

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO COM LINHA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM
COMÉRCIO EXTERIOR**

DIEGO DE ARAÚJO ZANETTE

**OS DESAFIOS E OPORTUNIDADES OBSERVADAS PELAS EMPRESAS DE
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS DE CRICIÚMA-SC**

CRICIÚMA

2015

DIEGO DE ARAÚJO ZANETTE

**OS DESAFIOS E OPORTUNIDADES OBSERVADAS PELAS EMPRESAS DE
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS DE CRICIÚMA-SC**

Monografia, apresentada para obtenção do grau de Bacharel em Administração com Linha de Formação Específica em Comércio Exterior no Curso de Administração da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof. Jorge Antônio Marcelino,
Especialista

CRICIÚMA

2015

DIEGO DE ARAÚJO ZANETTE

**OS DESAFIOS E OPORTUNIDADES OBSERVADAS PELAS EMPRESAS DE
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS DE CRICIÚMA-SC**

Monografia apresentada para a obtenção do
Grau de Bacharel em Administração com Linha
de Formação Específica em Comércio Exterior
da Universidade do Extremo Sul Catarinense,
UNESC.

Criciúma, 23 de junho de 2015

BANCA EXAMINADORA

Prof. Jorge Antônio Marcelino – Especialista – Orientador - (UNESC)

Prof. Sérgio Brunchchen – Examinador - (UNESC)

Prof. Wagner Blauth – Examinador - (UNESC)

“Existe o risco que você não pode jamais correr, e existe o risco que você não pode deixar de correr”.

Peter Drucker

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela soberania em todas as coisas, e por ter me dado força, coragem e sabedoria para cumprir mais esta jornada.

Aos meus pais, Rose e Sllvio, pelos exemplos de vida.

A minha esposa, Juliana, pela presença sempre constante, para a qual as palavras são indispensáveis.

Aos professores e colegas do curso, pela convivência, amizade e companheirismo.

Ao professor orientador, Jorge Antônio Marcelino, pela condução do estudo.

Às empresas participantes do estudo, por terem dispensado um pouco de seu tempo para colaborar com a pesquisa.

E às demais pessoas que de forma direta ou indiretamente, ajudaram a concretizar este estudo.

RESUMO

ZANETTE, Diego de Araújo. **Os desafios e as oportunidades observadas pelas empresas de transporte rodoviário de cargas de Criciúma - SC.** 2015. 60f. Monografia do Curso de Administração com Linha de Formação Específica em Comércio Exterior da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

Este trabalho buscou analisar os desafios e oportunidades observadas pelas empresas de transporte rodoviário de cargas de Criciúma, SC. Foi realizada uma pesquisa descritiva, bibliográfica e de campo, envolvendo a população total de empresas do setor vinculadas ao Setransc, localizadas no município, num total de 45 organizações. A coleta dos dados foi realizada por meio de questionário, cujos resultados foram tratados com a abordagem quantitativa. Concluiu-se que o setor é considerado como atrativo para investimentos, principalmente por atuação com frota própria. Porém, a organização deve se ater às desvantagens do negócio, ou seja, os altos custos, bem como ao principal desafio apontado, que é a gestão desses custos na organização. No entanto, por meio de uma gestão profissionalizada, poderá ter uma estratégia eficiente para administrar as vantagens e os desafios. Com isso, acredita-se que poderá desfrutar da oportunidade e da principal vantagem do ramo, que é a obtenção de lucros consistentes.

Palavras-chave: Logística. Logística de Transporte. Modal Rodoviário.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Tempo de atuação da empresa	34
Figura 2 – Enquadramento ou porte da empresa.....	35
Figura 3 – Forma de atuação quanto à frota	35
Figura 4 – Tamanho da frota com que atuam (própria ou terceirizada)	36
Figura 5 – Idade média da frota com que atuam (própria ou terceirizada).....	36
Figura 6 – Tipo de carga	37
Figura 7 – Região de atuação	37
Figura 8 – Estratégia de atuação	38
Figura 9 – Vantagem do setor em termos de lucros e retorno de investimentos.....	39
Figura 10 – Principal vantagem da atuação no setor	39
Figura 11 – Principal desvantagem de atuação no setor	40
Figura 12 – Principal desafio enfrentado pelas empresas do setor.....	41
Figura 13 – Principal forma de gestão dos desafios encontrados	41
Figura 14 – Vantagem entre frota própria X frota terceirizada.....	42

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA	10
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo Geral	11
1.2.2 Objetivos Específicos	11
1.3 JUSTIFICATIVA	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 DEFINIÇÃO DE LOGÍSTICA.....	13
2.2 HISTÓRICO DO SURGIMENTO DA LOGÍSTICA.....	15
2.3 IMPORTÂNCIA E OBJETIVOS DA LOGÍSTICA	16
2.4 LOGÍSTICA DE PRODUÇÃO.....	19
2.5 LOGÍSTICA DE ABASTECIMENTO.....	19
2.6 LOGÍSTICA DE TRANSPORTES	20
2.7 MODAIS DE TRANSPORTES	24
2.7.1 Transporte ferroviário	24
2.7.2 Transporte aéreo	25
2.7.3 Transporte aquático	26
2.7.4 Transporte rodoviário de cargas	26
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	29
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	29
3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E/OU POPULAÇÃO-ALVO	31
3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS	32
3.4 PLANO DE ANÁLISE DE DADOS	32
4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA	34
4.1 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS ATUANTES NO SETOR	34
4.2 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA ATUAÇÃO NO SEGMENTO	38
4.3 DESAFIOS ASSOCIADOS À ATUAÇÃO NO SEGMENTO	40
4.4 VISÃO SOBRE ATUAÇÃO DE FROTA PRÓPRIA X FROTA TERCEIRIZADA..	42
4.5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	43
5 CONCLUSÃO	45
REFERÊNCIAS	47
APÊNDICE	50

1 INTRODUÇÃO

A economia mundial depende da movimentação eficiente de cargas. Os serviços de transporte são necessários para fornecer matérias-primas e intermediários para os produtores e para entregar produtos finais para os varejistas e consumidores finais (ANTC, 2013).

O transporte rodoviário é a forma logística que é realizada sobre rodas em vias de rodagem, essas sendo pavimentadas ou não. Seu objetivo é transportar pessoa, mercadorias ou bens. Em sua maioria, utiliza-se de veículos automotores (veículos de passeios, caminhões, ônibus, entre outros). Geralmente, o valor de seu frete supera os modais ferroviário e hidroviário, porém, é considerado como sendo o mais apropriado para o transporte de produtos semiacabados, acabados ou perecíveis (BRASIL, 2014).

O modal rodoviário, no Brasil, como em praticamente todo o mundo, é o principal meio de transporte, possuindo representatividade maior frente aos demais modais (BRASIL, 2014). Estima-se que este modal seja responsável por 65% do total de cargas transportadas no Brasil, numa frota composta por 1.800.000 veículos (ANTT, 2014). O faturamento anual do setor é em torno de R\$ 24 bilhões, empregando cerca de 3,5 milhões pessoas (ANTC, 2013).

O transporte rodoviário de cargas refere-se à atividade executada por empresas privadas, transportadores autônomos e cooperativas. Contudo, muitas vezes, as próprias organizações industriais possuem frota própria para realizar o transporte de seus produtos até o consumidor final (MORAES; HASHIMOTO; ALBERTINE, 2013).

No Brasil, existem aproximadamente 69.209 empresas que atuam no transporte rodoviário de cargas e encomendas, o que representa 698.751 registros. Também se verificam 350 mil motoristas autônomos (ANTT, 2014).

Dessa forma, é uma atividade econômica cuja importância é indiscutível, considerando-se que grande parte dos bens e produtos necessitam de deslocamento para chegar aos consumidores ou destinos, o que permite às organizações poderem distribuir bens, serviços e tecnologia (TEDESCO *et al*, 2014).

Rodrigues (2007, p. 09) discorre sobre a importância do setor:

Existe uma clara percepção que o transporte está diretamente relacionado ao desenvolvimento da civilização moderna, integrando o perfeito

funcionamento de qualquer sociedade; serve também como instrumento básico de fomento para o desenvolvimento econômico de uma região, viabilizando os processos de trocas de mercadorias entre as regiões produtoras e as consumidoras. Sabe-se que sua indisponibilidade pode inviabilizar uma região produtora, mesmo quando há fortes demandas desses produtos em outros locais.

Apesar da magnitude representada pelo setor, as organizações de transportes rodoviários convivem com diversos problemas estruturais e financeiros, tais como a falta de conservação das vias, infraestrutura deficiente das rodovias, assaltos, roubos de cargas, prejuízo com avarias, acidentes de trânsito, altos custos associados à atividade e à manutenção da frota, concorrência acirrada, entre outros (DOMINGUES; GOUVÊA, 2012).

Desse modo, este estudo busca realizar uma análise das oportunidades e desafios que são enfrentados por empresas que atuam neste setor, com foco de análise para organizações localizadas no município de Criciúma, SC.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

A empresa Transportadora X, localizada em Criciúma, SC, é uma organização de pequeno porte, que atua no transporte rodoviário de cargas fechadas, com a totalidade de suas transações efetuadas no sistema de entrega terceirizada. Contudo, intenciona a expansão do negócio, vislumbrando a possibilidade de adquirir frota própria, para que possa abrir novos mercados, agilizar os serviços, gerir com mais qualidade as entregas, o que possibilitará atuar com mais competitividade, para se manter no mercado.

Para isso, no entanto, considera os investimentos financeiros a serem alocados, bem como a necessidade de gerir a mão de obra especializada, além de outros fatores associados à atividade. Devido a isso, em um primeiro momento, deseja conhecer a visão de organizações que atuam no setor, para analisar a realidade das mesmas, com o intuito de verificar, por meio da experiência vivenciada por empresas já estabelecidas, se é viável a constituição de frota própria ou se a terceirização dessa atividade torna-se mais vantajosa, frente às vantagens e desvantagens enfrentadas por essas organizações já estabelecidas.

Com este direcionamento, o estudo busca responder à situação problema assim considerada: Quais os desafios e oportunidades observadas pelas empresas de transporte rodoviário de cargas de Criciúma, SC?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar os desafios e oportunidades observadas pelas empresas de transporte rodoviário de cargas de Criciúma, SC.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Caracterizar as empresas atuantes no setor no município;
- b) Relacionar as principais vantagens e desvantagens mencionadas para atuação no segmento;
- c) Verificar as principais dificuldades com os quais se deparam as empresas;
- d) Identificar os principais desafios com os quais se deparam as empresas do setor;
- e) Relacionar a estratégia adotada para a gestão dos desafios encontrados;
- f) Avaliar a visão das organizações a respeito do sistema manutenção de frota própria X terceirização dos serviços de entrega;

1.3 JUSTIFICATIVA

O objetivo do estudo é analisar os desafios e oportunidades observadas pelas empresas de transporte rodoviários de cargas de Criciúma, SC.

Trata-se de se buscar verificar a realidade vivenciada por empresas locais desse ramo, que atuam com frota própria, como forma de se aprender com a prática das mesmas, evidenciando as oportunidades e analisando os desafios. Desse modo, o trabalho pode ser justificado em termos de importância, pois os resultados favorecerão uma análise do comportamento do setor frente às diversas variáveis relacionadas ao mesmo.

Assim, este estudo poderá ser relevante para a empresa, para o acadêmico e para a universidade. Para a empresa, os resultados poderão servir de

base para se analisar cenários futuros, comparando-se se é mais vantajoso atuar com frota própria ou se a terceirização dos serviços de entrega de mercadorias é mais recomendado para a empresa alvo deste estudo. Para o acadêmico, o estudo traz a possibilidade de aumentar o conhecimento prático e teórico frente ao ramo em análise, de suma importância para a economia e que necessita de sólidos conhecimentos da Administração, para que possa atuar com menores chances de erros. Para a universidade, a relevância do estudo traduz-se no sentido de aumentar o acervo teórico do tema em questão.

A oportunidade para a realização do estudo pode ser apontada pelo fato de que a empresa está analisando a possibilidade de adquirir frota própria, no entanto, ainda não possui conhecimentos sólidos sobre as vantagens e desvantagens de levar essa decisão adiante.

Acredita-se que há viabilidade para o estudo, uma vez que o acadêmico atua profissionalmente na empresa, detendo conhecimentos práticos e teóricos acerca do setor, bem como fácil acesso às organizações do ramo no município, o que favorecerá a coleta de dados para a pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A logística, sobretudo a logística de transporte, envolve a gestão sob uma metodologia específica de inúmeras tarefas e processos realizados no cotidiano de uma empresa, seja de produção ou de serviços. Diz-se, portanto, que a logística está presente de uma forma ou outra em cada uma das organizações. Tanto assim, que se considera a logística como a ponte entre a produção e o consumo (AMARAL; GUERREIRO, 2014).

Logística é definida como o processo de planejar, implementar e controlar o movimento e armazenamento eficiente e custos reais de matérias-primas, fabricação e produtos acabados e informações relativas aos mesmos, a partir do ponto de origem até o ponto de consumo, a fim de agir de acordo com as necessidades do cliente. Simplesmente é a ciência (ou arte) de fazer os produtos certos chegarem ao lugar certo, na quantidade certa, na hora certa para atender às demandas dos clientes (SILVA; PITASSI, 2013).

