

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE MBA EM GESTÃO EMPRESARIAL**

EDGAR JOSÉ TISCOSKI FILHO

**O ARMAZENAMENTO E A DISTRIBUIÇÃO EM UMA DISTRIBUIDORA
DE ALIMENTOS PERECÍVEIS: UM ESTUDO DE CASO**

CRICIUMA/SC, 2015

EDGAR JOSÉ TISCOSKI FILHO

**O ARMAZENAMENTO E A DISTRIBUIÇÃO EM UMA DISTRIBUIDORA
DE ALIMENTOS PERECÍVEIS: UM ESTUDO DE CASO**

Monografia apresentada para a obtenção do grau de Especialista em Gestão Empresarial do Curso de Pós-Graduação, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: MSc. Vanilda Maria Antunes Berti.

CRICIUMA/SC, 2015

DEDICATÓRIA

Aos meus pais Edgar e Maria Sônia, ao meu irmão Rafael e a minha noiva Camila, que sempre me apoiaram e estiverem ao meu lado em todos os momentos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente aos meus pais Edgar e Maria Sônia que me deram na vida, sempre a oportunidade de receber estudo e me apoiaram em todos os momentos e nas minhas decisões.

A minha noiva Camila, que sempre me esperou e compreendeu nesses dias de concentração para a realização de minha monografia.

A minha orientadora, Professora Vanilda Maria Antunes Berti e a todos os professores que com muita paciência e inteligência, souberam passar seus ensinamentos.

A empresa Lima Distribuidora de Alimentos Ltda, que proporcionou financeiramente a realização de mais esta etapa em minha vida, além de abrir as portas da empresa para a realização do presente estudo.

A todos muito obrigado.

“As pessoas que vencem neste mundo são as que procuram as circunstâncias de que precisam e, quando não as encontram, as criam.”

Bernard Shaw

RESUMO

FILHO, Edgar José Tiscoski. O armazenamento e distribuição em uma distribuidora de alimentos perecíveis: um estudo de caso, 2015, 47 p. Monografia do Curso de Pós Graduação em Gestão Empresarial, Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

A presente monografia realizou um estudo da logística e suas variáveis, em uma empresa localizada no Município de Forquilha/SC. A empresa em estudo distribui produtos alimentícios perecíveis nas proximidades do município em questão. Foram abordados os diversos temas logísticos para se ter como base de estudo e pesquisa. Por sua vez a pesquisa realizada foi de cunho descritivo, bibliográfico, de campo e qualitativa, o propiciou uma análise da empresa em questão. Realizou-se também um estudo da legislação sobre produtos perecíveis estocados. Por último demonstrou-se através de imagens e descrição das formalidades na estocagem dos produtos perecíveis, seguindo a legislação em vigor. Permitindo que a empresa consegue auferir e manter um controle de qualidade perante aos clientes, visto que se trata de alimentos perecíveis. O estudo apresentado contribui para um processo logístico e estratégico, realizando com esta ação maior competitividade no mercado e comprovando a importância da logística integrada

Palavras Chave: Logística Integrada. Alimento Perecível. Distribuição. Armazenamento.

ABSTRACT

FILHO, Edgar José Tiscoski. The storage and distribution in a distribution of perishable food: a case study, in 2015, 47 p. Monografia the Postgraduate Course in Business Management, Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

This monograph held a logistics study and its variables in a company located in the municipality of Forquilha / SC. The company studied distribute perishable food products near the municipality in question. The various logistical issues to be based on study and research have been addressed. In turn the research was descriptive nature, bibliographic, field and qualitative, the Company provided an analysis in question. It held also a study of the legislation on stored perishable products. Finally it showed itself through images and description of the procedures in the storage of perishable products, following the legislation. Allowing the company can earn and maintain a quality control before customers, since it is perishable foods. The present study contributes to a logistical and strategic process, performing with this action more competitive in the market and proving the importance of integrated logistics

Keywords: Integrated Logistics. Perishable food. Distribution. Storage.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

CD – Centro de Distribuição

EMBRAPA – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

PCP – Planejamento e Controle da produção

PEPS – Primeiro que Entra Primeiro que Sai

PVPS – Primeiro que Vence Primeiro que Sai

RDC – Resolução da Diretoria Colegiada

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Interior das câmaras frigoríficas de estocagem	38
Figura 2 - Marcador de temperatura da câmara de estocagem	38
Figura 4 - Isca e relatório mensal de controle de pragas e roedores	39
Figura 3 - Carteira de saúde para o colaborador	39
Figura 5 - Veículo e carroceria frigorífica	40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA	10
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo Geral	11
1.2.2 Objetivos Específicos	11
1.3 JUSTIFICATIVA	11
1.4 ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 GESTÃO LOGÍSTICA	13
2.1.1 Gestão de Suprimentos	14
2.1.1.1 Estratégias de Suprimentos	15
2.1.2 Ciclo de vida do produto	16
2.2 PROCESSO DE ARMAZENAGEM	17
2.2.1 Distribuição Física dos Produtos	18
2.2.2 Armazenamento e condições de preservação de alimentos perecíveis	19
2.2.3 Áreas de Estocagem	22
2.2.4 Metodologia e regulamentação dos alimentos perecíveis	24
2.3 DISTRIBUIÇÃO	28
2.3.1 Processamento de Pedidos	29
2.3.3 Transporte de Produtos Perecíveis	30
2.3.3 Canais de distribuição	32
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	34
3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	34
3.2 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	34
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	36
4.1 CARACTERÍSTICAS da empresa e do produto	36
4.2 DESCRIÇÃO DO ARMAZENAMENTO E DA DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS	37
5 CONCLUSÃO	42
REFERÊNCIAS	43
ANEXOS	45

1 INTRODUÇÃO

A competitividade no ramo de distribuição de produtos exige uma constante reavaliação das empresas na sua logística, permitindo dessa maneira, a modernização e atualização no manejo dos produtos.

Com a necessidade da interação das atividades comerciais com as localidades de entrega, revelam a importância de um transporte de mercadorias e pessoas de forma eficaz e bem dimensionada para não haver atrasos na entrega.

O transporte utilizado de forma racional contribui significativamente na competitividade dos produtos e no consumo destes mesmos.

Segundo Borré (2005), a mudança no consumo de alimentos nos últimos anos e a maior exigência na qualidade dos consumidores, houve então, uma maior necessidade de utilização na refrigeração de forma adequada nos produtos a serem transportados.

Por isso, a distribuição física dos produtos constitui-se em permanente desafio logístico. A escolha do posicionamento e da função das instalações de armazenagem é uma definição estratégica.

A armazenagem dos produtos em uma empresa está voltada para promover respostas rápidas, visando reduzir as necessidades de estoque, porém, a qualidade do armazenamento é crucial em produtos refrigerados, visto que o prazo de validade pode acarretar em custos elevados à organização.

Por isso, tanto o estudo do armazenamento como da distribuição física dos produtos de gênero alimentício refrigerado, é importante, na forma como são armazenados e distribuídos de forma adequada e eficaz.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

A logística proporciona a diminuição da distância entre os produtos e consumidor, satisfazendo substancialmente o consumidor em suas expectativas na qualidade dos produtos adquiridos.

Com isso, traz comodidade, otimizando o tempo e diminuindo a rota de entrega. Neste sentido este estudo questiona: Qual a importância do gerenciamento

logístico no armazenamento e distribuição dos produtos refrigerados e suas conseqüências em termos de competitividade?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a gestão logística em uma distribuidora de produtos de alimentos perecíveis.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Mostrar o armazenamento dos produtos.
- ✓ Descrever a logística do transporte.
- ✓ Verificar a distribuição dos produtos.
- ✓ Entender a logística integrada

1.3 JUSTIFICATIVA

As organizações de sucesso estão cada vez mais voltadas às práticas logísticas, visto que, a distribuição e o armazenamento das mercadorias são atividades que servem de alavanca às estratégias empresariais na satisfação do cliente.

O tema proposto neste estudo visa dar ênfase à logística tendo em vista a satisfação do cliente em suas diversas facetas, e na contribuição de estratégia devido a alta competitividade do mercado.

A distribuição e o armazenamento por ser um elemento importante no atendimento ao cliente onde cada vez mais as empresas estão descobrindo que podem atrair e manter clientes oferecendo a eles melhor atendimento.

Tendo em vista a relevância deste estudo ressaltam-se os benefícios a esta empresa que distribui produtos alimentícios refrigerados, obtendo melhorias em

seus processos, também a comunidade será beneficiada com serviços eficientes e de qualidade, justificando assim a sua elaboração.

Quanto a relevância social, a empresa estando mais organizada e melhor planejada, aumenta suas chances de se manter no mercado e de potencial crescimento, o que resulta em manutenção de empregos, possibilidade de gerações de novos empregos e de valorização salarial. O resultado disso, refletirá na economia local.

1.4 ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO

Este trabalho está estruturado em quatro capítulos.

No primeiro, apresenta-se a introdução ao assunto, o tema da pesquisa, o problema a ser solucionado, os objetivos, geral e específicos, e a justificativa para a realização do estudo.

No segundo capítulo, contempla-se a fundamentação teórica composta por assuntos como: gestão logística; processos de armazenagem e métodos de distribuição.

