

# ESTRATÉGIAS DE PROCESSO DE AGENDAMENTO DE DESCARGA UTILIZADAS EM UM CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO DE UMA REDE DE SUPERMERCADO

Clebesmar Viana de Almeida<sup>1</sup>  
Márcio Borges Rodrigues<sup>2</sup>  
Luiz Carlos de Araujo<sup>3</sup>

## RESUMO

O objetivo desse artigo é procura conhecer as estratégias de processo de agendamento de descarga que podem ser utilizadas em um centro de distribuição de uma rede de supermercado. Trata-se de uma pesquisa exploratória com um estudo de caso. A pesquisa será realizada em um centro de distribuição de uma grande rede de supermercados que atua na região metropolitana de Vitória ES, a rede Carone, localizado no município de Serra ES. Os resultados indicam que é necessário um grande conhecimento dos conceitos de logística e que todos os setores envolvidos sejam integrados, para que os agendamentos de descarga funcionem com sucesso.

**Palavras-chave:** logística, centro de distribuição, agendamento de descarga.

---

## ABSTRACT

The aim of this paper is seeking the scheduling process strategies discharge that can be used in a distribution center for a supermarket chain. It is an exploratory research with a case study. The research will be conducted in a distribution center of a large supermarket chain that operates in the metropolitan region of Vitoria ES, the network Carone, located in the municipality of Serra ES. The results indicate that requires a great knowledge of the concepts of logistics and all the sectors involved are integrated, so that the schedules of discharge work successfully.

**Keywords:** logistics, distribution center, scheduled discharge.

---

## INTRODUÇÃO

No mundo globalizado de hoje, onde as empresas trabalham suas transações é primordial que seus clientes sejam supridos não somente com produtos e serviços, mas no ato de consumo é desejado que a empresa atinja a superação das expectativas do consumidor, para que esse encantamento aconteça, as instituições empresariais estão investindo em várias vertentes para o alcance de uma diferenciação de mercado, mas as empresas hoje já têm trabalhado com ênfase na

---

<sup>1</sup> Graduando em Administração Faculdade Estácio de Sá Vila Velha, ES.

<sup>2</sup> Graduando em Administração Faculdade Estácio de Sá Vila Velha, ES.

<sup>3</sup> Orientador: Mestrado em economia empresarial pela universidade Cândido Mendes.

área de matéria-prima, mão-de-obra, dentre outras, tornado seus produtos e serviços iguais, onde são forçados a trabalhar novos caminhos como na logística.

Para Porter (1989, p. 51) um sistema logístico compartilhado pode permitir que a empresa obtenha economias de escala, oferecendo a seus compradores e vendedores produtos e serviços em tempo hábil, acentuando essa diferenciação.

A logística é um assunto vital no meio empresarial de hoje, segundo Ballou (1993, p. 23), a matéria-prima e mão-de-obra para confecção dos bens e serviços, salve algumas exceções, não ficam no mesmo lugar onde estão os consumidores, geralmente cada região especializa-se na produção daquilo que é mais abundante naquele lugar, criando um hiato de tempo e distância entre matéria-prima, produção e público consumidor e a logística tem por objetivo vencer o tempo e a distância na movimentação e entrega de bens e serviços de forma eficaz e eficiente, colocando a mercadoria ou serviços no lugar e no instante correto, nas condições desejadas e ao menor custo possível.

Um dos temas de grande importância na logística é o processo de agendamento de carga, onde não pode ser visto como apenas um simples controle de agendamento de carga. No ramo supermercadista o agendamento precisa ser realizado de uma maneira mais técnica visando melhorar o nível de serviço de um Centro de Distribuição.

Para Faria (2003) a solução ótima é aquela que melhor atende a equação nível de serviço ótimo / custo total mínimo. Assim, um Centro de Distribuição de uma rede de supermercado precisa otimizar os atendimentos as suas lojas visando redução de custos logísticos. Um item de redução é o tempo de descarregamento de carga com agendamento de horário.

O problema de pesquisa está centrado no seguinte questionamento: quais as estratégias de processo de agendamento de descarga podem ser utilizadas em um Centro de Distribuição de uma rede de supermercado?

O objetivo geral procura conhecer as estratégias de processo de agendamento de descarga que podem ser utilizadas em um centro de distribuição de uma rede de supermercado, de forma específica pretende-se pesquisar conceitos de processos

de agendamentos e demonstrar o funcionamento de um centro de distribuição e conceituar logística.

O trabalho justifica-se na importância de estudo da logística, pois de acordo com Bowersox e Closs (2009, p.19) a logística está acontecendo em todo mundo, 24 horas por dia, sete dias por semana, 52 semanas por ano, que propõe tornar disponíveis produtos e serviços no local onde são necessários no momento desejado, apoiando principalmente a realização das atividades de produção e marketing, envolvendo a integração de informação, estoque e armazenagem, que devido à importância que tem conquistado no âmbito empresarial tem levado executivos bem-sucedidos na área a posições de alta gerência, tornando o mercado logístico muito atraente para profissionais qualificados.