Com este direcionamento, este capítulo apresenta a fundamentação teórica do estudo, com itens sobre logística, contemplando-se sua definição, histórico de surgimento, importância, objetivos e tipos, com destaque para a logística de distribuição, enfatizando o modal rodoviário.

2.1 DEFINIÇÃO DE LOGÍSTICA

Ao longo do tempo, o comércio foi aumentando devido a necessidades e às várias demandas dos consumidores. Com isso, o tráfego de produtos foi desenvolvido ao longo do tempo, tendo em conta que todas as mercadorias que passam por um processo de transformação com a finalidade de lucro precisam ser transportadas (FIGUEIREDO, 2006).

Além disso, as empresas lidam com mercadorias nas suas operações, de modo que a existência de um sistema para organizar esse movimento de forma eficaz inclui consistentemente transporte, armazenamento e controle dos bens. Isso é chamado de sistema de logística, que torna-se necessária para as organizações fornecerem os benefícios de que necessitam os clientes (AFONSO; AFONSO; SANTOS, 2013).

A palavra logística é originária da língua inglesa e significa o conjunto de meios, métodos e sistemas que permitem à organização realizar um negócio ou um serviço particular (FOSCACHES; CALEMAN.; SPROESSER, 2013).

A logística pode ser definida como sendo o processo em que há o planejamento, a implementação e também o controle de um fluxo que seja econômico e eficiente para a gestão de matérias-primas, do estoque de produtos em processos ou acabados estoque e das informações relacionadas aos mesmos com início do ponto onde têm origem ao local de consumo, sempre visando o atendimento das exigências e necessidades dos clientes (CAIXETA FILHO; MARTINS, 2011).

De forma geral, o sistema logístico pode ser entendido em termos de mercados e produtos, como sendo os critérios em nível de desempenho que devem ser estabelecidos e atendidos pela organização (AMARAL; GUERREIRO, 2014).

Na definição de Banzatto (2005, p. 17), a logística pode ser assim entendida:

[...] processo eficaz de planejamento, implementação e controle integrado do fluxo de materiais, informações e dinheiro, do ponto de origem ao ponto de destino, com o propósito de atender as crescentes exigências de qualidade impostas pelos clientes.

A logística pode ser entendida melhor ao se identificar sua relação ocorrente entre o seu plano funcional, no qual se encontram as suas funções principais, e o plano estrutural, o qual engloba atividades ou tarefas que são responsáveis por cumprir a missão dos processos logísticos (WANKE, 2010).

Com isso, pode-se afirmar que “a missão da logística é dispor a mercadoria ou o serviço certo, no lugar certo, no tempo certo e nas condições desejadas, ao mesmo tempo em que fornece a maior contribuição à empresa” (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013, p. 170).

Na área de logística, atendimento ao cliente envolve uma série de requisitos, tais como confiança, flexibilidade, qualidade, garantia e demanda. Logística também leva em conta outros fatores, como os processos de produção e se relaciona com linhas de aumento e melhoria da eficiência. Importante mencionar que para o bom funcionamento deste processo são necessários o desenvolvimento de novos sistemas de informação otimizando o existente. Este tem como objetivo elevar o nível de competitividade da empresa, melhorar a rentabilidade de todos esses fatores envolvidos, a fim de atender a demanda nacional e internacional.

O importante é a melhoria contínua, como melhores custos, relacionamento com fornecedores, transporte e administração de empresas. O objetivo da logística é o de lidar com a demanda, oferecendo qualidade e serviço ao melhor custo; definir os custos logísticos totais gerados pelas atividades de custos de manutenção de logística, bem como treinamento de pessoal, treinamento de motoristas para o transporte de gestão e um melhor controle e distribuição de mercadorias (FOSCACHES; CALEMAN; SPROESSER, 2013).

2.2 HISTÓRICO DO SURGIMENTO DA LOGÍSTICA

Pode-se afirmar que a logística nasceu com o homem, tendo em vista que desde os mais remotos tempos, o homem transporta os materiais de que necessitava. O primeiro relato da edificação de um armazém com o fim de estocar a colheita da safra, data do ano de 1.800 a.C. (CHING, 2009).

Porém, muitos autores argumentam que a origem da logística é militar, especialmente no campo de batalha. Era essencial a disposição correta das tropas para evitar ser cercada pelo inimigo e perder as batalhas (FIGUEIREDO, 2006).

A logística é considerada como uma estratégia militar, pois todos os generais sabiam da importância da logística e profundamente a valorizavam em termos de importância estratégica. Tanto é assim que no livro "A Arte da Guerra", o então general chinês Sun Tzu (722 aC) torna-se a referência mais antiga sobre a estratégia militar e estruturas organizacionais. Atualmente, este livro continua a ser um ponto de referência nas escolas militares e até em empresas (CHING, 2009).

Porém, foi apenas durante a Segunda Guerra Mundial que os processos envolvendo logística começaram a ser alvo de estudo, dada a sua importância durante a invasão do território europeu por tropas aliadas (FIGUEIREDO, 2006).

A evolução da logística começa a partir de meados dos anos 50 do século XX, quando nos Estados Unidos, o principal motor do crescimento mundial nas décadas de 1950 e 1960, iniciou-se a concentração de estudos de gestão de operações e de métodos quantitativos que permitissem executar operações em massa, tais como transporte e manuseio de mercadorias e bens (BAKER, 2006).

Em 1991, outro exemplo da prática e gestão logística ocorreu durante a Guerra do Golfo, por meio da movimentação de recursos durante o conflito bélico (CAIXETA FILHO; MARTINS, 2011).

Segundo Dias (2006, p. 216):

Um problema clássico era o seguinte: dadas x fontes de suprimentos e y pontos de demanda, quais fontes deveriam suprir quais mercados, para minimizar os custos totais de transporte e armazenamento? Ou z pontos de venda a serem visitados por um representante, em z locais diferentes, qual seria o roteiro mais econômico, ou mais rápido, ou mais curto, para ele visitar todos os clientes numa viagem? Técnicas matemáticas e estatísticas foram aplicadas a numerosos problemas de logística e marketing permitindo alcançar uma solução cientificamente correta.

Atualmente a questão da logística é tratada com muita importância, tanto que ela recebeu uma área específica para o seu estudo. Esta atividade ao longo do tempo está sempre em constante evolução, até que se tornou uma das principais ferramentas para uma empresa ser altamente competitivo. Originalmente logística era apenas ter o produto certo no lugar certo, na hora certa com o menor custo possível, mas agora faz parte de um processo com outros elementos organizacionais para o funcionamento e competitividade da empresa (AMARAL; GUERREIRO, 2014).

2.3 IMPORTÂNCIA E OBJETIVOS DA LOGÍSTICA

Por ser a logística o conjunto de meios e métodos necessários para fornecer organização de diversos processos de uma empresa, sua importância reside na necessidade de melhorar o serviço ao cliente, otimizando a fase de mercado, ao menor custo possível; algumas das atividades que podem resultar de gestão de logística de uma empresa são, por exemplo, aumento das linhas de produção, melhor gestão para alcançar os níveis elevados de alta eficiência, bem como desenvolver sistemas de informação clientes (AFONSO; AFONSO; SANTOS, 2013)

Essas pequenas melhorias em uma organização são refletidas em benefícios, tais como: aumento da competitividade para enfrentar os desafios da concorrência, otimizar a gestão de logística comercial, nacionais e internacionais e coordenação ideal de todos os fatores que influenciam a decisão de compra, tais como: qualidade, confiabilidade, preço, embalagem, distribuição, proteção e serviço (CAIXETA FILHO; MARTINS, 2011).

A logística, desse modo, não é uma estratégia, não é uma distribuição nem uma tática. É uma combinação de técnicas e pensamento inovador que permite o desenvolvimento de uma coordenação logística direcional global (BATTISTOTTI;

ARDIGÓ; CARDOSO, 2013).

Ching (2009, p. 26) apresenta a importância da logística:

É por meio da gestão adequada das atividades primárias que a logística empresarial vai atender ao objetivo de proporcionar ao cliente produtos e serviços que satisfaçam suas necessidades. É pela coordenação coletiva e cuidadosa dessas atividades relacionadas com o fluxo de produtos e serviços que a empresa está obtendo ganhos significativos, como redução dos estoques, do tempo médio de entrega, produtividade etc. A logística procura agrupar as diversas atividades da empresa relacionadas aos processos de produção e distribuição de seus produtos aos clientes e consumidores finais. Esse agrupamento vai permitir à empresa melhor controle e maior integração dos diferentes departamentos, que originalmente tinham visão limitada de sua área de atividade. Muitas vezes, prevaleciam os interesses individuais, não importando o envolvimento que cada departamento tinha sobre a distribuição dos produtos finais e consequente influência em toda a empresa.

A logística empresarial se tornou muito mais importante nos últimos anos devido às mudanças no mercado e a várias tendências, tais como: custos de logística são muito elevados, a cadeia de abastecimento e distribuição são mais longos e mais complexos, e os requisitos de processamento (tempo, custo e distância) cada vez mais exigidos (CHING, 2009).

Devido à globalização, a logística é uma parte fundamental da estratégia financeira, mercadológica e de produção nas empresas. Logística agrega valor aos clientes e permite a diferenciação competitiva (nível serviço). Os clientes buscam cada vez mais uma entrega rápida e personalizada dos seus produtos e cuidados com o meio ambiente (encontrar materiais de embalagem inofensivos, os meios de transporte não-poluentes, etc.). Assim, a logística não é apenas levar as coisas onde elas precisam chegar, mas fazê-lo em um ambiente de mercado competitivo em que outras empresas estão olhando para atrair clientes de concorrentes. O objetivo geral da logística é atingir o nível desejado de serviço ao cliente, ao menor custo possível (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013).

Logística tem como objetivo gerenciar o fluxo de mercadorias de origem até a entrega ao consumidor final, determinado como e quando mobilizar certos recursos para o ponto onde a oferta é necessária. Esta atividade tem enorme potencial de crescimento. Também é concebida como um novo espaço para reduzir os custos das empresas, além de ser uma fonte de oportunidades e alternativas. Isso exige que os fabricantes e distribuidores envolvam-se no processo (CAIXETA FILHO; MARTINS, 2011).

Frente a isso, pode-se apresentar os seguintes objetivos da logística:

aumentar a competitividade, cumprir os requisitos do mercado, racionalizar as atividades de compra do produto acabado, planejar de forma estratégica para evitar situações inesperadas, otimizar custos para fornecedores e clientes e planejar de forma eficaz as atividades internas e externas da empresa (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013).

A logística oferece aos clientes um alto nível de qualidade geral, ao menor custo possível. É uma ferramenta muito importante que leva a direcionar todas as empresas a aumentarem a competitividade e rentabilidade (BAKER, 2006).

Além disso, o sistema de logística deve ser capaz de se adaptar às diferentes circunstâncias e às condições de mudança que exigem flexibilidade. A empresa deve também coordenar corretamente múltiplas e diversas ações que se integram a fim de atender às demandas do mercado imediatamente. Assim, a logística opera como um ciclo em que o produtor, distribuidor e consumidor final atuam sinergicamente (CHING, 2009).

Porém, o fluxo de logística envolve uma série de atividades que devem ser cumpridas o mais rápido possível para atender às necessidades dos clientes. Em primeiro lugar, o produtor deve possuir um armazém ou fábrica, comprar matérias-primas para realizar sua produção e, em seguida, transformá-los em produtos acabados. Uma vez concluído este processo, os produtos são vendidos para distribuidores, que são responsáveis por armazenar e transportá-los para os pontos de venda. Por fim, os estabelecimentos comerciais vão trabalhar que estes produtos cheguem aos clientes (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013).

Logística é um termo que é frequentemente associada com a distribuição e transporte de produtos acabados; no entanto, esta é uma apreciação parcial da mesma, no que se refere ao fluxo de gestão de logística de produtos e serviços, pois a logística ocorre desde a aquisição de matérias-primas e insumos no seu ponto de origem até a entrega do produto acabado no ponto de consumo (BALLOU, 2005).

Assim, todas as atividades que envolvem o movimento de matérias-primas, materiais e outros insumos foram incluídos nos processos logísticos, como todas aquelas tarefas que fornecem suporte adequado para a transformação destes elementos em produtos acabados: compra, armazenagem, gestão de estoques, manutenção de instalações e equipamentos, segurança e serviços em terra (abastecimento de água, gás, eletricidade, combustível, ar comprimido, vapor, etc.) fazem parte das atividades logísticas (CHING, 2009).

Desse modo, três são os tipos de logística: a logística de produção, a logística de abastecimento e a logística de transportes, as quais são definidas a seguir.

2.4 LOGÍSTICA DE PRODUÇÃO

É uma área da logística integrada que fornece força competitiva na gestão do processo produtivo da empresa. Os processos de produção alcançaram padrões de eficiência e qualidade, que hoje são de suma importância tanto nos mercados domésticos como nos mercados globais (BOWERSOX; CLOSS, 2008).

Produtos (bens de consumo, automóveis, equipamentos sofisticados, aparelhos, entre outros) satisfazem plenamente as exigências dos consumidores, independentemente da localização. Os sistemas de logística eficientes fornecem aporte indispensável entre as áreas de produção separadas por tempo e distância. Logística de produção se ocupa de racionalizar os custos de inventário na rede de produção e distribuição. Logística de distribuição é um processo ou conjunto de processos, que quando bem gerido sempre vai resultar em redução de custos ou aumento de produtividade com os mesmos recursos (CAIXETA FILHO; MARTINS, 2011).

