

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

KAROLINE SOARES CAMILO

**ANÁLISE DO SISTEMA LOGÍSTICO EM UMA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
HORTIFRUTTI EM IÇARA-SC**

CRICIÚMA

2015

KAROLINE SOARES CAMILO

**ANÁLISE DO SISTEMA LOGÍSTICO EM UMA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
HORTIFRUTTI EM IÇARA-SC**

Relatório de Estágio, apresentado na disciplina
Orientação do Relatório de Estágio no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Professora Ma. Jucélia da Silva
Abel.

CRICIÚMA

2015

KAROLINE SOARES CAMILO

**ANÁLISE DO SISTEMA LOGÍSTICO EM UMA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
HORTIFRUTTI EM IÇARA-SC**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 30 de Novembro de 2015.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel – Mestre – (Unesc) – Orientadora

Prof^a. Marianela Marana Vieyto – Especialista– (Unesc)

Prof^a. Luciane de Carvalho Pereira – Especialista– (Unesc)

Dedico este trabalho a todos aqueles que, durante a minha trajetória acadêmica, ofereceram sua força, apoio e estiveram comigo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, pois sem Ele não teria forças para chegar até aqui.

Agradeço à minha família, principalmente aos meus pais, pelo amor incondicional, dedicação e por mais uma vez terem me proporcionado vencer uma etapa importante de minha vida.

Aos meus irmãos que sempre estiveram presentes em minha caminhada, mesmo eu estando um pouco ausente.

Ao meu companheiro Fernando Aguiar, agradeço pelo cuidado e carinho e seu apoio infinito de nunca me deixar desanimar. Te amo!

A todos os amigos e colegas de faculdade pelo companheirismo e aprendizado conjunto, a minha amiga Lisiane Magnus agradeço, pois sempre esteve presente em minha vida nesses quatro anos, tanto nos momentos difíceis quanto nos alegres, obrigada por tudo.

A minha orientadora Jucélia da Silva Abel pela paciência e compreensão, pela tarde do final de semana que disponibilizou sem medir esforços, muito obrigada minha querida!

Agradeço a minha querida professora Luciane de Carvalho Pereira, pelo apoio, e por sempre estar disponível para ajudar em tudo, obrigada de coração.

Muito obrigada a todas as pessoas que contribuíram para meu sucesso e para meu crescimento como pessoa. Sou o resultado da confiança e da força de cada um de vocês.

**“Quando penso que cheguei ao meu limite,
descubro que tenho forças para ir além.”**

Ayrton Senna

RESUMO

CAMILO, Karoline Soares. **Análise do sistema logístico de distribuição em uma empresa de beneficiamento e comércio de frutas em Içara - Santa Catarina.** 2015. 56 páginas. Monografia do Curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

O presente trabalho tem como objeto de estudo uma empresa de beneficiamento e comércio de frutas que autorizou a publicação de seu nome para este relatório. Trata-se da Baschiroto Beneficiamento e comércio de Frutas Ltda, localizada no município de Içara, Santa Catarina. O principal objetivo deste estudo é analisar se as atividades desenvolvidas pelo sistema logístico estão adequadas às necessidades da empresa. Trata-se de Relatório de Estágio composto por pesquisa e revisão bibliográfica abordando os principais assuntos em estudo, como: logística, distribuição física, atividades e nível de serviço da logística. Os procedimentos metodológicos foram definidos da seguinte maneira: trata-se de pesquisa descritiva e explicativa; quanto aos meios de investigação foram utilizadas a análise documental, a observação participante e a entrevista semiestruturada com seis perguntas abertas; a população-alvo restringiu-se ao responsável pelo setor de logística, ao gerente de vendas da empresa e a dois vendedores, por serem os responsáveis pela tomada de decisões e ações corretivas no processo da logística. A metodologia está voltada para pesquisa e avaliações qualitativas que foram conferidas com a pesquisa bibliográfica. Os resultados da pesquisa são apresentados de forma clara e objetiva, visando à identificação das atividades desenvolvidas pela logística da empresa, a sua estrutura e funcionamento. Ao final, é possível considerar que os objetivos propostos para este estudo foram atingidos e que as atividades desenvolvidas pela logística estão adequadas às necessidades da empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Logística. Níveis de serviço de logística. Distribuição.

RESUMEN

CAMILO, Karoline Soares. **Análisis do sistema logístico de distribuição en una empresa de beneficiamento y comercio de frutas em Içara - Santa Catarina.** 2015. 56 páginas. Monografía del Curso de Secretariado Executivo, da Universidad do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Este trabajo tiene como objeto de estudio una empresa de distribución y comercialización de frutas que autorizaron la publicación de su nombre para este informe. Se trata Baschirotto Beneficiamento y Comercio de frutas Ltda., situada en la ciudad de Içara, Santa Catarina. El objetivo de este estudio es analizar si las actividades desarrolladas por el sistema de logística son adecuadas a las necesidades de la empresa. Este informe de fase compuesto por la búsqueda y revisión de la literatura aborda las principales cuestiones objeto de estudio, tales como: logística, actividades de distribución física y el nivel de servicio de logística. Los procedimientos metodológicos se definieron de la siguiente manera: descriptivo y explicativo de investigación; como los medios de investigación se han utilizado para documentar el análisis, la observación participante y entrevistas semiestructuradas con seis preguntas abiertas; la población objetivo se limitaba a responsables de la industria de la logística, gerente de ventas de la empresa y dos vendedores, porque ellos son los responsables de la toma de decisiones y acciones correctivas en el proceso logístico. La metodología se centra en las evaluaciones de investigación y cualitativa que se confirmaron con la literatura. Los resultados se presentan de una manera clara y objetiva, el objetivo fue de identificar las actividades desarrolladas por la empresa de logística, su estructura y funcionamiento. Al final, es posible considerar que los objetivos propuestos para este estudio se han alcanzado y las actividades de logística son apropiadas para las necesidades de la empresa.

PALABRAS CLAVE: Logística. Niveles de servicio de logística. Distribución.

ABSTRACT

CAMILO, Karoline Soares. **Análise do sistema logístico de distribuição em uma empresa de beneficiamento e comércio de frutas of Içara - Santa Catarina.** 2015. 56 pages. Executive Secretary Course monograph, the University do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

This work has as object of study a processing and trading company of fruits that authorized the publication of your name for this report. This is the Baschiroto Beneficiamento e Comércio de Frutas Ltda, located in the city of Içara, Santa Catarina. The aim of this study is to analyze whether the activities carried out by the logistics system are appropriate to business needs. It is Training Report consists of research and literature review addressing the main issues under study, such as: logistics, physical distribution activities and logistics service level. The methodological procedures were defined as follows: it is descriptive and explanatory research; as the investigative means have been used to document analysis, participant observation and semi-structured interviews with six open questions; the target population was restricted to responsible for the logistics industry, the company's sales manager and two salesmen, because they are responsible for making decisions and corrective actions in the process of logistics .The methodology is focused on research and qualitative evaluations , conferred with the literature. The search results are presented in a clear and objective way, aimed at identifying the activities developed by the logistics company, its structure and functioning. At the end, it is possible to consider that the objectives proposed for this study were attained and that the activities of the logistics are appropriate to business needs.

KEYWORDS: Logistics. Logistics service levels. Distribution.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Modelo para controle logístico.....	29
Figura 2 – Fluxograma da logística da empresa.....	31

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA	14
1.2 OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
1.3. JUSTIFICATIVA	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1 CONCEITOS DE DISTRIBUIÇÃO	17
2.1.2 Processo de distribuição	17
2.1.3 Razões da utilização de intermediários.....	18
2.2 CONCEITOS DE DISTRIBUIDORA.....	19
2.3 HISTÓRIA DA LOGÍSTICA	19
2.3.1 Conceitos de logística	20
2.3.2 Definição de logística.....	21
2.3.3 A logística na empresa	21
2.3.4 Fases da logística	22
2.4 ATIVIDADES QUE INTEGRAM A LOGÍSTICA	23
2.4.1 Controle de estoque.....	23
2.4.2 Recebimento de Mercadorias.....	24
2.4.3 Conferencia de Mercadorias	25
2.4.4 Organização do Depósito	25
2.4.5 Veículos e equipes de entregas	26
2.5 NÍVEIS DE SERVIÇO LOGÍSTICO.....	27
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	30
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO.....	30
4 METODOLOGIA	32
4.1 TIPOS DE PESQUISA	32
4.1.1. Pesquisa Descritiva.....	32
4.1.2. Pesquisa Explicativa	32
4.2 Quanto à Natureza.....	33
4.3 Quanto à Abordagem	33

4.4 Quanto aos procedimentos técnicos.....	33
4.4.1 Observação participante.....	34
4.4.2 Pesquisa bibliográfica	34
4.4.3 Pesquisa documental.....	34
4.5 Coleta de dados	35
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	37
5.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS	37
5.2 ANÁLISE DOS DADOS	38
6 CONCLUSÃO	44
REFERÊNCIAS.....	45
APENDICE.....	48
ANEXOS.....	50

1 INTRODUÇÃO

A logística tem despertado um interesse crescente nas organizações empresariais e nas pesquisas científicas, uma vez que torna possível melhorar o desempenho e a competitividade das organizações. Atualmente, a logística é parte fundamental dentro de qualquer corpo administrativo organizacional, visando sempre à melhoria, o progresso e desenvolvimento, com crescimento conjunto em todo o processo.

Neste processo, é fundamental conhecer o conceito e o contexto no qual se dá a distribuição logística. A distribuição tem como objetivo trabalhar um assunto de grande valor no mundo dos negócios: avaliar como as empresas se une para levar produtos e serviços do local de origem (fabricante) até o local de consumo (consumidor final). Ela é a base para que se possa compreender como se dá a logística de uma empresa.

O objetivo desta pesquisa é conhecer a agilidade, a distribuição física e a competitividade da empresa onde está sendo desenvolvido o estágio obrigatório. Foi escolhida a logística de distribuição como tema norteador, porque ela vem se tornando uma poderosa aliada, quando se pensa em lucratividade, competitividade e liderança, por meio de serviços bem prestados.

Este relatório de estágio apresenta-se organizado em cinco capítulos sendo que:

No primeiro capítulo encontram-se a situação problema, os objetivos geral e específico e a justificativa do tema da pesquisa. No segundo capítulo contem a fundamentação teórica, onde se destaca os principais autores e obras mais relevantes em relação ao tema em estudo. No capítulo terceiro com o fechamento do trabalho apresenta-se a caracterização da empresa. No capítulo quatro a metodologia abordada na pesquisa. A apresentação e análise dos dados encontram-se no capítulo cinco. E, por fim, a conclusão do presente estudo.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

O presente estudo tem como foco a área de logística da empresa Baschiroto Beneficiamento e Comércio de Frutas Ltda, ela é uma distribuidora de Hortifrutti, consolidada no mercado há mais de 25 anos.