O terceiro capítulo aborda a descrição e análise de dados do estudo de caso. Primeiramente são apresentadas as características da empresa e do produto analisado, bem como a descrição do armazenamento e distribuição dos produtos. Finaliza-se esse capítulo com uma análise sobre do armazenamento e distribuição e seus impactos no processo logístico.

Finalizando com as considerações finais acerca dos resultados obtidos com a realização da pesquisa, bem como as recomendações para futuros trabalhos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 GESTÃO LOGÍSTICA

Dornier (2000). Para ele, logística não trata apenas da simples entrada de matérias-primas ou o fluxo de saída de produtos acabados, mas sim engloba uma maior amplitude de fluxos, incluindo todas as formas de movimentos de produtos e informações. Ele também diz que logística é fornecer um serviço. Independentemente dos produtos com que uma empresa trabalhe, sejam de consumo ou industriais, a função da logística é a mesma, embora o serviço que a logística presta seja diferente.

Segundo Ballou (2007) Toda a logística gira em torno do produto. Suas características frequentemente moldam a estratégia logística necessária para deixar o produto disponível para o cliente. O produto também é o elemento sobre qual a logística exerce controle apenas parcial. Sendo assim, é importante compreender sua natureza.

O que uma firma oferece ao cliente com seu produto é satisfação. Se o produto for algum tipo de serviço, ele será composto de intangíveis como conveniência, distinção e qualidade. Caso o produto for físico, ele também tem atributos físicos, como peso, volume e forma, os quais têm influência no custo logístico. (BALLOU, 2007)

Dentre as características mais importantes do produto que influencia a estratégia de distribuição estão os atributos do próprio produto. Eles são peso, volume, valor, perecibilidade, inflamabilidade e substitutibilidade. São estes pontos que indicam quais são as necessidades para armazenagem, estoques, transporte, manuseio e processamento do pedido. (BALLOU, 2007)

Para Ching (2008) logística trata do gerenciamento do fluxo de materiais que começa com a fonte de fornecimento e estende-se até o consumidor final. Assim a logística é um fator vital para a competitividade nos dias de hoje, podendo determinar o fracasso ou o sucesso de uma empresa. As atividades desempenhadas pela logística devem lidar com planejamento, organização e controle para garantir e facilitar o fluxo dos produtos e de informações em toda a cadeia logística. Trata-se, de uma ótima ferramenta para medir o bom planejamento na distribuição dos

produtos, aquisição de matérias-primas, fluxo de materiais, armazenamento físico entre outros, possibilitando assim, redução de custos e aumento da competitividade.

2.1.1 GESTÃO DE SUPRIMENTOS

Para Ching (2008) por suprimentos entendemos a fonte de todas as matérias-primas, embalagens, componentes e outros insumos para preencher as necessidades de conversão da logística de produção. Para reduzir os tempos de fornecimento de materiais, receber produtos de melhor qualidade, reduzir os estoques tanto na empresa quanto no fornecedor, ter produtos disponíveis conforme a necessidade, planejar de forma precisa a produção, é vital integrar os processos da empresa com os fornecedores e estabelecer relações estreitas.

Segundo Ching (2008) existem muitas organizações com pouco interesse nas atividades de logística de suprimentos, estas alegam as mais variadas razões que vão desde o desconhecimento sobre quanto pesa suprimentos no custo total da empresa, ou então pouco controle sobre a movimentação física no fornecimento. Estas organizações acreditam que os problemas logísticos de movimentação de suprimentos são mais simples ou de menor importância que os problemas da distribuição física para os clientes.

Esta visão que as empresas possuem sobre gestão de suprimentos está maquiada pelo volume que isto representa na cadeia toda, pois enquanto o setor de compras trata com um número limitado de fontes de fornecimento, a distribuição entrega produtos para os mais variados tipos de clientes espalhadas por todos os lugares, assim justificando o volume movimentado dentro do canal de suprimentos ser bem menor que o setor de vendas e distribuição. Porém esta gestão de suprimentos não se deve ser subestimada, pois esta é o primeiro passo na cadeia logística. Esta é a mais afetada pelas mudanças do mercado e a mais difícil de sincronizar com a demanda dos clientes, ficando como o setor mais distante até o consumidor final. (CHING, 2008)

Conforme Ching (2008) o potencial de economia na área de suprimentos é considerável, pois os custos de fornecimento representam aproximadamente 30% do total de custos de toda a cadeia de logística integrada. Sendo assim a redução

dos custos e o melhor rendimento do fornecimento resulta em ótima oportunidade para aumentar a lucratividade e competitividade entre as empresas.

Existem algumas armadilhas nas quais é importante destacar para que seja evitado, como adotar a mesma solução para todos os fornecedores e não reconhecer requisitos específicos de negócios distintos, fazer da racionalização da base de fornecedores um objetivo-fim e vez de um objetivo-meio, podendo resultar em desnecessários relacionamentos de monopólio. Selecionar fornecedores apenas com base em critérios técnicos e de qualidade, sem ter a visão dos custos e seus posteriores efeitos em toda a cadeia logística. Muitas vezes as negociações ganha-perde, jogando para o fornecedor os problemas e o custo maior, ao invés de viabilizarem juntos estes problemas, partindo para uma negociação ganha-ganha. E por fim estratégias solo, ou seja, desenvolver estratégias de suprimento independentemente dos fornecedores, sem seu envolvimento ou comprometimento, essas estratégias não decolam. (CHING, 2008)

2.1.1.1 ESTRATÉGIAS DE SUPRIMENTOS

Para Ching (2008) os objetivos chave que deverão ser alcançados por meio das estratégias de suprimento para os negócios da empresa são: integração com fornecedores racionalizando a base de fornecedores e alavancando o poder de negociação; efetividade organizacional; benchmark das melhores práticas; gerenciamento da cadeia de suprimentos otimizando os processos ao longo dessa cadeia e avaliação do melhor preço; fornecimento mundial selecionando fornecedores globais que possam prover vantagens de custo a longo prazo.

A lógica básica é que não se podem tratar todos os fornecedores de forma iguais, adotando estratégias de suprimento consegue-se definir relacionamentos individuais para cada tipo de fornecedor. São as estratégias de suprimento que sustentam a efetividade da logística de suprimento, sendo que a análise do impacto das estratégias permite estabelecer as prioridades. (CHING, 2008)

2.1.2 CICLO DE VIDA DO PRODUTO

Tempo é dinheiro, talvez seja um ditado já muito utilizado na linguagem comum, mas no gerenciamento da logística esta velha expressão toca bem no coração do problema. Não só tempo representa custo, mas também prazos extensos implicam em penalidades ao serviço ao cliente. Dentre muitas pressões nos mercados sensíveis ao tempo, podemos citar: redução do ciclo de vida; esforços dos clientes para manter estoques reduzidos. (CHRISTOPHER, 1997)

O conceito de ciclo de vida do produto é bem estabelecido. Ele sugere que para muitos produtos existe um padrão conhecido de vendas, desde o lançamento até o seu declínio. Este ciclo está dividido entre as seguintes etapas: introdução; crescimento; maturidade; saturação; declínio. O encurtamento do ciclo de vida tem sido a característica das últimas décadas. (CHRISTOPHER, 1997)

Um dos fenômenos mais pronunciados dos últimos anos tem sido a tendência quase universal das companhias de reduzirem seus estoques. Estoques estes geral, seja de matéria prima, de produtos em produção e produtos acabados, o capital investidos nestes processos justificam o enxugamento destes materiais, as companhias que reduziram seus estoques obtiveram vantagens em termos de flexibilidade e tempo de resposta aos clientes. (CHRISTOPHER, 1997)

Os diferentes fatores competitivos implicam diferentes objetivos de desempenho para a empresa, o emprego da logística na gestão empresarial contribui para que o cliente recebe o produto na quantidade, variedade, qualidade e no tempo certo conforme estabelecido. Sendo assim o uso dessa filosofia implantada nas empresas, contribui para uma melhor competitividade podendo assim reagir melhor e mais rápido as mudanças que o mercado está propondo cada vez a uma velocidade maior. Isto é o rápido avanço tecnológico e as constantes e crescentes mudanças dos produtos, o ciclo de vida desses diminui muito. O que esta acontecendo atualmente é que produtos que são lançados hoje, sofre nova versão um ano depois, ou então, logo são substituídos por produtos inteiramente novos. (CHING, 2008)

Nos dias de hoje, produtos estão se tornando obsoletos rapidamente e sua vida útil diminui muito. As empresas estão sendo obrigadas a inovar a sua linha de produtos apenas para se manterem atualizadas no mercado, este por consequência se tornou muito mais competitivo e exigente. Estas mudanças que as

empresas estão fadadas a fazerem implicações em diferentes linhas de atuação, seja no marketing mais agressivo e inteligente; ou a política comercial mais flexível; reinventando a engenharia; ou aumentando o canal de contato direto com seus clientes. Mas também maquinários, equipamentos e processos estão constantemente sendo alterados, assim a engenharia é obrigada a trabalhar direcionada no desenvolvimento de novos produtos a fim de tornar viável seus lançamentos. Um novo produto torna a empresa mais competitiva, visto que pode utilizar uma tecnologia mais avançada e conseguir uma fatia crescente do mercado. (CHING, 2008)

