas de melhoramento no desempenho dos processos logísticos, promovendo meios que minimizem resultados negativos e insatisfação.

A grandiosidade dos serviços prestados por esta empresa e o número de clientes que atende, estimula o interesse em analisar como são gerenciadas as atividades pertinentes a ela e como seus colaboradores operam. Além do mais, é importante entender e visualizar como os conhecimentos teóricos são utilizados de forma prática. Portanto, para compreender claramente os estudos dos autores, fez-se necessário uma apreciação mais próxima da realidade por meio de um estudo com base empírica.

A metodologia aplicada neste estudo quanto aos objetivos e procedimentos foi descritiva e estudo de caso, foi desenvolvido um estudo bibliográfico como fonte de embasamento para esta pesquisa, a coleta de dados foi obtida por meio da aplicação de um roteiro de entrevistas e de um questionário, além disso, foi feita a observação simples dos fatos, a abordagem se qualificou como qualitativa e quantitativa, pois os dados foram coletados e avaliados de forma estatística e também por meio das informações obtidas na entrevista realizada com o gerente.

Para tanto, a assimilação dos procedimentos logísticos possibilitou o entendimento prático de como são executadas as etapas de recebimento, separação e expedição de encomendas. Atendendo este contexto, foi formulada a seguinte questão que

guiou este estudo: Quais os procedimentos logísticos adotados na distribuição de correspondências e encomendas nos Correios de Patos-PB?

Portanto, o objetivo deste trabalho, é identificar os processos logísticos de distribuição de correspondências e encomendas no Centro de Distribuição Domiciliar dos Correios de Patos-PB, além disso, é pretendido caracterizar as principais atividades logísticas adotadas, descrever as etapas de recebimento, separação e distribuição das encomendas, como também, observar o desempenho das atividades relacionadas à distribuição de cartas e encomendas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONCEITOS E DEFINIÇÕES DE LOGÍSTICA

O termo logística vem do francês *Logistique* que, significa a parte da arte da guerra. Ganhou destaque na história, no período marcado pela Segunda Guerra Mundial e está relacionada à atividade de abastecimento das tropas militares. “As guerras eram longas e geralmente distantes e eram necessários grandes e constantes deslocamentos de recursos. Para transportar as tropas”. Por isso, era indispensável o planejamento e o desempenho de procedimentos logísticos (ROSA, 2010).

Muito tempo antes de o comércio evidenciar a grande importância no arranjo dos processos das cadeias de suprimentos, os militares já vinham desempenhando atividades logísticas no período que marca a Segunda Guerra Mundial. De modo implexo e bem planejado eles concretizavam as operações logísticas da época (BALLOU, 2006, p. 40).

A logística é definida como um processo de planejamento, implementação e controle das ações, que envolve custos pertinentes ao fluxo de armazenagem de matéria-prima, transformação, produtos prontos, assim como o fluxo de informações, desde a origem do processo até o consumo final do produto, com a finalidade de satisfazer o cliente (MARTINS; LAUGENI, 2006).

Os estudiosos dessa área buscam maneiras abrangentes de conceituá-la. Com vista nas grandes mudanças ocorridas devido à abertura dos mercados, a logística tem sido ferramenta fundamental nessas relações comerciais, tanto nacional como internacionalmente falando. Por isso, é importante compreender a abrangência conceitual e prática para as organizações.

Para Ballou (2006) a logística é entendida como um processo, pois, lida com todas as atividades importantes que abrangem a aquisição da matéria-prima, consumo e, até mesmo,

o descarte dos produtos. Com a finalidade de disponibilizar aos clientes bens e serviços no tempo e no local que desejam.

A logística está inserida em diversos pontos dentro da organização, envolve a idealização e efetivação de projeto, aquisição, armazenamento, transporte, distribuição, separação, manutenção e escoamento de materiais (MARQUES, 2013).

São inúmeras as especificações do termo, pois, todos os procedimentos abrange um grande número de atividades integradas com enfoque sistêmico. Todas as ações e decisões são tomadas com vista a satisfazer o cliente. Deste modo, a aquisição de materiais, o processo de produção, o marketing adotado e a distribuição, são atividades que requer do operador logístico planejamento estratégico.

Fleury et al (2012, p. 49) dizem que “a logística sempre foi vista como um conjunto de atividades operacionais, gerenciadas de forma fragmentada por gerentes com baixo nível hierárquico”. Por ser um campo que se fragmenta em diversas outras áreas, seja de produção ou marketing, na qual apresenta uma relação mais aproximada. As ações planejadas de forma estratégica minimiza o surgimento de gargalos e problemas no fluxo de operações dentro da cadeia de suprimentos. Pois, a atuação de caráter conexo em um ambiente em que as atividades são descentralizadas exige planejamento, coordenação e controle.

A visão antiga do termo focalizava apenas no transporte e na distribuição física, a nova visão se preocupa com as técnicas e padrões que permitem: localizar estruturas físicas; dirigir a cadeia de suprimentos; planejar, programar, controlar a produção e, também, as atividades de distribuição (MARTINS; LAUGENI, 2006. p.179).

A visão atual de logística e sua apreciação têm proporcionado grandes resultados para as organizações, principalmente nas decisões que envolvem relações entre o comércio exterior. A expansão e complexidade do mercado global, motiva os administradores deste setor, criar modelos de gestão e aperfeiçoar os procedimentos. Além disso, atender as exigências dos clientes também é fator que instiga a busca por aprimoramento.

2.2 LOGÍSTICA E CADEIA DE SUPRIMENTOS

As organizações atuam de forma vinculada umas com as outras, são as chamadas redes de relacionamentos que interligam as empresas entre si. O fato é que, nenhuma empresa atua no mercado sem manter relações com outras empresas. “O gerenciamento da cadeia de suprimento é uma complexa e integrada cadeia de fornecedores e clientes, por onde fluem

matérias-primas, produtos intermediários, produtos acabados, informações e dinheiro” (PIRES, 2012. p.110).

A integração entre todos os atores envolvidos torna esse termo complexo e abrangente. Deste modo:

a gestão da cadeia de suprimentos é a gestão da interconexão das empresas que se relacionam por meio de ligações à montante e à jusante entre os diferentes processos, que produzem valor na forma de produtos e serviços para o consumidor final. É uma abordagem holística de gestão através das fronteiras das empresas (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2002, p. 415).

O complexo processo inerente à fabricação e distribuição dos produtos e serviços, instigam organizações a manterem relações entre si. Reduzir custos, atender as exigências do mercado no menor tempo e ser competitiva, são metas a serem alcançadas e, o enfoque está diretamente ligado às operações e transações comerciais de âmbito global.

O SCM do inglês Supply Chain Management (Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos) faz referência a interações entre funções de marketing, logística e produção dentro da organização. O canal de fluxo de produtos faz parte das relações entre empresas. A cooperação e organização entre os integrantes desse canal são importantes, principalmente quando as atividades não estão sob o controle dos especialistas na área, isso se consolida em oportunidades de melhorias nos custos e serviços aos clientes (BALLOU, 2006, p. 27).

A cooperação entre os integrantes da cadeia logística é de extrema importância para a competitividade. As atividades devem estar bem delimitadas, e todos devem operar de maneira integrada. De acordo com Theisen (2004, p. 34):

para atingir a vantagem competitiva, esforços têm sido concentrados na melhoria das atividades logísticas, tanto em nível interno das empresas como nas atividades que permeiam toda a sua cadeia de suprimentos, sendo fonte de redução de custos ou de diferenciação.