Outro aspecto que tem grande relevância no estudo do sistema logístico empresarial refere-se ao gasto para que essa movimentação de produtos e serviços aconteça, por exemplo,

[...] A criação de valor logístico envolve alto custo. Embora seja difícil uma avaliação, a maioria dos especialistas concorda que o custo anual para executar as operações logísticas, nos Estados Unidos, foi ligeiramente inferior a 10% do produto nacional bruto (PNB) de 1994. Por outras palavras, para cada trilhão de dólares do PNB, o custo logístico associado foi superior a 100 bilhões de dólares. Os gastos com transporte, em 1994, foram da ordem de \$ 425 bilhões, que representaram 6,3% do PNB. Portanto, o peso da logística na economia norte-americana é realmente significativo! (BEWERSOX; CLOSS, 2009, p. 20).

Esse cenário vivido nos Estados Unidos é uma situação que ocorre em vários países e em várias organizações empresariais, por ter um alto custo, é visto por muitos profissionais de logística e empresários, como uma área próspera para redução nos custos, tornando-se assim uma ferramenta de diferenciação de mercado.

Assim, esta pesquisa é importante para identificarmos as estratégias do processo de agendamento de descarga que podem ser utilizadas em um centro de distribuição de uma rede de supermercado.

Na metodologia pode-se definir uma pesquisa, conforme Gil (2002, p. 17), como sendo “[...] o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Uma pesquisa é utilizada quando não se tem informação suficiente para responder a um determinado

questionamento. É desenvolvida com a utilização de métodos, técnicas ou procedimentos científicos envolvendo diversas fases, começando com a formulação de um problema (questionamento de pesquisa) até a apresentação satisfatória dos resultados.

É usual classificar uma pesquisa com base em seus objetivos gerais e com base nos procedimentos técnicos utilizados para a coleta de dados. A primeira classificação é útil para estabelecer o marco teórico e possibilitar uma aproximação conceitual, sendo formada por três grupos: exploratórias, descritivas e explicativas. A segunda classificação é útil para analisar os fatos do ponto de vista empírico, para confrontar a visão teórica com os dados da realidade (GIL, 2002, p. 43).

De acordo com seus objetivos gerais, essa pesquisa foi classificada como uma pesquisa exploratória, pois conforme Gil (2002, p. 41), “[...] tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Seu planejamento é bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Esse tipo de pesquisa envolve um levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão. De acordo com Gil (2002, p. 42), “Embora o planejamento da pesquisa exploratória seja bastante flexível, na maioria dos casos assume a forma de pesquisa bibliográfica ou de estudo de caso [...]”.

De acordo com os procedimentos técnicos utilizados, essa pesquisa foi classificada em dois momentos. O primeiro como sendo uma pesquisa bibliográfica, onde ocorreu a pesquisa em fontes bibliográficas de diversos autores sobre o tema “logística”. O segundo sendo classificado como um estudo de caso, que para Gil (2002) é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências sociais, onde consiste em um estudo profundo e exaustivo de um objeto de estudo.

Já Yin (2001) define o estudo de caso com base nas características do fenômeno em estudo e com base num conjunto de características associadas ao processo de recolha de dados e às estratégias de análise dos mesmos.

A pesquisa será realizada em um centro de distribuição de uma grande rede de supermercados que atua na região metropolitana de Vitória ES, a rede Carone.

As informações serão obtidas através de uma entrevista com o gerente de logística do centro de distribuição localizado no município de Serra ES, através de um questionário semi estruturado. Os dados serão tratados de forma qualitativa.

De acordo com Vergara (2004), o questionário pode ser aberto, pouco ou não estruturado, onde as respostas são livres e dadas pelo respondente, ou fechado, estruturado, onde o respondente faz escolhas, ou pondera, diante de alternativas apresentadas, o ideal é um único tipo, mas às vezes isso é limitador, então podendo ser usado uma mescla de questionário aberto com fechado.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### **LOGÍSTICA**

Para entendermos o nível elevado de envolvimento logístico que vemos hoje nas organizações é necessária uma viagem ao passado ate as origens do comércio moderno, quando a troca de bens e serviços era feita por escambo (por outra coisa não-monetária), onde esse comércio passou por uma evolução saindo da troca de bens passando agora ser movido pelo dinheiro, que não somente para sobrevivência mas sim para acumulo de riquezas, há o surgimento dos primeiros armazéns gerais, sem muita oferta de mercadorias, onde a comercialização era feita basicamente agora pelo dinheiro, de acordo com (NOVAES 2001).

Com a motorização acentuada da população, que no Brasil iniciou em fins da década de 1950, com a implantação da industria automobilística e com o uso crescente de geladeiras no âmbito domestico tem o surgimento dos supermercados, onde o cliente não tem ajuda na escolha dos produtos como tinha no armazém, agora o cliente escolhe o que vai levar, podem ter uma pequena reserva de produtos perecíveis graças à geladeira e com isso a inovação trazia conceitos comerciais e logísticos totalmente novos, atraindo outros comerciantes e trazendo a inevitável competição, (NOVAES 2001).