A atividade da empresa pode ser entendida como aquisição dos produtos de fornecedores e revenda para seus clientes. Dessa forma, são desenvolvidas rotinas de venda, processamento de pedidos, carregamento e entregas de mercadorias.

O devido estudo tem oferecido à pesquisadora a oportunidade de conhecer e avaliar os procedimentos logísticos da organização e, desta forma, ela teve a oportunidade de comparar se o centro de distribuição logística da empresa está de acordo com o que seria ideal para a organização, podendo assim sugerir melhorias no processo logístico com relação aos serviços prestados pela empresa.

O gerenciamento do processo das atividades é fundamental para o controle de custos de distribuição e para garantir vantagem competitiva, em relação aos concorrentes. Em um mercado cada vez mais competitivo, e exigente, as empresas distribuidoras precisam de estratégias de logísticas muito bem planejadas e executadas.

A falta de um sistema logístico de distribuição bem estruturado e eficiente pode fazer com que a organização deixe de ser produtiva, pois é inevitável pensar em produção sem antes realizar um projeto logístico eficiente, o qual conseguirá suprir às necessidades da empresa, dentro da expectativa de lucro que a empresa almeja alcançar.

Com relação aos processos de distribuição, esse trabalho busca, de maneira sucinta, responder ao seguinte objetivo: **Como analisar o sistema logístico em uma empresa beneficiamento e comércio de frutas, em Içara-SC?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o sistema logístico em uma empresa de beneficiamento e comércio de frutas em Içara - SC.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Descrever os procedimentos logísticos da empresa;
- b) Identificar as práticas da área de logística da empresa;
- c) Analisar se as atividades desenvolvidas pela logística estão adequadas às necessidades da empresa.

1.3. JUSTIFICATIVA

Este relatório de estágio é voltado para área de logística, procurando soluções dos problemas que surgem em função da necessidade de melhorias contínuas.

As atividades exercidas no processo de logística são muito importantes, pois envolvem diretamente as necessidades da empresa e do consumidor final, para a obtenção de maior eficiência e eficácia no ato operacional, para que, por menor que sejam os erros, eles sejam excluídos dos processos que compõem cada atividade.

A Logística é o processo de planejar, implementar e controlar de maneira eficiente o fluxo e a armazenagem de produtos, bem como, os serviços e informações associados cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo. Partindo deste princípio, ela tem como o objetivo, atender aos requisitos do consumidor. Por este motivo, este estudo é oportuno para o pesquisador e para a empresa, pois permitirá o acesso e o conhecimento de todos os seus canais de distribuição.

A escolha do tema deste trabalho justifica-se pela necessidade de:

- a) gerenciamento do processo das atividades de distribuição logísticas;

b) estratégias e vantagem competitiva;

c) mobilizar os colaboradores, implicando em melhores resultados para a qualidade no trabalho, com base no planejamento e organização que a profissão de secretariado executivo orienta.

Estes fatores são de suma importância para a eficiência e eficácia do processo de logística, onde possíveis falhas nele podem fazer com que a organização deixe de ser produtiva e não consiga atingir as metas de lucros mensais.

É importante frisar, ainda, que este estudo é viável para a empresa, pois busca o aumento da produtividade nos processos e eficácia nos serviços prestados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta pesquisa, que está baseada em diversos autores, tem como principal meta realçar o quão importante é para as organizações, possuírem um plano de logística bem estruturado para a empresa.

Segundo Vianna (2001), a fundamentação teórica busca a análise de autores que já escreveram sobre o tema em que se deseja pesquisar, portanto direciona ao leitor um referencial teórico de acordo com a pesquisa.

Desta forma, os próximos títulos do capítulo procuram relacionar informações acerca do propósito da pesquisa, assim como entendimento do tema em estudo com base em outros autores.

2.1 CONCEITOS DE DISTRIBUIÇÃO

A distribuição é um dos processos da logística, responsável pela administração dos materiais, desde a saída do produto da linha de produção até que chegue para entrega no destino final, ou seja, às mãos do consumidor.

Segundo o dicionário Michaelis (1998) define que é o ato ou efeito de distribuir; repartição; classificação; fornecimento ou transporte de mercadorias, jornais etc., dos pontos de produção para os de uso ou consumo.

Os canais de distribuição baseiam-se em sistemas comportamentais que envolvem pessoas e empresas unidas com os objetivos individuais, empresariais e do próprio canal. (KOTLER, 1999).

De acordo com Magge (1977, p.20) conceituando canais de distribuição para o autor é “a estrutura das unidades de organização dentro da empresa e de representantes e revendedores, atacadistas e varejistas”.

2.1.2 Processo de distribuição

Com o produto pronto, ele sai da fábrica e é encaminhado ao distribuidor que, por sua vez, vende o produto a um varejista. O varejista expõe esse produto para venda aos consumidores finais. Este é o processo mais comum de distribuição, porém, nesse contexto, há uma série de variáveis e também decisões a serem tomadas pelo profissional de logística.

Fábrica = Produto pronto → Distribuidor → varejista → Consumidor final

Assim sendo, a distribuição é feita, principalmente, por intermediários, contratados ou não pela empresa responsável pelo produto a ser entregue para o consumidor final ou varejista. (PORTAL DA EDUCAÇÃO, 2015)

2.1.3 Razões da utilização de intermediários

Partindo do princípio que distribuir é o mesmo que dividir parece que o produtor está colocando o destino de sua empresa nas mãos de intermediários.

Porém, o produtor terá várias vantagens com isso, tais como:

a) Custo menor na venda dos produtos em várias cidades, estados e até mesmo países, já que o gasto com abertura de muitas filiais ficaria altíssimo;

b) Os fabricantes que estabelecem seus próprios canais podem obter um retorno maior, investindo mais em seu negócio principal, pois se uma empresa obtém um retorno de 20% sobre a fabricação e de apenas 10% sobre o varejo, não tem sentido pensar em estabelecer um varejo próprio.

Segundo Carvalho (2009) Nas duas últimas décadas, foi notável uma mudança no mercado com relação à força de influência dos produtos de bens para os distribuidores. Essa transferência de poder econômico é especialmente notável no nível de varejo.

O uso de intermediários, portanto, aumenta a eficiência da distribuição de bens por torná-los amplamente disponíveis e acessíveis aos mercados alvos.

Para o Carvalho (2009), os intermediários, por meio de seus contatos, experiência, especialização e escala de operação, oferecem à empresa fabricante muito mais do que esta pode atingir com seus próprios esforços.

2.2 CONCEITOS DE DISTRIBUIDORA

Distribuidora é uma empresa que faz a ponte entre o fabricante e os pequenos comerciantes que, geralmente, não compram direto da fábrica, por que vendem apenas em grandes quantidades.

A distribuidora é responsável pela negociação, compra do fabricante, transporte, armazenagem, venda para os pequenos comerciantes e entrega. A agilidade, pontualidade na entrega e transações sem falhas são vitais para a sobrevivência de uma empresa distribuidora.

De acordo com dicionário Michaelis (1998), distribuidora é a empresa responsável pela distribuição de um produto específico no mercado, que também estabelece ligações entre indústria e estabelecimentos comerciais. Empresa de caráter financeiro sem permissão para participar no pregão da bolsa, mas que se mantém ativa no mercado das ações ou valores financeiros.

2.3 HISTÓRIA DA LOGÍSTICA

A logística originou-se no século XVIII, no reinado de Luiz XIV. Existia o posto de Marechal – General de Lógis -, responsável pelo suprimento e pelo transporte do material bélico nas batalhas. Segundo Moura (1998), a logística surgiu no Brasil entre as décadas de 1980 e 1990. Ela surgiu em função da mudança na forma com que as organizações viam seus clientes. Até então, acreditava-se que os serviços prestados eram suficientes para atender às necessidades do cliente, sem importar realmente com o que ele queria.

No decorrer do tempo, guerras têm sido ganhas e perdidas através do poder e da capacidade da logística, ou pela falta dela. Segundo Filho (2001) A Logística surgiu no Brasil no início da década de 80, logo após a explosão da Tecnologia da Informação. Surgiram algumas entidades dando enfoque a Logística como: ASBRAS (Associação Brasileira de Supermercados), ASLOG (Associação Brasileira de Logística), IMAM (Instituto de Movimentação e Armazenagem), entre outras, que

tinham a difícil missão de disseminar este novo conceito voltado para as organizações.

Conforme Christopher (2002), No início de 1991, a logística e a estratégia competitiva demonstraram sua importância, como na preparação para a Guerra do Golfo, quando os Estados Unidos e seus aliados tiveram que deslocar grandes quantidades de materiais a grandes distâncias, em curto espaço de tempo. Meio milhão de pessoas e mais de meio milhão de materiais e suprimentos precisaram ser transportados através de 12.000 quilômetros, por via aérea, e mais 2,3 milhões de toneladas de equipamentos transportados pelo mar, em questão de meses, usando os recursos da logística.

Ao longo do tempo, a logística vem evoluindo, passando de ações isoladas para ações sinérgicas, ou seja, à logística integrada.

2.3.1 Conceitos de logística

A palavra logística vem do francês *logistique* e tem a sua origem definida de maneira diferente entre pesquisadores e historiadores. O dicionário Michaelis (1998) classifica logística como: “Ciência militar que trata do alojamento, equipamento e transporte de tropas, produção, distribuição, manutenção e transporte de material e de outras atividades não combatentes relacionadas”. Dentre os significados, é possível encontrar quem defenda que a palavra logística venha do antigo grego “logos”, que significa razão, cálculo, pensar e analisar.

O mercado atual encontra-se com progressos tecnológicos significativos e consumidores cada vez mais exigentes, sejam eles consumidores finais localizados na ponta das cadeias de suprimentos ou consumidores compradores.

“A logística representa o elo entre todas as expectativas geradas pelos demais departamentos, como Vendas, Marketing, Finanças, Custos, Pesquisa e Desenvolvimento, Produção e todos os setores que somados visam um mesmo objetivo, o sucesso de suas metas” (FERNANDES, 2012, p. 9).

Para Moura (2006, p.15), logística é a “arte de administrar o fluxo de materiais e produtos, da fonte ao consumidor”. Sendo assim, o sistema logístico

inclui o fluxo total de materiais, desde a aquisição da matéria-prima até a entrega dos produtos ao consumidor final.

2.3.2 Definição de logística

Segundo o *Council of Logistics Management* (2015), é o processo de planejamento, implementação e controle da eficiência, o fluxo efetivo de armazenamento de bens, serviços e informações relacionadas do ponto de origem até o ponto de consumo.

Portanto, logística também pode ser pensada como o transporte, depois de levar em conta todas as atividades conexas que são consideradas na tomada de decisões sobre os materiais em movimento.