Dessa forma, as atividades logísticas devem ser coordenadas entre si para alcançar uma maior eficiência em todo o sistema de produção. Por esta razão, a logística não deve ser vista como uma função isolada, mas como um processo global de criação de valor para o cliente, ou seja, um processo de trabalho integrado, que oferece uma resposta mais rápida ao mercado com custos mínimos (CHING, 2009).

2.5 LOGÍSTICA DE ABASTECIMENTO

Abastecimento é um termo que se relaciona com a ação e as consequências da alimentação ou funcionamento. Esta palavra se refere, por sua vez, a fornecer o que é necessário para a sobrevivência. Na logística, este termo refere-se a antecipar ou gerir a demanda de produtos, em estoque ou em linha de produção, para evitar o esgotamento de unidades no processo produtivo (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013).

A logística de abastecimento, desse modo, ocupa-se de todo o processo de aquisição e gerenciamento de estoques, portanto, inclui todas as atividades que possibilitam a identificação e aquisição de bens e serviços que uma empresa ou outra entidade necessita para funcionar (CHING, 2009).

A gestão da cadeia de suprimentos é responsável por estabelecer as relações entre os seus diversos componentes e atividades para que seus objetivos possam ser cumpridos (BOWERSOX; CLOSS, 2008).

O principal objetivo das empresas que introduzem um sistema de logística de abastecimento é otimizar custos, espaços e percursos para que estas técnicas derivadas de engenharia e pesquisa de fatores possam ter êxito e funcionar em sua plenitude. Para tanto, são utilizadas variáveis como a localização das lojas, a distribuição do espaço nas mesmas, a adoção de uma estrutura adequada, a gestão eficaz dos custos, a organização do espaço de estoques, entre outras (CAIXETA FILHO; MARTINS, 2011).

Isso porque, requisitos de quantidade, qualidade, tempo e custo são dinâmicos tendo em vista que a demanda não é constante, os requisitos de qualidade podem aumentar, os prazos de entrega e custos variam de acordo com fatores internos e externos. Este processo é dinâmico difícil de gerir, por isso é necessário o uso de técnicas de logísticas de abastecimento interno para agilizar a tomada de decisão e reduzir os tempos de resposta e incerteza (CHING, 2009).

2.6 LOGÍSTICA DE TRANSPORTES

A logística de transportes refere-se ao movimento de cargas em todas as suas formas conhecidas: ar, mar e terra, através do qual move-se insumos, matérias-primas e produtos acabados a partir de um ponto a outro (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013).

O transporte é uma atividade do setor terciário, definida como mover objetos ou pessoas (conteúdo) de um lugar (fonte pontual) para outro (destino) em um veículo, utilizando uma determinada infraestrutura (rede de transporte). Este tem sido um dos setores que mais cresce entre as atividades terciárias e que tem experimentado um aumento ao longo dos últimos dois séculos, devido à industrialização; incremento do comércio e movimento humano, tanto a nível nacional e internacional; e devido aos avanços técnicos que ocorreram e resultaram

em uma maior velocidade, capacidade, segurança e menores custos de transporte (WANKE, 2010)

Transportes são maneiras diferentes de sistemas ou um conteúdo específico para movimentar-se de um lugar para outro em movimento. Estes são classificados em meios terrestres, ar ou água (rio ou mar), cada um dos quais exigem uma infraestrutura diferente para o seu funcionamento: estações ferroviárias e comboios, estradas para automóveis, aviões, aeroportos e portos marítimos para embarcações (BALLOU, 2005).

A rede de transportes é necessária para a circulação de veículos que transportem mercadorias ou de infraestrutura de pessoas. Elas são geralmente dispostas no território ligando os centros populacionais de modo que uma rede ou malha de densidade diferente depende do tráfego gerado na área. Geralmente os ambientes de rede mais densa são colocados nos lugares que estão ligando vários eixos ou servem de trocador entre os diferentes modos de transporte (CHING, 2009).

Parte importante na atividade logística, portanto, é o transporte, uma vez que é responsável por mover produtos acabados, matérias-primas e insumos, entre as empresas e os clientes que estão geograficamente dispersos. Por isso é de grande importância na estrutura e no desenvolvimento de qualquer empresa e também agrega valor aos produtos transportados, quando são entregues a tempo, sem danos e nas quantidades necessárias (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013).

O transporte é repetidamente a solução mais procurada pelos usuários no ambiente global altamente competitivo de hoje. Às vezes, a coisa mais importante para o usuário não é o próprio transporte, mas alguns serviços adicionais. O chamado tempo de transporte não se refere apenas ao produto (mercadorias em trânsito) transporte físico, mas necessariamente inclui conceitos como tempos de espera, embarque e desembarque de veículos, greves, acidentes, rota, transferências, entre outros (WANKE, 2010).

Também o transporte é um dos pontos-chave na satisfação do cliente. No entanto, é um dos mais altos custos de logística e é uma parte representativa dos preços das *commodities*, e, desse modo, afeta diretamente o consumidor final (BALLOU, 2005).

A logística de transporte lida com todas as atividades relacionadas direta e indiretamente na necessidade de colocar os produtos nos pontos de destino

correspondentes, de acordo com fatores como: velocidade, segurança e custo, não esquecendo a qualidade de serviço, seguro, manutenção da frota, entre outros (BOWERSOX; CLOSS, 2008).

A existência de uma ou outra forma de transporte é determinada por uma série de condições, naturais ou fatores espaciais históricos, conforme Ching (2009):

- a) Fatores históricos: Eventos históricos ou decisões tomadas no passado, tais como a localização da capital do Estado, as políticas mais ou menos centralistas, conflitos internos e externos, que podem ter influenciado a concepção da rede de transporte.
- b) Condicionantes naturais: O terreno ou clima determinam a maneira do eixo de transporte. Assim, a ferrovia ou rodovia deve ser adaptada na paisagem natural através das passagens de montanha ou evitar esses acidentes através da construção de túneis, viadutos, etc. Também é destacada a condição para a localização de aeroportos (para fácil manobrabilidade da aeronave) e portos (que necessitam de uma certa profundidade para o acesso de navios). O transporte depende de condições meteorológicas, como o rodoviário ou ferroviário no inverno, devido à queda de neve ou geada possível, enquanto que o transporte fluvial vai ser determinada tanto pelo inverno (rios congelados) e verão (estação seca dos rios).
- c) As limitações de espaço: A distribuição dos assentamentos no território, e a localização de indústrias, matérias-primas e fontes de energia têm uma influência decisiva sobre a rede de transportes, tanto na mesma densidade que nos eixos de conectividade.

A logística de transportes tornou-se uma parte importante da logística nacional de todos os países, que buscam otimizar os processos de logística e com mudanças e melhorias em tecnologia, infraestrutura viária e para melhorar a entrega do produto e atingir a eficiência desejada na área de logística de transportes (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013).

A organização que se concentra no desenvolvimento de uma estratégia de transporte ideal tem maior probabilidade de receber os seguintes benefícios, conforme Wanke (2010):

- A penetração de mercado: A otimização do sistema de transporte numa organização cria uma redução significativa nos custos totais para um

produto que é vendido em um mercado distante, de modo que estes podem tornar-se muito competitivos em relação aos produtos vendidos no mesmo mercado.

- Economias de escala: Não é nenhum segredo que, no mundo globalizado, há locais que favorecem a localização dos pontos de produção, mas os benefícios que podem proporcionar uma localização geográfica pode parecer emergentes contra um sistema de transporte caro. Por isso, estratégia para otimizar o transporte é a obtenção de um representante diminuindo os custos associados aos mesmos. A liberdade de escolha de vantagem competitiva é obtida através da seleção de uma localização geográfica de conveniência. Regularmente mover um ponto de produção é abordar a utilização dos mais baixos custos de produção e o uso intensivo dos recursos e competências da força de trabalho, sendo capaz de levar a empresa a desfrutar dos benefícios das economias de escala.

Dentro deste contexto, o transporte próprio ou frota particular dá à empresa maior flexibilidade do que pode ser conseguido com qualquer outra estratégia de transporte, no entanto, este não é o único fator que afeta o âmbito da seleção de serviços de transporte, uma vez que pode não atingir a mesma eficiência do que pode ser conseguido por uma empresa contratada (CHING, 2009).

A escolha da alternativa de transporte próprio significa ter em mente a existência de ambos os custos fixos (salários, depreciação, seguros) e variável, e as variáveis internas. Por isso, é importante considerar o potencial de receita ou redução de custos que pode a empresa pode assumir com esta decisão. É claro, então, que a empresa pode receber mais ou menos benefícios da operação na medida em que consegue otimizar o meio de transporte em seu retorno ao ponto de partida, seja através de uma entrega rápida e retornar ou uso intensivo de capacidade de carga, mesmo na volta para o ponto de origem (WANKE, 2010).

Entre as melhores práticas de gestão utilizadas pela frota de transporte próprio está a alternativa de agrupamento, que permite combinar várias cargas menores instaladas na capacidade de transporte, de modo que a combinação é conseguida aumentando a taxa de utilização do meio, sendo enviado para o mesmo cliente, destino ou destinatário (WANKE, 2010).

A alternativa de terceirização de serviço de transporte no lugar de frota

própria dá à empresa a capacidade de converter custos fixos em variáveis. No entanto deve-se lembrar que o custo não é o único fator a ser considerado no processo de otimização da seleção do serviço de transporte, e, no caso de terceirização devem considerar cuidadosamente os seguintes fatores: serviço oferecido, segurança e vantagens financeiras (WANKE, 2010).

Também vale a pena considerar que a terceirização de serviços de transporte permite à empresa focar mais na sua atividade e deixar que as tarefas de transporte sejam realizadas por operadores especializados (WANKE, 2010).

O transporte de mercadorias é um papel extremamente importante no mundo da distribuição, como fatores básicos estão envolvidos, como a qualidade do serviço que é oferecido ao cliente, custos adicionais para o produto que dificilmente é recuperado. Dessa forma, a gestão adequada de transporte do ponto de vista da logística, exige a gestão do mesmo esteja envolvido não só tarefas do dia a dia, mas que faça parte dos planos estratégicos e táticos para a empresa visando adaptar as suas necessidades a médio e longo prazo (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013).

2.7 MODAIS DE TRANSPORTES

As várias maneiras e meios de transporte têm diferentes características e requisitos que refletem vantagens e desvantagens de acordo com a situação particular da operação, que vão desde os custos para as suas capacidades. Mas a decisão sobre o tipo de transporte a utilizar, envolve outras variáveis relacionadas às necessidades identificadas e possibilidades específicas e acessíveis, tais como a urgência da entrega; o tipo e características dos produtos a serem transportadas, a quantidade, tamanho e destino da carga, distâncias, entre outros (CHING, 2009).

O uso de diferentes tipos de transporte depende, sem dúvida, de três variáveis fundamentais: a distância entre a origem e o destino, o fornecimento de transporte e destino do transporte (WANKE, 2010).

2.7.1 Transporte ferroviário

O mercado para este serviço é dado de acordo com uma classificação natural de bens, como o recipiente que melhor se adapte às necessidades do mesmo, como líquidos, sólidos, minerais e produtos químicos, entre outros

(BOWERSOX; CLOSS, 2008).

Sua principal vantagem reside na sua capacidade para o transporte de grandes volumes de mercadorias, o que contrasta com a sua inflexibilidade, uma vez que só pode chegar aos lugares atingidos pelas ferrovias (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013).

Seu desenvolvimento foi concentrado no século XIX, nos países desenvolvidos, com o apoio da primeira Revolução industrial. Durante o século XX, a ferrovia foi adaptada às novas circunstâncias para desenvolver mais velocidade, conforto e experiência em tráfego de mercadorias (contentores, cisternas, vagões-frigoríficos). O futuro do transporte ferroviário está em redes de alta velocidade, que está sendo projetado em países da Europa (BOWERSOX; CLOSS, 2008).

O modal ferroviário transporta grandes volumes de carga, cujas principais características são: É o transporte que menos precisa de energia, é rápido e seguro, não tem muitas regras de trânsito e limites de movimento. Ele lida com grandes volumes de mercadorias, pesos e atua em longas distâncias (BALLOU, 2005).

O sistema de transporte ferroviário oferece uma rápida velocidade (80 km/h), com boa confiabilidade a um médio/baixo custo; no entanto, oferece um número de limitações, devido à necessidade de transbordo de mercadorias (CHING, 2009).

2.7.2 Transporte aéreo

Este modo de transporte foi inicialmente pensado e desenvolvido apenas para passageiros. No entanto, graças ao uso de recipientes de ar e o projeto de novas aeronaves de carga, o volume de mercadorias transportados vem aumentando ano após ano. O transporte aéreo é o mais seguro de todos os meios de transporte. É o modal mais rápido de transporte existente cujos avanços da aviação, telecomunicações e instalações eletrônicas têm permitido que a aviação progredisse de forma notável (LUDOVICO; PENOF; MELO, 2013).

