

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS – UFAM
INSTITUTO DE NATUREZA E CULTURA – INC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**DESCRIÇÃO DOS GARGALOS LOGÍSTICOS NO PROCESSO DE
DISTRIBUIÇÃO FÍSICA NUMA REVENDEDORA DE CERVEJAS EM
BENJAMIN CONSTANT - AMAZONAS**

Benjamin Constant
2018

TARLISON ORTEGA SOUZA

**DESCRIÇÃO DOS GARGALOS LOGÍSTICOS NO PROCESSO DE
DISTRIBUIÇÃO FÍSICA NUMA REVENDEDORA DE CERVEJAS EM
BENJAMIN CONSTANT - AMAZONAS**

Trabalho de Curso submetido à Universidade Federal do Amazonas – UFAM – Instituto de Natureza e Cultura de Benjamin Constant – INC/BC, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do Grau de Bacharel em Administração. Sob a orientação do Professor Frâncio Costa Simão.

Benjamin Constant /AM
2018

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

S729d Souza, Tarlison Ortega
Descrição dos gargalos logísticos no processo de distribuição física numa revendedora de cerveja em Benjamin Constant - AM / Tarlison Ortega Souza . 2018
60 f.: il. color; 31 cm.

Orientador: Frâncio Costa Simão
TCC de Graduação (Administração) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Logística . 2. Gargalos. 3. Distribuição física. 4. Cervejas. I. Simão, Frâncio Costa. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

TARLISON ORTEGA SOUZA

**DESCRIÇÃO DOS GARGALOS LOGÍSTICOS NO PROCESSO DE
DISTRIBUIÇÃO FÍSICA NUMA REVENDEDORA DE CERVEJAS EM
BENJAMIN CONSTANT - AMAZONAS**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à
Universidade Federal do Amazonas – UFAM,
como parte dos requisitos necessários para a
obtenção do Grau de Bacharel em
Administração.

Prof. Frâncio Costa Simão - Orientador/Presidente
Universidade Federal do Amazonas/INC

TAE MSc. Juvan Reis Nogueira/Membro
Universidade Federal do Amazonas/INC

Prof. Esp. Antônio Vagner Almeida Olavo/Membro
Universidade Federal do Amazonas/INC

Benjamin Constant, 29 de junho de 2018

“Dedico esse trabalho primeiramente a Deus por esta sempre ao meu lado. Ao meu pai Pedro Souza dos Santos, que sempre esteve me apoiando, incentivando e me amando incondicionalmente. A minha mãe Neila Vargas Ortega, com seu carinho e amor de mãe. Dedico ainda a todos os familiares, minhas irmãs, minhas filhas e meus colegas que permanecem em minha vida”.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente á Deus por tudo inclusive por mais essa conquista. Agradeço a meus pais, irmãs, familiares e colegas por todos os momentos que estiveram ao meu lado. Agradeço também, todas as pessoas que mim acolheram de braços abertos no município de Benjamin Constant, para realização da minha formação.

Agradeço a Universidade Federal do Amazonas, aos professores que colaboraram para a construção do saber pessoal e profissional onde se destacam, Franciso Olimpico, Ciderjânio Salvador, Idelmar do Nascimento, Antônio Vagner, Marinilde Verçosa e aos demais professores que ministraram aula em nossa turma. E ainda destacar as orientações do professor que tem grande atribuição neste trabalho, Francio Costa, muito obrigado.

Agradecer a empresa Mariel Perez Lopes ME (Brascolpe), ao proprietário, todos os colaboradores e clientes da mesma que contribuíram com presteza para conhecimento e contribuição neste trabalho.

Agradecimento especial a minha companheira Gilfany Souza e as minhas filhas Isis Lavinia e Giulia Thauany, aonde sempre estiveram mim apoiando e incentivando na luta de mais uma conquista na minha vida.

Agradecimento especial para eles que conquistaram minha amizade nos anos de faculdade, por todos os momentos de apoio, incentivo e ajuda, a vocês Bruna Guerreiro, Emerson Gomes, Maicon Leandro, José Junior, Joeliton Vargas, Anderson Ortega, Ricardo Batista, Bigail Moreira, e a todos os demais companheiros de curso.

“Os indivíduos produzem mais quando sabem o que fazer, que autoridade têm e quais são suas relações com as outras pessoas na organização”.

Lawrence A. Appley

RESUMO

Este estudo descreve alguns gargalos logísticos encontrados no processo de distribuição de cerveja da revendedora Brascolpe no município de Benjamin Constant no estado do Amazonas. Para alcançar tal objetivo, inicialmente fez-se necessário a caracterização da revendedora, por conseguinte se apresentou seus processos logísticos, e finalmente se descreveu os principais gargalos encontrados na distribuição física de cervejas. Se contextualizou este estudo a partir de alguns autores clássicos da área de Logística, como: *Christopher* (1999), Alvarenga (2000), Pozo (2007) e *Ballou* (2009), os procedimentos metodológicos aplicados deu-se inicialmente através de pesquisas bibliográficas, e posteriormente uma constatação em campo, onde se aplicou questionários com perguntas abertas com a gerente da revendedora e realização de uma pesquisa documental na empresa, além de observações dos processos logísticos e a aplicação de formulários com os funcionários e consumidores finais. Como resultado, verificou-se que a empresa apresenta gargalos logísticos em sua localização, e diversificação de oferta de produtos, arranjos físicos, mão de obra insuficiente, falhas em seus equipamentos e veículos. Além disso, seus processos logísticos enfrentam dificuldades no fornecimento, transporte, recebimento, armazenamento e distribuição física.