2.3.3 A logística na empresa

A logística sempre fez parte das atividades das empresas, porém, muitas de suas atividades eram desempenhadas por outros setores da firma (BALLOU, 1993).

Para Ching (1999), as atividades da logística podem ser divididas em primárias e secundárias, como segue:

1) Atividades primárias: são as atividades essenciais, correspondem ao maior montante do custo total da logística. Fazem parte deste grupo:

a) transportes — métodos de movimentação dos produtos (rodoviário, aeroviário, ferroviário, marítimo). Contribui com grande parcela do custo total de logística;

b) gestão de estoques: gerenciamento dos níveis de estoque, conforme necessidade da empresa;

c) processamento de pedidos: determinação do tempo necessário para entrega.

2) Atividades secundárias: estas atividades exercem a função de apoio para a garantia do bom funcionamento do processo logístico. São compostas das seguintes atividades:

a) armazenagem — espaço para estoques; manuseio de materiais — movimentação de produtos no local de armazenagem; embalagens de proteção —

necessárias para acondicionamento dos produtos; programação de produtos — necessidade de produção e reposição de itens da lista de materiais; manutenção de informação — base de dados para o planejamento e controle de todo o processo logístico.

Ressalta Ching (1999) que a logística é um fator essencial para a competitividade nos dias de hoje, podendo determinar o fracasso ou o sucesso de uma empresa. As atividades realizadas 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 os reflexos de um bom planejamento na distribuição dos produtos, aquisição de matérias-primas, fluxo de materiais, armazenamento físico etc., possibilitando assim, redução de custos e aumento da competitividade.

2.3.4 Fases da logística

São três atividades básicas e distintas que se necessita para uma grande gestão integrada, a fim de formar o conjunto que se denomina a logística.

A integração das mesmas ocorrerá em momentos que deverão ser sincronizados, em que uma quebra ou desencontro de informações entre elas ocasionará problemas para toda a operação (FERNANDES, 2012, p.17).

A logística está presente em todos os momentos, sejam eles profissionais ou pessoais: armazenando, transportando, distribuindo objetos, recursos, informações, suprimentos, produtos acabados, semiacabados, matérias-primas, um simples *e-mail* ou telefonema.

Todas as áreas de uma empresa têm suas metas e fases a serem desenvolvidas e a logística comporta o desenvolvimento de todas elas e, mesmo que não se perceba, ela está em cada momento, em cada ação. Segundo Fernandes (2012), compete às áreas estudar como se utilizar das ferramentas que a logística apresenta e como ela intervém em seus resultados.

2.4 ATIVIDADES QUE INTEGRAM A LOGÍSTICA

Para exercer seu papel de modo satisfatório, a logística reúne em sua finalidade uma série de atividades, as quais alguns autores, dentre eles Ching (1999), preferem classificar entre primárias e secundárias, como visto nas páginas anteriores. Tratando-se de empresas com a finalidade específica de distribuição física, merecem destaque algumas funções, conforme será analisado em seguida.

2.4.1 Controle de estoque

Uma das mais importantes funções da administração de materiais, para Pozo (2002) é o controle de estoque, pois geralmente os estoques envolvem altos custos. O gerenciamento destes recursos é essencial para os negócios da organização.

Para Ballou (1993), controle de estoques é uma questão de balancear os custos de manutenção de estoques, de aquisição e de faltas. O ideal, para o mesmo autor, seria sincronizar perfeitamente a oferta e a demanda, de sorte a tomar a manutenção de estoque desnecessária. Todavia, sabe-se que é praticamente impossível, prever exatamente a demanda futura, e muito menos os suprimentos que estarão disponíveis a qualquer momento. Assim, segundo Ballou (1993), é necessário "[...] acumular estoque para assegurar a disponibilidade de mercadorias e minimizar os custos totais de produção e de distribuição." (BALLOU, 1993, p. 204).

O controle de estoque através de sistemas e softwares surgiu para resolver problemas com relação a perdas, custos e lucros. Segundo Ballou (1993), as organizações evoluíram de sistemas manuais para sistemas automatizados de controle de estoques, principalmente por alguns motivos, dentre eles destaca-se a crescente utilização de computadores para fins de faturamento e cobrança, afácil adaptação destes sistemas na gestão de estoques, a disponibilidades destes programas no mercado, a redução do capital investido no estoque e melhoria no nível de serviço e a facilidade de elaboração de relatórios mais aperfeiçoados para administrar e controlar os estoques na empresa.

A grande vantagem para a utilização de sistemas computadorizados na gestão de estoque, para Ballou (1993), é a capacidade e a facilidade de geração dos mais variados relatórios que possibilitam a análise de questões importantes com relação aos estoques, como por exemplo, a posição atual do estoque, que fornece insumos para que se faça a contagem física do estoque e se possa comparar se o que é apresentado no sistema é igual ao que se tem no depósito, evitando assim a falta de produtos e prejuízos para a organização.

2.4.2 Recebimento de Mercadorias

Para se chegar ao sucesso de um bom funcionamento do controle de estoque, é necessária uma perfeita execução de algumas atividades de apoio. Uma das atividades é o recebimento de mercadorias. Como grande parte das empresas faz uso de sistemas computadorizados para controlar seus estoques, a entrada de um item no estoque se diz pela nota fiscal e, nem sempre quem recebe os produtos dos fornecedores é a mesma pessoa que informa no sistema a nota fiscal e as quantidades recebidas. Assim sendo, é de extrema importância que a conferência da carga no momento do recebimento não contenha falhas.

Para os autores Alvarenga e Novaes (1994), o recebimento de mercadorias possui algumas etapas sequenciais, conforme segue:

"(a) retirar a carga do veículo; (b) conferir a mercadoria; (c) efetuar a triagem da mesma (em alguns casos), marcando a zona, região ou box relacionados com o destino" (ALVARENGA E NOVAES, 1994, p. 158). A última etapa, para os mesmos autores, é uma característica particular de depósitos que trabalham com distribuição física de produtos em trânsito, como é o caso de empresas transportadoras. Quando se estuda esta atividade da logística, segundo Alvarenga e Novaes (1994), deve-se levar em consideração alguns aspectos, como a característicada carga a ser descarregado, o equipamento, o pessoal necessário para efetuar a descarga, o responsável pela conferência, triagem e marcação da mercadoria que está sendo recebida.

2.4.3 Conferência de Mercadorias

Conferência de mercadorias complementa o item anterior, pois as duas atividades são desempenhadas quase que ao mesmo tempo em um depósito. (ALVARENGA E NOVAES, 1994, P. 158).

Conferir as mercadorias que chegam ou que saem de um depósito, para Alvarenga e Novaes (1994), consiste na atividade de comparar se o que está descrito na nota fiscal está de acordo com as mercadorias entregues. Deve ser conferida, além das quantidades, a embalagem, peso, enfim todas as características que diferenciam uma mercadoria da outra.

2.4.4 Organização do Depósito

Um depósito pode ser visto como um sistema, segundo Alvarenga e Novaes (1994). Este sistema é parte integrante de um sistema maior, o sistema logístico. Os autores consideram o depósito como um sistema ao admitir que este, possui várias funções e objetivos que dão apoio à rede logística. Algumas destas funções, para Alvarenga e Novaes (1994), são de recebimento, movimentação, armazenagem, preparação dos pedidos e embarque. Fazer com que todas estas atividades sejam desempenhadas de maneira harmônica num depósito, exigem desta área muita organização.

2.4.5 Veículos e equipes de entregas

Basicamente existem cinco diferentes modos de transporte que são mais usados nos dias de hoje, segundo Ballou (1993). São eles: o ferroviário, o rodoviário, o hidroviário, o aeroviário e o duto viário. Cada modo tem sua aplicação conforme a distância, agilidade, disponibilidade e as características físicas do produto a ser transportado, além da compensação entre custo e nível de serviço. Entretanto, na

distribuição física urbana, o modo de transporte que mais se enquadra é o rodoviário. Ballou (1993) diz que o uso de caminhões é ideal para rotas de curta distância e pode-se transportar produtos acabados ou semiacabados.

Com relação ao dimensionamento dos veículos os autores esclarecem:

Quando o veículo não for bem dimensionado para a distribuição dos produtos específicos da indústria ou da empresa comercial em questão, poderia ocorrer situações insatisfatórias. Por exemplo, se o veículo estiver superdimensionado, a tendência é aumentar o número de clientes visitados por rota. Mas isso poderá estourar o tempo máximo de trabalho diário da tripulação, com efeitos negativos em termos de produtividade, relações trabalhistas, etc. Se o veículo estiver subdimensionado, poderá haver sobras inesperadas de mercadoria no depósito, obrigando a realização de viagens extras (de custo mais elevado) ou deixando a carga para a viagem seguinte, o que prejudica o nível de serviço oferecido aos clientes. (ALVARENGA E NOVAES, 1994, p. 223).

Segundo os autores citados, os veículos para a distribuição física de uma empresa, além de estarem dimensionados de maneira satisfatória, deverão também se apresentar de forma agradável as exigências dos clientes. Isto é, devem permanecer limpos, bem cuidados, causando boa impressão, pois juntamente com o pessoal de entrega, refletem a imagem da empresa. Da mesma forma, as equipes de entrega devem ser bem treinadas para relacionar-se com os clientes de forma harmônica, garantindo assim uma boa convivência comercial entre a empresa e sua clientela.

A garantia de um complemento as vendas, oferecendo serviços de qualidade é uma das reivindicações para a Área de logística. Este tema é definido por Ballou (1993) como "Nível de Serviço" e será destacado a seguir.

2.5 NÍVEIS DE SERVIÇO LOGÍSTICO

Gerenciar o fluxo dos bens e serviços de uma empresa com qualidade representa para Ballou (1993), o nível de serviço. O autor defende que este é "... o resultado líquido de todos os esforços logísticos da empresa. É o desempenho oferecido pelos fornecedores aos seus clientes no atendimento dos pedidos" (BALLOU, 1993, p. 73).

Existem diferentes formas de calcular um nível de serviço. Ballou (1993) defende que cada empresa deve determinar como será avaliado seu nível de serviço. Pode ser, por exemplo, o tempo necessário para a entrega de um pedido ao cliente, ou a disponibilidade de produtos em estoque, etc.

Contudo, Ballou (1993), enfatiza que o nível de serviço é muito mais abrangente e envolve todas as atividades que compõem as vendas, desde a recepção dos pedidos até a entrega do produto ao cliente.

Já os elementos de transação do nível de serviço, para Ballou (1993), são os que estão diretamente envolvidos nos resultados obtidos com a entrega do produto ao cliente. Podem ser, por exemplo, os ajustes de níveis de estoque, a seleção de modos de transporte, a determinação de procedimentos para o processamento de pedidos, etc. Estes elementos esclarece Ballou (1993), influenciam tempos de entrega, exatidão nas ordens de carregamento, condições das mercadorias, disponibilidade de estoque, entre outros aspectos, que são observados pelos clientes.