O transporte aéreo necessita de operação de aeroportos, que são enormes infraestruturas para as atividades aéreas. Estes são os grandes consumidores de espaço para pistas e decolagem, e também são necessários edifícios para o bom funcionamento do aeroporto: hangares (áreas de armazenamento e reparação de aeronaves), terminais de passageiros e de

mercadorias, estacionamentos, armazéns, locais de serviços, etc (WANKE, 2010).

Esse modal oferece uma variedade de aeronaves sob medida para transporte de mais de 10 toneladas. É essencial para remessas urgentes de bens perecíveis ou alto valor monetário (BAKER, 2006).

2.7.3 Transporte aquático

O transporte aquático é feito por barco, navios e outras embarcações. Sua principal vantagem é para o transporte de mercadorias volumosas de baixo custo, enquanto, em contraste, a velocidade do transporte é consideravelmente menor. Esta velocidade tem causado o declínio de longa distância de passageiros, que preferem o transporte aéreo, enquanto a curtas distâncias são mantidos de forma constante em diversas regiões (barcos relativamente são mais rápidas que muitas vezes permite o transporte rodoviário ou ferroviário) (BALLOU, 2005).

Tanto o transporte fluvial como o de portos marítimos de instalações que são utilizadas para a interligação entre os diferentes meios de transporte, por isso deve ter edifícios e armazéns necessários para o desenvolvimento de seus negócios (BAKER, 2006).

2.7.4 Transporte rodoviário de cargas

É o mais importante hoje em dia, por ser mais largamente utilizado para a movimentação tanto de cargas como de pessoas, devido ao grande desenvolvimento de veículos públicos e privados (carros, caminhões ou ônibus). Sua vantagem está na flexibilidade que apresenta, uma vez que não se restringe a seguir uma rota fixa como a estrada de ferro, mas, dada a interligação dos diferentes eixos, pode chegar em qualquer lugar ao longo da estrada (CHING, 2009).

A origem deste sistema pode ser encontrada nas antigas trilhas que foram transformadas a partir do final do século XIX e ao longo das estradas do século XX. Também foram construídas novas vias que foram facilitando a movimentação de veículos e pessoas (WANKE, 2010).

Este tipo de transporte é composto por autoestradas, vias rápidas, pavimentadas ou não pavimentadas. Nos países desenvolvidos, a rede é densa e altamente hierarquizada, constituindo o principal objetivo das autoridades o de

manter a infraestrutura já construída e a transformação em estradas com capacidades mais densas de tráfego; enquanto nos países em desenvolvimento, a rede geralmente é muito menos densa e tem problemas de condicionamento, com sinuosidade, entre outros (WANKE, 2010).

Sua principal vantagem é derivada da utilização de uma infraestrutura universal de caminho de onde pode se acessar praticamente qualquer ponto a partir da origem da carga, sem transbordo, fazendo com que o sistema de distribuição seja mais generalizado. Ele também tem uma grande versatilidade, permite acesso rápido às instalações dos expedidores e destinatários, carregadores, o que facilita a coleta de operação e entrega de mercadorias, além da agilidade na movimentação de veículos. Por sua flexibilidade, a partida e chegada de caminhões pode ser fixada exatamente, o que em tese evita atrasos e é muito importante para o cliente contratante (WANKE, 2010).

O transporte rodoviário tem eixos que são visíveis, porque eles são formados por uma infraestrutura previamente construída para a execução da movimentação de bens e pessoas. Portanto, há redes de autoestradas, estradas, ferrovias e outras redes especiais (dutos de energia elétrica, de grãos, comunicações, petróleo e gás) (CHING, 2009).

Estas redes de transporte terrestre podem ser classificadas de acordo com a sua densidade em três tipos: eixos individuais, que se ligam apenas os dois pontos do território, local de produção e consumo, redes não-estruturadas, em que há vários eixos, ou não conectados uns aos outros, e redes estruturadas, que são aquelas em que um há elevado número de eixos, conectados e organizados de forma hierárquica, o que facilita o transporte em todo o território (MARTINS; MELO, 2013).

De acordo com Bertaglia (2003, p. 283):

É o mais independente dos transportes, uma vez que possibilita movimentar uma grande variedade de materiais para qualquer destino, devido à sua flexibilidade, sendo utilizado para pequenas encomendas, e curtas, médias ou longas distâncias, por meio de coletas e entregas ponto a ponto. Ele faz a conexão entre os diferentes modos de transportes e os seus respectivos pontos de embarque e desembarque.

Uma vez que o modo de transporte mais utilizado no mundo para abastecer os clientes é o caminhão, deve-se considerar os seguintes cinco aspectos na escolha de um transporte deste tipo, conforme Wanke (2010):

1. *Ida versus* retorno: Contratar se possível transporte com retornos próprios com outras empresas. Caso contrário, ou seja, sem transporte de retorno (*one way*), é provável que parte do retorno é transferido para a tarifa, os custos de transporte mais caros.
2. Contratos: Fazer contratos que cubram a operação, especialmente, os que incluem seguro de carga, acidentes e danos de terceiros, em suma, ficar apoiado contra qualquer eventualidade, já que a carga é de cada empresa e pode ser envolvida em situações indesejadas.
3. Nível de serviço: Periodicamente medir o nível de serviço prestado pelo transporte, com geração de pesquisas de satisfação envolvendo clientes, centros de distribuição e áreas comerciais, e monitoramento, que acabará por beneficiar com um aumento do nível de serviço aos clientes finais.
4. Adaptabilidade nas tarifas: A fim de evitar a subjetividade e não pagar "ineficiências" na taxa de transporte deve haver uma tarifa que cubra pelo os aspectos dos custos de transporte.
5. Ações e segurança: O transporte é sempre a face visível final com os clientes, eles devem cumprir as normas de boa imagem, equipamentos de limpeza e segurança, especialmente em áreas como horas de condução, controle de velocidade via GPS e computadores para monitorar carga e descarga, para gerar toda a segurança necessária.

Entre as vantagens do modal rodoviário, destacam-se: é mais barato, serviço porta a porta, restrições moderadas no transporte de determinadas mercadorias, o aumento da capacidade de negociar (horários, preços) e flexibilidade, pois adapta-se a todas as exigências e requisitos do cliente, além de ser o mais utilizado no mundo (MARTINS; MELO, 2013).

Já entre as desvantagens, pode-se citar: muita poluição (emissões e resíduos), danifica a rede rodoviária, sujeito a restrições de tráfego e muito propensa a acidentes (CHING, 2009).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Entende-se por método científico um conjunto amplo de atividades que são coordenadas entre si para se realizar uma pesquisa de cunho científico de forma que seja sistematizada e ordenada. São todas as técnicas, passos e procedimentos que englobam os procedimentos metodológicos ou metodologia da pesquisa (DEMO, 2010).

Marconi e Lakatos (2006, p. 29-30) sobre método científico afirmam

É o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros –, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

O método científico é a ordenação racional e lógica das etapas que os pesquisadores seguem para que possam chegar a determinadas conclusões ou verdades em relação ao problema de pesquisa. É o método que organiza os procedimentos visando conduzir o pesquisador à certeza dos resultados obtidos (GIL, 2006).

Com base nisso, pode-se entender que a finalidade do método científico é fornecer ou disponibilizar um conjunto de etapas que irão nortear o pesquisador para que ele obtenha conhecimento. Estas fases devem englobar técnicas e ferramentas testáveis e fiáveis, capazes de garantir com precisão e rigor os novos conhecimentos (MARCONI; LAKATOS, 2006).

Norteados por estas definições, este capítulo apresenta o método científico, ou seja, as etapas, ferramentas e técnicas que irão nortear o desenvolvimento do estudo.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Em relação à classificação da pesquisa no que se refere aos fins de investigação, essa pode ser considerada do tipo descritiva.

A pesquisa descritiva, como se pode notar pelo próprio nome, busca descrever características ou particularidades relativas ao objeto em estudo, tais como comportamento dos consumidores, tamanho de um mercado, opinião de clientes, fornecedores, funcionários, concorrência, atributos de produtos, além de vários outros (BARQUETTE; CHAOUBAH, 1997).

Para Cervo e Bervian (2002, p. 49), as pesquisas descritivas são consideradas como sendo as que “observam, registram, analisam e correlacionam fatos ou fenômenos sem manipulá-los. Procuram descobrir a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características”.

Conforme define Andrade (2007, p. 126) em relação aos estudos descritivos: “os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”.

A pesquisa descritiva, portanto, revela-se em estudo de forma detalhada das variáveis que se relacionam ao problema, sem que haja a interferência do cientista para gerar os resultados. Além disso, a pesquisa descritiva busca com que ocorra o estabelecimento de uma inter-relação com as variáveis estudadas (PINHEIRO, 2010).

Com base nestas considerações, a pesquisa foi descritiva pois buscou analisar os desafios e oportunidades observadas pelas empresas de transporte rodoviário de cargas de Criciúma, SC, coletando e sistematizando os dados conforme ocorrem.

A pesquisa bibliográfica, segundo define Oliveira (2002, p. 119), pode ser assim entendida conforme os seus objetivos:

[...] conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno. De forma geral, a pesquisa bibliográfica acaba se transformando em rotina para os pesquisadores e profissionais que necessitam de constante atualização.

Neste sentido, o levantamento bibliográfico desenvolvido envolveu alguns temas de interesse para o estudo.

No que se refere à pesquisa de campo, Marconi e Lakatos (2006, p. 64) apresentam as fases que devem compor um estudo deste tipo, a ser observadas pelo pesquisador:

As fases da pesquisa de campo requerem, em primeiro lugar, a realização de uma pesquisa bibliográfica sobre o tema em questão. Ela servirá, como primeiro passo, para se saber em que estado se encontra atualmente o problema, que trabalhos já foram realizados a respeito e quais são as opiniões reinantes sobre o assunto. Como segundo passo, permitirá que se estabeleça um modelo teórico inicial de referência, da mesma forma que auxiliará na determinação das variáveis e elaboração do plano geral da pesquisa. Em segundo lugar, de acordo com a natureza da pesquisa, deve-se determinar as técnicas que serão empregadas na coleta de dados e na determinação da amostra, que deverá ser representativa e suficiente para apoiar as conclusões. Por último, antes de se realize a coleta de dados é

preciso estabelecer tanto as técnicas de registro desses dados como as técnicas que serão utilizadas em sua análise posterior.

Isso porque, a pesquisa de campo pode ser definida, conforme mencionam Marconi e Lakatos (2006, p. 68): “[...] é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações acerca de um problema, no local onde os mesmos têm origem ou surgimento”.

Dessa maneira, a pesquisa foi de campo, uma vez que os dados foram coletados ou catalogadas no local onde se originam, ou seja, nas empresas de transporte rodoviário de cargas e encomendas de Criciúma, SC.

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E/OU POPULAÇÃO-ALVO

O estudo foi desenvolvido nas empresas atuantes do setor de transporte rodoviário de cargas de Criciúma, SC, as quais compuseram a população deste estudo.

Diehl (2006, p. 16) define população em estudos científicos da seguinte forma:

A população é um conjunto de elementos passíveis de serem mensurados com respeito às variáveis que se pretende levantar. A população pode ser formada por pessoas, famílias, empresas, ou qualquer outro tipo de elemento, conforme os objetivos da pesquisa.

A população deste estudo foi composta pelo total de empresas que atuam no segmento de transportes rodoviários de cargas e encomendas em Criciúma, SC. De acordo com informações disponibilizadas pelo Sindicato das Empresas de Transportes de Cargas do Sul de Santa Catarina – Setransc (2014), em Criciúma encontram-se 45 organizações no mencionado setor vinculadas à mencionada instituição.

Com base nesta população, o tempo envolvido para o desenvolvimento da pesquisa ocorreu entre 1º a 30 de abril de 2015, com extensão das empresas situadas no referido município. A unidade de amostragem foram as organizações atuantes no setor de transporte rodoviário de cargas e encomendas.

O estudo não necessitou do cálculo de amostra, que por sua vez é, de acordo com Marconi e Lakatos (2010, p. 83), “[...] uma parcela convenientemente selecionada do universo (população), ou seja, um subconjunto do universo”.

Dessa forma, a pesquisa assume a característica de um censo, pois nas

ciências, quando a amostra é igual à população tem-se o conceito de censo. Assim, o censo acontece quando todos os elementos selecionados da amostra constituem a população. Na prática, esta pesquisa é indicada quando é possível encontrar todos os elementos de uma população (PINHEIRO, 2010).

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

Visando a coletar as informações na pesquisa de campo, foram utilizados dados primários.

Os dados primários são aqueles coletados diretamente pelo pesquisador. Tais dados não são encontrados ainda de forma compilada, sistematizada ou analisado (como ocorre na pesquisa documental, por exemplo). Portanto, a coleta e a sistematização dos mesmos é uma tarefa atribuída ao pesquisador. Os dados primários, na verdade, surgem na realização da pesquisa e fornecem a percepção do momento específico ou evento que a pesquisas está focalizando (OLIVEIRA, 2002).

Conforme Gil (2006, p. 45): “Questionário é uma técnica de investigação composta por um número de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses [...]”,

Para Oliveira (2002, p. 44): “O questionário é um conjunto de perguntas, ordenadamente dispostas, que são feitas aos entrevistados”.

O questionário (Apêndice A) foi formulado com perguntas fechadas, por meio da técnica quantitativa e foram aplicados diretamente pelo pesquisador aos elementos participantes do estudo, considerando os proprietários ou gestores da organização como principais elementos envolvidos.