Pois, de acordo com Hong (2001), em um universo de crescente exigência de qualidade e produtividade do serviço prestado aos clientes, a logística assume papel fundamental entre as diversas atividades das organizações seus objetivos pretendidos.

Para Ballou (1993), a logística trata de todas as atividades de movimentação e armazenagem, que facilitam o fluxo de produto e/ ou serviços desde o ponto de aquisição da matéria-prima até o ponto de consumo final, assim como os fluxos de informação que colocam os produtos em movimento, com o propósito de providenciar níveis de serviço adequados aos clientes a um custo razoável.

Segundo Novaes (2001), a logística é, na organização, o setor que dá condições praticas de realização das metas definidas pelo setor de marketing, sem ela tais metas não seriam concretizadas adequadamente.

Para Ballou (1993) as atividades que são de importância primária para o atingimento dos objetivos logísticos de custo e nível de serviço são;

Transporte, que se refere aos vários métodos para se movimentar produto e é a atividade de maior custo, absorvendo cerca de 2 terços dos custos logístico.

Manutenção de estoque, onde o tempo de estoque é muito importante e o posicionamento geográfico também é muito relevante.

Processamento de pedidos, seus custos são pequenos, mas tem suma importância no resultado final, pois é onde estão às informações para a movimentação dos produtos e/ ou serviços e a entrega dos mesmos.

## 2.2 CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO

Existem muitas estratégias de distribuição que podem ser usadas, para Ballou (1993), há três formas básicas; entrega direta a partir do estoque da fabrica, entrega direta a partir de vendedores ou linha de produção e entrega feita utilizando um sistema de deposito (CD's).

Quando os clientes não desejam comprar em quantidade grande para gerar entregas com cargas completa, os logísticos empregam uma estratégia alternativa,

suprir através de um sistema de depósito (CD). Isso é motivado pela redução custos de distribuição e pela melhoria do nível do serviço oferecido. Cliente com pequeno volume de compra pode ser atendido por fabricas, mas os clientes que se localizam á muitos quilômetros de distancia, ficam impedidos de ser supridos, pois entregas feitas com volumes pequenos do que com cargas completas geram um custos muito elevado, tornando não viável a transação. Colocando-se CD's em locais estratégicos e próximos aos clientes, o responsável pela loja pode transportar grandes quantidades de mercadorias pelos fretes menores de carga completa até seus CD's. Partindo desses depósitos as mercadorias vão percorrer pequenas distancias com os fretes maiores da carga parcial. Os custos adicionais de estocagem são mais do que compensados pelo menor custo da global de transporte, além disso como os estoques ficam mais próximos dos clientes o nível de serviço oferecido e melhorado de forma significativa.

De acordo com Hong (2001), é de extrema importância para o sucesso de qualquer organização empresarial que seu produto esteja disponível ao consumidor em qualquer momento, independente da dificuldade, distancia ou outro tipo de problema que separe o produto do consumidor, que geralmente é de responsabilidade dos intermediários / distribuidores que estocam produtos acabados (atacadistas e/ ou centros de distribuição).

Na visão de Ballou (1993), existem quatro razões básicas para uma organização utilizar espaço físico de armazém:

Reduzir custos de transporte e produção; transportes maiores para pontos estratégicos de distribuição.

Coordenação de suprimentos e demanda; para resolver problemas de sazonalidade e suprimento de demanda.

Necessidades da produção; necessidades de estocagem de produtos que precisam de maturidade como queijos e vinhos ou retardar pagamentos de impostos.

Consideração de marketing; produtos a disposição de estratégias de vendas para organização.

### **Análise da localização de um CD**

Ainda Ballou (1993) analisa a localização do centro de distribuição, onde geralmente é decidido em dois níveis:

Primeiro é levado em consideração à localização de outros centros de distribuição do sistema logístico e na segunda fase após a definição da região geográfica é escolhido um bairro ou distrito industrial do município.

Segundo essa linha de raciocínio o analista usa alguns fatores que o auxiliam nessa escolha como leis de zoneamento locais, atitude da comunidade e do governo local com relação ao depósito, custos para desenvolver e conformar o terreno, custos de construção, disponibilidade e acesso a serviços de transporte, potencial para expansão, mão-de-obra disponível, taxas relativas ao local e à operação do CD, segurança do local (fogo, furto, inundação, etc.), valor promocional do local, taxas de seguro e congestionamento de tráfego nas redondezas do local.

### **Dimensionamento de um CD**

Com o local escolhido é necessário um dimensionamento do espaço necessário para acomodação do produto a ser guardado, de acordo com Ballou (1993) se tratando de um local alugado isso não é muito possível, pois geralmente o local está pronto, mas quando o inventário de estocagem for guardado em local próprio é necessário um estudo para que o espaço requerido possa atender o nível máximo de estoque para uma temporada ou período.