2.2 PROCESSO DE ARMAZENAGEM

Se as demandas pelos produtos das empresas forem conhecidas com exatidão e se as mercadorias puderem ser fornecidas instantaneamente, na teoria não haveria necessidade para manter espaço físico para o estoque. Porém sabe-se que a maioria das vezes a demanda não pode ser prevista precisamente. Para que fosse extintos os armazéns de estocagens, a produção teria que ser praticamente instantânea e os fretes extremamente seguros e confiáveis. Como isto é praticamente impossível, pois não está sendo levado em conta problemas e falhas tanto na produção quanto nos transportes, empresas utilizam armazém e centro de distribuição para fazer essa ponte oferta demanda de maneira mais ágil. (BALLOU, 2007)

A localização destes espaços é de suma importância, pois é papel chave para aumentar a eficiência da movimentação de mercadorias. Esta escolha é feita inicialmente em um armazém localizado com referência aos outros depósitos do sistema logístico. Logo após, a definição da região geográfica sendo que a análise geral deveria sugerir um bom local com potencial para negócio. (BALLOU, 2007)

Segundo Ballou 2007 os depósitos prestam quatro classes principais de serviços ao usuário: abrigo de produtos na qual o uso mais óbvio da armazenagem seja a guarda de estoques, gerados pelos desbalanceamentos entre oferta e demanda; consolidação este mais frequente utilizado para suprimento de materiais, onde a mercadoria originária é de muitas fontes diferentes e a empresa agrega as cargas ou consolida para ser transportada em um único carregamento até seu

destino final; transferência e transbordo esta a forma mais popular do uso de depósitos, onde se desagrega ou fraciona quantidades em grandes volumes para quantidades menores demandadas pelos clientes; e por último o agrupamento, onde empresas procurando obter economias de produção pela especialização de cada fábrica, concentra a linha completa de produtos nestes armazéns para assim destinar ao seu cliente.

Ainda segundo Ballou 2007 têm-se cindo tipos de armazéns, nas quais são:

- Armazéns de commodities: especializados no manuseio e armazenagem de produtos como madeira, algodão, tabaco e cereais.
- Armazéns para granéis: alguns depósitos oferecem manuseio e armazenagem de produtos granelizados, tais como produtos químicos líquidos, petróleo e derivados e etc.
- Armazéns para refrigerados: são depósitos refrigerados. Servem guardar perecíveis, como frutas, vegetais e comida congeladas, além de alguns produtos farmacêuticos.
- Armazém para utilidades doméstica e mobiliário; a armazenagem e manuseio de bens de uso doméstico e mobiliário são a especialidade destes CD's. Seus principais clientes são empresas que distribuem miudezas de uso caseiro e não os fabricantes de móveis.
- Armazéns de mercadoria geral: estes manuseiam amplo gama de itens, não exigindo as facilidades ou equipamentos especializados dos tipos anteriores.

2.2.1 DISTRIBUIÇÃO FÍSICA DOS PRODUTOS

Também conhecida como logística de distribuição, na qual envolve as relações entre empresas – clientes, e cliente – consumidor. Esta é responsável pela distribuição física dos produtos acabado até aos pontos de vendas ao consumidor final, sendo que devem assegurar que os pedidos sejam impreterivelmente entregues e exatos nos locais adequados. Neste tipo de logística são formados

alianças com parceiros dos canais afim de atender as necessidades dos clientes e minimizar os custos de distribuição.(CHING,2008)

A reposição dos produtos é baseada na necessidade real o qual o cliente e consumidor final necessitam, não aguardando um tipo de pedido com prazo de entrega, assim nota-se que há um sincronismo entre as partes demanda, fabricação, distribuição e transporte. O atendimento ao cliente deve ser maximizado na empresa, fornecendo um ponto de contato direto para o cliente, e concentrando a gestão de produtos e serviços num determinado local. (CHING,2008)

Ching (2008) diz que a integração total da cadeia logística acontece em três níveis, sendo:

Nível um: nele ocorrem as transações da cadeia e busca-se a eficiência dessas transações, sendo que a área de suprimentos da empresa conversa com a área de vendas do fornecedor, este integra a sua área de vendas com área de compras do cliente, assim honra-se os acordos firmados.

Nível dois: neste ocorrem os processos da cadeia e busca-se a integração dos processos, não sendo apenas áreas transacionando-se, mas todos os processos que se integram nas áreas da empresa, ou seja, P&D com o processo de planejamento das necessidades do cliente com processamento de pedidos com marketing. Esses sendo alguns exemplos de processos que podem se integrar e envolve interesses comuns de todos os participantes de uma cadeia logística de determinado produto.

Nível três: nele ocorrem as estratégias da cadeia logística e buscam-se os elos estratégicos, na qual se buscam uma visão comum que contemple o papel que as empresas devem ter com um agente na criação do valor, para assim o consumidor redefinir a cadeia. A integração da cadeia logística concentra-se em alinhar todos os processos chave do negocio.

2.2.2 ARMAZENAMENTO E CONDIÇÕES DE PRESERVAÇÃO DE ALIMENTOS PERECÍVEIS

Na área de armazenamento de alimentos perecíveis ou que estragam rapidamente os equipamentos de refrigeração e congelamento devem ser de acordo com a necessidade e os tipos de alimentos a serem produzidos/armazenados. Caso

haja apenas uma geladeira ou câmara, o equipamento deve estar regulado para o alimento que necessita de menor temperatura. Se forem instaladas câmaras, estas devem apresentar as seguintes características: antecâmara com proteção térmica; revestimento com material lavável e resistente; nível do piso igual ao da área externa; termômetro permitindo a leitura pelo lado externo; interruptor de segurança localizado na parte externa, com lâmpada piloto; prateleiras em aço inox ou em outro material apropriado; porta que permita a manutenção da temperatura interna; dispositivo de segurança que permite abri-la por dentro, quando utilizar a porta hermética. (SEARA, 2015)

O local de armazenagem para alimentos resfriados e congelados deve ser dotado de instrumentos que permitam controle e registro das condições de temperatura e umidade do ar. Frequentes checagens da temperatura devem ser conduzidas, com dispositivos que monitorem continuamente a temperatura de estocagem. Nas câmaras frias deve-se estabelecer um programa de descongelamento limpeza e manutenção de modo a evitar o acúmulo de gelo e obstrução dos difusores de ar. Devem ser fornecidas roupas apropriadas para a manipulação de produtos nas câmaras frias. (EMBRAPA, 2000)

O Armazenamento desta classe de produtos está dividido em três procedimentos básicos:

- Armazenamento sob congelamento: etapa no qual os alimentos são armazenados à temperatura de 0°C ou menos, de acordo com as recomendações dos fabricantes constantes na rotulagem ou nos critérios de uso.
- Armazenamento sob refrigeração: Etapa onde os alimentos são armazenados em temperatura de 0°C a 10°C, de acordo com as recomendações dos fabricantes constantes na rotulagem ou nos critérios de uso.
- Estoque seco: Etapa onde os alimentos são armazenados à temperatura ambiente, segundo especificações no próprio produto e recomendações dos fabricantes constantes na rotulagem. (SEARA, 2015)

A disposição dos produtos deve obedecer a data de fabricação, sendo que os produtos de fabricação mais antiga, são posicionados a serem consumidos em primeiro lugar (PEPS – primeiro que entra primeiro que sai ou pode utilizar o conceito PVPS – primeiro que vence primeiro que sai). (SEARA, 2015)

Se tratando de alimentos algumas regras e procedimentos necessitam ser respeitados para evitar contaminações, avarias e punições perante órgãos

fiscalizadores, assim como todos os produtos devem estar adequadamente identificados e protegidos contra contaminação, para isso é necessário que os alimentos não devem ficar armazenados junto a produtos de limpeza, químicos, de higiene e perfumaria, produtos descartáveis também devem ser mantidos separados dos itens citados anteriormente. É importante também evitar a entrada de caixas de madeira dentro da área de armazenamento e manipulação. Já para caixas de papelão não devem permanecer nos locais de armazenamento sob refrigeração ou congelamento, a menos que haja um local exclusivo para produtos contidos nestas embalagens (ex: freezer ou câmara exclusivos). (SEARA, 2015)

Para alimentos ou recipientes com alimentos que se encontram em câmara frigorífica não devem estar em contato com o piso, e sim apoiados sobre estrados ou prateleiras das estantes. Respeitar o espaçamento mínimo necessário que garanta a circulação de ar (10 cm). Alimentos que necessitam ser transferidos de suas embalagens originais devem ser acondicionados de forma que se mantenham protegidos, devendo ser acondicionados em contentores descartáveis ou outros adequados para guardar alimentos devidamente higienizados. Na impossibilidade de manter o rótulo original do produto, as informações devem ser transcritas em etiqueta apropriada. Produtos destinados à devolução devem ser identificados pelo fornecedor e colocados em locais apropriados, separados da área de armazenamento e manipulação, e nunca utilizar para venda produtos vencidos. (SEARA, 2015)

Quando houver necessidade de armazenar diferentes gêneros alimentícios em um mesmo equipamento refrigerador, respeitar: alimentos para consumo dispostos nas prateleiras superiores; os semi-prontos e/ou pré-preparados, nas prateleiras do meio e os produtos crus nas prateleiras inferiores, separados entre si e dos demais produtos. (SEARA, 2015)