A pesquisa de campo foi aplicada durante os dias 1º a 30 de abril de 2015, principalmente por e-mail. No entanto, não se obtendo retorno de algumas organizações, aplicou-se por telefone e em algumas pessoalmente.

3.4 PLANO DE ANÁLISE DE DADOS

Pelo fato das questões serem do tipo fechadas, a abordagem dos resultados foi quantitativa.

Oliveira (2002, 117) apresenta a definição dessa forma de abordagem:

A abordagem quantitativa significa quantificar opiniões, dados, nas formas de coletas de informações, assim como também com o emprego de recursos e técnicas estatísticas desde as mais simples, como percentagem, média, moda, mediana e desvio padrão, até as de uso mais complexo, como coeficiente de correlação, análise de regressão, etc. O método quantitativo é muito utilizado no desenvolvimento de pesquisas descritivas, na qual se procura descobrir e classificar a relação entre variáveis, assim como na investigação da relação de causalidade entre os fenômenos: causa e efeito. É uma forma de garantir a precisão dos resultados, e evitando com isso distorções de análise e interpretações.

Desse modo, uma vez obtidos os dados, os mesmos foram categorizados e analisados por meio de uso de estatísticas descritivas, apresentados por meio de gráficos.

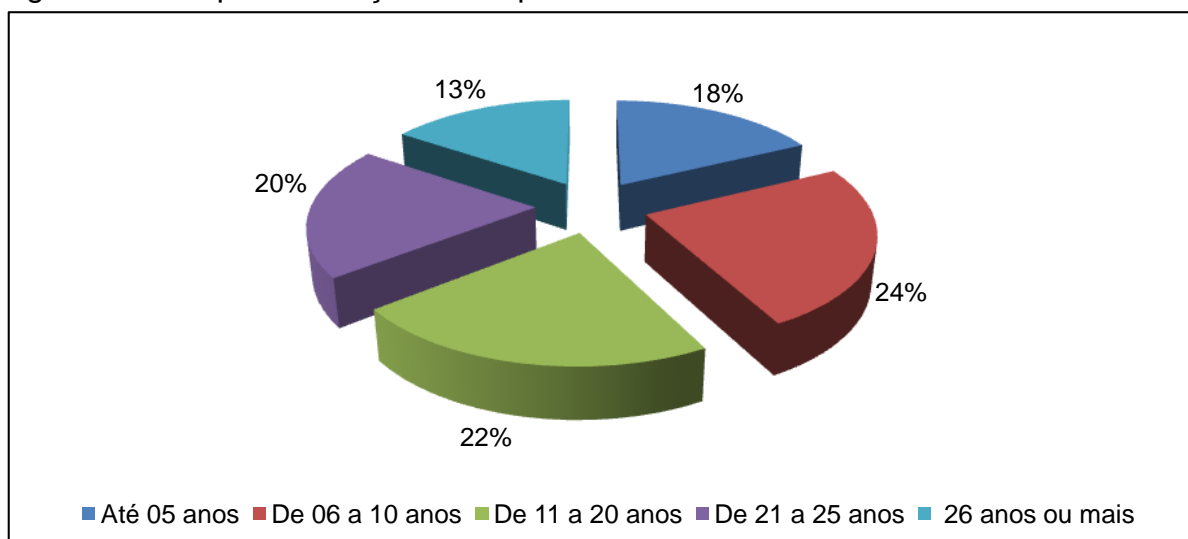
4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

Neste capítulo, apresenta-se os resultados e a análise dos resultados obtidos na pesquisa realizada junto às empresas atuantes do setor de transporte rodoviário de cargas de Criciúma, SC, conforme os procedimentos metodológicos descritos no capítulo anterior. A abordagem das questões segue a ordem do questionário aplicado.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS ATUANTES NO SETOR

Os gráficos representados pelas figuras a seguir, buscam cumprir o objetivo específico de caracterizar as empresas atuantes no setor no município.

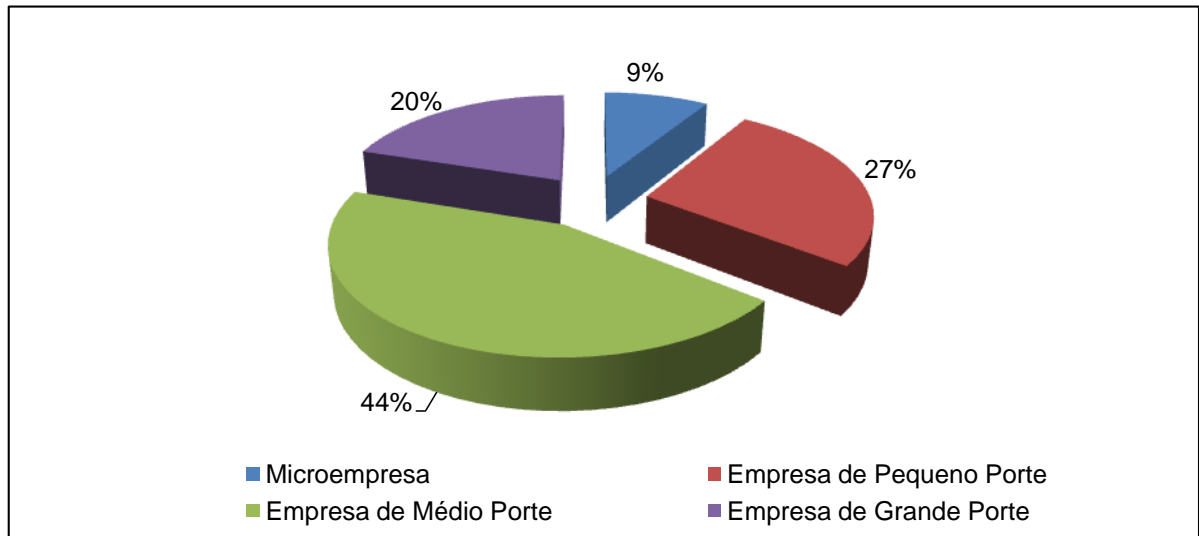
Figura 1 – Tempo de atuação da empresa



Fonte: Dados do pesquisador (2015).

De acordo com os resultados da Figura 1, pode-se observar que não há predominância relevante para o tempo de atuação das empresas, uma vez que esta encontra-se bem distribuída, com destaque para as que estão atuando entre 06 a 10 anos, com 24%. Muito próximas encontram-se as organizações com tempo de atuação entre 11 a 20 anos, com 22% e entre 21 a 25 anos, com 20% da amostra. O restante distribui-se entre as que têm tempo de atuação de até 5 anos, com 18%, e com 26 anos ou mais, com 13% das ocorrências.

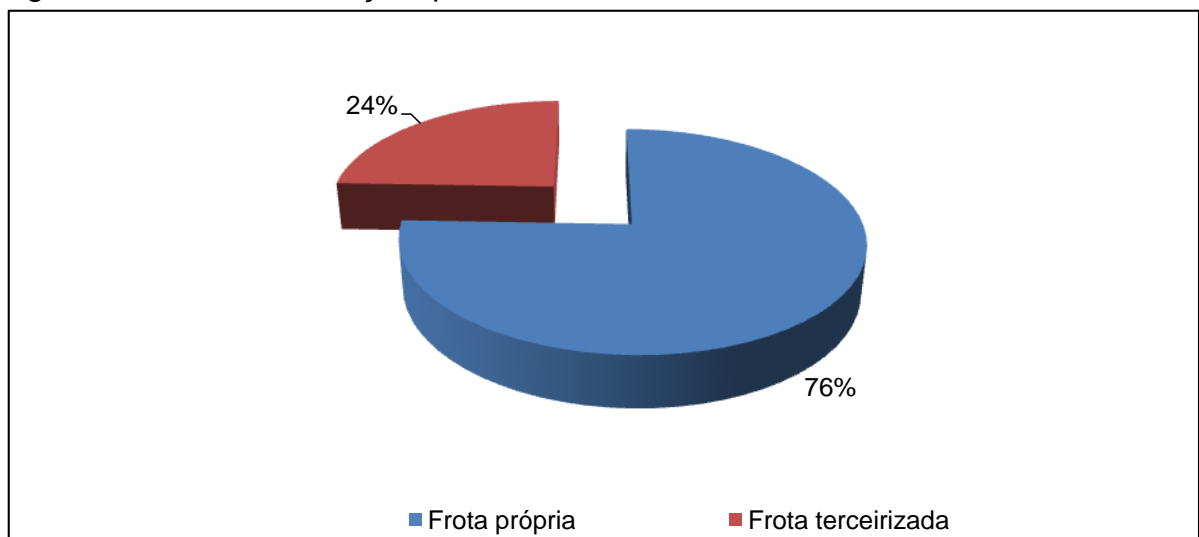
Figura 2 – Enquadramento ou porte da empresa



Fonte: Dados do pesquisador (2015).

Os resultados apresentados na Figura 2 permitem identificar que do total da amostra, a maioria enquadra-se como sendo de médio porte, predominando em 44% dos casos, enquanto 27% são de pequeno porte. As organizações de grande porte somam 20% dos casos, enquanto as microempresas perfazem 9% das ocorrências.

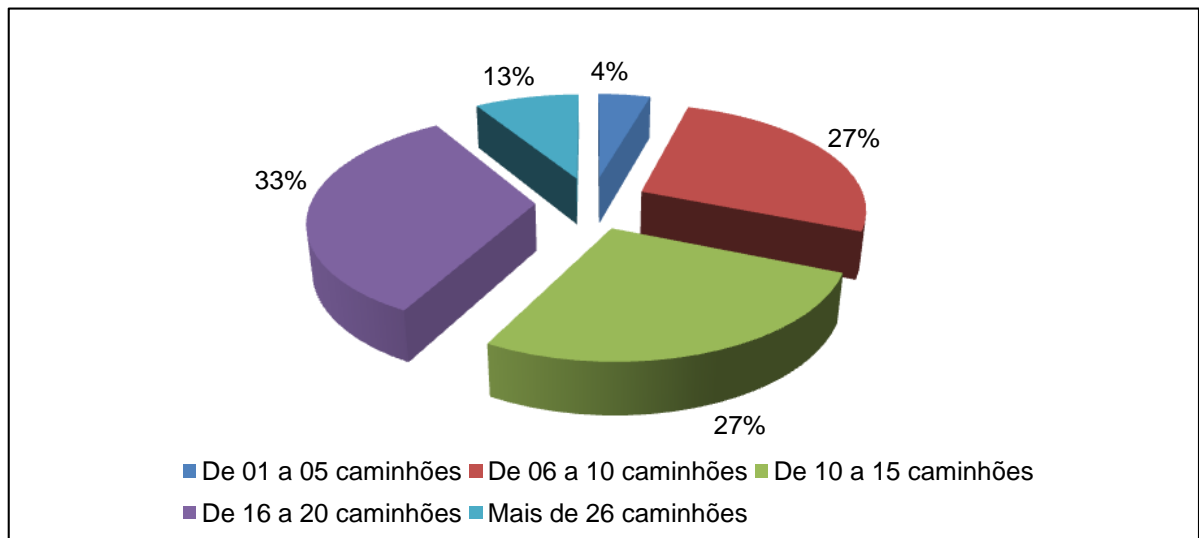
Figura 3 – Forma de atuação quanto à frota



Fonte: Dados do pesquisador (2015).

Conforme se identifica na Figura 3, a maioria das empresas do setor atua com frota própria, expresso por 76% das ocorrências, enquanto 24% são encontrados de empresas cuja frota é terceirizada.

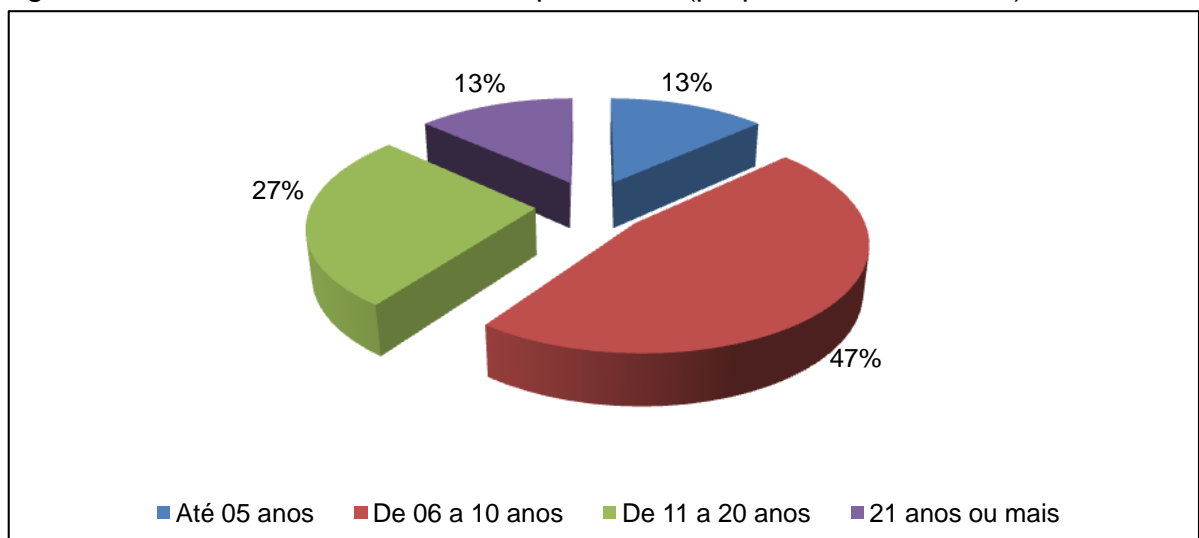
Figura 4 – Tamanho da frota com que atuam (própria ou terceirizada)



Fonte: Dados do pesquisador (2015).