Palavras Chaves: Logística – Gargalos – Distribuição Física

RESUMEN

Este estudio describe algunos cuellos de botella logísticos encontrados en el proceso de distribución de cerveza de la revendedora Brascolpe en el municipio de Benjamin Constant en el estado de Amazonas. Para alcanzar tal objetivo, inicialmente se hizo necesario la caracterización de la revendedora, por consiguiente se presentó sus procesos logísticos, y finalmente se describió los principales padres cuelgues encontrados en la distribución física de cervezas. En el presente trabajo se analizaron los resultados obtenidos en el análisis de los resultados obtenidos en el análisis de los resultados obtenidos, y posteriormente una constatación en campo, se aplicó cuestionarios con preguntas abiertas con la gerente de la revendedora y realización de una investigación documental en la empresa, además de observaciones de los procesos logísticos y la aplicación de formularios con los funcionarios y consumidores finales. Como resultado, se verifica que la empresa presenta cuellos de botella logísticos en su ubicación, y diversificación de oferta de productos, arreglos físicos, mano de obra insuficiente, fallas en sus equipos y vehículos. Además, sus procesos logísticos enfrentan dificultades en el suministro, transponer, recibir, almacenamiento y distribución física.

Palabras Claves: Logística - Gargantas - Distribución Física

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Faixada da empresa Brascolpe	19
Figura 2: Localização da Fornecedora BENEVIDES – PARÁ a BRASCOLPE – BC/AM....	20
Figura 3: Empilhamento das grades das cervejas	26
Figura 4: Escritório Brascolpe	27
Figura 5: Organograma da Revendedora Brascolpe.....	28
Figura 6: Veículos da empresa Brascolpe	29
Figura 7: Refrigeradores da empresa Brascolpe.....	30
Figura 8: Processos da Logística Empresarial de Revendedora Brascolpe.	32
Figura 9: Escritório da empresa Brascolpe.....	32
Figura 10: imagem da mercadoria da empresa Brascolpe	34
Figura 11: Mercadoria da empresa Brascolpe retirada da embarcação	35
Figura 12: Embarcação que transporta mercadorias da empresa Brascolpe	36
Figura 13: Caminhão Baú da empresa Brascolpe.....	37
Figura 14: Pallets	38
Figura 15: Palleteira Hidráulica.....	39
Figura 16: Lotes de empilhamentos com placas de vencimento	40
Figura 17: Carrocinha da empresa Brascolpe.....	42
Figura 18: Materiais disponibilizado para os clientes	43
Figura 19: Fluxograma de Processos da Logística de Cervejas da Revendedora Brascolpe ...	44

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Gargalos Logísticos identificados na distribuição de cervejas da revendedora Brascolpe	46
Tabela 2: Desempenho Logístico da revendedora.....	48

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AM – Amazonas

BR - Brasil

BRASCOLPE – Brasil, Peru e Colômbia

CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

IPTU – Imposto Territorial Urbano

KM – Kilômetro

PA – Pará

PAC - Plano de Aceleração do Crescimento

PMBC - Prefeitura Municipal de Benjamin Constant

PNB - Produto Nacional Bruto

RANDREAL - Rio Amazonas Distribuidora e Representações de Bebidas LTDA

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio as Micros e Pequenas Empresas

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
CAPITULO I – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA REVENDEDORA BRASCOLPE	18
1.1 Histórico e caracterização da Revendedora.....	18
1.2 Localização e Modalidade de Venda	20
1.3 Exigências Legais e Estruturais.....	25
1.4 Organograma da Revendedora	27
1.5 Equipamentos e Veículos	29
CAPITULO II – PROCESSOS DA LOGÍSTICA EMPRESARIAL DA EMPRESA REVENDEDORA BRASCOLPE	30
2.1 Processamento de Pedidos	32
2.2 Fornecedor.....	33
2.3 Transporte	35
2.4 Recebimento e Armazenamento	38
2.5 Distribuição Física.....	40
CAPITULO III – GARGALOS LOGÍSTICOS	44
3.1 O impacto dos Gargalos Logísticos durante a distribuição de cervejas	44
3.2 O desempenho logístico da revendedora	47
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
APÊNDICE (OPCIONAL)	52
ANEXOS	60

INTRODUÇÃO

Christopher (1999), apresenta gargalo como uma atividade lenta numa cadeia produtiva. Assim, este estudo descreve alguns gargalos logísticos encontrados no processo de distribuição de cerveja da revendedora Brascolpe no município de Benjamin Constant no estado do Amazonas. Para alcançar tal objetivo, inicialmente fez-se necessário a caracterização da revendedora, por conseguinte se apresentou seus processos logísticos, e finalmente se descreveu os principais gargalos encontrados na distribuição física de cervejas. Dessa forma, esses objetivos irão orientar a compreender o problema da pesquisa: *quais são os principais gargalos logísticos encontrados pela revendedora Brascolpe durante a distribuição e abastecimento de seus consumidores locais?*