Alocação do espaço físico para Ballou (1993) não é apenas uma parte do planejamento, a alocação do espaço físico disponível aos itens afeta o tempo de deslocamento interno, pois cada produto ocupa uma área limitada, designar itens para uma divisão ou seção particular significa que esta seção não estará disponível para outros produtos.

Na disposição do estoque do CD, é possível trabalhar de duas formas distintas segundo Ballou (1993), com arranjo quadrangular (cerca de 86% dos CDs utilizam essa forma), nesse formato as cargas formam ângulos retos com as paredes do CD (corredores) possibilitando espaços maiores para estocagem, corredores maiores e de mão dupla, mas existem os defensores da utilização do arranjo em ângulo que pode aumentar a eficiência do manuseio em alguns casos. Tomando do pré-suposto



que nos CD's as mercadorias ficam em paletes, ao colocar-los em ângulo as empilhadeiras não necessitam de girar 90° para colocar e tirar os paletes, a redução do corredor economiza espaço suficiente para anular as perdas nas divisões, no entanto, os corredores ficam em mão única aumentando o espaço percorrido pelas empilhadeiras, cria espaços ociosos nas divisões do CD, a posição de colunas, paredes e a configuração do piso do estabelecimento limitam essa prática angular, sendo que apenas 2% dos CD's utilizam-no de forma total e 14% parcialmente.

### **Manuseio de matérias**

Em um CD, a movimentação interna de produto é crucial para seu desempenho, ou seja, movimentação mais rápida e de baixo custo (BALLOU, 1993).

Os equipamentos geralmente utilizados são empilhadeiras de torres, transportadoras e esteiras e guinchos.

Os produtos estocados geralmente ficam sobre um conjunto de estrados chamado de paletes que são plataformas nas quais as mercadorias são empilhadas, ou seja tornando a carga numa única unidade de movimentação.

### **PROCESSO DE AGENDAMENTO**

Existem vários problemas com os métodos utilizados de agendamento de descargas em CD's e nomeação de horários com para as transportadoras, segundo (MULATO [2005?]), a maioria das empresas realiza os procedimentos com processos manuais que envolvem mão-de-obra intensa, geralmente com uso de papel, telefone, fax e atualmente *e-mail*, tornando-o mais lento, com erros e desencontros.

São poucas as empresas que possuem esses procedimentos de forma sistemática, informatizada e integrada com sistema de gestão empresarial, os chamados ERPs (*Enterprise Resource Planning*).

Para Nemecek (apud MULATO, [2005?]), o agendamento antecipado de horário nas docas não deve ser de maneira nenhuma subestimado por apenas um simples controle e apontamento de horário, o agendamento com hora marcada feito de forma apurada e eficiente, gera grandes benefícios para toda cadeia logística, trazendo vantagem competitiva para todos.

De acordo com (MULATO [2005?]), a maioria das empresas Brasileiras usam o sistema de agendamento que o primeiro a chegar é o primeiro a ser atendido (*First Infirst Served*), mas não muito eficaz, pois as empresas Brasileiras ainda possuem em sua cultura fiscal fragmentos históricos da época de altas inflações onde todos os consumidores faziam suas compras no início do mês para fugir da desvalorização da moeda, fazendo assim maior movimentação do produto no nessa época ou por causa dos incentivos que as empresas fazem com seus compradores e vendedores no alcance as metas estipuladas e ate mesmo por os caminhões que fazem este deslocamento só chegarem em seus destinos no início ou no final do dia.

Para Fleury et al. (apud MULATO, [2005?]), a logística integrada é impulsionada primeiramente na década de 1980 pela revolução da Tecnologia de informação nos modelos MRP (*Material Requirements Planning*) e MRP II (*Manufacturing Resource Planning*) e do *Just in Time* (JIT), e o segundo é do *Supply Chain Management* (SCM).

Para (MULATO [2005?]) o escopo da logística integrada e (SCM), procuram trabalhar os aspectos não abordados nas literaturas convencionais, a partir das ineficiências no recebimento das cargas. Essas ineficiências afetam todos os agentes envolvidos nesse processo, trazendo resultados de desperdício de ativos e receitas.

Atrasos no recebimento das mercadorias geram longas filas de caminhões para descarga que tem uma abrangência muito maior que apenas perda de produtividade para as transportadoras e atrasos nos horários, afeta sobretudo, os níveis de estoque ao longo da cadeia de suprimentos, a utilização dos recursos , os níveis de capacidade e os custos com busca de informações, essa produtividade perdida resulta em taxas e preços de fretes altos para todos, que acabam inseridos em toda cadeia de suprimentos, (MULATO [2005?]).

Para (MULATO [2005?]),com o agendamento antecipado da descarga, o planejamento e a programação do CD podem ter a informação exata dos carregamentos e se adequar mobilização do material e pessoal correto para agilizar essa atividade, reduzindo o tempo de descarga.

## **Processo de agendamento de descarga Carone**

Uma pessoa responsável do fornecedor ou transportador liga para nosso CD para agendar, data para descarga dos produtos em nosso CD.