Para Ballou (1993) o nível de serviço logístico de uma empresa, é a soma de todos estes elementos, pois os clientes reagem a este conjunto total. Todavia, ressalta o autor, cabe ao profissional de logística estabelecer os elementos de maior importância diante de todas as variedades existente e instituir políticas de modo a formar um nível de serviço que atenda as expectativas da empresa e dos clientes.

Alguns fatores, como menores danos no transporte, agilidade no processamento de pedidos, para Ballou (1993), afetam de maneira positiva os clientes e, por consequência, as vendas. Por outro lado, as vendas tendem a diminuir drasticamente quando o serviço prestado pela logística não é adequado. Assim, a importância de um bom nível de serviço é fator primordial para sustentar as vendas da empresa e garantir a satisfação dos seus clientes (BALLOU, 1993, p. 76).

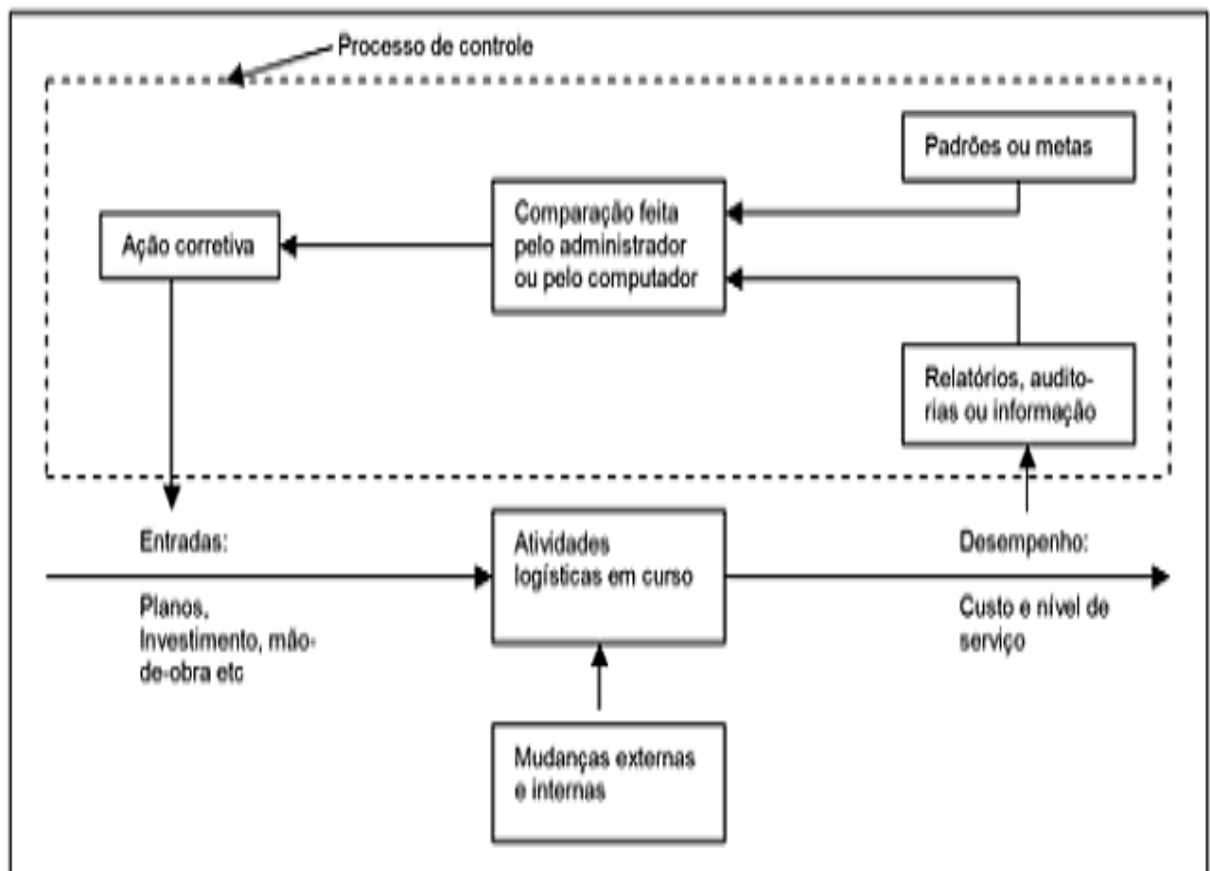
Segundo Ballou (1993), quando não existe nível de serviço, pouca ou nenhuma venda é gerada. Na medida em que o nível de serviço aumenta e aproxima-se do oferecido pelos concorrentes, as vendas tendem a crescer. Entretanto, enfatiza o autor, a empresa só está "dentro do negócio" quando seu nível de serviço se aproximar do da competição, assumindo se mesmo preço e qualidade dos produtos. Este é o ponto limiar do nível de serviço.

Existem várias maneiras, para Ballou (1993), de a empresa satisfazer seus clientes e promover ações para aumentar as vendas. É importante, para o

autor, que a empresa fornecedora estabeleça seus níveis de serviços logísticos e também saiba administrá-lo de forma eficaz, acrescentando valor a toda a cadeia logística. A seguir Ballou (1993) esquematiza o processo de organização da cadeia logística e sua influência de fatores internos e externos:

Esse processo pode ser descrito por três itens: **(1) padrões ou meta, (2) medidas e (3) comparação e ação corretiva.**

Figura 1 - Modelo para controle logístico



(Fonte: Ballou 1993)

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

De acordo com informações publicadas no *site* da empresa, a Baschiroto é uma empresa especializada na distribuição de hortifrutigranjeiros, focada na qualidade de atendimento aos clientes. Ela distribui frutas, legumes e verduras com atendimento a feiristas, mercados médios e grandes supermercados. Através disso, a Baschiroto alcança um nível de qualidade e confiança, assegurando eficácia em seus serviços e logística necessária para atender com qualidade nos serviços prestados.

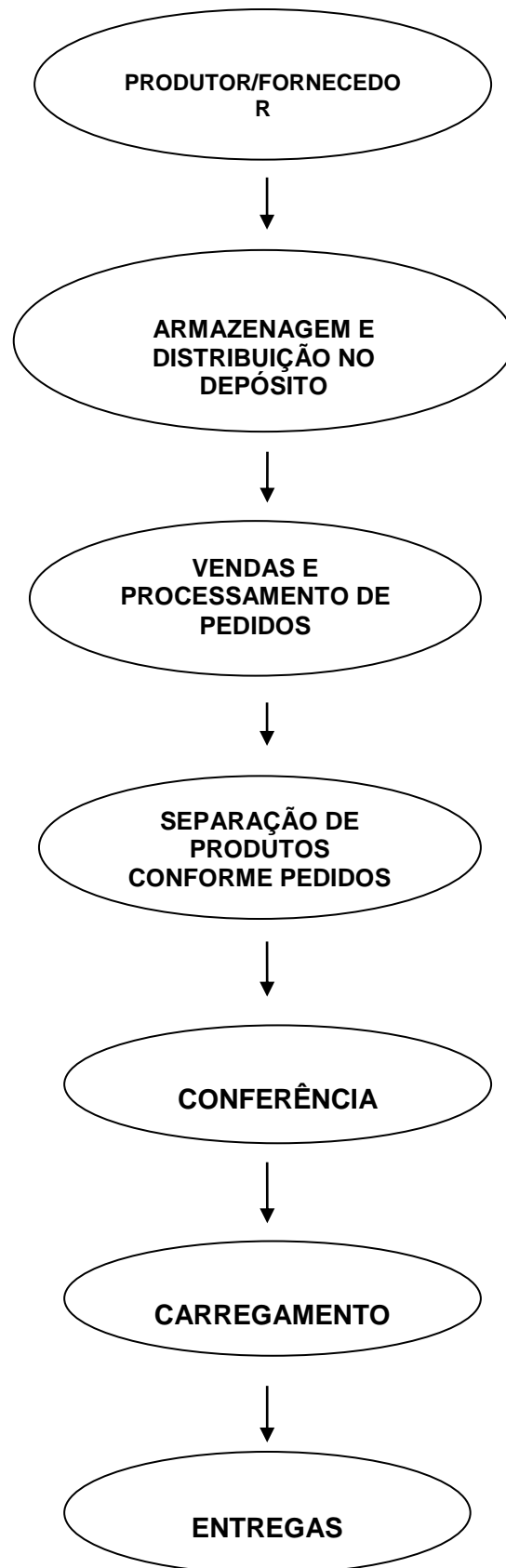
A Baschiroto Beneficiamento e Comércio de Frutas Ltda tem sua matriz localizada na Rodovia SC 444, km2 – Içara SC. A empresa conta com uma frota de 15 caminhões que realizam coletas das frutas e verduras, direto dos fornecedores e são usados para o processo de logística de entregas aos consumidores finais. A empresa também possui instalações modernas, com duas câmaras frias e maquinários para separação de morangas, laranjas e tomates entre outros produtos.

3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

A Baschiroto possui uma cultura de trabalho eventualmente fechada e centralizando o poder total na autoridade dos proprietários, sendo assim, cada funcionário desempenha sua função após o aceite das chefias. Porém, os mesmos estão sempre abertos a novas ideias e, constantemente, aceitam opinião dos colaboradores, sabendo que esses são os que realmente possuem a prática, enquanto que a técnica fica por conta dos donos da empresa.

O presente estudo foi realizado dentro do setor financeiro da empresa Baschiroto. A pesquisadora exerceu as seguintes funções: emissão de notas fiscais de entrada e saída, controle de estoque, contas a receber e a pagar e auxiliar no departamento pessoal da empresa. A empresa utiliza o software da High Soft Sistemas para todo o controle do processo. A seguir um fluxograma do processo de logística da empresa:

Figura 2 – Processo de logística da empresa.



Fonte: Desenvolvido pela pesquisadora, 2015.

4 METODOLOGIA

Neste tópico, será apresentada a metodologia empregada para a elaboração dessa pesquisa.

Segundo Andrade (2001), a pesquisa é composta por procedimentos sistemáticos, que utiliza de métodos científicos para alcançar um objetivo e encontrar soluções para problemas propostos.

4.1 TIPOS DE PESQUISA

De acordo com Gil (1996), o fator que determinará o tipo adequado de pesquisa é a análise dos objetivos propostos.

Neste estudo, será utilizada a pesquisa descritiva e explicativa.

4.1.1. Pesquisa Descritiva

Nesse tipo de estudo, pretende-se descrever os fenômenos e fatos da realidade da pesquisa. Conforme Triviños (1987), o pesquisador utiliza-se de uma série de informações para descrever a pesquisa.

Diante do exposto, a pesquisa descritiva será utilizada nesse estudo, pois algumas semelhanças foram alcançadas entre as variáveis para obter a opinião dos diretores, quanto ao setor de logística da empresa.