Este trabalho é de suma importância para a empresa, pois demonstrará uma visão mais abrangente sobre os gargalos logísticos encontrados durante sua distribuição física, visando identificar suas deficiências e discuti-las. Dessa maneira, a importância do estudo de distribuição física de cerveja para sociedade é fundamental, pois, quando se pretende instalar uma empresa ou um novo ponto de venda, esta deverá analisar os impactos que causará tanto aos seu orçamento e estrutura interna, bem como a sociedade. Sabe-se que a criação de novas empresas, poderão gerar novos empregos e fomentar a economia da região. Desta forma, faz-se necessário estudos, que comprovem as principais dificuldades em abrir novas empresas e desenvolve-las de modo que contribuam economicamente e socialmente para a região.

Ao decorrer da pesquisa, ocorreu visitas aleatórias, onde se constatou-se gargalos que a empresa sofre durante a distribuição dos seus produtos. A pesquisa trará grandes relevâncias para a gestão da empresa, com isso contribuirá para o desenvolvimento econômico da região, com possíveis contratações de colaboradores. Cientificamente trará grandes relevâncias para possíveis aprofundamentos, em proporcionar grandes estudos e almejar interesses dos acadêmicos, em busca de conhecimentos na área da logística das empresas de Benjamin Constant.

Este estudo possibilitará aos acadêmicos de Administração, conhecer a logística de transporte e de armazenamento, conhecendo seus problemas e dificuldades e propondo melhoria e soluções, proporcionando um olhar a partir da realidade com as lentes teóricas, agregando conhecimento e em possíveis tomadas de decisões. Ressalta-se que o trabalho contribuirá para a formação do discente, podendo assim construir um aprendizado mais específico em Gestão Logística. Buscou contextualizar esta pesquisa a partir de alguns clássicos bibliográficos em Logística, como: *Christopher* (1999), *Alvarenga* (2000), *Pozo* (2007) e *Ballou* (2009).

Para Pozo (2007) cita que a “atividade logística militar na Segunda Guerra Mundial foi o ponto de partida para muitos conceitos logísticos utilizados atualmente, como o dado pelos gregos da arte de calcular”. Ballou (2009), define logística como o “processo de planejamento, implantação e controle do fluxo eficiente e eficaz de mercadorias, serviços e das informações relativas desde o ponto de origem até o ponto de consumo”, com o propósito de atender às exigências do cliente.

De acordo com Alvarenga (2000), “dependendo do tipo do produto, das condições dos mercados e da forma da atuação da empresa, a armazenagem propriamente dita pode ser uma atividade prioritária, nos outros casos, de segunda importância”. Alvarenga (2000), cita ainda que, nos dias atuais, “a distribuição física dos produtos passou a ocupar um papel de destaque nos problemas logísticos das empresas, isso se deve, de um lado, ao custo crescente do dinheiro (custo financeiro), que força as empresas a reduzir os estoques e agilizar o manuseio, transporte e distribuição de seus produtos”.

Este trabalho se baseia em um método dedutivo que significa em base em dedução de hipótese, que surge a partir de um problema. Segundo o autor Figueiredo e Souza (2008), o método dedutivo parte do geral para o particular, isto é, através de uma cadeia de raciocínio descendente com base em teorias ou lei, chega-se a uma conclusão. Posteriormente seguiu a abordagem qualitativa, que se refere a qualidade do trabalho, segundo o autor Figueiredo e Souza (2008), a abordagem qualitativa enfatiza as particularidades de um fenômeno em termos seu significado para o grupo pesquisado, o método qualitativo supõe uma população de objetos comparáveis.

Por conseguinte, este estudo configurou alguns procedimentos metodológicos, onde se realizou inicialmente uma pesquisa bibliográfica, e posteriormente uma constatação em campo. Segundo Marconi e Lakatos (2009), a pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

E ainda o autor Marconi e Lakatos (2009) menciona que, “as fases da pesquisa de campo requerem, em primeiro lugar, a realização de uma pesquisa bibliográfica sobre o tema em questão. Ela servira, 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”.

As técnicas da pesquisa que foram utilizadas deram-se a partir da aplicação de um questionário com perguntas abertas com a gerente da revendedora e realização de uma pesqui-

sa documental na empresa, observações dos processos logísticos e a aplicação de formulários com os funcionários e consumidores finais.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário aberto ao gerente, para Marconi e Lakatos (2009) “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Para obtenção de dados documentais da empresa, utilizou-se uma pesquisa documental com a gerente dentro da revendedora. Segundo o autor Marconi e Lakatos (2009), “A característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fonte primárias”.

Constantemente, se realizou observações não participante dos processos logísticos da revendedora Brascolpe, segundo o autor Marconi e Lakatos (2009) menciona que, “a observação é uma técnica de coletas de dados para conseguir informações e utilizar os sentidos nas obtenções de determinados aspectos da realidade. Não consiste em apenas em ver e ouvir, mais também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar”.