O nosso atendente solicita então uma espera para verificar junto ao sistema de controle de estoque (quantidade já existente em nosso CD), disponibilidade de espaço (endereço suficiente para o armazenamento ou espaço de *Crossdocking*), quantidade de cargas que já estão agendadas (Visualiza uma planilha de agendamento para se ter uma idéia de como já esta os agendamentos anteriores), disponibilidade de docas (Se o produto for descarga imediata verificar a disponibilidade das docas e equipe de descarga, podendo haver alterações de acordo com a forma que se encontra o carregamento PELETIZADO OU BATIDO não sendo “imediata” essa verificação não será necessária), produto em promoção (verifica se por *e-mail*, sistema *on-line* ou outros meios se o produto esta em alguma forma promocional como propaganda de TV, radio, encarte, negociações e outros para viabilizar a descarga logo ou se pode agendar para outro dia), cargas fáceis ou difíceis de descarga (solicitar informações a pessoa que ligou se a carga em questão esta condicionada no meio de transporte como paletizada ou fracionada) o que interfere no tempo e mão de obra de descarga ,(pede que envie as NOTAS FISCAIS ou DANFE, por *e-mail* [agendamentocd@caroneonline.com.br](mailto:agendamentocd@caroneonline.com.br) , fax entre outras formas de envio para que até a data da entrega possa se dar entrada no sistema de recebimento confirmando assim pedido, quantidade, preço, vencimento, cálculos fiscais em outros).

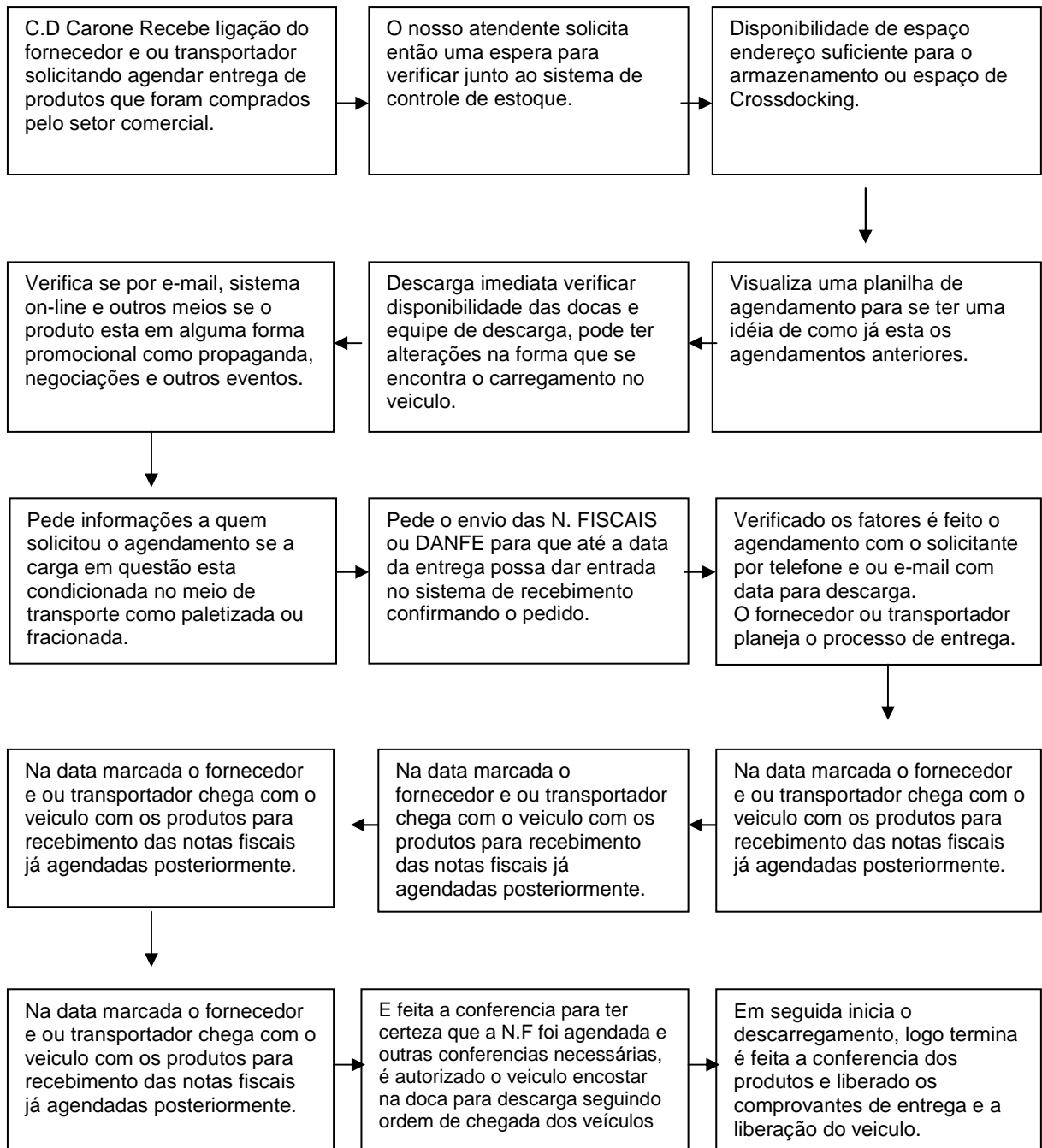
Uma vez verificado os fatores acima é feito o agendamento com o solicitante por telefone e ou *e-mail* com a data para descarga para que fornecedor ou transportador planeje já o processo de entrega.