4.1.2. Pesquisa Explicativa

Para Gil (2007), a pesquisa explicativa identifica os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos.

Desta forma, a pesquisa busca a explicação do porquê dos fatos diante dos resultados apresentados no estudo.

Ainda, para este mesmo autor, a pesquisa explicativa é a continuação de uma pesquisa descritiva, quando ocorre a identificação de fatores que exija a descrição e o detalhamento destes.

4.2 QUANTO À NATUREZA

Quanto à natureza, esta é uma pesquisa aplicada e tem como objetivo solucionar problemas que surgem no dia a dia e busca soluções práticas. Promove o avanço do conhecimento nas diferentes áreas. Empenha-se por: desenvolver, testar e avaliar processos, buscando fundamentos nos princípios estabelecidos pela pesquisa básica.

A escolha da pesquisa aplicada enquadra-se na busca de resultados com finalidade imediata.

4.3 QUANTO À ABORDAGEM

Para Vianna (2001), a abordagem qualitativa é determinada pela busca de levantamento de dados. Ela busca verificar nos resultados consequências, relações e, até mesmo, os aspectos ligados ao problema.

Com relação ao objetivo, de acordo com Monteiro e Freitas (2007), esta abordagem busca definir as causas e os porquês da ocorrência do fenômeno.

4.4 QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

Para Rampazzo (2005, p. 50):

“As técnicas de investigação são os procedimentos utilizados por uma ciência determinada. O conjunto dessas técnicas constitui o método. Cada ciência tem seu método específico. Existe, porém, um “denominador” comum metodológico, idêntico para todas as ciências. Este compreende certo número de procedimentos científicos levados a efeito em qualquer tipo de pesquisa”.

4. 4.1 Observação participante

O instrumento para a obtenção dos dados utilizado neste trabalho contou coma observação participante. Segundo Yin (2001), a observação permite visualizar procedimentos ou condições ambientais relevantes. Roesch (1999) acrescenta que esta é uma técnica que pode ser utilizada quando se busca entender como as pessoas usam seu tempo no trabalho, para analisar a locação de recursos, frequência de acontecimentos.

Em uma observação participante, segundo Cruz Neto (2002), o observador possui um contato direto com o objeto de estudo observado para a obtenção das informações. O pesquisador é, portanto, parte do contexto da observação, estabelecendo uma relação face a face com os observados, podendo modificar e ser modificado pelo contexto.

Cruz Neto (2002) acrescenta ainda que:

A importância desta técnica reside no fato de podermos captar uma variedade de situações ou fenômenos que não são obtidos por meio de perguntas, uma vez que, observados diretamente na própria realidade, transmitem o que acontece de mais imponderável e evasivo na vida real. (CRUZ NETO, 2002, p. 19-20).

4. 4.2 Pesquisa bibliográfica

Este tipo de pesquisa, segundo Vianna (2001), é caracterizado pelo levantamento de dados em artigos e revistas científicas, livros e jornais. Embasa teoricamente o pesquisador para definir as causas e consequências da pesquisa e explicar a situação problema.

4.4.3 Pesquisa documental

A pesquisa documental, segundo Santos (2000) é fundamentada a partir de fontes como tabelas estatísticas, cartas, pareceres, fotografias, atas, relatórios, obras originais de qualquer natureza – pintura, escultura, desenho, etc., notas, diários, projetos de lei, ofícios, discursos, mapas, testamentos, inventários,

informativos, depoimentos orais e escritos, certidões, correspondência pessoal ou comercial, documentos informativos arquivados em repartições públicas, associações, igrejas, hospitais e sindicatos.

A análise documental, para Ludke e André (1986) constitui-se uma técnica importante na pesquisa qualitativa. Ela complementa as informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema.

4.5 COLETA DE DADOS

A metodologia está voltada para pesquisas e avaliações qualitativas (entrevistas semiestruturadas) que serão conferidas com a pesquisa bibliográfica, com intenção de obter possíveis avaliações e resultados. As entrevistas foram realizadas na empresa em horários pré-determinados com os responsáveis operacionais; gerentes e supervisores, funcionários de departamentos e com os diretores de área das mesmas.

O termo *entrevista* é levantado a partir de duas palavras, *entre* e *vista*. *Vista* refere-se ao ato de ver, ter preocupação com algo. *Entre* indica a relação de lugar ou estado no espaço que separa duas pessoas ou coisas. Portanto, segundo Richardson (1999), o termo *entrevista* refere-se ao *ato de perceber realizado entre duas pessoas*.

Para Rosa e Arnoldi (2006), a entrevista é uma das técnicas de coleta de dados considerada como sendo uma forma racional de conduta do pesquisador, previamente estabelecida, para dirigir com eficácia um conteúdo sistemático de conhecimentos, de maneira mais completa possível, com o mínimo de esforço de tempo.

A transcrição das informações obtidas na entrevista pode ser feita, segundo Chizzotti (2001), através de notas manuscritas, respeitando o vocabulário e a maneira como o entrevistado responde. Pode-se ainda fazer uso de gravador ou vídeo. O autor ainda acrescenta que "todas as informações transcritas devem ser passíveis de codificações para serem transformadas em indicadores e índices objetivos de variáveis que se pretende explorar" (CHIZZOTTI 1 2001, p. 58).

Na atual pesquisa o instrumento de coleta de dados foi uma entrevista semiestruturada com seis perguntas abertas, a população-alvo restringiu-se ao

responsável pelo setor de logística, ao gerente de vendas da empresa e a dois vendedores, por serem eles quem tomam decisões e ações corretivas no processo da logística. No total, a população-alvo desta pesquisa foi de quatro pessoas. Este instrumento pode ser visualizado no apêndice A.

Os passos utilizados para a obtenção dos dados da pesquisa foram os seguintes:

a) Análise documental: que teve como metodologia procurar documentos na empresa que esclareçam como é desenvolvida a atividade logística tais como ordens de carga, roteiros de entrega, manual para entregadores e conferentes, formulários para controle de estoque (quantidades e datas) entre outros documentos.

b) Observação do participante: que buscou verificar como estão sendo realizadas as atividades de carregamento, de que forma se apresenta a carga, quais informações o entregador recebe, quais as características das embalagens, como está a organização do depósito e dos produtos (embalagens e caixas), verificar a aparência dos entregadores e dos veículos de entrega (se possuem identificação), como é feito o recebimento dos produtos, como é feita a contagem do estoque, qual a rotina de trabalho.

c) Entrevista semiestruturada: entrevistar a população-alvo e dela extrair os dados necessários para o desenvolvimento da pesquisa. Se necessário, fazer nova entrevista para esclarecimento de eventuais dúvidas. Foram entrevistados quatro colaboradores da empresa. O roteiro pode ser visualizado no Apêndice A.

5 APRESENTAÇÃO DE ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, serão apresentados os dados coletados, onde a pesquisadora utilizou a entrevista e a observação como instrumento.

5.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Para a composição desse trabalho, contou-se com a participação de alguns profissionais da área de estudo. As entrevistas foram realizadas com dois vendedores, com dois gerentes o gerente de vendas e o gerente de logística.

A análise foi feita através da observação do participante para verificar como estão sendo realizadas as atividades de carregamento dos produtos que saiam para a entrega e de que forma se apresentam os produtos. Buscou se compreender quais as informações que o motorista e entregador recebem com relação às rotas de entregas e a relação das características dos produtos, tais como: embalagens, origens etc. Analisou-se o funcionamento da organização do depósito e dos produtos (embalagens e caixas), e como é feito o recebimento dos produtos e a contagem do estoque, como funciona a conferência de entradas e saídas de produtos.

Foram estudados também documentos da empresa como relatório de estoque (ANEXO A), planilha de organização e controle dos motoristas, (ANEXO B) processamento de pedidos (ANEXO C), relatório de notas fiscais de saída (ANEXO D).

5.2 ANÁLISE DOS DADOS

Na análise dos dados de uma pesquisa quantitativa, segundo Roesch (1999), os dados costumam ser tratados de uma forma estatística, com o auxílio de computadores para o processamento dos dados. Contudo, no presente estudo, os dados foram analisados manualmente, pois o número de itens pesquisados é relativamente pequeno e dispensa a utilização de *softwares* mais complexos.

Dos dados coletados foram feitas comparações com a teoria pesquisada. Verificou-se a estrutura e os procedimentos logísticos adotados na empresa,

identificando qualidades e deficiências e a concordância ou não com o que é defendido pelos autores referenciados na revisão bibliográfica.

Também ocorreram observações no setor de logística em todo ambiente de trabalho e coletadas informações relevantes. Através da pesquisa documental e da observação do participante tornou-se possível o conhecimento das atividades desenvolvidas pela logística da empresa e com o suporte da teoria acerca dos procedimentos logísticos típicos de uma empresa de distribuição, foram enumeradas tais atividades e estudados alguns documentos e relatórios da empresa, estes contribuíram para o entendimento das rotinas que o setor de logística desenvolve. Apoiando-se nestes documentos e observando-se a realização das atividades foi possível compreender como se dá a operação logística da empresa. Segue abaixo a análise da pesquisa semiestruturada, com seis questões realizadas com os entrevistados A, B, C e D.

A primeira questão: 1) quais os procedimentos que você considera como de responsabilidade do setor de logística? O entrevistado A identificou que na empresa, todo controle desde o armazenamento da matéria prima até a entrega ao cliente é responsabilidade do setor de logística, o entrevistado B e D relatam que os procedimentos desse setor começam desde a separação dos pedidos até a entrega do produto, contando com a conferência destes produtos e a pontualidade nas entregas. Já o entrevistado C diz que *“É de responsabilidade desse setor todo o gerenciamento e desenvolvimento da produção”*.

Segundo Fernandes (2012) A logística representa a ligação entre todas as expectativas geradas pelos demais departamentos, como Vendas, Marketing, Finanças, Custos, Pesquisa e Desenvolvimento, Produção e todos os setores que somados buscam o mesmo objetivo, o sucesso de suas metas.

Com as respostas dos entrevistados e a observação foi possível analisar que os procedimentos de logística na baschiroto, incluem todas as atividades, desde a compra do produto até a entrega.

Moura (2006) ainda conclui que logística é a parte que administrar o fluxo de materiais e produtos, desde a fonte até o consumidor. Dessa forma o sistema logístico inclui o fluxo total de materiais, desde a compra até a entrega ao consumidor final.

2) Como estas atividades influenciam os seus resultados na empresa? O entrevistado A apontou que: *“uma empresa bem administrada e com um sistema logístico eficiente, ajuda a diminuir os gastos e influencia em maior lucratividade gerando benefícios a todos os colaboradores.”* O entrevistado B e C concordam que estas atividades tem grande influencia nos resultados, pois, a empresa ganhando a confiança dos clientes com o bom funcionamento do processo, automaticamente geram mais vendas e implica também numa lucratividade maior. O entrevistado D considera que o fator de grande importância é de influenciar e alcançar a satisfação dos clientes.