Produtos e serviços diferenciados geram valor na cadeia logística, os esforços devem ser focados na produtividade, em termos de custos e tempo. Projetar produtos e serviços com diferenciação no mercado não é tarefa fácil, pois requer uma análise de toda a cadeia de suprimentos.

2.2.1 Atividades logísticas na cadeia de suprimentos

No setor logístico existem várias atividades que se integram na cadeia de suprimentos. Essas, se bem gerenciadas, garantem níveis ótimos de serviço ao consumidor final, portanto, é essencial que todas elas sejam desenvolvidas de forma associada e continuada. Toda e qualquer atuação dentro do sistema logístico, afetará diretamente nos

custos e na satisfação do cliente, assim, todos os procedimentos adotados devem ser analisados para que as operações exercidas ao longo do percurso gerem bons resultados.

O planejamento e controle do fluxo concernente ao produto, ao processo e a gestão de todas as etapas deste, envolvem gerenciamento logístico e operacional. Assim, as operações desenvolvidas na cadeia de suprimentos é entendida como “um processo de planejamento, implementação e controle de um fluxo físico e de informações efetivo e eficiente em custo” (DORNIER et al. 2012, p.39).

As importantes funções desenvolvidas no âmbito logístico abrangem: transporte, armazenagem e estoque (FLEURY et al, 2012). Há também algumas atividades que estão diretamente vinculadas à coordenação e cumprimento das etapas do processo, referente à prestação de serviço e a produção de bens, tais como, processamento de pedidos, armazenamento, distribuição e gestão das informações, que são interligadas as três importantes funções, formando deste modo o composto de atividades logísticas.

O transporte é a função que apresenta o papel mais importante dentro da cadeia de suprimentos, isso porque, nem sempre os produtos são produzidos no mesmo local em que vão ser consumidos. De modo que, a utilização deste, possibilita o escoamento dos produtos no tempo e no lugar onde quer que sejam solicitados. O transporte é utilizado como forma de ampliar as relações de comércio, permitindo expandir os serviços para diversos consumidores locais e também os globais.

As decisões referentes ao transporte exige análise estratégica, pois, esta função é a que gera mais custos. Disposições sobre transporte tomadas de forma errada pode comprometer os retornos lucrativos das organizações. Para tanto, é imprescindível à análise de vários fatores antes de decidir como e em quais condições serão transportados os produtos até o consumidor final. “O transporte é um elemento especialmente vulnerável da cadeia de suprimentos. Estabelecer antecipadamente modos alternativos de entrega é a contra-medida mais óbvia” (BALLOU, 2006, p. 114).

Existem algumas alternativas de transporte que são: o rodoviário, ferroviário, hidroviário e aéreo. Ao optar por cada uma dessas alternativas de transportes devem ser levadas em conta questões relacionadas aos custos, tempo, capacidade, infraestrutura, como também, distância a ser percorrida. Um fator determinante de retornos lucrativos se relaciona as decisões de transporte, assim essa função logística deve ser bem gerenciada a fim de proporcionar satisfação a mínimos custos. (GOMES, 2008).

A armazenagem envolve ação estratégica, deste modo, esta função exige a análise das condições em que determinados produtos serão estocados, que tipo de instalações é mais

apropriado e quais recursos serão utilizados para gerenciá-los. Com o avanço dos sistemas de informação as atividades de armazenamento estão sendo conduzidas de forma mais rápida e eficaz. A sofisticação tecnológica faz parte do desenvolvimento e execução das atividades relacionadas à armazenagem que, envolve decisão de localização, instalação e estocagem (FLEURY et al, 2012).

Ballou (2006, p. 433), considera que “decisões sobre localização envolvem a determinação do número, local, e proporções das instalações a serem usadas”. Portanto, ao escolher o ponto mais apropriado para armazenar dado produto, são necessárias algumas observações considerando vários aspectos, com isso, será possível selecionar a melhor alternativa a ser adotada.

O que leva as organizações a implantar mudanças radicais nas estruturas de armazenagem e distribuição, são as mudanças mercadológicas ocorridas nos últimos anos, em que a competitividade se tornou acirradas. O novo ambiente de negócio e as exigências dos clientes tem feito com que sejam implantados sistemas automáticos de movimentação de materiais e de gerenciamento de operação, isso se deu graças às demandas crescentes (FLEURY et al, 2012).

Portanto, o sistema de armazenagem exige controle e planejamento, possibilitando mensuração do ciclo de pedidos, custos, demanda e qualidade no atendimento. Entender o mercado e suas transformações ajudará ao gestor a determinar quais medidas de armazenamento irá tomar, seja de processamento, manuseio e espaço, no qual os produtos serão alocados, considerando sempre os custos.

A função de estoque é uma necessidade inerente a toda e qualquer organização, isso devido às incertezas de oferta e demanda. Como diz Ballou (2006, p. 373) “a estocagem se torna, mais do que necessidade, uma conveniência econômica”. Para estocar é necessário que sejam avaliadas questões como previsão de vendas, espaço físico, condições de armazenamento, custos relativos a estoque, enfim, decidir estocar requer a análise de várias possibilidades.

Coordenar o tempo, o espaço e a demanda são questões que levam a decisões relacionadas a estoque. Manter produtos e materiais a disposição dos clientes no momento que são solicitados tornou-se uma estratégia de gestão de estoques, no qual são analisados os cenários e os custos, com a finalidade de atingir excelência no nível de serviço ao consumidor final (WENKE, 2011).

O fato de existir uma diferença de ritmo entre fornecedor e demanda, ocasiona à necessidade de estoque, essa função é essencial, pois permite que os recursos sejam

acumulados e armazenados de forma que as exigências dos consumidores sejam atendidas de maneira satisfatória (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2002). Não há como prever a quantidade exata de produtos que será demandada, para evitar transtornos na gestão de suprimentos é preciso manter certa quantidade de produtos em estoque, de forma que, possa ser administrada de modo eficiente e sem grandes dispêndios.

2.3 FLUXOS E PROCESSOS

Na concepção de Moura (2006), a gestão dos fluxos de produtos, serviços e a informação associada entre fornecedores e clientes representa o processo em que promovem satisfação, e condições melhores na disposição de produtos onde quer que eles estejam. Isso mostra que o interesse pela área tem uma amplitude considerada na gestão.

O fluxo logístico integra vários outros fluxos, sejam eles, de materiais, de informação ou financeiro, e gerir cada fluxo requer decisões que viabilize a realização ótima de cada atividade. Quando as informações referentes a serviços e aos produtos são repassadas para todos os departamentos da organização, faz com que os processos fluam de modo ordenado. Os contratempos no decorrer dos processos são minimizados quando, se integra ações com outros agentes na cadeia de suprimentos (BALLOU, 2006).

Os processos são atividades realizadas em uma sequência, ou seja, há um início e um fim de cada processo. Para que os resultados sejam atingidos de maneira satisfatória deve haver sempre um aperfeiçoamento funcional. O gerenciamento das tarefas no canal logístico garante que todas as atividades inter-relacionadas sejam desempenhadas com facilidade em todas as etapas. O acompanhamento da movimentação das informações, produtos e matérias-primas é importante para que os problemas sejam contornados e eliminados, garantindo assim, o desempenho organizacional (GOMES, 2008).

Os fluxos logísticos são de extrema importância dentro da cadeia de suprimentos. O operador deve conhecer os diversos fluxos no sistema logístico da organização. Tanto fluxos físicos como os de informação devem ser planejados e apresentados para que os operadores possam desempenhar eficientemente as atividades.