Em relação ao tamanho da frota com que atuam, seja própria ou terceirizada, identifica-se por meio da Figura 4, que há predominância das que atuam com 16 a 20 caminhões, que prevaleceu com 33% das ocorrências. Além disso, foi registrada equivalência entre as empresas com frota entre 06 a 10 e as que atuam com o número entre 10 a 15 veículos, ambos os casos com 27% do total. Do restante, 13% assinalaram que atuam com mais de 26 e 4% cuja frota é entre 01 a 05 caminhões.

Figura 5 – Idade média da frota com que atuam (própria ou terceirizada)

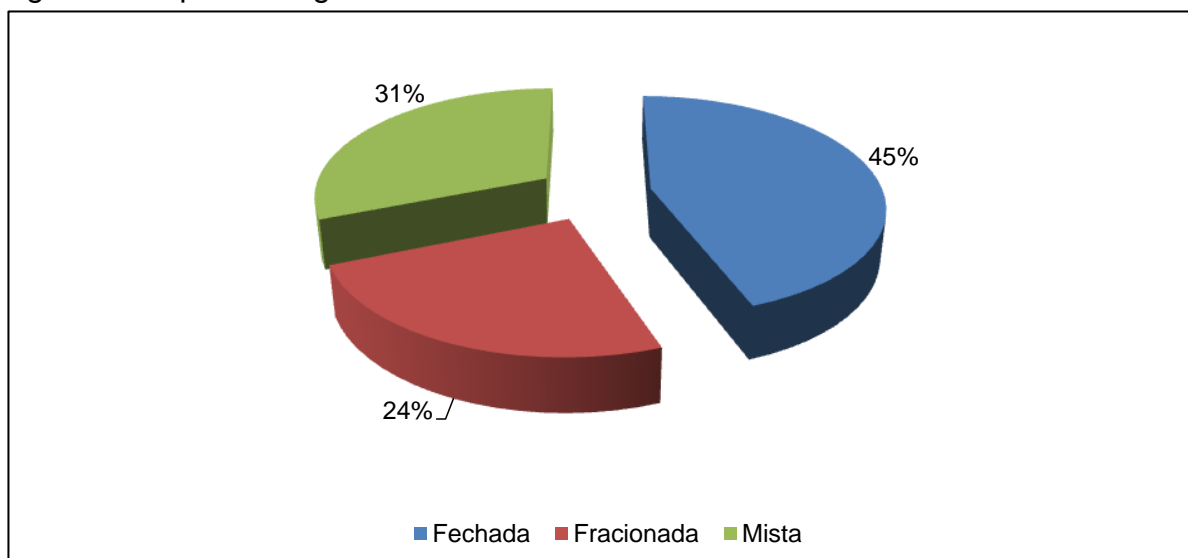


Fonte: Dados do pesquisador (2015).

Constata-se conforme a Figura 5, que na maioria dos casos o número é de 06 a 10 anos, prevalecendo em 47% das organizações da amostra, enquanto em

27% a idade média é entre 11 a 20 anos. Do restante, registrou-se equivalência das que possuem frota com até 05 anos e entre as que a frota tem 21 ou mais tempo de uso.

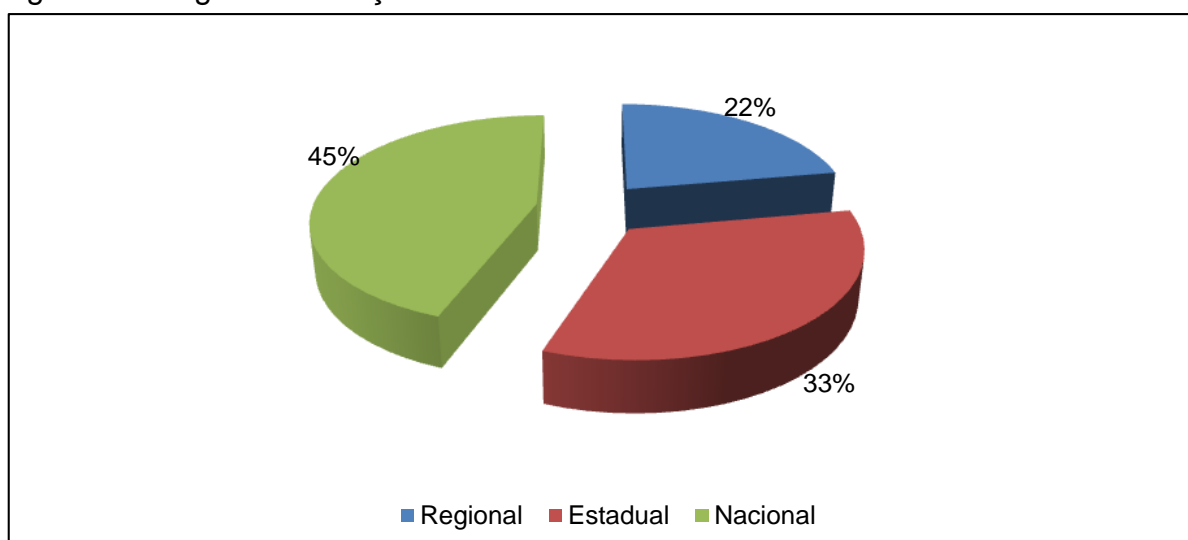
Figura 6 – Tipo de carga



Fonte: Dados do pesquisador (2015).

Identifica-se na Figura 6, que a maioria das organizações atua carga fechada, que predomina em 45% das ocorrências, enquanto em 31% dos casos, a atuação é com cargas mistas, somando 24% os casos de organizações da amostra que atuam somente com carga fracionada.

Figura 7 – Região de atuação

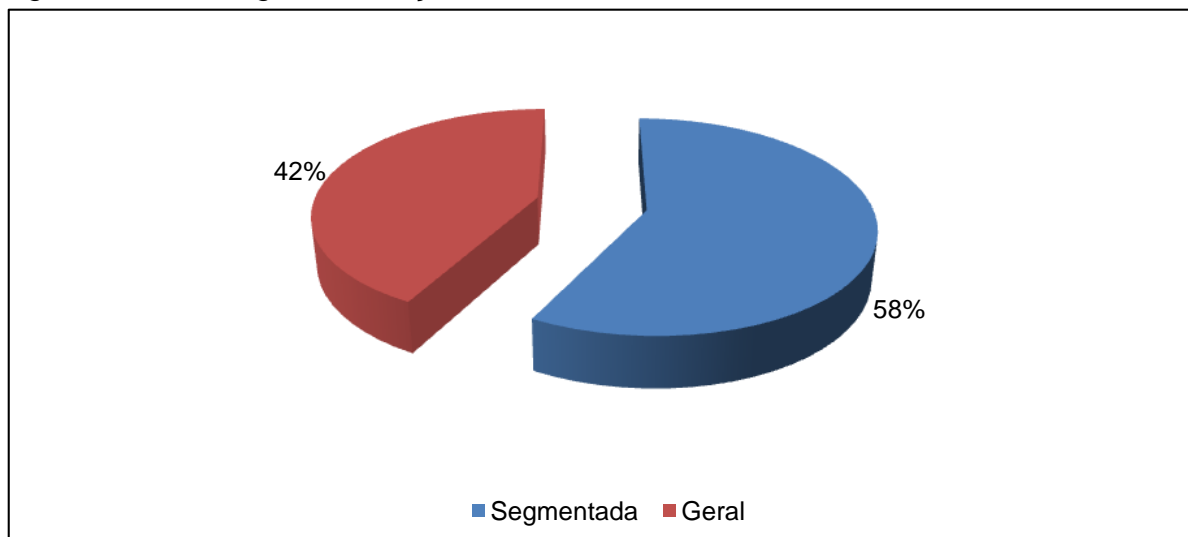


Fonte: Dados do pesquisador (2015).

Verifica-se por meio da Figura 7, que a maioria afirma que possui atuação

nacional, predominando em 45% das ocorrências, enquanto 33% atuam em território estadual. As que trabalham somente na região somam 22% dos casos.

Figura 8 – Estratégia de atuação



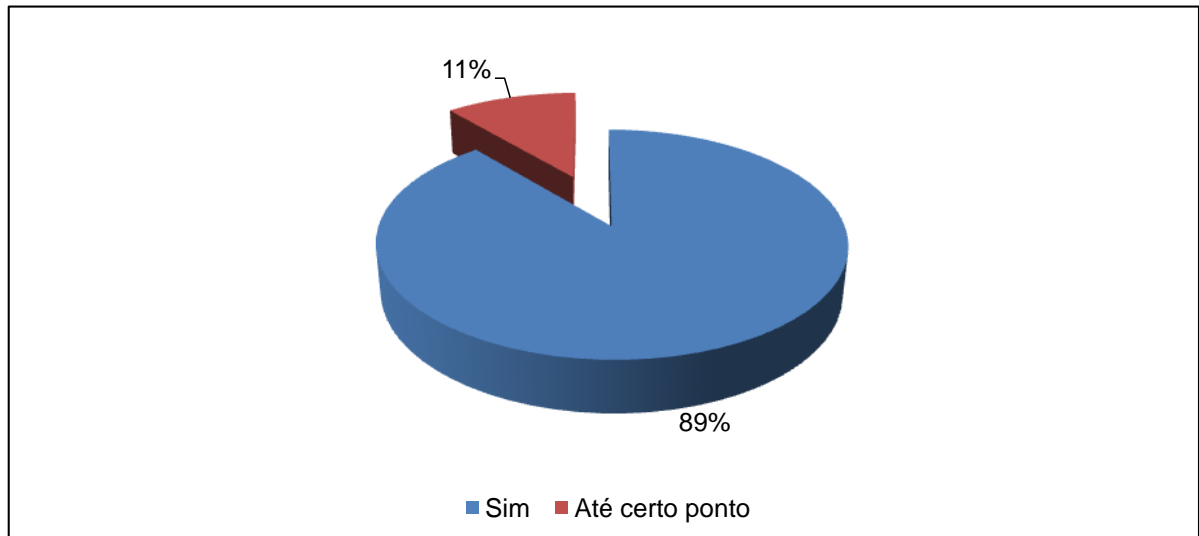
Fonte: Dados do pesquisador (2015).

Em relação à estratégia adotada para a atuação, verifica-se que predominam as empresas que atuam segmentadas, que perfazem o índice maior de 58% das ocorrências, enquanto 42% trabalham com todos os tipos de cargas. Levadas a mencionar o segmento em que atuam, quando esse fosse o caso, identificou-se principalmente o setor de produtos cerâmicos, além de casos de organizações que atendem às empresas metalmecânicas, plásticos e outros em menores ocorrências.

4.2 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA ATUAÇÃO NO SEGMENTO

Os gráficos representados pelas figuras a seguir, buscam cumprir o objetivo específico de relacionar as principais vantagens e desvantagens mencionadas para atuação no segmento.

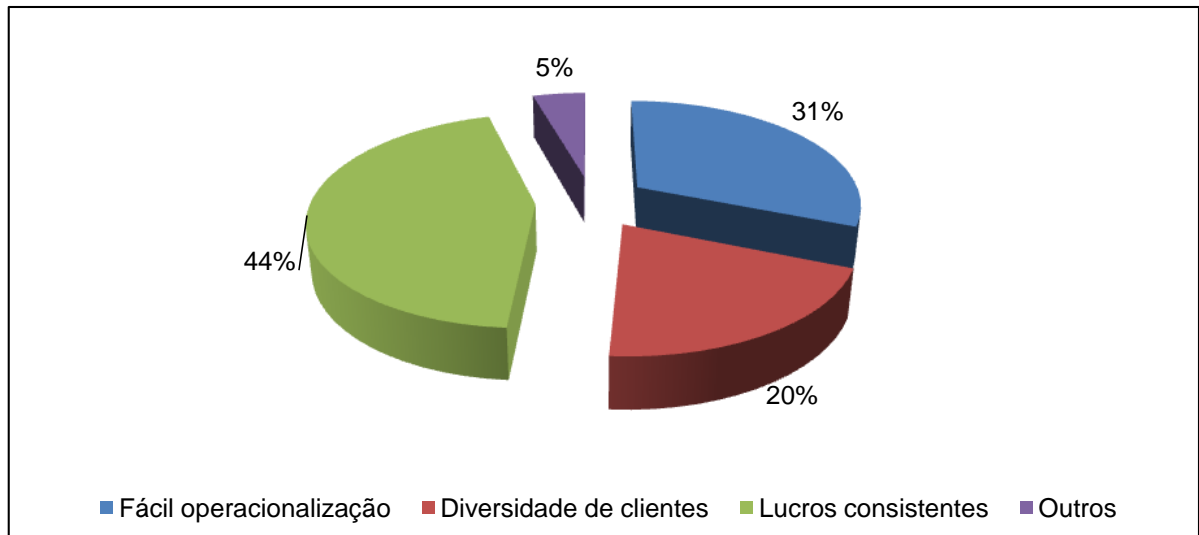
Figura 9 – Vantagem do setor em termos de lucros e retorno de investimentos



Fonte: Dados do pesquisador (2015).