Conforme pesquisa foi possível analisar que quando uma entrega é feita no prazo certo, com as quantidades corretas e no local combinado, garante para a equipe de vendas sucesso nas vendas durante o mês. Quando não ocorrem erros no processo toda a empresa funciona bem, gerando assim maior lucratividade, confiança dos colaboradores e satisfação do cliente.

3) O que você considera como qualidade nesse setor? O que realmente funciona bem na logística? Para o entrevistado A só se pode medir a qualidade do serviço com a satisfação do cliente. O entrevistado B concluiu que a parte que funciona bem é a compra das mercadorias, e o entrevistado C e D consideram o bom funcionamento do setor de entrada de mercadoria no depósito, como ponto de qualidade no processo.

Contudo conclui-se que as qualidades do setor são: o controle de estoque, que sempre busca a exatidão e quando é encontrada alguma falha sempre é corrigido sem maiores transtornos; a organização das rotas de entregas sempre padronizada garante confiança aos colaboradores. O comprador busca sempre padrão de qualidade nas mercadorias compradas para a distribuição, esse setor é extremamente qualificado. Desde a compra até a chegada dos produtos ao depósito.

4) Quais os pontos fracos que você identifica na logística da empresa? O entrevistado A e B relataram que normalmente os erros ocorrem pela falta de colaboradores sem treinamento ou qualificações, onde afeta toda a cadeia produtiva. Já os entrevistados C e D explicam que os pontos a melhorar no setor são a organização de horários de entregas e a comunicação dos funcionários.

Com essa questão da entrevista foi possível observar como ocorre os erros nos processos, pequenas falhas geram grandes transtornos, que trazem consigo perdas para a empresa. Quando a saída para a entrega atrasa 1 hora, e o motorista não consegue chegar a tempo para entregar no período da manhã, ele volta para a empresa para fazer a entrega no período vespertino. Gerando assim maiores gastos para a empresa, como hora extra para o motorista, pois a jornada de trabalho da empresa é das seis horas da manhã até às duas horas da tarde, quando saem para entregas à tarde, costumam chegar às 18 horas. Ocorre aumento de gastos com diesel utilizados na frota de caminhões e ainda gera a insatisfação do cliente.

5) Com relação as clientes você pode identificar quais suas principais reclamações? Ex: Prazo de entrega/ produtos ruins / atendimento ou outros? As maiores reclamações para o entrevistado A tem relação com os atrasos de entregas, para o entrevistado B suas maiores reclamações é a insatisfação do cliente com relação ao padrão das mercadorias. O cliente C costuma ouvir reclamações sobre a falta de conferência de produtos quando saem da empresa, geralmente faltam produtos e o entrevistado D ressalta o mesmo que o entrevistado A, atrasos nas entregas é o que geram algumas reclamações.

Durante o período de observação foi notável a falta de organização das entregas que geram perdas para a empresa e riscos de perder os clientes. Produtos sem qualidades chegam aos clientes, porque ocorrem falhas no processo de separação de mercadorias dentro do depósito, colaboradores sem treinamentos coloca em risco todo o processo de logística da empresa e a falta de confiança dos clientes.

6). Com relação aos fornecedores você pode identificar quais suas principais reclamações? Ex: Atraso no recebimento da carga/ fretes / trocas/ produtos impróprios ou outros? O entrevistado A ressalta que: *“no caso específico de uma distribuidora de hortifrutti, o maior problema está na falta de padrão de produtos, pois nem sempre recebemos produtos padrões, mas nossos clientes exigem padrão dos produtos”*. Para os demais entrevistados eles identificam como maiores reclamações, a relação de troca dos produtos impróprios para a venda.

O grande fator de influencia da falta de padrão de mercadorias é o clima, chuva em excesso, calor em excesso destrói a plantação dos fornecedores. Por mais que eles garantam a qualidade é incerto saber se o produto chegará ao depósito com padrão.

Conforme os documentos estudados na empresa foram possíveis analisar que a planilha de estoque (ANEXO A) é utilizada para conferência de produtos que ainda possui no depósito. O controle de estoque é realizado pelos conferentes e vendedores, a atividade de controle de estoque foi destacada pelo responsável do setor de logística como de extrema importância para a empresa.

Esta posição também é defendida por muitos autores, dentre eles Dias (1995), que defende que o estoque de uma empresa, traduz o dinheiro que esta investiu nas mercadorias, portanto é de extrema importância que se gerencie com maior eficiência este patrimônio da empresa. O controle de estoque da Baschiroto é de inteira responsabilidade do setor de logística. Entretanto não existe uma pessoa exclusiva para esta função. A tarefa é realizada pelos conferentes e vendedores, que recebem uma relação dos produtos e quantidades dos itens do estoque, relatório emitido pelo sistema da empresa. Cabem aos conferentes e vendedores a contagem do estoque e a identificação de possíveis divergências. Quando é encontrada qualquer divergência do relatório emitido pela High soft sistemas com a contagem física, o fato é comunicado ao responsável pela logística que busca as ações corretivas. No período de observação foram relatadas raras ocasiões que ocorreram diferenças na contagem. O procedimento de controle de estoque é conferido mensalmente, sempre no último dia do mês é realizado um levantamento, dos produtos que tem no depósito e os que foram vendidos, para alcançar o total de lucro gerado no mês.

Segundo o ANEXO B a planilha de organização e controle dos motoristas atende com satisfação algumas necessidades específicas da empresa como a organizaçãodas rotas de entregas dos motoristas, o controle de caixas baschiroto que saem com as mercadorias e que voltam para a empresa, e realiza o controle de horários de saídas e chegadas dos entregadores. Esse documento também é responsável pela conferência de entregas de canhotos e notas assinadas, que os motoristas devem trazer após as entregas.

O processamento de pedidos conforme (ANEXO C), é o primeiro contato que os vendedores possuem com o cliente, os clientes ligam para a empresa e fazem seus pedidos de mercadorias via telefone, o vendedor já utiliza o sistema que processa o pedido, com a quantidade, descrição do produto e preços combinados. Depois do contato telefônico os pedidos são impressos e encaminhados para o gerente de operações e produção, que encaminha aos colaboradores, para a separação dos produtos, carregamento e entrega ao cliente. Esse processo ocorre com grande qualidade e facilita as operações logísticas da organização.

O relatório de notas fiscais, listado no (ANEXO D) é utilizado para conferir as entregas, pois as mercadorias são entregues e conferidas junto com a nota fiscal do cliente, depois desse processo o motorista retorna a empresa com a nota fiscal assinada, confirmando o recebimento das mercadorias. Esse relatório é conferido diariamente, com a responsável pela conferência de notas, quando ocorre falta de notas assinadas, a pessoa responsável procura o motorista para entender o que ocorreu de erro, e busca as devidas ações corretivas.

As atividades acima descritas traduzem um pouco da rotina desenvolvida pela área de logística da Baschiroto Beneficiamento e Comércio de Frutas Ltda. Através da análise destas atividades foi possível concluir de forma ampla, que este estudo mostrou como é o funcionamento do departamento de logística da empresa. Tais atividades identificadas com a pesquisa demonstraram-se condizentes com o que os autores afirmam. Foi possível perceber também que são atividades inter-relacionadas e que são desenvolvidas de modo a garantir um nível de serviço adequado para a empresa, principalmente dando suporte à área de vendas.

Quanto aos pontos fracos, não se pode afirmar com exatidão qual é o mais crítico, ou qual é a deficienciada área de logística da Baschiroto. Constatou-se apenas que existem alguns pontos que devem ser melhorados, pois afeta de alguma forma o desempenho da empresa. Entretanto, no que diz respeito às qualidades da área de logística, tornou-se possível identificar quais os pontos que merecem o apreço da empresa. Avaliando-se estes fatos, pode-se concluir que as qualidades da área de logística tendem a superar as deficiências. Percebeu-se ainda que, para a empresa, a logística desempenha as suas atividades satisfatoriamente. Foi possível identificar também que existem alguns fatores que podem influenciar o desempenho

da logística, mas não estão sob a responsabilidade deste setor. Ao final, é possível considerar que os objetivos propostos para este estudo foram atingidos e que as atividades desenvolvidas pela logística estão sempre procurando se adequar às necessidades da empresa. Ainda que existam certas deficiências, para o nível de serviço exigido pela Baschiroto, o seu departamento de logística atende de maneira adequada. Além disso, muitos procedimentos foram elogiados por ser um diferencial que garante bons resultados de venda e agrega valor a atividade da empresa.

6 CONCLUSÃO

Conclui-se com este trabalho que, logística é hoje uma arte e uma ciência, dedicada a fazer o que for preciso para entregar os produtos certos, no local adequado, no tempo certo. Portanto, fazendo as contas certas e agindo de maneira lógica e inteligente, a logística entrega os produtos de maneira eficiente, envolvendo muito mais que o transporte, buscando sempre a satisfação do cliente.

Vários são os fatores que influenciam a logística, e dependendo da eficácia na utilização de seus meios e processos atingir-se-á ou não uma logística eficaz.

A análise do sistema logístico de distribuição da Baschiroto e Beneficiamento e Comércio de Frutas Ltda, possibilitou o conhecimento de situações práticas de uma empresa. Com a aplicação dos procedimentos metodológicos, permitiu-se a comparação das situações rotineiras da área de logística com a necessidade da empresa. Após a realização do estudo, ficaram conhecidos os procedimentos que a empresa estudada adota para desenvolver sua atividade. Tornou-se possível a verificação, na prática, das atividades logísticas que estão contidas em um sistema de distribuição física.

O referencial teórico mostrou como os autores da área defendem o assunto e serviu de base para os questionamentos durante a pesquisa. Muitas empresas distribuidoras da atualidade, ainda não se voltaram com a devida atenção para a sua área de logística. Este estudo mostrou a fundamental importância das atividades desempenhadas pela logística neste ramo empresarial. Além de conhecer e estudar tais atividades, ficou claro que é importante que a empresa avalie estes procedimentos, conheça as qualidades e deficiências de seu sistema e possa gerenciar de maneira eficaz a sua grande concentração de custos, que é a área de logística. De forma ampla, este estudo mostrou como é o funcionamento do departamento de logística da Baschiroto. Foram identificadas as principais atividades que o setor desempenha, as suas rotinas, enfim tudo o que faz com que a operação logística da empresa aconteça. Tais atividades identificadas com a pesquisa demonstraram-se condizentes com o que os autores afirmam.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA, Antônio Carlos; NOVAES, Antônio Galva° N. **Logística Aplicada: Suprimento e distribuição física**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 1993.

CARVALHO, Marcos Roberto. **Gestão dos Canais de Distribuição**. Video aula 03'01" de IESDE – Inteligência Educacional e Sistema de Ensino. Curitiba/PR: IESDE Brasil S.A, 2009.