2.3.1 Rede logística de distribuição

Logística de distribuição está relacionada à atividade referente a distribuição de produtos e, abrangem os três níveis da organização: estratégico, tático e operacional. As ações que alude a esse subsistema logístico exige capacidade estratégica de lidar com as grandes transformações ocorridas no âmbito global (FERNANDES et al, 2011).

Martins e Laugeni (2006, p. 262) dizem que “a logística de distribuição visa à entrega dos materiais no ponto certo, ao menor custo e no menor prazo, mantendo suas condições de qualidade.” As grandes redes de distribuição devem se aperfeiçoar constantemente, pois as mudanças ocorridas no ramo empresarial e os avanços tecnológicos demandam dos operadores, conhecimentos em larga escala das informações permitindo que os produtos sejam distribuídos no prazo certo e nas melhores condições possíveis.

Nesta mesma concepção Ching (2010, p. 131) acrescenta que “a logística de distribuição trata das relações empresa-cliente-consumidor, sendo responsável pela distribuição física do produto acabado até os pontos de venda ao consumidor”.

Adotar técnicas que facilite a operacionalização das etapas de recebimento, armazenagem, separação, manuseamento, expedição e distribuição, são medidas que viabilizam a produtividade nas ações.

Um importante elemento para alcançar a excelência logística é o estabelecimento de medidas que qualifiquem o atendimento dos processos em relação ao desempenho funcional... Possibilitam monitorar processos ao longo do tempo, utilizado como base para decisões gerenciais. (CORREIA, 2010).

As etapas precisam ser mapeadas para o alcance dos resultados. Conduzir as ações pertinentes a organização, requer do gestor o amplo conhecimento das implicações inerentes à ela, pois as atividades na cadeia logística envolve diversos tipos de fluxos, sejam eles físicos ou de informação. A partir desse modelo é possível identificar pontos que indique onde há necessidade de selecionar um determinado fluxo de atividade (LEÃO, 2004).

O sistema logístico empresarial moderno se preocupa com o abastecimento de materiais e insumos ao processo produtivo, a armazenagem desses materiais e insumos, sua movimentação ao longo do processo, a armazenagem dos produtos acabados e a distribuição física dos mesmos aos clientes finais. Preocupa-se, ainda, com o destino final dos resíduos dos produtos ou com sua reutilização na cadeia produtiva (ESCORSIM et al. 2007).

O mapeamento é indispensável para que a ação dentro da cadeia produtiva percorra todo o processo com o mínimo consumo, seja, de tempo ou de recursos. Um fator de destaque no canal logístico se refere aos impactos gerados pelos resíduos descartados no ambiente após, o processo de produção tem sido fator preocupante. As organizações estão, cada vez mais, adequando-se as novas políticas de sustentabilidade. Para amenizar esses

impactos o setor logístico se preocupa com a adoção de medidas de coleta e reutilização de resíduos dentro da cadeia logística.

2.4 OPERADORES LOGÍSTICOS

A necessidade de operadores na área surge da ampliação e diversificação de serviços e atividades, de modo que, a expansão das relações comerciais trouxe consigo a criação de empresas que prestam serviços logísticos de forma integrada.

Para entender bem como isso funciona nas grandes e modernas organizações, é importante compreender o que é na verdade um operador logístico. Assim, o operador logístico nada mais é que: “uma empresa de prestação de serviços especializada em gerenciar e executar todas ou parte das atividades logísticas” (MARTINS; LAUGENI, 2006, p.180).

Nesta mesma linha de pensamento Fleury et al (2012, p.134) define o operador logístico como sendo “um fornecedor de serviços logísticos integrados, capaz de atender a todas ou quase todas as necessidades logísticas de seus clientes, de forma personalizada”. As organizações que atuam estrategicamente mantêm seus sistemas integrados através das parcerias realizadas com operadores que possibilitam rapidez e diminuição de custos nos serviços prestados, com isso, agrega valor ao cliente.

Há algum tempo as atividades deste campo vem se tornando complexo, os operadores são agentes que proporcionam grandes benefícios às organizações como custos mínimos, agilidade e qualidade na prestação de serviços, além de possibilitar vantagens competitivas. As vantagens obtidas ao utilizar operadores, envolve redução de investimentos em armazenagem, frota, tecnologia de informação e também de estoque, proporcionando maximização de lucros, já que possibilitará num melhor retorno sobre os ativos e investimentos (FLEURY, 2012, p. 138).

As decisões tomadas para a contratação de operadores logísticos sucedem de fatores de complexidade como, a globalização que abrange a expansão das relações internacionais, vistas desde o final do século passado, a grande propagação de produtos e o ciclo de vida desses, que, estão cada vez menores, isso, associado às exigências dos consumidores tem motivado os gestores a contratar serviços de terceiros para a realização de tarefas dentro do canal logístico.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O transcorrer da história dos Correios ao longo dos anos apresenta o panorama do desenvolvimento do próprio país, que passou por períodos de grandes transformações administrativas e tecnológicas. Além disso, a empresa passou por grandes mudanças organizacionais, seja de regulamentação, ampliação, expansão e estruturação dos serviços prestados (CORREIOS, 2013).

No ano de 1969 a empresa passou por um processo de reorganização dos serviços, deste modo, foi criada a Empresa Correios e Telégrafos (ECT), empresa pública Estatal vinculada ao Ministério das Comunicações. A partir da criação do Departamento dos Correios e Telégrafos foi unificada a gestão dos serviços prestados pela empresa (CORREIOS, 2013).

Considerada a maior rede de distribuição do país, além disso, atua em diversas áreas logísticas, atendimento, transporte e distribuição. No setor de atendimento conta com agências próprias, terceirizadas, loja virtual- Correios On line, pontos de venda de produtos, caixas de coleta, além do mais, conta com o Banco Postal prestando serviços bancários básicos à população, e, também os centros de distribuição.

Os segmentos de atuação envolvem: mensagens, sistemas digitais, conveniência, malote, encomendas, marketing direto, atuação internacional, mantém logística integrada e atua na parte financeira.

Por não haver informações precisas de quando os Correios começaram a atuar na cidade de Patos-PB, acredita-se e se supõe que sua instalação na cidade data do período de sua emancipação política. O que se tem informação é que sua localização física no decorrer dos anos foi sendo mudada. Atualmente o Centro de Distribuição Domiciliar dos Correios se localiza na Rua João de Barro, número 508 Bairro Brasília, no local em que antigamente era uma fazenda.

Antes, era só uma agência de atendimento. Em Janeiro de 2013 foi aprovado em assembleia, para se tornar um centro de distribuição independente da agência, passando a ser chamado de Unidade de Distribuição (UD). Atua no tratamento consolidador, chamado fluxo postal.

A cidade conta apenas com o (CDD) Centro de Distribuição Domiciliar, além desse centro, na cidade tem uma Agência Postal e as atividades desenvolvidas por ela não mantém relação com o CDD. As atividades realizadas pelo CDD são independentes das atividades gerenciadas na Agência dos Correios. O Centro de Distribuição Domiciliar dos Correios de Patos atua na parte final do processo logístico de distribuição.