A população e a amostra da pesquisa, segundo o autor Figueiredo e Souza (2008), “Universo e população é o conjunto completos dos elementos que apresentam uma determinada característica”, e ainda o autor menciona que a “amostra é uma porção ou parcela selecionada dentro do universo da pesquisa. Como é quase impossível fazer uma pesquisa com todos os elementos que compõem uma população, o mais comum é considerar uma parte representativa da população, denominada, ‘amostra’. Nesta pesquisa foi utilizada a amostra não-probabilística, onde o pesquisador irá julgar se aquela porção ajudará na concretização do seu objetivo. Neste tipo de amostragem, não se faz uso de formas aleatórias de seleção e nem aplicação de fórmulas estatísticas.

Deste modo, a amostra constitui-se de apenas 01 revendedora, tendo em vista que na área comercial da cidade se encontra diversos revendedores de cervejas que efetuam compras de outras empresas. Para este estudo, houve a participação de gerente, funcionários e consumidores finais. Se escolheu como amostra esta revendedora, devido atender a três critérios: referência no mercado de cerveja; revendedora de uma empresa de médio porte que atende o mercado da região Norte; revender a cerveja mais consumida no município.

A organização e análise dos resultados, foi feita a partir de uma descrição dos resultados dos questionários, formulários e observações utilizando-se o software como Word e Excel, estando organizado a partir de três capítulos. No primeiro capítulo será descrito a caracterização da revendedora brascolpe, onde serão detalhados em cinco itens: Histórico e caracteri-

zação da Revendedora; Localização e Modalidade de Venda; Exigências Legais e Estruturais; Organograma da Empresa; Equipamentos e Matéria Prima.

No segundo capítulo será abordado os processos da Logística da revendedora, considerando cinco subitens: o departamento e os procedimentos logísticos; fornecedor; Canais de transporte; recebimento e armazenamento de cervejas; e distribuição física de cervejas.

No terceiro capítulo será descrito a partir de fluxograma linear todos os processos logísticos e os gargalos identificados durante a distribuição física. Serão discutidos em dois subitens: o impacto dos Gargalos Logísticos durante a distribuição de cervejas e no último subitem o desempenho logístico da revendedora.

CAPITULO I – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA REVENDEDORA BRASCOL-PE

1.1 Histórico e caracterização da Revendedora

A logística era considerada inata para as organizações antigamente, seus pontos de vistas eram muito pequenos nas organizações, isso possibilitava invisivelmente sua ação, consequentemente restringia seu crescimento e um novo tipo de ferramenta, que possibilitava uma nova forma de obter grandes vantagens dentro das organizações, esses fatores consequentemente teriam grandes vantagem competitiva da organização no mercado.

Dessa forma, as empresas procuravam entender a melhor forma de controlar o pedido de vendas, melhorar sua maneira de estoque, verificar sua melhor forma de distribuição e averiguar sua melhor maneira no planejamento no processo produtivo, desse modo vêm se configurando no cenário uma nova disciplina (Logística) no qual se destaca em quebrar o antigo paradigma que as organizações se predem. Para Pozo (2007), a logística empresarial é um campo fascinante e em plena expansão, com potencial para a obtenção de resultados extraordinários para a organização.

As organizações antigamente focalizavam no máximo de lucratividade, suas maneiras de agir perante as mudanças do mercado competitivo eram lentas, as quais buscavam uma adaptação e utilização das ferramentas úteis durante as contingências do mercado. Pozo (2007, P. 15) diz que,

Durante os anos 50, os mercados, eram bastante restritos, e locais, estavam em estado de tranquilidade, e o nível de serviço, a plena satisfação ao cliente não existia. Filosofia dominante para guiar as organizações e traduzi-la em fator de vantagem competitiva, também não existia.

Com a logística se expandindo e sendo uma ferramenta de estratégias, não só as organizações utilizavam, os militares norte-americanos aderiram á nova ferramenta (logística) para estrategicamente utilizar na Segunda Guerra Mundial, bem como para o transporte de soldados e suas melhores formas de distribuição e suprimentos, enquanto suas tropas estavam em operações. Pozo (2017), ainda cita que a atividade logística militar na Segunda Guerra Mundial foi o ponto de partida para muitos conceitos logísticos utilizados atualmente, como o dado pelos gregos da arte de calcular.

Aos anos 50 e meados nos anos 70, foi o período que a logística entrou significativa no cenário empresarial, trazendo uma nova visão administrativa, sua importância trazia a redução de conflitos e desperdício departamentais no que ocorriam muito forte nas organizações. As

organizações focavam muito na teoria da lucratividade nas suas vendas e praticamente deixavam de lado a distribuição física de um produto, da sua importância da matéria-prima até o acabamento do produto final, nesse processo a logística é um fator indispensável na sua distribuição física. Pozo (2007), ainda menciona que as companhias prestavam muito mais atenção à compra e venda do que a distribuição física dos seus produtos.