CHING, Hong Yuh. **Gestão de estoques na cadeia de logística integrada: supplychain**. São Paulo: Atlas, 1999.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

CHRISTOPHER, Martin. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimento: estratégia para a redução de custos e melhoria dos serviços**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

COUNCIL of logistics management. **Definição de Logística**. Disponível em: www.britannica.com/Council-of-Logistics-Management. Acesso em 27/05/2015.

CRUZ NETO, Otávio. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MEINAYO, Maria Cecilia (Org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais: edição compacta**. São Paulo: Atlas, 1995.

FERNANDES, Kleber dos Santos. **Logística: fundamentos e processos**. 1. ed. Curitiba/PR: IESDE Brasil S.A, 2012.

FILHO, Armando Oscar Cavanha. **Logística: Novos Modelos**. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1999.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MAGGE, John F. **Logística Industrial**. São Paulo: Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios, 1977

MICHAELIS. **Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. 1998. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php>. Acesso em: 10/06/2015.

MOURA, R. A. **Check sua logística interna**. São Paulo: Imam, 1998.

MOURA, Beijamim do Carmo. **Logística Conceitos e Tendências**. 1. ed. Portugal: Centro Atlântico, 2006.

MONTEIRO, Maria Leda; FREITAS, Perci de. **Normas técnicas**. Monografias, artigos e trabalhos técnicos. 2.ed. Capivari de Baixo, SC: Fucap, 2007.

NOVAES, Antônio G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

PORTAL DA EDUCAÇÃO, 2015. **Processo de distribuição**. Disponível em <http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/31540/conceitos-de-distribuicao-logistica-empresarial>. Acesso em: 20/08/2015.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia Científica para Alunos de Graduação e Pós-graduação**. 3.ed. São Paulo: Loyola, 2005

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, Silvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertação e estudos de caso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSA, Maria Virgínia de Figueiredo Pereira do Couto; ARNOLDI, Marlene Aparecida Gonzalez Colombo. **A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para a validação dos resultados**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

SANTOS, Antônio Raimundo D. **Metodologia Científica: a construção do conhecimento**. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

SOUZA, Elaine. **Logística Empresarial: Importância Crescente na Atualidade**. Disponível em: <http://www.artigonal.com2011>. Acesso em: 26/03/2015.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: A pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VIANNA, Ilca Oliveira de A. **Metodologia do trabalho científico**: um enfoque didático da produção científica. São Paulo: EPU, 2001.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookn, 2001.

APENDICE(S)

APÊNDICE A – Instrumento de Pesquisa**ROTEIRO PARA ENTREVISTA**

ALGUMAS PERGUNTAS NORTEADORAS:

- 1) O QUE OU QUAIS PROCEDIMENTOS VOCE CONSIDERA COMO DE RESPONSABILIDADE DO SETOR DE LOGÍSTICA ?
- 2) COMO ESTAS ATIVIDADES INFLUENCIAM OS SEUS RESULTADOS NA EMPRESA?
- 3) O QUE VOCE CONSIDERA COMO QUALIDADES DO SETOR? O QUE FUNCIONA BEM NA LOGISTICA?
- 4) QUAIS OS PROBLEMAS OU PONTOS FRACOS VOCE IDENTIFICA NA LOGISTICA?
- 5) COM RELAÇÃO AOS CLIENTES, VOCE PODERIA IDENTIFICAR QUAIS SUAS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES?

*PRAZO DE ENTREGA;
PRODUTO SRUINS;
ATENDIMENTO;
OUTROS.*

- 6) COM RELAÇÃO AOS FORNECEDORES, VOCÊ PODERIA IDENTIFICAR QUAIS SUAS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES?

*DEMORA NO RECEBIMENTO DA CARGA;
PREÇO DE FRETES;
TROCAS- PRODUTOS RUÍNS;
OUTROS.*

OBS: QUESTIONAR O ENTREVISTADO.

ANEXOS

ANEXO A (Relatório de estoque)

BASCHIROTTTO
Pag: 1



Relatório Consulta Posição

Estoque

COD_PRODUTO	COD_UNID/MEDIDA	QTD_ATUAL	DES_PRODUTO	PRECO/CUSTO
O	A	L		O
6	KG	74,6	ABACATE	6,67
6	KG	0	ABACATE	6,67
2	UN	0	ABACAXI BAURU	3
3	UN	-749	ABACAXI PÉROLA	2,5
115	KG	249	ABÓBORA GOIANINHA	1,5
95	KG	216,8	ABOBRINHA ITÁLIA	1,15
5	KG	2187,7	ABÓBRINHA PAULISTA	0,8
39	UN	4	ACELGA	1,2
47	UN	3	AGRIÃO	0,8
48	KG	60,2	AIPIM	2
50	UN	-40	ALFACE	0,8
4	KG	44,04	ALHO	12
113	PCT	14	ALHO PORÓ	2
53	KG	94,07	AMEIXA	5
7	KG	259,8	AMENDOIM COM CASCA	3,6
8	KG	414,6	AMENDOIM SEM CASCA	3,4
90	BDJ	0	AMORA	2,5
9	KG	-77,9	BANANA	0,9
114	KG	0	BANANA MAÇA	3,08
112	KG	0	BATATA CARÁ	3,5
11	KG	987,2	BATATA DOCE	1
51	KG	3	BATATA IACON	3,333
12	KG	847,3	BATATA INGLESA	1,6
52	KG	0	BATATA SALSA	4
54	KG	-57,8	BERINGELA	2,8
13	KG	375,2	BETERRABA	1
55	UN	110	BRÓCOLIS EMBALADO	1,5
127	UN	0	BROTO DE ALFAFA	4
65	UN	0	CACHAÇA	4
91	CX	0	CAIXA BASFRUTA	15
9043	UN	0	CAIXA BASFRUTA PAPELÃO	2
83	CX	0	CAIXA LOCA	15
84	CX	0	CAIXA PLÁSTICA	14,4
119	KG	0	CAJÚ	7,5
119	KG	0	CAJÚ	7,5
9041	UN	0	CAMINHÃO VW NACIONAL 13.190 CRM 4X2	0

71	KG	0	CAQUI CAFÉ	2,5
111	KG	0	CAQUI FUIU	2,5
9048	UN	0	CAR/CAMINHONETE/ABERTA/KIA K2500 HDANO/M	0
9048	UN	0	CAR/CAMINHONETE/ABERTA/KIA K2500 HDANO/M	0
10	KG	0	CARAMBOLA	5
132	KG	2533,866	CEBOLA	0,75
132	KG	0	CEBOLA	0,75
32	KG	247,726	CEBOLA ROXA	1,3
15	KG	93,3	CENOURA	1,25
101	PCT	0	CEREJA	10
85	UN	0	CHICÓRIA	0,8
20	KG	12,1	CHUCHU	0,5
17	KG	281	COCO SECO	2
18	UN	20	COCO VERDE	2
46	UN	-78	COUVE FLOR	1,2
64	UN	-21	COUVE MANTEIGA	0,8
67	UN	0	EMBALAGEM	0,1
88	KG	0	ERVILHA	5
68	UN	0	ESPINAFRE	0,755
75	KG	-34	FEIJÃO	3
16	KG	840,41	GENGIBRE	2,6
59	KG	-8,5	GOIABA	3,5
120	KG	0	JACA	11
120	KG	0	JACA	11
70	BDJ	0	JILÓ	3
19	KG	195,7	KIWI	5
124	UN	0	KIWI EMBALADO 600g	4,5
124	UN	0	KIWI EMBALADO 600g	4,5
62	KG	3695,9	LARANJA BAHIA	1,03
21	KG	3687,4	LARANJA LIMA	1,03
61	KG	0	LARANJA MONTENEGRINA	2
72	KG	189,7	LARANJA MORGOTE	1
22	KG	2905,5	LARANJA PERA	0,51
66	KG	0	LARANJA PONKAN	2,23
82	KG	0	LARANJA VALENCIA	0,4
23	KG	98,922	LIMÃO	5
24	KG	145,5	MAÇÃ ARGENTINA	4,5
118	KG	32	MAÇA ARGENTINA VERDE	5
25	KG	818,87	MAÇÃ NACIONAL	2,65
26	KG	555,5	MAMÃO FORMOSA	1,6
27	UN	-28	MAMÃO PAPAIA	1,333
45	KG	363,9	MANGA	1,35
28	KG	-18	MARACUJÁ	5,5
58	UN	-1	MELADO	4
29	KG	-7424	MELANCIA	0,5
117	UN	0	MELANCIA JAPONESA	3

30	KG	102,4	MELÃO	2
100	BDJ	0	MERTILO	6,25
57	UN	0	MILHO VERDE	3
31	KG	539,6	MORANGA	0,85
96	KG	316,7	MORANGA VERMELHA	0,5
60	BDJ	-303	MORANGUINHO	2,25
60	BDJ	0	MORANGUINHO	2,25
74	UN	0	NABO	1,35
34	KG	-8,5	NECTARINA	3,5
103	BDJ	0	NOZES	6
76	BDJ	0	OVO DE CODÓRNA	2,6
35	DZ	954	OVOS	2,67
102	UN	0	OVOS Unidade	7
40	UN	1	PALHA	55
36	KG	1995,2	PEPINO	0,5
122	KG	0	PEPINO JAPONES	1
122	KG	0	PEPINO JAPONES	1
37	KG	434,2	PERA ARGENTINA	4
14	KG	0	PERA NACIONAL	2,222
125	KG	0	PERA NACIONAL ASIATICA	3,8
49	KG	134,9	PÊSSEGO	1,9
108	BDJ	0	PHYSALIS	3,75
38	KG	491,36	PIMENTÃO	2,5
109	KG	68,6	PIMENTAO AMARELO	4,17
110	KG	94,4	PIMENTAO VERMELHO	4,17
73	KG	0	PINHÃO	6
77	BDJ	0	QUIABO	2,5
126	KG	0	QUIABO SOLTO	3
126	KG	0	QUIABO SOLTO	3
78	KG	15	RABANETE	2
79	UN	0	RADICHE	0,8
41	UN	-2	REPOLHO	0,8
131	UN	200	REPOLHO ROXO	1
104	UN	0	ROMÃ	4,792
89	UN	-30	RÚCULA	0,9
80	UN	0	SALSÃO	0,9
63	UN	-52	TEMPERO VERDES	0,8
42	KG	4713,4	TOMATE	1
123	KG	0	TOMATE ITALIANO	1
123	KG	0	TOMATE ITALIANO	1
94	BDJ	0	TOMATE UVA	2,5
107	KG	92,4	UVA BENITAKA	5,111
116	KG	0	UVA EMBALADA RED GLOBE	6,25
116	UN	0	UVA EMBALADA RED GLOBE	6,25
97	KG	0	UVA FESTIVAL EMB. SEM SEMENTE 500g	3,697
97	UN	0	UVA FESTIVAL EMB. SEM SEMENTE 500g	3,697

43	KG	2,2	UVA NIAGARA	5,8
43	KG	0	UVA NIAGARA	5,8
133	KG	0	UVA VÊNUS	3,333
133	KG	0	UVA VÊNUS	3,333
44	KG	-72,6	VAGEM	4
134	KG	0	VAGEM ITALIANA	3
134	KG	0	VAGEM ITALIANA	3

ANEXO B

Controle de motoristas e entregas.