Na data marcada o fornecedor e ou transportador chega com o veiculo com os produtos a partir das 07:00 da manhã, horário que inicia o recebimento das notas fiscais já agendadas posteriormente.

E feita a reconferencia para ter certeza que aquela nota fiscal realmente foi feito o agendamento, pedido, e outras conferencias se necessário, é autorizado o veiculo encostar-se na doca para descarga seguindo ordem de chegada dos veículos.

Em seguida inicia o descarregamento logo termina é feita a conferencia dos produtos e liberado os comprovantes de entrega e a liberação do veiculo.

### Fluxograma: Agendamento de recebimento de cargas



**Fonte:** elaborado pelos autores a partir das informações do Gerente de logística CD Supermercados Carone

## ANALISE DE DADOS

Nesta seção analisaremos os dados coletados na pesquisa de campo realizada com uma entrevista ao Gerente do Centro de Distribuição do Carone.

Ao ser perguntado sobre a importância da logística para o supermercado Carone, o Gerente de Logística respondeu que a logística da agilidade no processo de armazenamento, distribuição e transporte dos produtos comercializados pela empresa desde a entrega dos produtos no CD, até a venda no *check-out* e/ou até a entrega na casa do cliente. Resultado que força a afirmação de (NOVAES 2001), que a logística é o setor que dá condições de realização das metas definidas pelo setor de marketing.

Quando questionado sobre a forma que é feita a distribuição dos produtos pelo Carone, o Gerente de Logística respondeu que uma vez que os produtos comercializados pelo Carone são descarregados em nosso C.D inicia-se então a distribuição que é composta de uma frota de 13 caminhões *truks* que faz a distribuição dos pedidos solicitados pelas filiais da rede de segunda a sábado, utilizando assim uma das três estratégias de distribuição citadas por (BALLOU 1993), que é a entrega feita por um centro de distribuição.

Quando perguntado sobre quais as razões para a empresa usar um espaço físico do CD, o Gerente de Logística respondeu que demanda afim de não ter rupturas de mercadoria na área de venda dos supermercados, oportunidade nas negociações como quantidade, preço, etc., e ter todos os produtos perto das filiais. Para isso temos que trabalhar com os estoques avantajados e é por isso que temos um C.D espaçoso e bem dimensionado, que vai ao encontro das afirmações de (BALLOU 1993), quando cita as quatro razões básicas para organização usar um armazém, podendo ver com uma ênfase na resposta do entrevistado, na redução de custo de transporte e produção.

E quando questionado se houve alguma análise sobre o espaço físico do CD, o Gerente de Logística respondeu que sim, que vai de acordo com a afirmação de (BALLOU 1993), que depois do local escolhido é necessário um dimensionamento para acomodação do produto a ser guardado no CD.

Ao perguntar ao Gerente de Logística qual foi a análise feita para a localização do CD, ele respondeu que foi analisado o custo do terreno na hora de adquirir o imóvel, se a localização estava próxima a outras empresas para medida de segurança e que estivessem o mais próximo possível das filiais, que vai ao encontro das afirmações de (BALLOU 1993), que fala sobre os níveis de decisão na localização do CD, primeiro em ficar próximo ao sistema logístico já existente e segundo custo como terreno, etc.

Quando perguntado como é alocado o espaço físico dentro do CD, quadrangular ou angular, o Gerente de Logística respondeu que é quadrangular, mesmo utilizado por cerca de 86% dos CD's segundo (BALLOU 1993), proporciona corredores maiores e maior espaço físico de estoque no CD.

Quando questionado sobre qual é o sistema utilizado no agendamento de descarga no CD, o Gerente de Logística respondeu que não possuem um sistema específico, é utilizado uma planilha do *Excel* onde controlamos as data de entrega e são anotado todos os fornecedores que ligam para agendar, que afirmar o relato de (MULATO [2005?]), que a maioria das empresas realiza os procedimentos com processos manuais que envolvem mão-de-obra intensa, tornando-o mais lento, com erros e desencontros.

Ao questionar o Gerente de Logística quais as dificuldades que hoje o agendamento de descarga tem acarretado para o abastecimento do CD, ele respondeu que falta de comprometimento do fornecedor em cumprir o agendamento e mercadoria que chega sem ser agendado e temos que receber às vezes passando na frente de alguns que tenham sido agendados, que faz desacordo com o pensamento de Nemecek (apud MULATO, [2005?]), o agendamento antecipado de horário nas docas não deve ser de maneira nenhuma subestimado por apenas um simples controle e apontamento de horário, o agendamento com hora marcada feito de forma apurada e eficiente, gera grandes benefícios para toda cadeia logística, benefícios que a empresa entrevistada no artigo acaba não usufruindo.