As embalagens individuais de leite, ovo pasteurizado e similares, podem ser armazenadas em geladeiras ou câmaras, devido seu acabamento ser liso, impermeável e lavável. Podem ser armazenados no mesmo equipamento para congelamento (freezer) tipos diferentes de alimentos, desde que devidamente embalados e separados. (SEARA, 2015)

2.2.3 ÁREAS DE ESTOCAGEM

A estrutura ideal para o armazenamento de alimentos deve ser composta de um local que não deve apresentar focos de insalubridade, ausência de lixo, objetos em desuso, animais, insetos e roedores. As áreas próximas não devem oferecer condições de proliferação de insetos e roedores. O piso deve ser feito de material liso, resistente, impermeável, lavável, de cores claras e apresentar bom estado de conservação. É importante que seja antiderrapante, resistente ao ataque de substâncias corrosivas e que seja de fácil higienização (lavagem e desinfecção), que não permita o acúmulo de alimentos ou sujeiras. As paredes também devem ter acabamento liso, impermeável, lavável, de cores claras, sem fungos (bolor) e em bom estado de conservação. Caso tenha azulejos, deve ter a altura mínima de dois metros, ângulo arredondado no contato com o piso e o teto. (SEARA, 2015)

As áreas externas devem ser mantidas livres de entulhos, sucatas e materiais fora de uso. As áreas ao redor da construção devem estar calçadas junto as paredes na largura de pelo menos 1,0m. As passagens vizinhas às calçadas ou paredes devem ser mantidas livres e limpas, para facilitar o controle de pragas. A grama, quando houver, deve ser mantida aparada a fim de não se constituir em um foco de proliferação de pragas. As áreas externas devem ser iluminadas com lâmpadas de vapor de sódio e instaladas em locais distantes das portas de modo a não ser fator de atratividade de insetos noturnos para os prédios e suas entradas. O local de armazenagem deve possibilitar a carga e descarga dos veículos de modo a preservar as condições de temperatura e umidade do ambiente requerido pelo produto. (EMBRAPA, 2000)

Não pode ter goteiras, vazamentos, umidade, trincas, rachaduras, bolor e descascamento. As aberturas para ventilação devem possuir tela com espaçamento de dois mm e removíveis para limpeza. Pé direito no mínimo de três metros no andar térreo e 2,7m em andares superiores. (SEARA, 2015)

As portas devem ter superfície lisa, de cores claras, de fácil limpeza, ajustadas aos batentes, de material não absorvente, com fechamento automático (mola ou similar) e protetor no rodapé. As entradas principais e os acessos às câmaras devem ter mecanismos de proteção contra insetos e roedores. Janelas com telas milimétricas limpas, sem falhas de revestimento e ajustadas aos batentes. As telas devem ter malha de dois milímetros, ser de fácil limpeza e apresentar bom

estado de conservação. Elas também devem estar protegidas de maneira a não permitir que os raios do sol batam diretamente nos alimentos ou equipamentos mais sensíveis ao calor. (SEARA, 2015)

Deve existir área própria e isolada do armazém principal para os produtos recolhidos ou destinados a inutilização. Os ralos internos devem ser evitados. Se necessários, devem ser sifonados e tampados para não permitir a entrada de pragas e para evitar maus odores. As pias e banheiros devem ser separados das áreas de estocagem de alimentos. (EMBRAPA, 2000)

No que diz à iluminação. Ela deve ser uniforme, sem ofuscamentos, e nem contrastes excessivos, sombras e cantos escuros. As lâmpadas e luminárias devem estar limpas, protegidas contra explosão e quedas acidentais e em bom estado de conservação, sendo que não devem alterar as características sensoriais dos alimentos. (SEARA, 2015)

A ventilação do ambiente deve garantir o conforto térmico, a renovação do ar, e que o local fique livre de fungos, gases, fumaça, gordura e condensação de vapores. O fluxo de ar nas áreas de preparar os alimentos deve ser direcionada da área limpa para a suja. Não devem ser utilizados ventiladores nem aparelhos de ar condicionado nas áreas de manipulação. O conforto térmico pode ser assegurado por aberturas de paredes que permitam a circulação natural do ar, com área equivalente a 1/10 da área do piso. (SEARA, 2015)

Na recepção deve ser realizada uma inspeção de acordo com as instruções e os planos estabelecidos, escritos e documentados (recebimento, amostragem, análise e descarga). Os procedimentos devem prever a identificação do material do produto, indicando a condição da inspeção, ou seja, aguardando análise, aprovado ou rejeitado (ou equivalente). Esta identificação deve ser feita na recepção. Não sentar nas caixas ou caminhar sobre as mesmas. Fumar somente em locais apropriados, fora das áreas de armazenagem de alimentos. (EMBRAPA, 2000)

2.2.4 METODOLOGIA E REGULAMENTAÇÃO DOS ALIMENTOS PERECÍVEIS

Segundo ANVISA resolução – RDC n275, de 21 de outubro de 2002. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária no uso da atribuição que lhe confere o art. 11, inciso IV, do Regulamento da ANVISA aprovado pelo Decreto nº 3.029, de 16 de abril de 1999, c/c o § 1º do art. 111 do Regimento Interno aprovado pela Portaria nº 593, de 25 de agosto de 2000, republicada no DOU de 22 de dezembro de 2000, em reunião realizada em 16 de outubro de 2002, considerando a necessidade de constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos visando a proteção à saúde da população; considerando a necessidade de harmonização da ação de inspeção sanitária em estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos em todo o território nacional; considerando a necessidade de complementar o Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos; considerando a necessidade de desenvolvimento de um instrumento genérico de verificação das Boas Práticas de Fabricação aplicável aos estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos; considerando que a Lista de Verificação restringe-se especificamente às Boas Práticas de Fabricação de Alimentos; considerando que a atividade de inspeção sanitária deve ser complementada com a avaliação dos requisitos sanitários relativos ao processo de fabricação, bem como outros que se fizerem necessários; considerando que os estabelecimentos podem utilizar nomenclaturas para os procedimentos operacionais padronizados diferentes da adotada no Anexo I desta Resolução, desde que obedeça ao conteúdo especificado nos mesmos, adota a seguinte Resolução de Diretoria Colegiada e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação: Art. 1º Aprovar o Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. Art. 2º As empresas têm o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data de publicação, para se adequarem ao Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados a Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos, constante do Anexo I desta Resolução. Art. 3º A avaliação do cumprimento do Regulamento Técnico constante do Anexo I e do Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos, aprovado pela Portaria SVS/MS nº 326, de 30 de julho de 1997, dar-se-á por intermédio da Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos constante do Anexo II. § 1º Os estabelecimentos devem atender de imediato a todos os itens discriminados na Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. § 2º Excetuam-se do prazo estipulado no parágrafo anterior os itens relativos ao Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados a Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos

sendo considerado o prazo de adequação estipulado no art. 2º. Art. 4º A Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos, constante do Anexo II, não se aplica aos estabelecimentos que apresentem regulamento técnico específico. Art. 5º O atendimento dos requisitos constantes da Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação não exclui a obrigatoriedade das exigências relativas ao controle sanitário do processo produtivo. Art. 6º A inobservância ou desobediência ao disposto na presente Resolução configura infração de natureza sanitária, na forma da Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977, sujeitando o infrator às penalidades previstas nesse diploma legal. Art. 7º Esta Resolução de Diretoria Colegiada entrará em vigor na data de sua publicação. GONZALO VECINA NETO ANEXO I REGULAMENTO TÉCNICO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRONIZADOS APLICADOS AOS ESTABELECEMENTOS PRODUTORES/INDUSTRIALIZADORES DE ALIMENTOS 1. ALCANCE 1.1. Objetivo Estabelecer Procedimentos Operacionais Padronizados que contribuam para a garantia das condições higiênicas sanitárias necessárias ao processamento/industrialização de alimentos, complementando as Boas Práticas de Fabricação. 1.2. Âmbito de Aplicação Aplica-se aos estabelecimentos processadores/industrializadores nos quais sejam realizadas algumas das seguintes atividades: produção/industrialização, fracionamento, armazenamento e transporte de alimentos industrializados. 2. DEFINIÇÕES Para efeito deste Regulamento considera-se: 2.1. Procedimento Operacional Padronizado - POP: procedimento escrito de forma objetiva que estabelece instruções sequenciais para a realização de operações rotineiras e específicas na produção, armazenamento e transporte de alimentos. Este Procedimento pode apresentar outras nomenclaturas desde que obedeça ao conteúdo estabelecido nesta Resolução. 2.2. Limpeza: operação de remoção de terra, resíduos de alimentos, sujidades e ou outras substâncias indesejáveis. 2.3. Desinfecção: operação de redução, por método físico e ou agente químico, do número de microrganismos a um nível que não comprometa a segurança do alimento. 2.4. Higienização: operação que se divide em duas etapas, limpeza e desinfecção. 2.5. Antissepsia: operação destinada à redução de microrganismos presentes na pele, por meio de agente químico, após lavagem, enxágue e secagem das mãos. 2.6. Controle Integrado de Pragas: sistema que incorpora ações preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou proliferação de vetores e pragas urbanas que comprometam a segurança do alimento. 2.7. Programa de recolhimento de alimentos: procedimentos que permitem efetivo recolhimento e apropriado destino final de lote de alimentos exposto à comercialização com suspeita ou constatação de causar dano à saúde. 2.8. Resíduos: materiais a serem descartados, oriundos da área de produção e das demais áreas do estabelecimento. 2.9. Manual de Boas Práticas de Fabricação: documento que descreve as operações realizadas pelo estabelecimento, incluindo, no mínimo, os requisitos sanitários dos edifícios, a manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, o controle da água de abastecimento, o controle integrado de vetores e pragas urbanas, controle da higiene e saúde dos manipuladores e o controle e garantia de qualidade do produto final.[...]