Ao serem questionados se o setor em que atuam, ou seja, transporte rodoviário de cargas, oferece atratividade em termos de vantagens de lucro e retorno de investimentos, identifica-se na Figura 9 que a maioria das empresas afirmou que sim, enquanto 11% consideraram que isso ocorre até certo ponto.

Figura 10 – Principal vantagem da atuação no setor

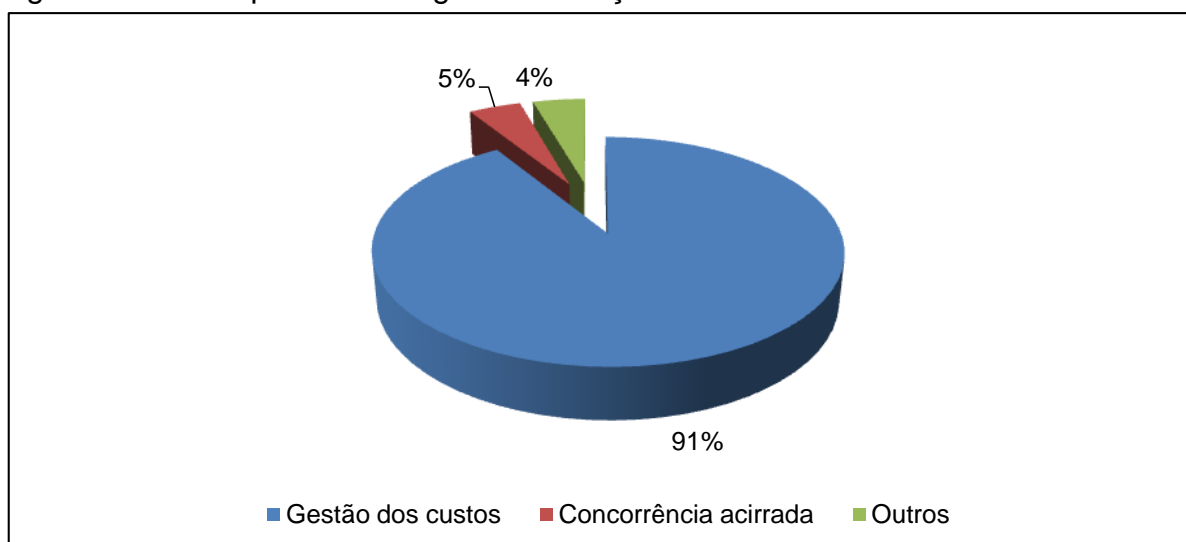


Fonte: Dados do pesquisador (2015).

No que se refere à principal vantagem que torna o setor atrativo para atuação, conforme indicado na Figura 10, percebe-se que os lucros consistentes destaca-se, expresso pela visão de 44% das empresas, enquanto 31% apontaram ser a facilidade de operacionalização do negócio. Para 20% a principal vantagem

apontada é a diversidade dos clientes, enquanto 5% consideraram outras vantagens, sendo o pouco capital para inicialização, neste caso, as que atuam com caminhões terceirizados. Além disso, não se observou ocorrência de resposta para a variável “baixo custo”.

Figura 11 – Principal desvantagem de atuação no setor



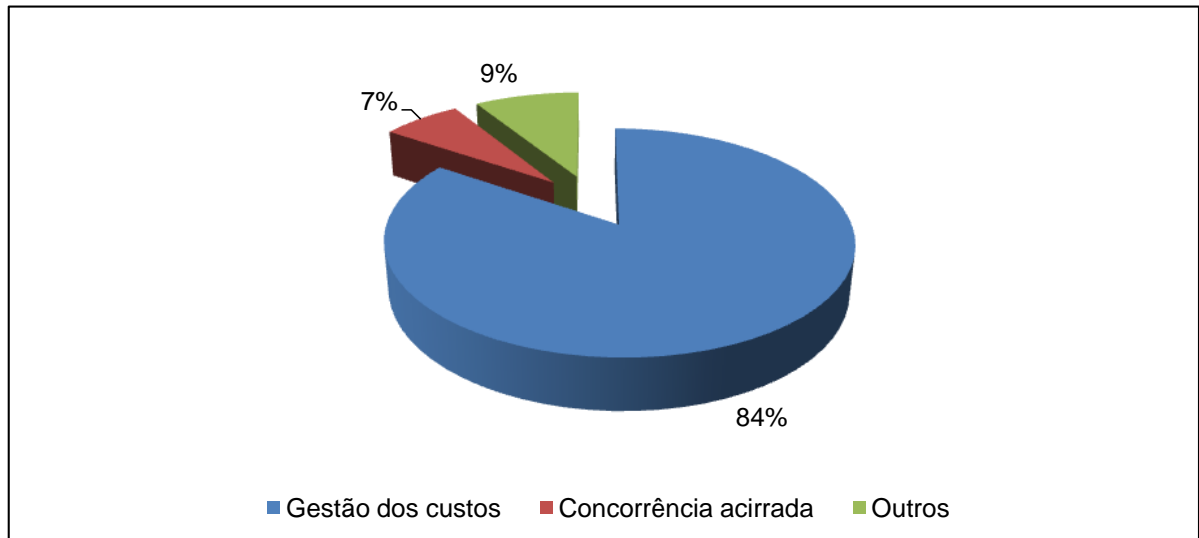
Fonte: Dados do pesquisador (2015).

Em relação à principal desvantagem para a atuação do setor, percebe-se na Figura 11, que a maioria apontou os custos elevados associados ao negócio, verificado em 91% das ocorrências, enquanto 5% consideraram falta de lealdade dos clientes, devido à concorrência acirrada do segmento, além de 4% que mencionaram outros motivos, entre os quais, economia, impostos, facilidade de sucateamento das cargas em função da má conservação das rodovias e necessidade de cumprimento estrito de prazos de entrega. Também se observa que a variável “desqualificação de mão de obra” não recebeu indicação.

4.3 DESAFIOS ASSOCIADOS À ATUAÇÃO NO SEGMENTO

Os gráficos representados pelas figuras a seguir, buscam cumprir o objetivo específico de identificar os principais desafios com os quais se deparam as empresas do setor e a forma de gestão dos mesmos.

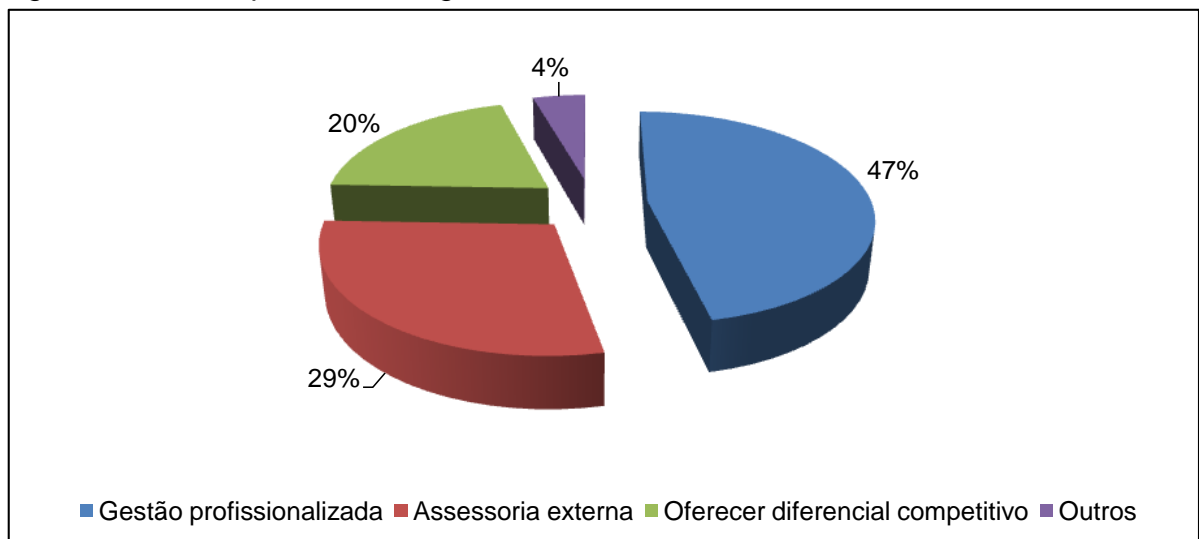
Figura 12 – Principal desafio enfrentado pelas empresas do setor



Fonte: Dados do pesquisador (2015).

No que se refere ao principal desafio com que se deparam as empresas que atuam no setor, verifica-se na Figura 12 que a gestão dos custos é o principal, expresso por 84% das indicações, enquanto 9% das organizações citaram desafios relacionados à facilidade para novos entrantes, necessidade de treinamento de mão de obra e alto nível de exigências dos clientes. Para os demais 7%, o principal desafio é a concorrência acirrada do setor. Observa-se que as variáveis “conservação da frota” e “captação de clientes” não receberam indicação.

Figura 13 – Principal forma de gestão dos desafios encontrados



Fonte: Dados do pesquisador (2015).

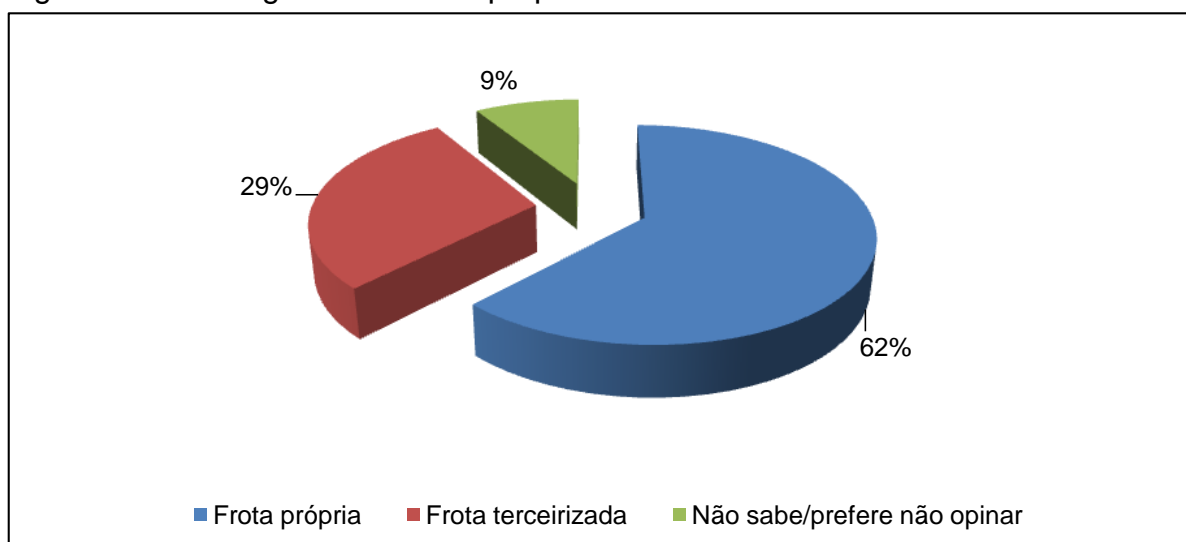
Ao serem indagadas sobre a principal forma ou estratégia para a gestão

dos desafios com que se deparam neste setor, verifica-se na Figura 13, que a maioria relatou ser a gestão profissionalizada, expresso por 47% das empresas, enquanto 29% relataram recorrer à assessoria externa, seguidos por 20% que consideraram oferecer diferencial competitivo. Também se observa que 4% indicaram outras estratégias, sendo a contratação de profissionais capacitados e experientes, além de pesquisa da concorrências as relatadas. A variável “pesquisa de satisfação do cliente” não recebeu indicação.

4.4 VISÃO SOBRE ATUAÇÃO DE FROTA PRÓPRIA X FROTA TERCEIRIZADA

Os gráficos representados pelas figuras a seguir, buscam cumprir o objetivo específico de avaliar a visão das organizações a respeito do sistema manutenção de frota própria X terceirização dos serviços de entrega.

Figura 14 – Vantagem entre frota própria X frota terceirizada



Fonte: Dados do pesquisador (2015).

Considerando-se a visão das empresas sobre a atuação com frota própria X frota terceirizada, pode-se constatar na Figura 14 que a maioria afirmou que a maior vantagem é atuar com frota própria, expresso por 62% dos casos, enquanto para 29% é mais vantajoso atuar com frota terceirizada. Também se observa que 9% das empresas da amostra não souberam ou preferiram não opinar quanto a esta questão.

4.5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com o objetivo de analisar os desafios e oportunidades observadas pelas empresas de transporte rodoviários de cargas de Criciúma, SC, realizou-se este estudo com as 45 organizações do segmento vinculadas ao Setransc.

Estima-se que o modal de transporte rodoviário seja responsável por 65% do total de cargas transportadas no Brasil, numa frota composta por 1.800.000 veículos (ANTT, 2014). O faturamento anual do setor é em torno de R\$ 24 bilhões, empregando cerca de 3,5 milhões pessoas (ANTC, 2013). Além disso, este tem sido um dos setores que mais cresce entre as atividades terciárias e que tem experimentado um aumento ao longo dos últimos dois séculos, devido à industrialização; incremento do comércio e movimento humano, tanto em nível nacional e internacional; e devido aos avanços técnicos que ocorreram e resultaram em uma maior velocidade, capacidade, segurança e menores custos de transporte (WANKE, 2010)

Dessa forma, é uma atividade econômica cuja importância é indiscutível, considerando-se que grande parte dos bens e produtos necessitam de deslocamento para chegar aos consumidores ou destinos, o que permite às organizações poderem distribuir bens, serviços e tecnologia (TEDESCO *et al*, 2014).