INDICADOR DE PERFORMANCE DE MOTORISTA							Nº	0784		Data	02/08	
Motorista		D. E. G. O					Ajudante:		C. F. S. I. A. M. O			
Carro							H. Saída		10:00			
							H. Chega		7:00			
Cx Sal	Cx Ch	Cliente				Saldo	H. Ch	H. Sai	Canhoto			
59	0	GIASSI 02					10:30	10:40				
47	0	GIASSI 03					3:33	3:52				
50	0	GIASSI 04					11:40	12:02				
44	5	MERCADO DAS FRUTAS					4:42	5:20				
12	3	FRIGIDAR ARBIDO					5:30	5:55				
23	10	ANGELONI 30					2:54	3:26				
02	16	ROSSO 06					11:23	11:35				
24	0	SANDU JAPONES					1:25	2:04				
Total		Anotações					Assinatura					
231	40											

INDICADOR DE PERFORMANCE DE MOTORISTA							Nº	0781		Data	02/08		
Motorista		ADRIANO					Ajudante:		ACU. M. L. D. O				
Carro							H. Saída		8:45				
							H. Chega						
Cx Sal	Cx Ch	Cliente				Saldo	H. Ch	H. Sai	Canhoto				
32	0	GIASSI 11 of					11:02	11:13	OK				
09	0	GISTEK 02 of					10:15	10:55	OK				
59	0	GIASSI 05 of				11:25	11:45	10:55	10:55	OK			
12	0	ANGELONI 02 of					9:00	9:27	OK				
12	0	ANGELONI 07 of				9:35	10:12						
04	-	CREPE SHOW											
Total		Anotações					Assinatura						

ANEXO C

Processamento de pedidos

VOLUCOES DE MERCADORIAS		Nome Legivel	ASSINATURA	
EDIDO: 7948		ANGELONI E CIA LTDA	RESPONSAVEL: _____	

EDIDO: 7948				
CLIENTE.: ANGELONI E CIA LTDA L4 LAGUNA			DATA ENTREGA: 05/11/2015	
IDERECD: RUA 13 DE MAIO			HORA ENTREGA: 07:00:00	
CIDADE.: LAGUNA			UF: SC CENTRO	

Quantidade	PESO	PRODUTO	PRECO	
100 UN		3 ABACAXI PEROLA	3,30	
20 KG		5 ABOBRINHA PAULISTA	1,00	
44 KG		21 LARANJA LIMA	1,60	
440 KG		22 LARANJA PERA	1,30	
44 KG		23 LIMAO	5,60	
20 KG		31 MORANGA	1,60	
20 KG		96 MORANGA VERMELHA	1,00	
OBS: L - 157732				
M -				
VENDEDOR		SEPARADOR POR: _____		

ANEXO D

Relatório de notas fiscais de saída

BASCHIROTTI BENEF E COM DE FRUTAS LTDA											Pag.
Notas Fiscais Completa											
Serie	Numero	Data		Condicao	Codigo	Valor	Valor	Valor	Valor		
NF	NF	Emissao	Cliente	Pagto	Rep.	Produto	Servico	Desconto	Liquido	Si	
E	73.972	03/11/2015	18 ANGELONI E CIA LTDA	8	26	246,00	0,00	0,00	246,00	P	
E	73.973	03/11/2015	18 ANGELONI E CIA LTDA	8	26	1.379,40	0,00	0,00	1.379,40	C	
E	73.974	03/11/2015	1.758 SUPERMERCADO MANENTTI LTDA	8	1	1.693,80	0,00	0,00	1.693,80	P	
E	73.975	03/11/2015	168 SUPERMERCADOS MONIARI	5	23	633,90	0,00	0,00	633,90	P	
E	73.976	03/11/2015	167 SUPERMERCADOS MONIARI LTDA	5	23	402,05	0,00	0,00	402,05	P	
E	73.977	03/11/2015	1.741 SUPERMERCADOS MONIARI LTDA	5	23	576,25	0,00	0,00	576,25	P	
E	73.978	03/11/2015	18 ANGELONI E CIA LTDA	8	26	2.204,40	0,00	0,00	2.204,40	P	
E	73.979	03/11/2015	265 ANGELONI E CIA LTDA	8	26	864,60	0,00	0,00	864,60	P	
E	73.980	03/11/2015	265 ANGELONI E CIA LTDA	8	26	107,20	0,00	0,00	107,20	P	
E	73.981	03/11/2015	9 ABIMAR SUPERMERCADO LTDA	8	17	2.387,90	0,00	0,00	2.387,90	P	
E	73.982	03/11/2015	1.033 TIELI SUPERMERCADOS	4	23	466,28	0,00	0,00	466,28	P	
E	73.983	03/11/2015	1.032 TIELI SUPERMERCADOS	4	23	834,20	0,00	0,00	834,20	P	
E	73.984	03/11/2015	1.031 TIELI SUPERMERCADOS	4	23	757,42	0,00	0,00	757,42	P	
E	73.985	03/11/2015	7 ABIMAR SUPERMERCADO LTDA	8	17	2.586,80	0,00	0,00	2.586,80	P	
E	73.986	03/11/2015	48 SUPERMERCADO MANENTTI LTDA	8	4	539,60	0,00	0,00	539,60	P	
E	73.987	03/11/2015	171 SUPERMERCADO MONIARI LTDA	5	23	641,03	0,00	0,00	641,03	P	
E	73.988	03/11/2015	101 SUPERMERCADO MANENTTI LTDA	8	4	1.033,20	0,00	0,00	1.033,20	P	
E	73.989	03/11/2015	675 SUPERMERCADOS MANENTTI LTDA	8	4	1.530,30	0,00	0,00	1.530,30	P	
E	73.990	03/11/2015	127 M.M.ROSSO SUPERMERCADOS LTDA	8	27	1.254,80	0,00	0,00	1.254,80	P	
E	73.991	03/11/2015	1.860 TAIS PRISCILA BOITA	0	1	533,20	0,00	0,00	533,20	P	
E	73.992	03/11/2015	38 SUPERMERCADOS MONIARI LTDA	5	23	344,73	0,00	0,00	344,73	P	
E	73.993	03/11/2015	89 GIASSI E CIA LTDA	8	2	1.306,00	0,00	0,00	1.306,00	P	
E	73.994	03/11/2015	92 GIASSI E CIA LTDA	8	2	2.568,82	0,00	0,00	2.568,82	P	
E	73.995	03/11/2015	15 ALTHOFF SUPERMERCADO LTDA	8	16	1.327,60	0,00	0,00	1.327,60	P	
E	73.996	03/11/2015	185 SUPERMERCADO COLOMBO LTDA ME	8	15	252,35	0,00	0,00	252,35	C	
E	73.997	03/11/2015	164 M.M.ROSSO SUPERMERCADOS LTDA	8	27	920,42	0,00	0,00	920,42	P	
E	73.998	03/11/2015	91 GIASSI E CIA LTDA	8	2	2.631,60	0,00	0,00	2.631,60	P	
E	73.999	03/11/2015	54 SUPERMERCADO MANENTTI LTDA	8	4	1.186,88	0,00	0,00	1.186,88	P	
E	74.000	03/11/2015	51 SUPERMERCADO MANENTTI LTDA	8	4	865,17	0,00	0,00	865,17	P	
E	74.001	03/11/2015	35 BASCHIROTTI AGRIC E COM LTDA	8	21	745,50	0,00	0,00	745,50	P	
E	74.002	03/11/2015	87 GIASSI E CIA LTDA	8	2	1.529,90	0,00	0,00	1.529,90	C	
E	74.003	03/11/2015	87 GIASSI E CIA LTDA	8	2	1.529,90	0,00	0,00	1.529,90	P	
E	74.004	03/11/2015	190 WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL LTD	8	1	1.731,63	0,00	0,00	1.731,63	P	
E	74.005	03/11/2015	97 GIASSI E CIA LTDA	8	2	2.059,00	0,00	0,00	2.059,00	P	
E	74.006	03/11/2015	66 COOP DA AGRIC FAMILIAR DE MARAC	8	1	982,80	0,00	0,00	982,80	P	
E	74.007	03/11/2015	147 MERCADO MARCON LTDA ME M.U 1	8	3	2.024,59	0,00	0,00	2.024,59	P	
E	74.008	03/11/2015	102 SUPERMERCADO MAZZUCO LTDA	1	3	671,36	0,00	0,00	671,36	P	
E	74.009	03/11/2015	1.533 ABIMAR SUPERMERCADO LTDA	8	1	3.142,82	0,00	0,00	3.142,82	P	
E	74.010	03/11/2015	11 ALTHOFF SUPERMERCADO LTDA	8	16	349,60	0,00	0,00	349,60	P	
E	74.011	03/11/2015	185 SUPERMERCADO COLOMBO LTDA ME	8	15	494,48	0,00	0,00	494,48	P	
E	74.012	03/11/2015	1.035 M.M.ROSSO SUPERMERCADOS LTDA	8	27	663,31	0,00	0,00	663,31	P	
E	74.013	03/11/2015	748 A.ANGELONI E CIA LTDA	8	26	793,01	0,00	0,00	793,01	P	
E	74.014	03/11/2015	748 A.ANGELONI E CIA LTDA	8	26	84,00	0,00	0,00	84,00	P	
E	74.015	03/11/2015	1.306 I.S. COMERCIO E DISTRIBUICAO LT	8	1	594,24	0,00	0,00	594,24	P	
E	74.016	03/11/2015	177 I.S. COMERCIO E DISTRIBUICAO LTD	8	24	989,68	0,00	0,00	989,68	P	
E	74.017	03/11/2015	173 SUPERMERCADO SETE LTDA	1	3	208,80	0,00	0,00	208,80	P	
E	74.018	03/11/2015	175 I.S. COM E DISTRIBUICAO LTDA	8	24	423,88	0,00	0,00	423,88	P	
E	74.019	03/11/2015	90 GIASSI E CIA LTDA	8	2	2.231,00	0,00	0,00	2.231,00	P	
E	74.020	03/11/2015	166 SUPERMERCADOS MONIARI LTDA	5	23	120,10	0,00	0,00	120,10	P	
E	74.021	03/11/2015	166 SUPERMERCADOS MONIARI LTDA	5	23	35,20	0,00	0,00	35,20	P	

Data:04/11/2015

Hora:14:30:11

Usuari