[...]4. REQUISITOS PARA ELABORAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRONIZADOS 4.1. Requisitos Gerais 4.1.1. Os estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos devem desenvolver, implementar e manter para cada item relacionado abaixo, Procedimentos Operacionais Padronizados - POPs. a) Higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios. b) Controle da potabilidade da água. c) Higiene e saúde dos manipuladores. d) Manejo dos resíduos. e) Manutenção preventiva e calibração de equipamentos. f) Controle integrado de vetores e pragas urbanas. g) Seleção das matérias-primas, ingredientes e embalagens. h) Programa de recolhimento de alimentos. 4.1.2. Os POPs

devem ser aprovados, datados e assinados pelo responsável técnico, responsável pela operação, responsável legal e ou proprietário do estabelecimento, firmando o compromisso de implementação, monitoramento, avaliação, registro e manutenção dos mesmos. 4.1.3. A frequência das operações e nome, cargo e ou função dos responsáveis por sua execução devem estar especificados em cada POP. 4.1.4. Os funcionários devem estar devidamente capacitados para execução dos POPs. 4.1.5. Quando aplicável, os POPs devem relacionar os materiais necessários para a realização das operações assim como os Equipamentos de Proteção Individual. 4.1.6. Os POPs devem estar acessíveis aos responsáveis pela execução das operações e às autoridades sanitárias. 4.1.7. Os POPs podem ser apresentados como anexo do Manual de Boas Práticas de Fabricação do estabelecimento. 4.2. Requisitos específicos

4.2.1. Os POPs referentes às operações de higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios devem conter informações sobre: natureza da superfície a ser higienizada, método de higienização, princípio ativo selecionado e sua concentração, tempo de contato dos agentes químicos e ou físicos utilizados na operação de higienização, temperatura e outras informações que se fizerem necessárias. Quando aplicável o desmonte dos equipamentos, os POPs devem contemplar esta operação.

4.2.2. Os Procedimentos Operacionais Padronizados devem abordar as operações relativas ao controle da potabilidade da água, incluindo as etapas em que a mesma é crítica para o processo produtivo, especificando os locais de coleta das amostras, a frequência de sua execução, as determinações analíticas, a metodologia aplicada e os responsáveis. Quando a higienização do reservatório for realizada pelo próprio estabelecimento, os procedimentos devem contemplar os tópicos especificados no item 4.2.1. Nos casos em que as determinações analíticas e ou a higienização do reservatório forem realizadas por empresas terceirizadas, o estabelecimento deve apresentar, para o primeiro caso, o laudo de análise e, para o segundo, o certificado de execução do serviço contendo todas as informações constantes no item 4.2.1.

4.2.3. As etapas, a frequência e os princípios ativos usados para a lavagem e antisepsia das mãos dos manipuladores devem estar documentados em procedimentos operacionais, assim como as medidas adotadas nos casos em que os manipuladores apresentem lesão nas mãos, sintomas de enfermidade ou suspeita de problema de saúde que possa comprometer a segurança do alimento. Deve-se especificar os exames aos quais os manipuladores de alimentos são submetidos, bem como a periodicidade de sua execução. O programa de capacitação dos manipuladores em higiene deve ser descrito, sendo determinada a carga horária, o conteúdo programático e a frequência de sua realização, mantendo-se em arquivo os registros da participação nominal dos funcionários.

4.2.4. Os Procedimentos Operacionais Padronizados devem estabelecer a frequência e o responsável pelo manejo dos resíduos. Da mesma forma, os procedimentos de higienização dos coletores de resíduos e da área de armazenamento devem ser discriminados atendendo, no mínimo, aos tópicos especificados no item 4.2.1.

4.2.5. Os estabelecimentos devem dispor dos Procedimentos Operacionais Padronizados que especifiquem a periodicidade e responsáveis pela manutenção dos equipamentos envolvidos no processo produtivo do alimento. Esses POPs devem também contemplar a operação de higienização adotada após a manutenção dos equipamentos. Devem ser apresentados os POPs relativos à calibração dos instrumentos e equipamentos de medição ou comprovante da execução do serviço quando a calibração for realizada por empresas terceirizadas.

4.2.6. Os POPs referentes ao controle integrado de vetores e pragas urbanas devem contemplar as medidas preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou a proliferação de vetores e pragas urbanas. No caso da adoção de controle químico, o estabelecimento deve apresentar comprovante de execução de serviço fornecido pela empresa especializada

contratada, contendo as informações estabelecidas em legislação sanitária específica. 4.2.7. O estabelecimento deve dispor de procedimentos operacionais especificando os critérios utilizados para a seleção e recebimento da matéria-prima, embalagens e ingredientes, e, quando aplicável, o tempo de quarentena necessário. Esses procedimentos devem prever o destino dado às matérias-primas, embalagens e ingredientes reprovados no controle efetuado. 4.2.8. O programa de recolhimento de produtos deve ser documentado na forma de procedimentos operacionais, estabelecendo-se as situações de adoção do programa, os procedimentos a serem seguidos para o rápido e efetivo recolhimento do produto, a forma de segregação dos produtos recolhidos e seu destino final, além dos responsáveis pela atividade. 5. MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E REGISTRO DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRONIZADOS 5.1. A implementação dos POPs deve ser monitorada periodicamente de forma a garantir a finalidade pretendida, sendo adotadas medidas corretivas em casos de desvios destes procedimentos. As ações corretivas devem contemplar o destino do produto, a restauração das condições sanitárias e a reavaliação dos Procedimentos Operacionais Padronizados. 5.2. Deve-se prever registros periódicos suficientes para documentar a execução e o monitoramento dos Procedimentos Operacionais Padronizados, bem como a adoção de medidas corretivas. Esses registros consistem de anotação em planilhas e ou documentos e devem ser datados, assinados pelo responsável pela execução da operação e mantidos por um período superior ao tempo de vida de prateleira do produto. 5.3. Deve-se avaliar, regularmente, a efetividade dos POPs implementados pelo estabelecimento e, de acordo com os resultados, deve-se fazer os ajustes necessários. 5.4. Os Procedimentos Operacionais Padronizados devem ser revistos em caso de modificação que implique em alterações nas operações documentadas.[...]

Segundo ANVISA resolução - RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004

Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no uso da atribuição que lhe confere o art. 11, inciso IV, do Regulamento da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, aprovado pelo Decreto nº 3.029, de 16 de abril de 1999, c/c o art. 8º, inciso IV, do Regimento Interno aprovado pela Portaria nº 593 de 25 de agosto de 2000, em reunião realizada em 13 de setembro de 2004, considerando a necessidade de constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos visando a proteção à saúde da população; considerando a necessidade de harmonização da ação de inspeção sanitária em serviços de alimentação; considerando a necessidade de elaboração de requisitos higiênico-sanitários gerais para serviços de alimentação aplicáveis em todo território nacional; adota a seguinte Resolução de Diretoria Colegiada e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação: Art. 1º Aprovar o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Art. 2º A presente Resolução pode ser complementada pelos órgãos de vigilância sanitária estaduais, distrital e municipais visando abranger requisitos inerentes às realidades locais e promover a melhoria das condições higiênico-sanitárias dos serviços de alimentação.[...]4.9 ARMAZENAMENTO E TRANSPORTE DO ALIMENTO PREPARADO 4.9.1 Os alimentos preparados mantidos na área de armazenamento ou aguardando o transporte devem estar identificados e protegidos contra contaminantes. Na identificação deve constar, no mínimo, a designação do produto, a data de preparo e o prazo de validade. 4.9.2 O armazenamento e o transporte do alimento preparado, da distribuição até a entrega ao

consumo, deve ocorrer em condições de tempo e temperatura que não comprometam sua qualidade higiênico-sanitária. A temperatura do alimento preparado deve ser monitorada durante essas etapas. 4.9.3 Os meios de transporte do alimento preparado devem ser higienizados, sendo adotadas medidas a fim de garantir a ausência de vetores e pragas urbanas. Os veículos devem ser dotados de cobertura para proteção da carga, não devendo transportar outras cargas que comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado. [...]