Ao ser perguntado se o CD por acaso já tentou trabalhar com (*First Infirst Served*), o primeiro a chegar é o primeiro a ser atendido, o Gerente de Logística respondeu que sim, mas tivemos vários problemas com cargas que tinham prioridade de

desembarque e produtos perecíveis, que confirmam a pesquisa de (MULATO [2005?]), que as empresas Brasileiras ainda têm a cultura de maior fluxo de mercadoria no final ou início do mês, criando pontos de pico e grandes vales.

Quando questionado sobre o CD ter conhecimento do conceito logística integrada, o Gerente de Logística respondeu bem pouco, mas ainda sem estrutura solidificada, que não vai ao encontro da citação de Fleury et al. (apud MULATO, [2005?]), afirma a logística integrada é impulsionada primeiramente na década de 1980 pela revolução da Tecnologia de informação com vários modelos de programa que auxiliam no controle e unificação de uma só informação para todos os setores da organização.

Quando perguntado se o CD faz hoje algum tipo de pesquisa para implantação de algum sistema que auxilie agendamento de descarga, o Gerente de Logística respondeu que existem alguns trabalhos, mas ainda sem nada concreto, que não faz acordo com pensamento de (MULATO [2005?]), que trabalha com conceito de logística integrada e (SCM) no auxílio da carga e descarga de mercadorias.

E enfiam quando questionado sobre quais os principais setores do Carone que demonstram sofrimento com o problema de agendamento do CD, o Gerente de Logística respondeu que o próprio CD, o setor de compras, setor de marketing, assim como os supermercados que seriam abastecidos com os produtos, que afirmar a citação da pesquisa do (MULATO [2005?]), quando relata que as ineficiências no recebimento das cargas afetam todos os agentes envolvidos nesse processo, trazendo resultados de desperdício de ativos e receitas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Mesmo gerando com custos altíssimos para organizações ainda podemos perceber que o investimento em pesquisa da área de logística ainda é muito aquém da importância que esse setor leva sobre o produto final de cada empresa, mesmo nos dias de hoje onde é tão maciçamente trabalhada a vantagem competitiva.

Nesse artigo investigou-se de forma literária e com um estudo de caso, quais as estratégias de processo de agendamento de descarga podem ser utilizadas em um Centro de Distribuição de uma rede de supermercado?

Como resultante do estudo feito, foi percebido aplicações de vários conceitos de logística na empresa citada no artigo referido, mas com grande deficiência no agendamento de descarga de produtos, principalmente quanto a respeito de marcação de horários junto a docas, mostrando assim a necessidade de uma maior integração via sistema e cultural, tornando mais pratica a comunicação.

Por meio de um questionário respondido pelo Gerente de Logística foi possível observar pontos positivos como a importância que a organização dá á logística, o planejamento e pesquisa feita na escolha de trabalhar com um centro de distribuição para suprimentos dos supermercados da rede, na localização e dimensionamento deste CD, mas existem pontos a ser trabalhados com mais intensidade como um sistema mais apurado de agendamento de descarga e uma integração maior com outros setores internos e externos da organização para aproveitar melhor o tempo disponível.

Sugerimos uma nova pesquisa que verifique com mais precisão os danos causados a todo o sistema da organização, por atrasos nos recebimentos dos centros de distribuição, danos esses de natureza financeira e social.

## REFERENCIAS

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

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J. **Logística Empresarial**: o processo de integração da cadeia de suprimento. 1. ed. São Paulo. Atlas, 2009.

FARIA, Ana Cristina. **Uma abordagem na adequação das informações de Controladoria à gestão da Logística Empresarial**. Tese de Doutorado – USP - SP – 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.



HONG, Yuh Ching. **Gestão de estoques na cadeia de logística integrada: supply chain**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MULATO, Fabrício Mello. **O impacto de um sistema de agendamento antecipado de docas para carga e descarga na gestão da cadeia de suprimentos**. 2005?. Artigo (Especialização em Administração) USP, Ribeirão Preto, 2005?.

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001.