O processo de distribuição se inicia no CTC (Centro de Tratamento de Cartas) e no CTE (Centro de Tratamento de Encomendas) localizado no Recife-PE. Nestes Centros Regionais são realizadas triagens, por meio de máquinas que realizam o processo de separação de encomendas que serão encaminhadas para os CDD's, o transporte destas encomendas é feito através da via modal rodoviária, são utilizados neste processo carretas, que posteriormente se desdobram em caminhões que seguem sua trajetória até os Centros de Distribuição Domiciliar.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

O método de pesquisa é ferramenta indispensável. Portanto, para definir a metodologia é necessário que o pesquisador seja cauteloso e, dedicado. É nessa parte que são descritas a etapa de exploração de campo. Nela se registra as etapas do trabalho de campo e os procedimentos de análise. Assim, segundo Minayo (2007, p.47) “a metodologia contempla a descrição da fase de exploração de campo, as etapas do trabalho de campo e os procedimentos de análise”.

O procedimento de pesquisa envolve: o tipo de pesquisa, o campo de observação, as técnicas e instrumentos e os procedimentos de análise. Ao promover uma pesquisa, é necessário saber como empregar cada procedimento metodológico, quais as implicações de cada um deles no estudo e, de que forma deve ser utilizado no contexto de pesquisa empregado (MINAYO, 2007).

Conforme Vergara (2011), há diversos tipos de pesquisa, de acordo com dois critérios básicos indicados: a pesquisa quanto aos fins (exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada e intervencionista) e a pesquisa quanto aos meios (pesquisa de campo, pesquisa de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, ex post facto, participante, pesquisa-ação e estudo de caso).

Inicialmente, para concretização deste estudo, foi realizada uma revisão bibliográfica referente aos procedimentos logísticos, que serviu de base para a realização da pesquisa. A pesquisa realizada se qualifica como estudo de caso do tipo descritivo, pois objetivou identificar os procedimentos logísticos adotados na distribuição de correspondências e encomendas nos Correios de Patos-PB e as ações mantidas pelos operadores logísticos no recebimento, separação e distribuição de encomendas.

Para Dias e Silva (2010, p.47), “o termo estudo de caso tem múltiplos significados. Pode ser usado para descrever uma unidade específica de análise ou um método

de pesquisa”. Destarte, o estudo de caso se refere à investigação e apreciação de um ambiente ou organização em seu contexto real.

Além do mais, foi utilizada a técnica de observação simples identificando as ações mantidas pelos operadores na empresa na realização de suas atividades. De acordo com Vergara (2011, p. 51), “a observação simples é aquela em que o pesquisador mantém certo distanciamento do grupo ou da situação que tenciona estudar, é um expectador não interativo”.

A abordagem deste estudo é de caráter quantitativo e qualitativo. Segundo Gressler (2004 p.43) “a abordagem quantitativa caracteriza-se pela quantificação na modalidade de coleta de dados e informações, utilização de dados estatísticos e evitar distorções de análise e interpretação”. Com essas abordagens foi possível identificar as ações relacionadas ao desempenho logístico do campo de investigação, a fim de, visualizar melhor a realidade logística da organização. “Na pesquisa qualitativa o pesquisador parte de conceitos a priori sobre a realidade, o pesquisador sai a campo não estruturado, justamente para captar as perspectivas e interações das pessoas” (ROESCH, 2007, p. 125).

Existem diversos instrumentos utilizados na pesquisa científica para realizar a coleta de dados. Questionário, entrevista e formulário, são alguns dos vários instrumentos utilizados para obter informações em pesquisas realizadas. Para a captação das informações necessárias a identificação dos processos logísticos adotados, foi utilizado um questionário contendo 14 perguntas fechadas com múltiplas alternativas e também foi aplicado um roteiro de entrevista semiestruturada, formulado pelos próprios autores (ver apêndice A e B).

Para Cervo e Bervian (2002), a entrevista é orientada para um objetivo definido, na qual são recolhidos os dados para a pesquisa por meio de interrogatório, ou seja, é a conversa entre o entrevistador e o entrevistado com finalidade de obter todas as informações necessárias à pesquisa.

A pesquisa foi aplicada no (CDD) Centro de Distribuição Domiciliar em Patos/PB. Portanto a população envolveu o setor logístico operacional do Centro de Distribuição do Correios. A amostra foi composta pelos funcionários do setor gerencial e operacional, dentre eles carteiros, coordenadores e o Operador de Triagem e Transbordo. O questionário foi aplicado por acessibilidade, deste modo dos 28 funcionários apenas 21 deles responderam ao questionário, de modo que, a amostra foi composta por 75% do total de funcionários do CDD.

O roteiro de entrevista foi aplicado no dia 11 de dezembro de 2013, com o gerente da Unidade de Distribuição dos Correios. E a aplicação deste, teve como finalidade a

obtenção de informações, tanto históricas da empresa como também saber como a mesma atua na cidade, e a entrevista foi o procedimento mais viável para obter o conhecimento necessário de alguns aspectos.

Com relação ao questionário ele foi aplicado nos dias 22 e 23 de dezembro de 2013. E os dados obtidos são de caráter estatístico descritivo. Representados e analisados por meio de gráficos (ver apêndice C).

5 DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

Nesta fase da pesquisa foi realizada a organização das informações obtidas na entrevista com o gerente, assim, os pontos transcritos da entrevista foram divididos e a partir de então foi feito a análise de conteúdo.

Por meio da entrevista feita com o gerente, foi possível identificar que a empresa atua em âmbito nacional e que na cidade funciona a última etapa dos processos logísticos de distribuição, que, tem seu início no Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas, localizado em Recife-PE. Segundo o gerente as técnicas adotadas de gerenciamento logístico é fator crucial para o bom desempenho das atividades dentro da empresa.

Foi constatado que, o centro de distribuição recebe encomendas para ser encaminhado para as agências das cidades circunvizinhas, atendendo em torno de 40 cidades, este processo é realizado por meio de um caminhão que fica a espera da carga, para levar as encomendas endereçadas para as agências das cidades próximas. O trajeto realizado pelo transporte de Recife a Patos compreendem, Recife - Campina Grande - Patos, de Campina Grande a carreta se desdobra em caminhões e uma carga vem pra Patos e a outra é conduzida para o Alto Sertão.

As etapas e procedimentos logísticos identificados e observados no CDD (Centro de Distribuição Domiciliar) começam com a chegada do veículo de Campina Grande às 6h da manhã, a partir de então, o caminhão é descarregado pelos OTT (Operador de Triagem e Transbordo), com o auxílio de reboque, na unidade de distribuição. A última etapa do processo envolve a distribuição. Compreende a separação dos componentes das caixetas e dos contêineres, a separação por distritos (zonas da cidade), a separação por logradouro dentro do distrito, o ordenamento e a entrega dos objetos aos clientes destinatários. No final do expediente é feito a prestação de contas do que foi entregue ou não. Geralmente, tudo é entregue.

Com relação ao tempo, o planejamento e controle das entregas, à empresa utiliza um sistema de tempo, no qual é estabelecido o tempo gasto nos processos. Além de desenvolver planos de entrega, o controle é feito por meio do dimensionamento das entregas que a partir de cálculos matemáticos avalia tanto o tempo como o número de carteiros necessários para realizar todo o processo. Apesar da maioria das atividades serem feitas manualmente, no centro há também um sistema de rastreamento, além disso, os clientes contam com o site a fim de buscar informações de interesse.

Por ser uma empresa que atua em âmbito nacional as ações, em grande parte, são realizadas com o auxílio de sistemas informatizados, programas e aplicativos que viabilizem o acesso as informações necessárias para desenvolver as atividades. O transporte utilizado dependerá da quantidade de encomenda, deste modo a empresa conta com 1 veículo de 1000 quilos e 2 veículos de 600 quilos, as dificuldades enfrentadas com transporte está relacionada ao excesso de carga. Estes problemas são sanados no início do processo, quando a carga vem de avião, lá eles resolvem os possíveis imprevistos e repassam as informações necessárias para os centros.