2.3 DISTRIBUIÇÃO

O segmento atacadista e de distribuidores marcados pela forte quantidade de empresas deste setor no contexto nacional, se apresenta como fonte deste para o estudo. Em um país como o Brasil, onde as dimensões do território são continentais, os atacadistas têm papel marcante, pois são eles que fazem a ligação entre indústria e o varejo, além de atribuir outras demais atividades, como fazer a ponte entre a cadeia de produção e o consumo na ponta final. Eles geram renda, milhares de empregos diretos e indiretos e significativa participação na economia do país. (MIRANDA; REIS, 2006)

Comprar bem, procurando os melhores preços e prazos de pagamento para as matérias-primas, a fim de estocar de maneira a evitar perdas e no mínimo custo, já são os fatores mais importantes de lucratividade em uma distribuidora. Com o passar dos anos, a distribuição tornou-se uma questão comercial e muitas empresas não hesitam em afirmar que são os seus custos que determinam a sua rentabilidade ou o seu prejuízo. (DIAS, 1993)

A entrega do produto ao cliente final necessita uma atenção especial dos administradores empresariais. A distribuição no passado era considerada uma fonte que gerava custos e engolia os lucros para as indústrias, porém com o passar do tempo este ramo foi sendo terceirizado pela maioria das empresas, difundindo-se o as empresas distribuidoras. Estas conseguiram transformar custos e despesas, em solução e fonte e renda. Quando se tem como objetivo minimizar os custos totais da empresa e ao mesmo tempo maximizar sua renda, a estruturação a ser feita deverá ser no sentido do balanceamento de custos, ou seja, o estudo de viabilizar a terceirização do setor de distribuição, onde reduz a margem de lucro de venda, porém reduz também os custos de distribuição. (DIAS, 1993)

2.3.1 PROCESSAMENTO DE PEDIDOS

A importância da informação exata para alcançar um desempenho logístico convincente não tem sido dada devida relevância ao longo dos anos. Dentre muitos aspectos da informação, o processamento de pedidos é de extrema importância para o processo logístico. A falta ou desconhecimento dessa importância tem gerado dúvidas de como falhas operacionais e distorções ocorridas no processamento dos pedidos afetam e podem acarretar problemas nas operações logísticas. (BOWERSOX, CLOSS, COOPER 2007)

Para evitar devidos problemas, a atual tecnologia da informação é capaz de lidar com as solicitações mais exigentes dos clientes, essa tecnologia traz benefícios do rápido fluxo de informações estando diretamente relacionado ao equilíbrio do trabalho. A previsão e a comunicação das solicitações dos clientes são duas áreas de trabalho logístico impulsionadas pela informação. (BOWERSOX, CLOSS, COOPER 2007)

O processamento dos pedidos envolve todos os aspectos de administrar as solicitações dos clientes, incluindo recebimento inicial do pedido, a entrega, o faturamento e a cobrança, sendo assim as habilidades logísticas de uma empresa dever ser tão boas quanto a sua competência no processamento dos pedidos. (BOWERSOX, CLOSS, COOPER 2007)

Para Christopher (1997) a chave está em aceitar que os fluxos dos pedidos e de suas informações associadas constituem-se no coração do negócio. Pode parecer muito óbvio, mas a única racionalidade para qualquer organização comercial é a geração e o atendimento dos pedidos. Assim a conclusão disto é que o processo de atendimento dos pedidos deve ser projetado como uma atividade integrada com as funções convencionais apoiando este processo. Como auxílio neste processo, o desenvolvimento de um sistema de gerenciamento do pedido do cliente.

Estes sistemas de gerenciamento do pedido do cliente é uma estrutura de planejamento que faz a interligação do sistema de informação dos pedidos colocados com o fluxo físico de materiais necessário para atender esta demanda de pedidos. Com isso a interligação é necessária nas áreas chave para que ocorre o processo logístico em si, onde planejamento e controle da produção sincronizados com compras de materiais para produção. (CHRISTOPHER, 1997)

Varias companhias já fizeram experiência com as ideia de uma equipe interfuncional ou interdepartamental para assumir a responsabilidade pelo gerenciamento dos pedidos, enfim em vez de enxergamos cada estágio do processo como atividades discretas, nós as agrupamos e juntamos as pessoas a elas relacionadas. Deste modo este grupo pode ser composto por pessoas do comercial ou de vendas, com controladoria e contabilidade, com PCP e expedição, ou seja, todas as pessoas envolvidas na atividade de conversão de pedido em caixa. (CHRISTOPHER, 1997)

2.3.3 TRANSPORTE DE PRODUTOS PERECÍVEIS

O transporte de produtos perecíveis não se limita apenas a movimentação dos alimentos, mas todo o processo desde carregamentos e descarregamentos, na qual tem importância fundamental para garantia de segurança e qualidade dos produtos. Para isso alguns requisitos devem ser cumpridos neste processo logístico específico. O resfriamento do container para transporte de alimentos perecíveis deve ser efetuado antes do carregamento, sendo que a temperatura exterior pode ser fator de variações de temperatura prejudiciais à boa conservação dos produtos. Já o sistema de refrigeração deve assegurar condições de temperaturas e umidade adequada aos alimentos transportados. Para produtos alimentares resfriados e/ou congelados, o transportador deve controlar a temperatura para garantir que os alimentos sejam mantidos à temperatura recomendada pelo fabricante No transporte de alimentos, seguir sempre as orientações do fabricante, e também nunca transportar produtos avariados ou vencidos em um mesmo carregamento que contenha produtos destinados a venda e consumo. (ABIA, 2015)

O transporte de alimentos em geral requer cuidados, sendo que os perecíveis necessitam a mais dos que os demais, vale ainda ressaltar alguns desses, sendo que a cabine do condutor do veículo deve ser isolada da parte que contem os alimentos. A parte do veiculo em contato com a carga deve ser revestida de material liso, resistente, impermeável, atóxico e lavável para impedir a contaminação de deterioração dos produtos. Se os alimentos estiverem em embalagens primarias, ou seja, em contato direto com o produto, não devera entrar em contato direto com o piso do veiculo, portanto o ideal é que se utiliza pallets. Os

materiais utilizados para proteção e fixação de carga, devem estar sempre limpos e em boas condições, para evitar contaminações e danos aos produtos.(ABIA, 2015)

No transporte de produtos perecíveis todos os profissionais que envolvem este processo devem estar comprometidos, pois motoristas e ajudantes devem receber treinamento adequado sobre cuidados no transporte de alimentos e sobre os riscos de contaminação e deterioração dos produtos. Deve ser evitado freadas bruscas e curvas em alta velocidade para que as mercadorias não tombem, resultando e dano as embalagens e os produtos. (ABIA, 2015)

Para os veículos transportadores é necessário que contenham o certificado de vistoria ou alvará sanitário de acordo com a legislação vigente, sendo que a responsabilidade de manter certificado/alvará é do proprietário ou responsável pelo veículo. (ABIA, 2015)

Para garantir toda inocuidade dos produtos evitando contaminação, é indispensável que os veículos passem pelo processo de higienização, usando sempre produtos fabricados a base de ingredientes não tóxicos ou que não transmitam sabor ou odor, aprovados por órgãos competentes. As portas devem permitir adequada higienização e possuir vedação suficiente para impedir a entradas de insetos e manter a temperatura interna. A carroceria deve ser mantida limpa, seca e forrada adequadamente para evitar contaminação química ou microbiológica do alimento que está sendo transportado. (ABIA, 2015)

Para transportes de alimentos, é proibido transportar matéria-prima para indústria alimentícia ou alimentos conjuntamente com pessoas e animais. É proibido manter no mesmo lugar ou transportar no mesmo veículo, alimentos e produtos tóxicos que possam comprometer a integridade dos alimentos, contaminá-los ou corrompe-los. O transporte de alimentos em conjunto com outros (exceto tóxicos) numa mesma câmara de conservação, só é admitido no caso de alimentos compatíveis, aqueles que apresentam as mesmas características conservação (temperatura e umidade) e embalagens de acondicionamento, sendo que não corram o risco de contaminação cruzada durante o transporte. Há ainda uma alternativa quando não houver a compatibilidade dos produtos, o transporte no mesmo veículo poderá ser feito desde que este possua ambientes diferentes e que sejam dotados de revestimento interno de fácil limpeza, que aceitem a lavagem úmida e que não venham a absorver odores do baú. Estas áreas isoladas devam conter divisórias instaladas de forma móvel para permitir total flexibilidade às cargas

a serem transportadas, mas é necessário acesso independente para cada ambiente. Vale ressaltar ainda que não se deve transportar alimentos refrigerados em conjunto com alimentos de cargas secas, pois estes podem sofrer alterações em razão da temperatura do ambiente. (ABIA, 2015)

2.3.3 CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO

Para Ballou (2007), pode conter várias configurações estratégicas, entretanto, possui alguns fluxos típicos, que se apresentam na maioria das organizações: entrega direta a partir do estoque de fábrica, entrega direta a partir de vendedores ou da linha de produção e entrega feita utilizando um sistema de depósitos. Fator determinante da escolha pelo tipo de entrega sendo pelo volume de mercadorias a ser entregue. Deve ainda ser levado em consideração o fato de que podem ocorrer devoluções por parte do cliente (sejam de mercadorias próprias ou impróprias, no caso de trocas) e o sistema logístico deve estar preparado para absorver estes retornos.

Segundo afirma Dias (1993) as pequenas empresas ou as mais novas no mercado têm uma necessidade bem acentuada dos serviços dos atacadistas, distribuidores ou representantes, a fim de assegurar uma distribuição eficiente dos seus produtos, enquanto as empresas maiores ou mais tradicionais podem usar um contato mais direto com o consumidor. A eficácia e a estrutura da empresa são importantes para determinar até que nível se pode confiar na sua própria capacidade de definir e operar um canal independente de distribuição.