PORTER, Michael. **Vantagem Competitiva: criando e sustentando um desempenho superior**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1989.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

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

## APÊNDICE A

### FICHA DE REGISTRO DA ATIVIDADE ESTRUTURADA

**Curso:** Administração **Campus:** ( ) Vitória ( x ) Vila Velha **Semestre:** 2010-2

**Disciplina:** METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**Nome do Professor:** RONALDO MARQUES

**Nome Aluno:** Clebesmar Viana de Almeida **Matricula:** 200701466751

**Nome Aluno:** Márcio Borges Rodrigues **Matricula:** 200702250379

**PRIMEIRA FASE: ELABORAÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA  
(AV1)**

<b>DATA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE</b>	<b>OBRA CONSULTADA (Autor / Ano)</b>	<b>COMPROVANTE DA BIBLIOTECA OU ORIGEM DA PESQUISA</b>
08/10	Pesquisa para elaborar a introdução	Porter, 1985; Ballou, 1993; Faria, 2003.	Biblioteca Faculdade Estácio de Sá.  Biblioteca USP (a pedido do orientador)
09/10	Pesquisa para elaborar a justificativa	Bowersox e Closs, 2009;	Biblioteca Faculdade Estácio de Sá.
09/10	Pesquisa para elaborar a metodologia	Gil, 2002; Vergara, 2004 Yin, 2001.	Biblioteca Faculdade Estácio de Sá.  Livro professor Luiz (orientador)

**Total de horas da Atividade Estruturada = 11h**

**APÊNDICE B**

**FICHA DE REGISTRO DA ATIVIDADE ESTRUTURADA  
ARTIGO CIENTIFICO**

**Curso:** Administração **Campus:** ( ) Vitória (x) Vila Velha **Semestre:** 2010-2

**Disciplina:** METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**Nome do Professor:** RONALDO MARQUES

**Nome Aluno :** Clebesmar Viana de Almeida **Matricula:** 200701466751

Nome Aluno :Márcio Borges Rodrigues

Matricula: 200702250379

## SEGUNDA FASE: ELABORAÇÃO DO ARTIGO CIENTÍFICO (AV2)

DATA	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	OBRA CONSULTADA (Autor / Ano)	COMPROVANTE DA BIBLIOTECA OU ORIGEM DA PESQUISA
10/11/10	Pesquisa para elaborar o referencial teórico	Novaes (2001)	
10/11/10	Pesquisa para elaborar o referencial teórico	Hong (2001)	
10/11/10	Pesquisa para elaborar o referencial teórico	Ballou (1993)	
14/11/10	Pesquisa para elaborar o referencial teórico	(MULATO [2005?])	Artigo fornecido pelo professor Luiz Carlos de Araujo
14/11/10	Pesquisa para elaborar o referencial teórico	Gerente CD Carone	Relato processo de agendamento de descarga do CD

**Total de horas da Atividade Estruturada = 11h**



FACULDADE

**Estácio de Sá**

**CURSO: ADMINISTRAÇÃO**

**FICHA DE AVALIAÇÃO DO PROJETO / ARTIGO**

**DISCIPLINA: METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**PROFESSOR: RONALDO MARQUES**

**ALUNO(1):Clebesmar Viana de Almeida e-mail: kleber@caroneonline.com.br**

**ALUNO(2):Márcio Borges Rodrigues e-mail: mbrsax@click21.com.br**

**TURMA: 7º período noturno ( ) Vitória ( x ) Vila Velha**

**ORIENTADOR:Luiz Carlos de Araújo e-mail: professorluizcarlos@gmail.com**

**TÍTULO DO ARTIGO : ESTRATÉGIAS DE PROCESSO DE AGENDAMENTO DE DESCARGA QUE PODEM SER UTILIZADAS EM UM CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO DE UMA REDE DE SUPERMERCADO.**

**Padrão de Conceituação:** Ótimo: 2,0 Muito bom: 1,5 Razoável: 1,0 Fraco: 0,5

Itens de Avaliação	Pontos	Avaliação do orientador		Avaliação MTCCC		Total	
		A1	A2	A1	A2	A1	A2
<b>Resumo / Introdução:</b> (apresenta com clareza o tema, a problemática, os objetivos, a justificativa, o conteúdo, a metodologia e suas implicações e seus limites).	2,0						
<b>Revisão de Literatura:</b> (realização da pesquisa bibliográfica revelada pela referência, citações e notas de rodapé; atualização; fidedignidade; consulta às fontes; Organização adequada dos tópicos sem excessos desnecessários).	2,0						
<b>Apresentação dos dados e sua análise:</b> apresentou as técnicas e critérios utilizados para a análise; Apresentou os dados de forma clara; apresentou análise com argumentações clara e fez ligação com o referencial teórico.	2,0						
<b>Considerações Finais:</b> (apresenta de forma clara uma síntese interpretativa e objetiva das principais idéias do trabalho, responde a questão central da pesquisa desenvolvida, apresenta sugestões em relação ao problema pesquisado)	2,0						
<b>Envolvimento com o Trabalho:</b> (Participação em sala; discussão com o orientador sobre a pesquisa; comparecimento aos agendamentos; evolução progressiva; capacidade de tomada de decisões).	2,0						
<b>TOTAL</b>	<b>10,0</b>						

**OBS:** PARA NOTAS IGUAIS OU DIFERENTES ( A1 = ALUNO 1 e A2 = ALUNO 2)

**Comentários e Justificativas da avaliação:**

---



---



---

**LOCAL:** \_\_\_\_\_ **DATA:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Assinaturas:**

\_\_\_\_\_  
**Professor Orientador**

\_\_\_\_\_  
**Professor de MTCCC**