Por meio da visita e da observação realizada na empresa foi verificado que, as dependências físicas da empresa promovem insatisfação, isso, porque o espaço não está adaptado à necessidade da empresa, o local onde funcionam as atividades necessita de adaptação em termos de espaço e iluminação. Um ponto crítico observado está relacionado à forma como os operadores realizam suas atividades, os componentes e cargas ficam espalhados pelo chão, dificultando o bom desempenho das atividades.

Em relação à ergonomia funcional na empresa, este aspecto é visualizado como um fator que exige adequação, além deste, a ineficiência de equipamentos tecnológicos que viabilize a realização das etapas logísticas é também um ponto crítico na empresa. Segundo Slack; Chambers; Johnston (2002, p. 591) “o reconhecimento de funcionários é parte importante da estratégia de melhoramento da empresa.” De modo que, medidas adotadas para melhorar as condições de trabalho, promovem satisfação e melhor desempenho no cumprimento das atividades.

Com o questionário aplicado foi possível identificar que 9,52% dos participantes desempenham suas atividades no setor administrativo, 85,72% atuam no setor operacional e 4,76% exercem suas atividades em ambos os setores.

A maioria dos funcionários desempenham suas atividades no setor operacional. Para Slack; Chambers; Johnston (2002, p. 443), “eficiência operacional significa os esforços que cada operação na cadeia pode fazer para reduzir sua própria complexidade”. As

atividades desempenhadas pelo setor operacional são de suma importância, pois quando bem gerenciadas promove resultados mais rápidos e eficientes, além de minimizar os transtornos na cadeia de suprimentos.

Com relação aos cargos exercidos na empresa, o que mais predomina é o cargo de carteiro, corresponde a 76,2% dos funcionários que responderam ao questionário.

Outro ponto levantado foi “se eles consideravam os Correios como sendo uma empresa que tem amplos processos na cadeia logística de distribuição”, em resposta, todos os respondentes afirmou positivamente, a empresa apresenta sim, amplos processos logísticos de distribuição. A cadeia de suprimentos por ser ampla exige dos gestores organização e controle de suas atividades.

Conforme afirma Ballou (2006, p. 544), “a organização para a gerência logística é significativa e normalmente envolve tanto atividades de gestão de materiais quanto de distribuição física”. Por envolver diversos agentes desenvolvendo as mais variadas etapas, a cadeia logística necessita ser administrada levando em conta todos os componentes a ela intrínsecos.

Dentre os respondentes 61,90% classificaram como sendo bom seu conhecimento das etapas de distribuição realizada pela empresa no âmbito nacional, regional e distrital. (ver gráfico 1 no apêndice C). Na execução de toda e qualquer tarefa sempre há a necessidade de conhecimento de todas as etapas do processo, as informações proporcionam melhoramento. “O melhoramento contínuo é construído da experiência acumulada dentro da operação e, com frequência, confia nas pessoas que operam o sistema para melhorá-lo” (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON 2002, p. 603).

Questionados em relação às atividades desempenhadas nos Correios, constatou-se que a considerada mais abrangente ficou entre a prestação de serviços 52,38% e distribuição com 47,62% da classificação dos funcionários. “Controlar o nível de serviço é o ponto vital para as empresa prestadoras de serviços e as contratantes” (THEISEN, 2004, p. 33). A prestação de serviços é a atividade que mais predomina nas organizações, para que esta atinja bons resultados é necessário manter padrões que auxiliem na sua execução (demonstrado no gráfico 2 no apêndice C).

A realização da etapa de distribuição envolve planejamento de entrega, esta etapa é responsável pela movimentação e processamento dos pedidos e é neste processo que se tem o fluxo de informações e materiais que passam por diversos pontos na cadeia de suprimentos (BALLOU, 1993).

A pesquisa permitiu identificar que o planejamento foi classificado pelos respondentes, entre bom e regular compreendendo 38,1%. As atividades, em termos de organização, foram classificadas entre regular e bom correspondendo respectivamente 42,86% e 38,1% (no gráfico 3 e 4 no apêndice C). “O planejamento abrangente de cadeia de suprimentos é um processo que compreende vários elementos” (BALLOU, 2006, p. 519). O bom planejamento requer a análise de todas as implicações envolvidas no canal logístico. Se o planejamento está em estado regular há a necessidade de rever o que foi planejado.

A organização das atividades deve ser direcionada a todos os agentes da empresa, cada componente se responsabiliza pela coordenação suas atividades. As condições para criação, implementação e avaliação dos planos é estruturada criada na organização administrativa e descentralizada em todos os setores organizacionais (BALLOU, 2006).

Outro fator questionado foi referente à classificação das atividades quanto à execução e o controle, ambos foram classificados como tendo desempenho entre bom e regular. (ver gráficos 5 e 6 no Apêndice). Um bom desempenho na execução das atividades é percebido quando a gestão mantém um programa de controle para gerenciar como as atividades estão sendo desenvolvida, isso possibilita a resolução de problemas ocasionados ao longo do processo. “Se as causas significativas do mau desempenho podem ser identificadas, elas poderiam ser rastreadas ao longo do tempo, para avaliar o grau de melhoramento” (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2002, p. 591).

Quando questionados: como você classifica o desempenho das atividades realizadas pelo setor de distribuição de correspondências e encomendas? Os 61,90% dos respondentes classificaram bom o desempenho das atividades realizadas na distribuição. Isso significa que a execução da atividade de distribuição está sendo visualizada pelos agentes de forma positiva.

Perguntou-se: quais tipos de correspondências são mais distribuídos, e se o tipo de correspondência influencia no processo de distribuição? Em resposta ao questionamento 85,72% disseram que o FAC (Franqueamento Autorizado de Cartas) as famosas faturas, são as que mais distribuem. Com relação ao tipo de correspondência 95,24% dos respondentes afirmou que o tipo de correspondências influencia sim no processo de distribuição e apenas 4,76% afirmou que não. (ver gráficos 7, 8 e 9 no Apêndice).

Os funcionários foram questionados em relação à classificação do tempo para a distribuição das encomendas e correspondências, em resposta a maioria dos funcionários, classificou entre bom e regular respectivamente 33,33% e 28,57%. Demonstrando que o tempo de entrega em alguns casos não atende as expectativas. “A logística de distribuição é

considerada hoje como um dos principais fatores que influenciam no desenvolvimento organizacional” (GOMES, 2010, p. 15). De tal modo, que, o tipo, a quantidade e o tempo gasto no processo influem diretamente nos resultados.

A resposta obtida mediante o questionamento sobre o desempenho da empresa frente às mudanças ocorridas por ocasião do comércio eletrônico foi, que, a empresa mantém um bom desempenho quanto a essas mudanças, precisamente 57,14% opinaram por isso. A habilidade que as empresas atualmente têm em perceberem as mudanças e se adequarem rapidamente a elas são de extrema importância para a evolução sucessiva no nível de atuação (KILIMNIK, 1997).

Dos que funcionários que responderam ao questionário 90,48% acreditam sim que sua forma de atuação atende sim, as necessidades dos clientes e 9,52% não acreditam que a forma como atua atende as necessidades dos clientes. É importante lembrar que este questionamento foi realizado apenas com os funcionários da empresa não abrange os clientes, portanto este não tem como objetivo avaliar a opinião dos clientes e sim dos funcionários.