Poucas empresas estão organizadas dentro dos padrões de um sistema integrado de distribuição, porém com o passar do tempo a tendência de aceitação é maior, assim a implantação é uma decisão da diretoria, pois um canal de distribuição abrange tanto os setores da organização interna da empresa, quanto a política de marketing, ou seja setores externos à empresa.(DIAS,1993)

Como os diferentes tipos de canais de distribuição, Dias (1993), afirma que existe o seguinte:

- Distribuição pela própria organização de vendas é mais indicada quando há produção em massa para distribuição em ritmo acelerado de bens de consumo. Também o é quando se trata de bens de produção na forma de produtos

especializados e técnicos, de trabalho de venda mais difícil, tais como maquinarias para indústria, equipamento.

- Distribuição por meio de organização de vendas de terceiros é mais indicada para produtos conhecidos, de venda nos varejos, ou seja, de consumo popular e acelerado, desde que a taxa seja conveniente e o trabalho se apresente satisfatório.

- Distribuição por intermédio de representantes comissionados são empresas que se dedicam ao trabalho de distribuição de produtos manufaturados, assumindo a venda de uma infinidade de produtos diferentes. Sua eficiência é relativa e depende da margem que a mercadoria possa oferecer. Entretanto, a representada não poderá esperar destes homens relatório de vendas, informações sobre a concorrência etc., que somente sua própria organização poderá fornecer. São mais indicados, para essa finalidade de trabalho, os produtos de produção morosa, de luxo, equipamento técnico, maquinarias e material para construção.

- Distribuição através de firmas distribuidoras especializadas são mais recomendados para esta espécie de trabalho os produtos especializados para uso técnicos, produtos de transformação destinados às indústrias, equipamentos técnicos, maquinarias para indústria, material para construção e, ainda, destinados à embalagem e conservação dos produtos. tecnicamente, um distribuidor especializado deve trabalhar com exclusividades com determinada marca de fábrica, adquirindo quantidades previamente fixadas por contrato para revenda às casas especializadas do ramo.

Para Dornier (2000), é impossível a construção de um único canal de distribuição física. Sendo que ele acha necessário a criação de famílias logísticas, que são definidas pelo mesmo como o agrupamento dos produtos em categorias homogêneas e tem em comum a satisfação de necessidades idênticas de gerenciamento do fluxo. Esta classificação, auxilia na otimização dos custos totais e demonstra um grau de maturidade na gestão logística de uma empresa.

Dornier (2000) considera que a distribuição física é o fluxo de produtos do final da linha de produção até as mãos dos clientes finais. Para garantir que este fluxo ocorra segundo o esperado, o autor sugere a criação de uma rede de distribuição física, que deve englobar a análise das instalações de armazéns, diferentes meios de transportes que poderão ser utilizados e estoques

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo descrevem-se os procedimentos metodológicos que nortearam esta pesquisa, que apresentou uma descrição da forma de armazenamento dos produtos; um procedimento bibliográficos dando a base do estudo; sendo uma pesquisa qualitativa, de campo e estudo documental.

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

A presente pesquisa caracteriza-se tecnicamente em descritiva, segundo Silva & Menezes (2000, p.21), “a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento”.

A pesquisa bibliográfica segundo Cervo, Bervian e da Silva (2007, p.61), “constitui o procedimento básico para os estudos monográficos, pelos quais se busca o domínio do estado da arte sobre determinado tema”.

Segundo Silva & Menezes (2000, p. 20), “a pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e atribuição de significados são básicos no processo qualitativo. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem”.

3.2 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A coleta e a análise dos dados foram realizadas em uma pesquisa de campo, segundo Mattar (2005, p. 152) “a pesquisa de campo não deixa de ser uma pesquisa experimental, mas possui características próprias, que permitem distingui-

la do universo da experiência. Ela também exige uma intensa preparação teórica e prática”

Documental: afirma Mattar (2005, p. 153) “As bibliotecas são o lugar propício para encontrarmos documentos, mas elas não possuem um arquivo de todos os documentos tradicionais que podem ser úteis a nossa pesquisa, além de não arquivarem todo tipo de documento”. Sendo assim será buscado em documentos da própria distribuidora, tais como: notas fiscais de compras, relatórios gerenciais de custos, tabelas de gastos.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA E DO PRODUTO

A empresa em que foi realizado o estudo é uma empresa do ramo atacadista/distribuidora de alimentos perecíveis de origem animal. Esta empresa como o próprio nome diz, é uma distribuidora de alimentos, ou seja, a sua missão principal é distribuir. Em suma o que a empresa faz é comprar em grandes quantidades e a granel os determinados produtos, abrir as caixas e fracionar em pequenas quantidades, podendo assim vender para os mais variados clientes, desde pequenos, médios e de grande porte.

A empresa em estudo é de pequeno porte, se enquadrando no regime fiscal do simples nacional, uma empresa familiar onde teve início de suas atividades aproximadamente na década de 90, mais precisamente no ano de 1995. Ela foi fundada pelo pai do atual proprietário, com a razão principal de revender produtos frigoríficos (alimentos perecíveis), este tinha um enorme conhecimento no ramo de vendas destes produtos, pois havia trabalhado durante 30 anos em um frigorífico de abate de aves e suínos. Aposentando e com muita vontade de trabalhar e criar seu próprio negócio, fundou a empresa em questão, onde com o passar dos anos, foi se aperfeiçoando, com isso aumentou a gama de produtos e expandiu a sua área de atuação.

O foco principal da empresa é trabalhar apenas com produtos perecíveis de origem animal e resfriados, isto porque esta classe de produtos se divide em produtos resfriados e congelados. Esta opção da empresa tem relação direta com o processo logístico do ramo. Produtos perecíveis congelados requer cuidados maiores na parte operacional, devido a sua alta sensibilidade com relação a diferença de temperatura. Com isso a empresa foca no ramo de produtos resfriados buscando excelência do serviço. Estes produtos resfriados são para se trabalhar em temperaturas maiores, leia-se temperaturas de 0°C à 12°C aproximadamente, isto torna o processo operacional mais fácil, reduz custos em relação a conservação do produtos, pois o custo energético de resfriados é menor que congelados, a estrutura física é praticamente mesma, resultando apenas em diferença na parte mecânica e elétrica dos compressores, encarecendo estas máquinas. Porém os resfriados têm

um fator como ponto negativo em relação ao congelado, o prazo de validade é extremamente curto, sendo que o produto que possui maior prazo é de 90 dias. Assim sempre se têm um prazo curto para trabalhar, ou seja, o processo logístico em si como todo necessita realmente funcionar.

Sabedora disso a empresa mantém preocupação constante nestes produtos, e faz com que o seu processo logístico tenha o menor número de falhas possíveis. Hoje 50% dos produtos possuem 90 dias de validade, e os outros 50% são de 60 dias, piorando ou acelerando ainda mais a logística da empresa. Na pauta de produtos da empresa, encontram-se produtos fatiados, como queijos e friamberia (presuntos e mortadelas), salsichas e linguiças, defumados, e derivados de laticínios (nata, ricota bebidas lácteas). São produtos que estão prontos para o consumo, tendo sempre rigoroso controle de qualidade para evitar danos ao cliente e ao consumidor final.

4.2 DESCRIÇÃO DO ARMAZENAMENTO E DA DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS

Com relação ao armazenamento, a empresa possui 2 câmaras frigoríficas instaladas na sua sede, com sistema de doca e antecâmara todos feito de material isopainel de 10cm de espessura, material este que próprio para frigoríficos e laticínios, pois são isolantes térmicos suportando temperaturas externas de 40°C sem interferir na parte interna onde fica em temperatura ambiente. Estes são os mesmos materiais que revestem e sustentam as câmaras 2 frigoríficas, além de térmicos que são suas principais funções, eles facilitam a higienização inibindo o risco de contaminação. No interior das câmaras como mostra a figura 1 a seguir, as paredes brancas do isopainel sempre mantendo-as limpas, os produtos colocados em caixas plásticas e em cima de estrados e palletes, assim não ocorre o contato direto dos produtos no chão evitando a contaminação ou problemas de avaria, pois são ambientes úmidos propensos a estes problemas.

Figura 1 - Interior das câmaras frigoríficas de estocagem



Fonte: Empresa em estudo

Nota-se também na parte interna a diferença dos tipos de embalagens, caixas de papelão e caixa plásticas, estas por sua vez em diferentes cores. Isso faz parte do processo de separação e preparação de pedidos, facilitando assim a organização da mesma. Na parte externa, a figura 2 abaixo demonstra o marcador de temperatura das câmaras, estes por sua vez conforme anexo 1, é rigorosamente controlado em ambas as câmaras, é feito diariamente e de hora em hora no período da jornada de trabalho. Assim a empresa consegue auferir e manter um controle de qualidade perante aos clientes, visto que se trata de alimentos perecíveis.

Figura 2 - Marcador de temperatura da câmara de estocagem



Fonte: Empresa em estudo

No quadro de colaborador é obrigado o uso de roupas apropriadas para este serviço, na qual são botas de borrachas de fácil limpeza, uniforme de cor branca, tocas e jaquetas próprias para temperaturas menores. Estes possuem um controle de exames médicos anuais, onde somente começam a exercer suas

funções depois de estarem aptos, isto prova-se através de uma carteira de saúde dada por um médico, segue figura 3 abaixo.