Com sua expansão, a logística é fundamental até no Produto Nacional Bruto (PNB) de um país, se caracteriza pelo transporte, custos logísticos e estoque empresarial que cada empresa se encontra, esses fatores atribuí para gerar empregos e crescimento de um determinado lugar, e com esse pensamento lógico, se decidiu estudar a Revendedora Brascolpe, como forma de compreender os gargalos logísticos no processo logístico de distribuição de cervejas, uma vez que a revendedora possui uma grande participação econômica no mercado local.

Assim, o presente trabalho foi realizado em uma revendedora da empresa Mariel Perez Lopes ME, conhecida popularmente como Revendedora Brascolpe, localizada na Avenida Getúlio Vargas, S/N, Bairro Centro, no município de Benjamin Constant, a empresa Mariel Perez Lopes ME atua no mercado desde 2010, pois a mesma foi legalizada no dia 1º de agosto de 2013, Fone (97) 3415-5512, CNPJ: 17949.581.10001-05, Inscrição Estadual: 05,340.788-1, tendo como principal atividade no mercado, vendas de bebidas alcoólicas e não alcoólicas no atacado e varejo.



Figura 1: Faixada da empresa Brascolpe
Fonte: adaptado por Carmen (2018)

No âmbito do mercado competitivo, obteve-se uma visão mais detalhada para definição da escolha da empresa para a realização do trabalho, foram traçadas várias empresas e revendedoras que trabalham com o armazenamento e distribuição de cervejas, de todas as empresas observada, a mais ideal foi a empresa Brascolpe, devido ser uma empresa filial da

revendedora da empresa SCHIN, relativamente a empresa Brascolpe trabalhar no mercado só com a marca do produto da SCHIN, as demais empresas na observação vendem os mesmos produtos, no qual a empresa Brascolpe trabalha no mercado, em relação as outras empresa, são fornecido os produtos de terceiros diretamente do Pará para Manaus e demais localidades, sendo referência no mercado local de cerveja.

1.2 Localização e Modalidade de Venda

Martins (2005), cita que nos anos de 1960, as grandes empresas internacionais sedeadas no Brasil eram denominadas multinacionais¹, pois situavam em países diferentes, aos poucos foi mudado seu enfoque e elas se transformaram em transnacionais², porém a concorrência acirrada obrigou as empresas a repensarem suas estratégias criando mercados cativos³ e regionalizando seus produtos.

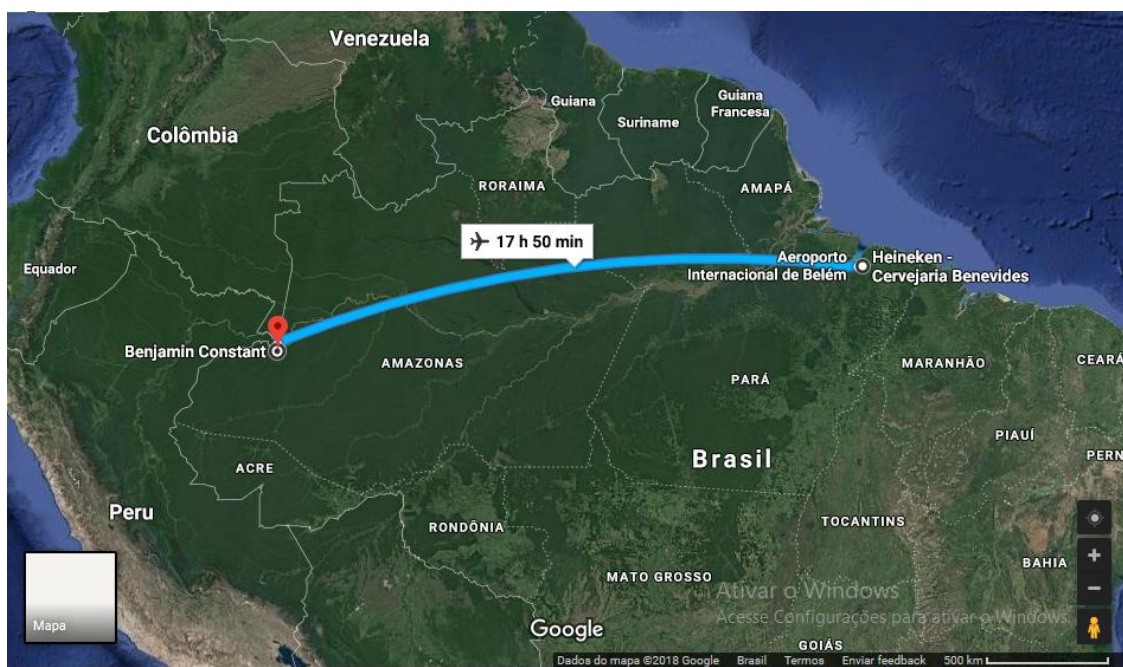


Figura 2: Localização da Fornecedora BENEVIDES – PARÁ a BRASCOLPE – BC/AM.

Fonte: Google Maps (2018)

A figura 01 acima, apresenta a localização da fábrica da SCHINCARIOL, fabricante de cervejas, localizada na rodoviária BR-316 – KM- 23 no município de Benevides no estado do Pará. Esta fabrica por sua vez atende ao mercado do Estado do Amazonas, tendo a capital

¹ Geração de lucro para a matriz da empresa, com comandos e padrões externos bastante rígidos.