A visão dos funcionários quanto a sua atuação, em sua maioria foi considerada positiva. Mas, há sempre a necessidade de desenvolver e aperfeiçoar as habilidades como forma de garantir melhoramento contínuo no longo prazo (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2002). Para gerar valor e satisfação no cliente é preciso desenvolver novas aptidões (ver gráficos 10, 11 e 12 no apêndice C).

Referente à questão: como você classifica os equipamentos tecnológicos no desempenho das atividades, as opiniões divergem. Dos respondentes 42,86% consideram bom, 33,33% disseram ser regular e 23,80% deles opinaram como sendo ruim. Para Ballou (2006), as intervenções logísticas são bem gerenciadas quando a informação atualizada e abrangente monopoliza todos os departamentos da empresa, assim, as empresas atualmente estão buscando por sistema de informação logístico capaz de transmitir as informações em tempo real.

A última questão da pesquisa pede que os funcionários marquem qual tipo de transporte utiliza no processo de distribuição, as respostas divergem entre bicicleta e moto como sendo o transporte mais utilizado, apenas um disse que realizam a distribuição tanto de bicicleta como a pé, isso depende dos lugares onde entrega.

O transporte desempenha papel essencial, pois nenhuma empresa opera sem a utilização de veículos que possam transportar os produtos de um lugar pra outro, os serviços de transporte é a atividades que a empresa realiza, no qual há a movimentação dos recursos, produtos e serviços (observe os gráficos 13 e 14 no apêndice C).

Nota-se que a maior parte dos funcionários desempenha suas atividades no setor operacional e são carteiros, os agentes dos Correios mantém um bom conhecimento das etapas de distribuição em âmbito nacional, regional e distrital, dentre as atividades desenvolvidas as consideradas mais abrangentes são a prestação de serviços e distribuição, as atividades quanto ao planejamento, organização, execução e controle se qualificam entre bom e regular, o desempenho das atividades de distribuição é classificado como bom, os tipos de correspondências mais entregues são os do FAC (Franqueamento Autorizado de Cartas).

Em continuidade, observa-se que o processo de distribuição é influenciado pelo tipo de correspondência, o tempo gasto na distribuição foi avaliada entre bom, regular ou ruim, a empresa apresenta um bom desempenho frente às mudanças sucedidas por ocasião do comércio eletrônico, a forma como desempenham suas atividades atende as necessidades dos clientes, os equipamentos tecnológicos utilizados são bons, mas uma parcela considerável qualificou como sendo um pouco ineficiente, e, os transportes mais utilizados na fase de entrega são bicicleta, moto, e em alguns casos é realizada a pé.

Logo, constatou-se que os Correios têm amplos processos de distribuição que envolve as funções logísticas de transporte, recebimento, separação, expedição. A partir da pesquisa realizada foi identificado que as atividades desempenhadas abrangem as funções logísticas estudadas. Portanto, Transporte e recebimento de carga, triagem das correspondências, ordenamento e entrega foi às atividades verificadas no processo logístico de distribuição da empresa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste, foi diagnosticado que as atividades de modo geral estão sendo bem desenvolvidas e gerando resultados para a organização, apenas alguns pontos do questionário foram classificados como regular, exigindo algumas adaptações e melhorias, principalmente os relacionados ao desempenho das atividades quanto ao planejamento, organização, execução e controle e, também, referente aos equipamentos tecnológicos, uma parcela considerável classificaram regular.

Um ponto fortemente observado e constado como um problema está relacionado à estrutura física do prédio e os equipamentos insuficientes para o desenvolvimento das atividades, as condições ergonômicas de trabalho dos funcionários também são um ponto crítico na empresa, pois eles atuam em um ambiente não muito arejado e a maior parte do

tempo fica em pé, além de fazerem movimentos repetitivos no processo de triagem e ordenamento das encomendas, que ficam espalhadas pelo chão.

Diante disso, cabem as seguintes sugestões de melhorias: a possibilidade de aquisição de um novo local com mais espaço e, também a obtenção de mais equipamentos para melhor alocar as encomendas facilitando os processos. Enfim, é necessário adequar toda a estrutura física do prédio, com climatização nos setores de triagem e de separação de encomendas para melhorar o desempenho dos operadores na realização de suas atividades.

Com os resultados obtidos nesta pesquisa foi possível descrever as etapas desenvolvidas no processo de distribuição, etapas estas de recebimento da carga na unidade de distribuição, retirada da carga com auxílio do reboque, triagem por logradouro e por distrito, ordenamento e entrega aos clientes. Atividades logísticas envolvem processos dentro da cadeia de distribuição.

No que diz respeito, aos procedimentos adotados na distribuição de encomendas e cartas, as informações adquiridas atingem os objetivos desta pesquisa. Este servirá de base para realização de possíveis estudos relacionados a questões ergonômicas no desempenho das atividades dos correios, ou então um estudo sobre a estrutura física e sua influencia na execução das atividades na empresa, até mesmo, desenvolver pesquisas pautadas na influência dos Correios na adoção de políticas de sustentabilidade. Enfim este trabalho propõe estimular os profissionais na área a desenvolver pesquisas em aspectos ainda não abordados no setor.

A partir do exame feito das informações adquiridas com a entrevista e o questionário aplicado junto aos funcionários, possibilitou concluir que os Correios operam em uma grande cadeia logística de distribuição, e, que as atividades desenvolvidas no CDD (Centro de Distribuição Domiciliária), faz parte do processo final de todo este canal logístico de distribuição.

REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos: logística empresarial.** Tradução Raul Rubenich, R. 5. ed. Porto Alegre: Brookman, 2006, p. 25, 27, 33, 40, 114, 373, 433, 519, 544.

_____. **Logística empresarial:** transportes, administração de materiais e distribuição física. São Paulo: Atlas, 1993.

BOWERSOX, Donald J.; COOPER, Bixby M.; CLOSS, David J. **Gestão logística de cadeia de suprimentos.** São Paulo: Brookman, 2006.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

CHING, Hong Yun. **Gestão de estoques na cadeia de logística integrada- supply chain**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 131.

CORREIA, Laura Fernandes Melo. **Avaliação do desempenho logístico da indústria laticinista no estado de Minas Gerais: um estudo multicaso**. Viçosa-MG, 2010. Tese (Doutorado em Ciência e Tecnologia de Alimentos). Disponível em: <http://www.tede.ufv.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=2766>. Acesso em: 30 de Jul. de 2013.

CORREIOS, Institucional. **História postal**. Seção A empresa. Disponível em:<<http://www.correios.com/sobreCorreios/empresa/historia/default>> Acesso em 12 de dezembro de 2013.

DIAS, Donald de Souza; SILVA, Mônica Ferreira da. **Como escrever uma monografia: manual de elaboração com exemplos e exercícios**. - - São Paulo: Atlas, 2010. p. 47.

DORNIER, Philippe-Pierre. et al... **Logística e operações globais: texto e casos**. Tradução: Arthur Itakagi Utiyama. 10. reimpr. São Paulo: Atlas, 2012. p. 39.

ESCORSIM, Sérgio; KOVALESKI, João Luiz; SANCHES, Alexandre Milkiewicz. **O papel dos fluxos logísticos para a competitividade empresarial**. Congresso internacional de administração. Paraná, 2007. Disponível em: <<http://ri.uepg.br:8080/riuepg/bitstream/handle/quence=1>>. Acesso em: 30 de jul. de 2013.