Figura 3 - Carteira de saúde para o colaborador

Prefeitura Municipal de Forquilha
Secretaria de Saúde e Trabalho Social
Departamento de Saúde

CARTEIRA DE SAÚDE
Nº

Nome:

Nascimento: Natural

Data Exp.: CP

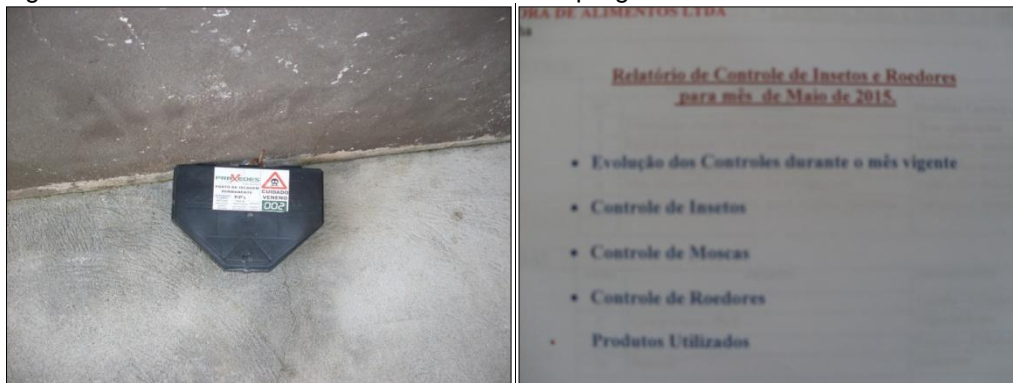
Assinatura do Funcionário:

Só é válida com apresentação da Carteira Profissional.

Fonte: Vigilância Sanitária Municipal de Forquilha

Na parte externa, a empresa faz o controle de insetos, pragas e roedores com uma empresa terceirizada, na qual mensalmente emite um relatório descrevendo a situação e quais produtos foram utilizados na desinsetização. Conforme figura 4. Esta empresa ainda semestralmente faz a limpeza das caixas de água.

Figura 4 - Isca e relatório mensal de controle de pragas e roedores



Fonte: Empresa em estudo

O processo de entrega dos produtos aos seus clientes é utilizado caminhões leves, equipados com carroceria tipo baú refrigerados, na qual são feitos do mesmo material de isopanel, com compressores acoplados nestes para manter a

temperatura necessária e poder entregar ao cliente o produtos com a temperatura de conservação correta conforme manda o fabricante do produtos. A figura 5 demonstra como são estes tipos de caminhão e sua carroceria.

Figura 5 - Veículo e carroceria frigorífica



Fonte: Empresa em estudo

Atualmente o foco principal da empresa é ter na sua carteira de clientes, mercados e padarias, para isso o método logístico de vendas é utilizado o chamado popularmente pronta-entrega. Cada caminhão sai carregado pela manhã com certa quantidade de produtos e com rota e destino certo, retornando no final do dia, ou posteriormente no dia após, com alguma ou nenhuma sobra. São rotas pré-definidas e realizadas semanalmente, onde presa a sequencia e continuidade semanal assim conseguindo criar um vinculo com seu cliente. Isto foi concebido pelo fato de empresa já estar solida e há anos no mercado, repassando uma garantia de segurança na entrega do produto ao cliente. Como a empresa trabalha nesse foco, com esse pensamento, o tipo de cliente em que ela atua, é um cliente fiel, porém exigente, onde na basta apenas vender e cobrar, mas abastecer (colocar) o produto vendido na gôndola do seu cliente, criando ainda mais segurança e principalmente confiança do cliente na empresa, na pessoa do colaborador que está na ponta, fazendo o relacionamento direto. Já na parte de pedido do vendedor com a empresa, existe uma pré venda baseado no histórico e no conhecimento adquirido com o tempo por parte da equipe de venda e supervisão.

Não saindo do foco, mas também se encontra na empresa alguns clientes que são repassados pedidos via telefone ou e-mail, estes sendo mercados e lanchonetes ou restaurantes. Assim a logística é diferente, onde tem dia certo para pedidos e não para entregas, pois as rotas de entregas são alternativas conforme os

pedidos e suas quantidades, sendo no máximo 2 dias após o pedido processado. Na parte interna ambos os pedidos são processados por um colaborador, na qual agrupa e repassa para equipe de separação, estes separam pelo sistema PVPS (primeiro que vence primeiro que sai) sempre organizando e não deixando produtos parados dentro das câmaras para o vencimento. O carregamento é feito manual e todos os dias pela manhã.

Quanto aos pedidos de compra, são alinhados os dias fixos, tanto do pedido quanto das entregas, nota-se que quanto maior for maior a empresa e sua entrega terceirizada, a entrega oscila entre 1 a 5 dias, resultando em problemas para o processo logístico. Hoje a empresa trabalha na grande maioria com frigoríficos e laticínios da região, pois estes processam pedido num dia antes da entrega, assim resultam em segurança de estoque, diminuem ou praticamente extinguem as falhas, e desonera a empresa em manter sempre estoque de segurança, gerando um custo menor a mesma. Estas empresas pequenas ainda conseguem manter um padrão de qualidade melhor na sua logística, pois são empresas pequenas, onde o proprietário ou gerente está sempre a par de todo o processo logístico, garantindo e sanando quando houver problemas em tempo curto.

5 CONCLUSÃO

Visto que com o passar dos tempos foi dada devida importância a logística e seus estudos foram aprimorados, com isso muitas empresas conseguiram resolver seus problemas até então sem solução, ou empresas conseguiram se destacar no mercado com este novo jeito de olhar para os processos, ou ainda empresas que surgiram destes novos procedimentos.

A empresa em questão surgiu de problemas e soluções para um mercado cada vez mais exigente, que cobra dia a dia um produto de melhor qualidade, vendável, e com entrega exata e rápida. Resultando assim em negócios prósperos e de extremas confianças.

O estudo apresentado contribui para um processo logístico e estratégico, realizando com esta ação maior competitividade no mercado e comprovando a importância da logística integrada.

O processo logístico levantado e apresentado neste estudo demonstrou estar integrado, pois o produto necessita ser comprado, entregue na empresa, separado para o seu cliente, este por sequencia estar exposto na prateleira e ainda possuir um prazo de validade bom (mínimo 30 dias) para o consumidor final.

Neste caso, os produtos com 60 dias de validade, todo esse processo logístico, necessita ser exato e rápido.

Verificou-se que com as novas exigências para as atividades logísticas no mercado de alimentos perecíveis, estão cada vez mais se reduzindo custos, prazos de entrega e armazenamento, aumentando consideravelmente a qualidade dos produtos, com isso novas estratégias na gestão estão sendo utilizadas para confiabilidade nas empresas.

O estudo cumpriu seus objetivos, apresentando a importância da logística no ramo de distribuição de alimentos perecíveis, verificando que a logística integrada é vital às empresas deste ramo.

REFERÊNCIAS

ABIA- **Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação**. Disponível em: <<http://www.abia.org.br/anexos2012/CAC.pdf>>. Acesso em 1 de maio de 2015.

ANVISA- **Agência Nacional de Vigilância Sanitária**. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/dcf7a900474576fa84cfd43fbc4c6735/CN%C2%BA+275,+DE+21+DE+OUTUBRO+DE+2002.pdf?MOD=AJPERES>>. Acesso em 1 de maio de 2015.

ANVISA- **Agência Nacional de Vigilância Sanitária**. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/4a3b680040bf8cdd8e5dbf1b0133649b/RESOLU%C3%87%C3%83ORDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf?MOD=AJPERES>>. Acesso em 1 de maio de 2015.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e de distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2007.

BORRÉ, Márcia Helena; AGITO, Naraiana, **Operadores Logísticos Frigorificados**, Estudos realizados - GELOG-UFSC, 2005. Disponível em <http://www.gelog.ufsc.br/joomla/attachments/033_2006-1%20-

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J.; COOPER, M. Bixby. **Gestão da cadeia de suprimentos e logística**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHING, Hong Yuh. **Gestão de estoques na cadeia de logística integrada: supply chain**. São Paulo: Atlas, 2008.

CHRISTOPHER, Martin. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**. São Paulo: Thomson, 1997.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais**. São Paulo: Atlas, 1993.

DORNIER, Philippe-Pierre. **Logística e operações globais: texto e casos**. São Paulo: Atlas, 2000.

EMBRAPA – **Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária**. Disponível em: <<http://ainfo.cnptia.embrapa.br/digital/bitstream/item/34409/1/2000-DOC-0042.pdf>>. Acesso em 18 de abril de 2015.

MATTAR NETO, João Augusto. **Metodologia científica na era da informática**. 2 ed ver. ed e atual São Paulo: Saraiva, 2005.

MIRANDA JOSÉ, Gilberto; REIS ANTONIO DOS, Ernando. **Indicadores financeiros e não financeiros de longo prazo**: um estudo em empresas atacadistas e distribuidoras brasileiras. Contab. Vista e Rev., v. 17, n. 4, p 11-34, 2006.

SEARA – **Empresa**. Disponível em: <<http://www.seara.com.br/vendas-no-brasil/dicas/dicas-de-armazenagem/>>. Acesso em 18 de abril de 2015.

SILVA, E. L. & MENESES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: LED/UFSC, 2001

ANEXOS