² Empresas não se prendem a suas matrizes originais e ultrapassam a barreira da nacionalidade.

³ Mercado estável com baixa competitividade, criado por barreiras alfandegárias.

Manaus como ponto estratégico durante a distribuição e regionalização de seus produtos. De Benevides para Manaus são percorridos em linha reta (aéreo): 1324 Km e sua Distância por estradas (rodoviário) compreende 1659 Km.

Já o município de Benjamin Constant tem seus limites assim definidos: Ao norte com o município de Tabatinga e uma pequena faixa com o Peru; A Leste com São Paulo de Olivença; Ao Sul com Jutai, Eirunepé, Ipixuna e ao Oeste com o município de Atalaia do Norte. O clima de Benjamin Constant é tropical, chuvoso e úmido, temperatura, máxima de 40°C, média de 25°C e mínima 15°C.

O período chuvoso ocorre nos meses de outubro a março, a estiagem ocorre de abril a agosto. O relevo se constitui, essencialmente, de superfícies planas de terra firme a suavemente ondulada, as várzeas, terras mais baixas do que as terras firme, formada por aluviões, são periodicamente inundadas. O IBGE classifica a região em relação as Unidades Padrões de Relevo em Domínio de Colinas Dissecadas e de Morros Baixos. (Prefeitura Municipal de Benjamin Constant – PMBC, 2016).

Os leitos dos rios da região são instáveis, com grande ocorrência de erosão fluvial marginal, fenômeno das —terras caídas ou solapamentos. O rio Solimões e o rio Javari, principais elementos de drenagem do município tem grande concentração de sedimentos em suspensão e a sua morfologia pode ser classificada em meandros (aliadas aos ciclos de vazantes e enchentes) apresenta diversas ilhas e ecossistemas de várzea de solos férteis e eutróficos.

O Rio Solimões possui águas brancas de origem Andinas e sub-andinas (Sioli et al, 1967), mais precisamente no Perú que recebe o nome de Vilcanota e posteriormente os nomes Ucaiali, Urubamba e Maraçon. Quando entra no Brasil. Passa-se a chamar Solimões e, após o encontro com o Rio Negro, perto de Manaus, recebe o nome de Rios Amazonas.

O Rio Amazonas percorre cerca de 6.000 km, sendo o segundo maior do planeta em extensão e o maior do mundo em vazão de água. Sua largura média é de 5 Km e possui inúmeros afluentes, além de diversos cursos de água menores e canais fluviais criados pelos processos de cheia e vazante (ANA, 2006).

A principal via de acesso ao município de Benjamin Constant é através de via fluvial. Saindo de Manaus em barco regional a viagem dura em média 06 dias até a sede municipal. Saindo de Tabatinga, por via fluvial, são, aproximadamente, 30 minutos até Benjamin Constant (PMBC, 2016).

No município de Benjamin Constant no ano de 2018 foi inaugurado a construção do Terminal Hidroviário com recursos do Governo Federal, através do Plano de Aceleração do Crescimento – PAC.

O acesso à cidade de Benjamin Constant no território nacional ocorre de duas formas, sendo que a mais usual pela população local realiza-se via fluvial com aproximadamente cinco a oito dias em barcos saindo de Manaus até a cidade (dependendo da sazonalidade do rio Solimões); já a outra forma de acesso ocorre através de dois meios o aéreo (Trecho Manaus-Tabatinga) e o fluvial em embarcações locais (Trecho Tabatinga-Benjamin Constant), salientando-se que uma passagem pode custar no trecho aéreo Manaus-Tabatinga aproximadamente entre R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) a R\$1.000,00 (Um mil reais) dependendo da temporada e da antecedência que se adquire a passagem. Outra forma de acesso ocorre via internacional pelos territórios da Colômbia e do Peru. Nesses casos percorrem-se os rios Solimões e Javari, tendo como entrepostos fluviais as cidades de Iquitos, Caballo Cocha, Santa Rosa, Islândia (no Peru), Letícia (na Colômbia) e Atalaia do Norte (Brasil) (DA SILVA, 2015).

A população do Município de Benjamin Constant segundo o IBGE (2010) é de 33.411 habitantes, sendo 20.138 na zona urbana e 13.273 na zona rural. Percebe-se a presença de imigrantes haitianos, peruanos e colombianos onde muitos já possuem comércio e lojas na cidade que buscam emprego e moradia. A maioria destes imigrantes vive de forma irregular, trabalhando no comércio popular.

Município de Benjamin Constant tem características próximas com o município de Tabatinga, pois os dois municípios acolhem imigrantes peruanos e colombianos, em decorrência a proximidade destes Países. O município é conhecido como a capital da cultura do Alto Solimões.

Benjamin Constant é o segundo maior município mais desenvolvido na Calha do Solimões depois de Tabatinga, os demais municípios pertencentes da região são Tabatinga, Amaturá, São Paulo de Olivença, Atalaia do Norte, Tonantins, Santo Antônio do Itá.

Está localizado na mesorregião Sudoeste Amazonense e microrregião do Alto Solimões (IBGE). Segundo o Governo Estadual está situado na 1ª Sub-região na qual está a Região do Alto Solimões e é considerada Centro Sub-Regional.