FERNANDES, Bárbara Coutinho; et al. **Impactos da utilização de centros de distribuição na logística de distribuição de produtos acabados**. Periódicos Capes, Revista de Literatura dos Transportes, Vol. 5, n. 3, p. 163-181, 2011. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/>>. Acesso em: 11 de nov. de 2013.

FLEURY, Paulo Fernando; WANKE, Peter; FIGUEIREDO, Kleber Fossati. (Org.). **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: Planejamento do fluxo de produtos e dos recursos**. 7. reimpr. São Paulo: Atlas S.A, 2012, cap. 2, 49 p

_____. **Logística empresarial: a perspectiva brasileira**. 15. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2012. p. 134, 138.

GOMES, Edvando Fernandes. **Gerenciamento dos processos logísticos: um estudo do sistema de medição de desempenho e centro de distribuição**. 2008. 111f. Dissertação (Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. 2. ed. rev. atual. São Paulo: Loyola, 2004, p. 43. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books>>. Acesso em: 27 de dez. de 2013.

KILIMNIK, Z. M.. **Estratégias competitivas no contexto da globalização: mudança nas estruturas e nas políticas de gestão e desenvolvimento profissional. Cadernos de Administração.** Ano III nº 8, abr./jun. 1997.

LEÃO, Álvaro Gehlen de. **Desenvolvimento de sistemas de avaliação de desempenho para gerenciamento da logística empresarial.** Congresso ENEGEP. Santa Catarina, 2004. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2004_0112_2092.pdf >. Acesso em: 30 de jul. de 2013.

MARQUES, Wagner Luiz. **Administração da logística.** 2. ed. Paraná, 2013.

MARTINS, Petrônio G; LAUGENI, Fernando P.. **Administração da produção.** 2. ed. rev.,aum. e atual. São Paulo: Saraiva, 2006, 179 p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, métodos e criatividade.** 26ª Edição, Petrópolis-RJ: Vozes, 2007, p. 46, 47.

MOURA, Benjamim do Carmo. **Logística: conceitos e tendências.** Lisboa: Centro Atlântico, 2006.

PIRES, Francisco. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento do fluxo de produtos e dos recursos.** 7. reimpr. São Paulo: Atlas S.A, 2012, cap. 7, p.110.

ROSA, Tiago. **História da logística.** S/l. dez, 2010. Revista administradores.com. Artigo da Seção Negócios. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/artigos/administracao-e-negocios/historia-da-logistica/50482/> >. Acesso em: 20 de ago. de 2013.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertação e estudos de caso.** 3. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007, p. 125.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da produção.** Tradução: Maria Tereza Corrêa de Oliveira. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002, p. 415, 443, 591, 603.

THEISEN, Ricardo Medeiros. Sistemática de análise de identificação de perdas operacionais em processos logísticos: um estudo de caso na empresa viaLOG. 2004. 104f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em engenharia)- Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. Disponível em: <http://bdttd.ibict.br/>. Acesso em: 23 de julho de 2013.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011, p. 51.

WANKE, Peter. **Gestão de estoques na cadeia de suprimentos: decisões e modelos quantitativos.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

APÊNDICE A- Questionário

1. Setor que desempenha suas atividades:
 Setor Administrativo Setor Operacional
2. Cargo
 Gerente Coordenador Carteiro Atividade de Apoio a Gestão OTT
 Técnico em Correios
3. Você considera os Correios como sendo uma empresa que tem amplos processos na cadeia logística de distribuição?
 Sim Não
4. Como você classifica seu conhecimento das etapas de distribuição realizada pela empresa no âmbito nacional, regional e distrital?
 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo
5. Como você classifica as atividades desempenhadas nos Correios? Das alternativas abaixo assinale a que você considera mais abrangente.
 Prestação de Serviços Distribuição Transporte Armazenagem
 Outro_____
6. Como você classifica as atividades quanto ao:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
PLANEJAMENTO					
ORGANIZAÇÃO					
EXECUÇÃO					
CONTROLE					

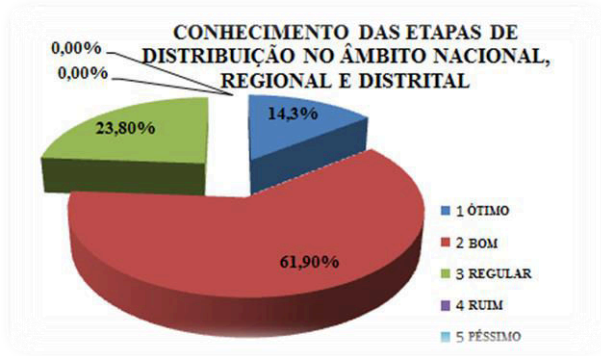
7. Como você classifica o desempenho das atividades realizadas no setor de distribuição de correspondências e encomendas?
 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo
8. Quais os tipos de correspondências são mais distribuídos?
 Cartas Comerciais Fac Impressos Itens Diversos
 Outro_____
9. Os tipos de correspondências influenciam no processo de distribuição?
 Sim Não
10. Como você classifica o tempo para distribuição das encomendas e correspondências?
 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo
11. Como você classifica o desempenho da empresa frente às mudanças ocorridas por ocasião do comércio eletrônico?
 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo
12. A forma como você desempenha os processos na distribuição atende as necessidades do cliente?
 Sim Não
13. Como você classifica os equipamentos tecnológicos utilizados na execução das atividades?
 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo
14. Qual tipo de transporte você utiliza no processo de distribuição das correspondências e encomendas?
 Bicicleta Moto Carro A pé Outro_____

APÊNDICE B- Roteiro de Entrevista

- 1) Fale um pouco como os Correios iniciou suas atividades na cidade. Conte um pouco da sua história na cidade.
- 2) Como a empresa atua na cidade, que parte do processo de distribuição ela desenvolve?
- 3) A empresa atende cidades circunvizinhas? Como funciona este processo?
- 4) Como é realizado o processo de transporte de carga na empresa? Qual seu trajeto até chegar ao centro local?
- 5) Como funcionam os processos de recebimento d carga, separação e distribuição dos componentes? Fale um pouco dessas etapas.
- 6) Como é avaliado o tempo de entrega das encomendas? Quais são métodos utilizados para gerenciar o tempo?
- 7) Como são planejados e controlados os processos de distribuição?
- 8) Quais as ferramentas tecnológicas utilizadas nos processos?
- 9) Com relação ao transporte como é utilizado e quais problemas enfrentados?
- 10) Por ser uma empresa de âmbito nacional as informações pertinentes são sempre repassadas?