De acordo com Domingues e Gouvêa (2012), apesar da magnitude representada pelo setor, as organizações de transportes rodoviários convivem com diversos problemas estruturais e financeiros, tais como altos custos associados à atividade falta de conservação das vias, infraestrutura deficiente das rodovias, assaltos, roubos de cargas, prejuízo com avarias, acidentes de trânsito e à manutenção da frota, concorrência acirrada, entre outros.

Conforme se verifica, entre os principais desafios relacionados à atuação das empresas neste setor, encontram-se os custos, que podem ser fixos ou variáveis. Entre os custos variáveis, encontram-se os relacionados a combustíveis, manutenção da frota e pneus. Já os custos fixos relacionam-se com encargos sociais e salários dos motoristas e funcionários (FIGUEIREDO, 2003).

Neste sentido, em relação a esta pesquisa, ao se caracterizar as organizações quanto ao tempo de atuação, pôde-se observar que não há predominância relevante para o tempo de atuação das empresas, uma vez que esta se encontra bem distribuída, com destaque para as que estão atuando entre 06 a 10

anos. Desse modo, entende-se que é um setor altamente dinâmico em termos de competitividade, possuindo espaço tanto para as empresas já consolidadas como para os novos entrantes.

Em relação ao enquadramento, foi possível observar que a maioria é de médio porte, que atuam com frota própria, cuja média do tamanho da frota é 16 a 20 caminhões, frota essa com tempo médio de uso entre 06 a 10 anos. No que se refere à forma de atuação, as empresas trabalham com carga fechada, com atuação nacional, preferindo segmentar os clientes ou tipo de frota, atendendo principalmente o setor cerâmico.

Para a maioria das empresas, o setor em análise, ou seja, o transporte rodoviário de cargas, oferece atratividade em termos de vantagens de lucro e retorno de investimentos, sendo os lucros consistentes apontados como a principal vantagem. No entanto, os custos elevados associados ao negócio é a principal desvantagem relatada pelos atuantes no setor. Devido a isso, essas empresas se deparam com a gestão dos custos como o principal desafio com que têm de lidar. Para tanto, utilizam a gestão profissionalizada para a gestão desse desafio.

Dentro deste contexto, frente às oportunidades e desafios do setor, as organizações consideram que a maior vantagem para se ter êxito neste ramo é atuar com frota própria.

5 CONCLUSÃO

O setor de transportes rodoviário de cargas representa uma grande participação na economia nacional, mesmo em que pese os mais diversos problemas estruturais e financeiros. É o modal mais utilizado no Brasil e com tendências a maior crescimento, frente à expansão natural das atividades econômicas no país, à livre concorrência, à facilidade de ingresso para novos entrantes e ausência de barreiras significativas para a entrada.

Devido a isso, encontram-se cada vez mais novos empreendedores adentrando no setor, muitas vezes no sistema de terceirização da atividade, em que não há necessidade de possuir frota própria, alocando veículos e serviços de uma organização já estabelecida para o transporte das encomendas.

Este é caso da empresa alvo deste estudo, que já atua no transporte rodoviário de cargas fechadas, com a totalidade de suas transações efetuadas no sistema de entrega terceirizada. Intencionando expandir o negócio, vislumbra a possibilidade de adquirir frota própria, acreditando que com isso, poderá abrir novos mercados, agilizar os serviços, gerir com mais qualidade as entregas, atuando com mais competitividade, para se manter no mercado.

Por isso, buscou conhecer a visão de organizações que atuam no setor, para analisar a realidade das mesmas, com o intuito de verificar, por meio da experiência vivenciada por essas empresas já estabelecidas, se é viável a constituição de frota própria ou se a terceirização dessa atividade torna-se mais vantajosa, frente às vantagens e desvantagens associadas ao ramo.

Com este direcionamento, este trabalho buscou analisar os desafios e oportunidades observadas pelas empresas de transporte rodoviário de cargas de Criciúma, SC.

A partir da pesquisa efetuada, pôde-se constatar que o setor é considerado como atrativo para investimentos, principalmente por atuação com frota própria, que é a mais recomendada pelas empresas do ramo. Porém, a organização deve se ater às desvantagens do negócio, ou seja, os altos custos, bem como ao principal desafio apontado, que é a gestão desses custos na organização. No entanto, por meio de uma gestão profissionalizada, poderá ter uma estratégia eficiente para administrar as vantagens e os desafios. Com isso, acredita-se que poderá desfrutar da oportunidade e da principal vantagem do ramo, que é a

obtenção de lucros consistentes.

Assim, acredita-se que este estudo respondeu à pergunta de pesquisa, bem como cumpriu os objetivos pretendidos. Além disso, os resultados poderão servir de base para se analisar cenários futuros, recomendando-se que a empresa realize pesquisas de mercado, da concorrência e de clientes, com o intuito de comparar os custos que já possui com sua atividade em relação à frota própria que pretende adquirir. Além disso, deve buscar segmentos de mercado mais vantajosos para atender, bem como identificar os desejos e as necessidades manifestadas por clientes atuais e potenciais, criando estratégias para oferecer serviços adicionais ou diferenciais competitivos para se manter atuante e competitiva neste segmento.

REFERÊNCIAS

AFONSO, T.; AFONSO, B. P. D.; SANTOS, V. M. D. Avaliando a integração em cadeias de suprimentos - Um estudo de caso no setor automobilístico. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 13, n. 1, p. 103-126, 2013.

AMARAL, J. V.; GUERREIRO, R. Conhecimento e avaliação dos *trade-offs* de custos logísticos: um estudo com profissionais brasileiros. **Revista Contabilidade & Finanças - USP**, v. 25, n. 65, p. 111-123, 2014.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalho na graduação**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ANTT - AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE. 2014. **Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas**. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/index.php/content/view/4734/Rodoviario.html>>. Acesso em 18 set. 2014.

BAKER, Michael J. **Administração de marketing**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

BALLOU, R. H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2006.

BARQUETE, Stael; CHAOUBAH, Alfredo. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Saraiva, 1997.

BATTISTOTTI, H. R.; ARDIGÓ, C. M.; CARDOSO, O. R. Revestindo o caminho do serviço ao cliente por meio da logística: o caso da Portobello Shop. **Revista Alcance**, v. 20, n. 4, p. 551-566, 2013.

BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**. São Paulo: Saraiva, 2003.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J. **Gestão logística de cadeias de suprimentos**. São Paulo: Bookman, 2008.

BRASIL. Ministério dos Transportes. **Anuário Rodoviário**. 2014. Disponível em: <<http://www2.transportes.gov.br/bit/02-rodo/anuario-rodo.html>>. Acesso em 21 set. 2014.

CAIXETA FILHO, J. V.; MARTINS, R. S. **Gestão logística do transporte de cargas**. São Paulo: Atlas, 2011.

CERVO, Amado.; BERVIAN, Luiz. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2002.

CHING, Hong Yuh. **Gestão de estoques na cadeia de logística integrada**. São Paulo: Atlas, 2009.

DEMO, Pedro. **Pesquisa de construção de conhecimento metodológico científico**: no caminho de Habermas. 5 ed. Rio Janeiro: Atlas, 2010.

DIAS, Sergio Roberto. **Gestão de marketing**. São Paulo: Saraiva, 2006.

DIEHL, Astor Antônio. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

DOMINGUES, Osmar; GOUVÊA, Maria Aparecida. Qualidade percebida em atividades de gerenciamento por categoria em supermercados. **Revista de Gestão**, v. 19, n. 4, p. 589-608, 2012.

FIGUEIREDO, Kleber Fossatti et al. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**: planejamento do fluxo de produtos e dos recursos. São Paulo: Atlas, 2003.

FOSCACHES, C. A. L.; CALEMAN, S. M. Q.; SPROESSER, R. L. Análise da governança em terminais intermodais de grãos no Centro-Oeste do Brasil. **Revista ADM.MADE**, v. 17, n. 2, p. 13-28, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LUDOVICO, Nelson; PENOF, David Garcia; MELO, Edson Correia de. **Gestão de produção e logística**. São Paulo : Saraiva, 2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2006.

MORAES, M.J; HASHIMOTO, M.; ALBERTINE, T.Z. Perfil Empreendedor: estudo sobre características empreendedoras de motoristas funcionários, agregados e autônomos do transporte rodoviário de cargas. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, v. 2, n.1, p. 132-157, 2013.

MARTINS, R.; MELO, N. Gestão de relacionamentos por meio da logística no setor farmacêutico brasileiro. **Revista de Negócios**, v. 17, n. 3, p. 3-19, 2012.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira, 1999.

PINHEIRO, José Mauricio dos Santos. **Da iniciação científica ao TCC**: uma abordagem para os cursos de tecnologia. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2010.

RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrósio. **Introdução aos sistemas de transporte no Brasil e à logística Internacional**. 4. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2007.

SETRANSC. Sindicato das Empresas de Transportes de Cargas do Sul de Santa Catarina. 2014. **Filiados**. Disponível em:<setransc.com.br/filiados>. Acesso em: 22 nov. 2014.

SILVA, J. N.; PITASSI, C. Práticas logísticas nas pequenas e médias empresas brasileiras. **Revista ADM.MADE**, v. 17, n. 2, p. 29-48, 2013.

TEDESCO, Giovanna Megumi Ishida *et al.* **Mercado de transporte rodoviário de cargas no Brasil**. Disponível em:

<http://appweb2.antt.gov.br/revistaantt/ed5/_asp/ArtigosCientificos-MercadoDeTransporte.asp>. Acesso em 15 set. 2014.

WANKE, Peter F. **Logística e transporte de cargas no Brasil**: produtividade e eficiência no Século XXI . São Paulo : Atlas, 2010.

APÊNDICE

APÊNDICE A – ROTEIRO PARA COLETA DOS DADOS

Criciúma, de abril de 2015

Prezado (a) Sr (a).

Esta pesquisa busca analisar os desafios e oportunidades observadas pelas empresas de transporte rodoviário de cargas de Criciúma, SC, sendo uma monografia para conclusão do curso de Administração com Formação Específica em Comércio Exterior (UNESC). Os seus dados irão ser agrupados com outras organizações respondentes, de forma que sua identificação não é verificada.

Solicitamos, desse modo, que preencha as questões a seguir deste questionário.

Desde já, agradecemos sua participação.

1 - CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS ATUANTES NO SETOR

01) Tempo de atuação da empresa

- () Até 05 anos
- () De 06 a 10 anos
- () De 11 a 20 anos
- () De 21 a 25 anos
- () 26 anos ou mais

02) Porte ou enquadramento da empresa

- () Microempresa
- () Empresa de Pequeno Porte
- () Empresa de Médio Porte
- () Empresa de Grande Porte

03) Forma de atuação quanto à frota

- () Frota própria
- () Frota terceirizada

04) Tamanho da frota (própria ou terceirizada)

- De 01 a 05 caminhões
- De 06 a 10 caminhões
- De 11 a 15 caminhões
- De 16 a 20 caminhões
- 21 ou mais caminhões

05) Idade média da frota (própria ou terceirizada)

- Até 05 anos
- De 06 a 10 anos
- De 11 a 15 anos
- 15 anos ou mais

06) Tipo de carga

- Fechada (completa)
- Fracionada
- Mista

07) Principal região de atuação

- Regional
- Estadual
- Nacional
- Internacional

08) Estratégia de atuação

- Geral
- Segmentada, neste caso, cite o setor: _____

2 - VANTAGENS DA ATUAÇÃO NO SEGMENTO**09) Em sua visão, este setor de atuação é vantajoso em termos de lucros e retorno de investimentos?**

- Sim
- Não
- Até certo ponto

10) Qual a principal vantagem de atuação no setor?

- () Fácil operacionalização
- () Diversidade de clientes
- () Lucros consistentes
- () Baixos custos
- () Outros, quais? _____

11) Qual a principal desvantagem de atuação no setor?

- () Custos elevados
- () Desqualificação de mão de obra
- () Falta de lealdade dos clientes
- () Outros, quais? _____

3 DESAFIOS ASSOCIADOS À ATUAÇÃO NO SEGMENTO**12 – Na sua visão, qual o principal desafio associados à gestão desse ramo?**

- () Gestão dos custos
- () Concorrência
- () Conservação da frota
- () Captação de clientes
- () Outros, quais? _____

13 – Forma de gestão dos desafios associados ao ramo

- () Gestão profissionalizada
- () Assessoria externa
- () Pesquisas de satisfação dos clientes
- () Oferecer diferencial competitivo
- () Outros, quais? _____

4 VISÃO SOBRE ATUAÇÃO DE FROTA PRÓPRIA X FROTA TERCEIRIZADA

14 – Conforme a sua concepção, frente às vantagens e desafios do setor, qual a melhor forma de atuação no setor?

- () Atuação com frota própria
- () Atuação com frota terceirizada
- () Não sabe ou prefere não opinar

Obrigado pela participação