A população total desta região é de 183.285 habitantes e a extensão regional é de 107.614.774 km² de área. Nesse território há riquezas étnicas e culturais com elevado potencial de biodiversidade, vem com recursos hídricos abundantes. Parte deste território é formada por terras indígenas, onde as etnias se dividem entre os municípios da calha do Solimões (PMBC, 2016).

A sede é composta por ruas e avenidas que possuem topografia de plana e suavemente ondulada que na sua maioria são recobertas por massa asfáltica e concreto. As principais ruas e avenidas são dotadas de meio-fio, passeio e calçamento, algumas com sarjetas (PMBC, 2016).

Os principais logradouros públicos no tecido urbano estão localizados no Bairro do Centro, além dos bairros Coimbra, Colônia, Cohaban, Javarizinho, Umarizal, Bom Jardim, Cidade Nova e Castanhal (PMBC, 2016).

Tanto as ruas como as principais avenidas são largas com duas faixas de rolamento. A sede é composta por bairros, ruas e avenidas com certa organização espacial.

A Praça da Igreja Matriz contempla a paisagem do centro da cidade. O perfil do crescimento urbano é horizontal, em direção a extensas áreas, localizadas no sentido oposto a margem da sede ao rio Solimões.

Segundo a gerente, a empresa atende às necessidades operacionais referentes à localização e capacidade de instalação da Distribuidora, afirmando que o ponto é de fácil acesso e localização. Segundo Ballou (2006, P.433) diz que,

Decisões sobre localização envolvem sobre determinação de número, local e determinação de instalações a serem usadas [...] incluem pontos nodais da rede, como fábricas, portos, vendedores, armazéns, pontos de varejo e pontos centrais de serviços na rede da cadeia de suprimentos em que os produtos param temporariamente a caminho dos consumidores finais.

Nesses aspectos, ter uma boa localidade e fácil acesso é muito viável para a empresa, e ainda gerente menciona que a empresa tem estacionamento para veículos, local para carga e descarga de mercadorias e conta com serviços de transporte coletivo nas redondezas. A empresa está em um ponto estratégico na cidade, para sua participação no mercado das concorrências.

A análise da localização desses pontos deve permanecer extremamente atenta a fatores como receita e acesso fácil [...] elementos como a proximidade da concorrência, o perfil da população, padrões de trânsitos dos clientes, proximidade de instalações complementares, disponibilidade de estacionamento, proximidade de boas rotas de transporte e atitudes da comunidade são somente alguns de inúmeros fatores que influem sobre a localização de varejo e serviços. Ballou (2006, P.460).

Considerando a localização da empresa Brascolpe, está localizada em um nível baixo da cidade, perto do rio Solimões, em determinado período do ano, o nível do rio sobe, a empresa fica sujeita a inundações ou próximo de zonas de risco. No entanto, a empresa ainda não sofreu inundações durante esse período.

O imóvel da empresa atende a todos os parâmetros legais e encontra-se regularizada junto aos órgãos públicos municipais, tendo a planta do imóvel aprovada pela prefeitura, sendo que suas atividades a serem desenvolvidas e sua localidade da empresa está dentro da lei

de Zoneamento ou o Plano Diretor do Município, e o IPTU do imóvel também está em dias, com o pagamento.

Diante disso, a empresa encontra-se legalizada e aprovada pelo órgão municipal responsável pela fiscalização local, entretanto, por a cidade ficar a nível baixo da região do alto Solimões, estando em uma região próxima as margens do rio Javari, este ponto está sujeito de sofrer inundações, porém é um ponto estratégico da cidade, onde tem ao seu entorno um grande fluxo de pessoas (clientes), e a inundação é só em um período no ano.

A gerência da empresa apresenta sempre que necessário um planejamento estratégico se isso ocorrer, para a empresa não sofrer danos ou perda. Segundo o autor Oliveira (2009, P. 17) diz que,

Planejamento estratégico é o processo administrativo que proporciona sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela empresa, visando ao otimizado grau de interação com os fatores externos – não controláveis – e atuando de forma inovadora e diferenciada.

Verificou-se que o prédio da empresa não possui licenciamentos de placas de sinalização de entrada e saída de veículos. Segundo a gerente devido o prédio da empresa ser de terceiros, não pode ocorrer obras de ampliação ou diminuição da área primitiva.

Nessa situação, muitas empresas no Brasil, sofrem por não ter seu ponto físico próprio, acarretando possíveis despesas e estagnando seu crescimento, sendo este um ponto negativo, a ser pensando pela administração da empresa, a qual poderá buscar soluções nas suas atribuições, para não afetar diretamente na organização.

Segundo o autor Oliveira (2009), cita que [...] muitas empresas afirmam em ter um planejamento estratégico quando, na realidade, não o têm, e nem sabe avaliar esta situação.