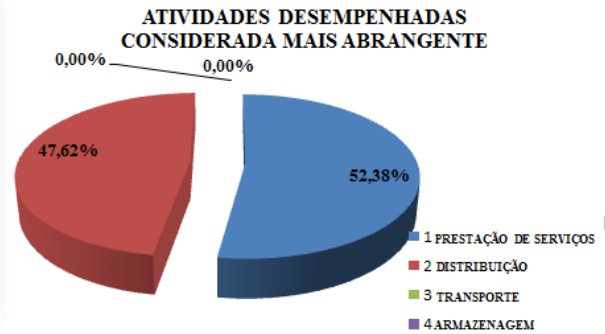
APÊNDICE C -Gráficos

Gráfico 1



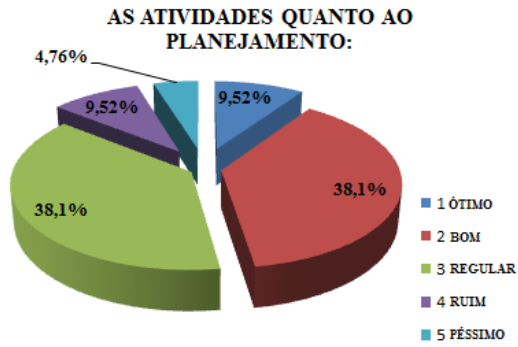
Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 2



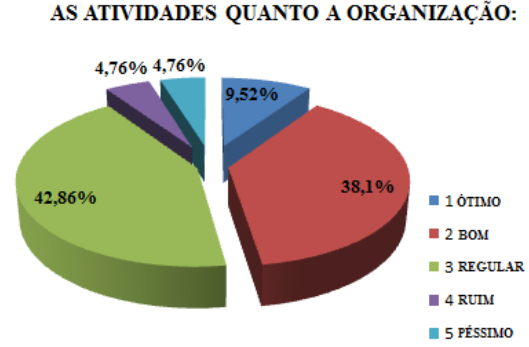
Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 3



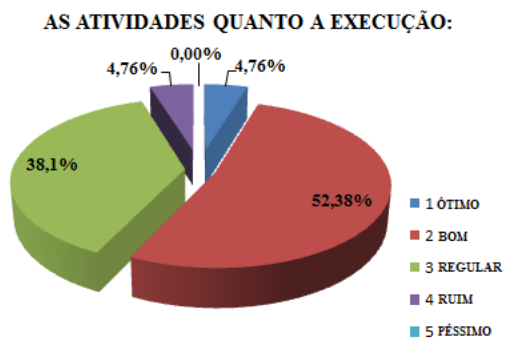
Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 4



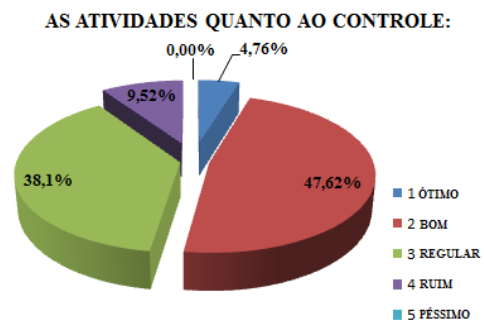
Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 5



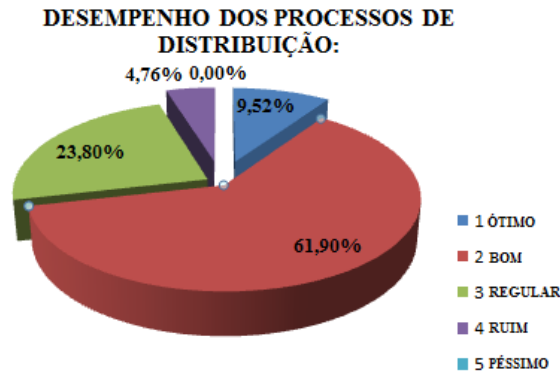
Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 6



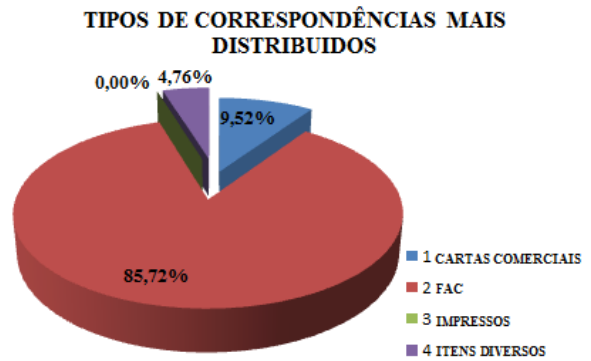
Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 7



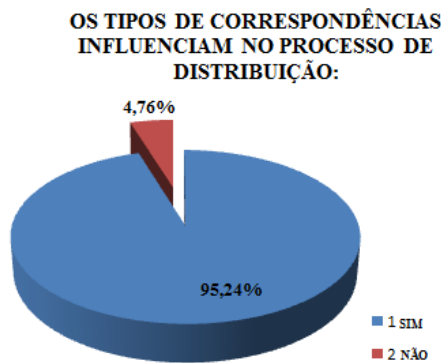
Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 8



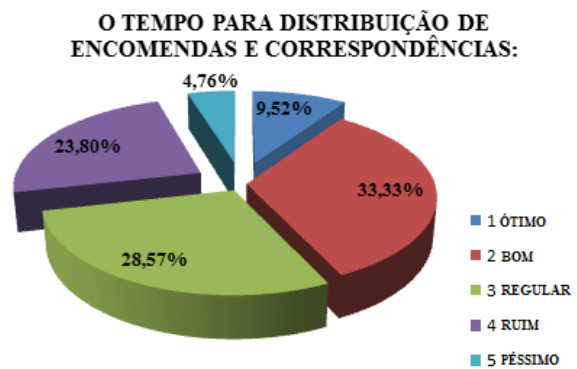
Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 9



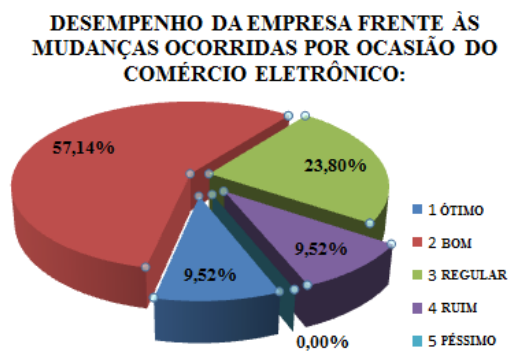
Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 10



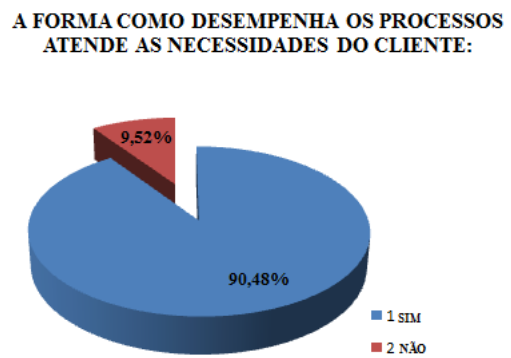
Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 11



Fonte: Elaboração própria, 2013

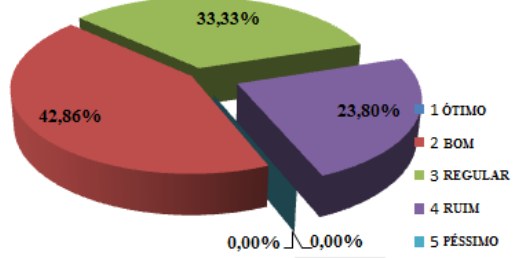
Gráfico 12



Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 13

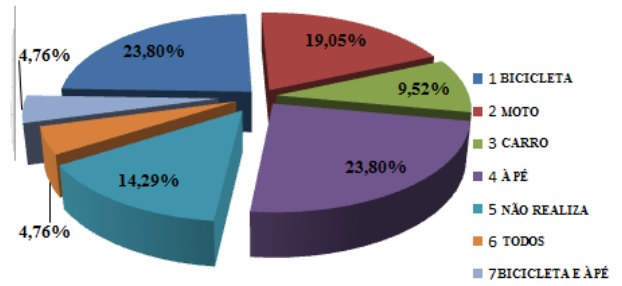
OS EQUIPAMENTOS TECNOLÓGICOS UTILIZADOS NA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES:



Fonte: Elaboração própria, 2013

Gráfico 14

TRANSPORTE UTILIZADO NO PROCESSO DE DISTRIBUIÇÃO:



Fonte: Elaboração própria, 2013