A cidade de Benjamin Constant, conta apenas com uma filial da SCHIN, a empresa Brascolpe, as outras concorrentes que atuam no mercado, são abastecidos por terceiros com mercadorias advindas de Manaus. A competitividade existente nos mercados consumidores ocorre em várias etapas, a melhor em que se destaca são as cadeias produtivas que vai desde o processamento do produto, da matéria-prima até seu acabamento final, promovendo a satisfação do consumidor, destacando por onde se passa seu processamento, porém, para o consumidor a trajetória do produto não é algo útil, uma vez que este está preocupado em consumir. Porém esse processo ocorre como forma de agregar valor ao produto tornando-o diferente de suas concorrências. Ballou (2009, P.29) diz que,

A logística/ cadeia de suprimentos é um conjunto de atividades funcionais (transporte, controle de estoque etc.) que se repetem inúmeras vezes ao longo do canal pelo

qual a matérias-primas vão sendo convertidas em produtos acabados, aos quais se agrega valor ao consumidor.

Um dos diferenciais da empresa Brascolpe, é sua compra direta da SCHIN, empresa está com uma representante oficial a empresa Randreal, situada no município vizinho, em Tabatinga. A empresa atua no mercado de vendas, no atacado (revendedores de grande porte) e varejo (vendas avulsas), trabalhando atualmente apenas com a marca SCHIN, com os produtos garrafa, lata, refrigerante e água.

Constatou-se que através da venda direta ao consumidor, são vendidas 20 grades de cerveja no varejo. Além disso, são abastecidos alguns restaurantes e bares locais, tendo o restaurante Cabanas como um grande consumidor. Já as vendas no atacado ocorrem apenas para abastecimentos de festivais folclóricos realizados pela Prefeitura Municipal com o abastecimento de lotes de 3.000 produtos vendidos no atacado.

1.3 Exigências Legais e Estruturais

A empresa Brascolpe atende as exigências legais e específicas junto aos órgãos, da Secretaria da Receita Federal, onde obteve seu Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), como o número de cadastro 17949.581.10001-05, isso é importante para que as pessoas físicas e outras empresas verifiquem a situação de uma companhia em relação à Receita Federal.

A empresa está também registrada na Junta Comercial, pois é um órgão governamental que registra atividades relativas a empresas e sociedades empresariais, e cada estado tem sua Junta Comercial própria com o acervo de registros de empresas em todas as cidades daquele estado.

Encontra-se registrada junto a Secretaria Estadual da Fazenda, para obtenção do seu registro, com seu número de Inscrição Estadual: 05,340.788-1, o número de inscrição estadual identifica a empresa como um estabelecimento regular. Legalizada pela Prefeitura do Município, na obtenção de alvará de funcionamento, com o número de licenciamento 554-2018. Também esta legalizada no Enquadramento na Entidade Sindical Patronal, pois funciona como parte da estrutura de manutenção de entidades representativas dos trabalhadores, sendo pago anualmente. E por fim, também é registrado no Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”.

Segundo a gerente, menciona que a empresa não tem registro pelo Corpo de Bombeiros Militar, devido não ter órgão do corpo de bombeiro na cidade, devido essa circunstância, é

uma exigência que toda a empresa tem que haver durante uma inspeção pelos corpos de bombeiros. Mais em relação às outras exigências legais, para atuar no mercado, está todo nos parâmetros nas formalidades legais exigidas.

A empresa Brascolpe possui uma estruturas adequada para sua atuação, porém com algumas falhas. Faz-se necessário destacar que a mesma encontra-se em um ponto de fácil acesso, com espaços específicos destinados às operações de armazenamentos das cervejas, cheias e vazias.

Segundo Ballou (2007), armazenagem e manuseio de mercadorias são componentes essenciais do conjunto de atividades logísticas. As grades das cervejas ficam em cima de paletes e em cada paletes tem capacidade de suportar 42 grades, segundo Ballou (2007) cita que, paletes são plataforma nas quais mercadorias são empilhadas, servindo para utilizar, ou seja, transforma a carga numa única unidade de movimentação. E também conta com um escritório administrativo, aonde são realizado as operações administrativas da empresa.



Figura 3: Empilhamento das grades das cervejas
Fonte: Souza (2018)



Figura 4: Escritório Brascolpe

Fonte: Souza (2018)

1.4 Organograma da Revendedora

É muito útil um organograma para uma organização, nela contem as definições dos níveis hierárquicos dos colaboradores, estruturando quem deve a responder a quem na empresa e suas estruturas de seus setores, segundo o autor Fred (2018), “organograma é um gráfico que representa a estrutura formal, apresentando os diversos setores, suas posições e respectivas interdependências, via hierárquica, itinerário de comunicações, vinculação e subordinação.

A empresa Brascolpe contém quatros funcionário: uma administradora, um vendedor, um conferente e um motorista, e todos eles recebem treinamentos nas suas respectivas áreas de atuação dentro da empresa. Um dos órgãos responsáveis pelo treinamentos dos funcionários é o SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio as Micros e Pequenas Empresas, este promove cursos de curta duração sobre: atendimento ao cliente, planejamento ao longo, médio e curto prazo.

Além disso, a filial da SCHIN a RANDREAL (Rio Amazonas Distribuidora e Representações de Bebidas LTDA), realiza atividades referente as formas de armazenamento e conferência das mercadorias correta, de forma que todos os colaboradores possam se aperfeiçoar em sua área de atuação. Logo abaixo, está representado o organograma da empresa Brascolpe:

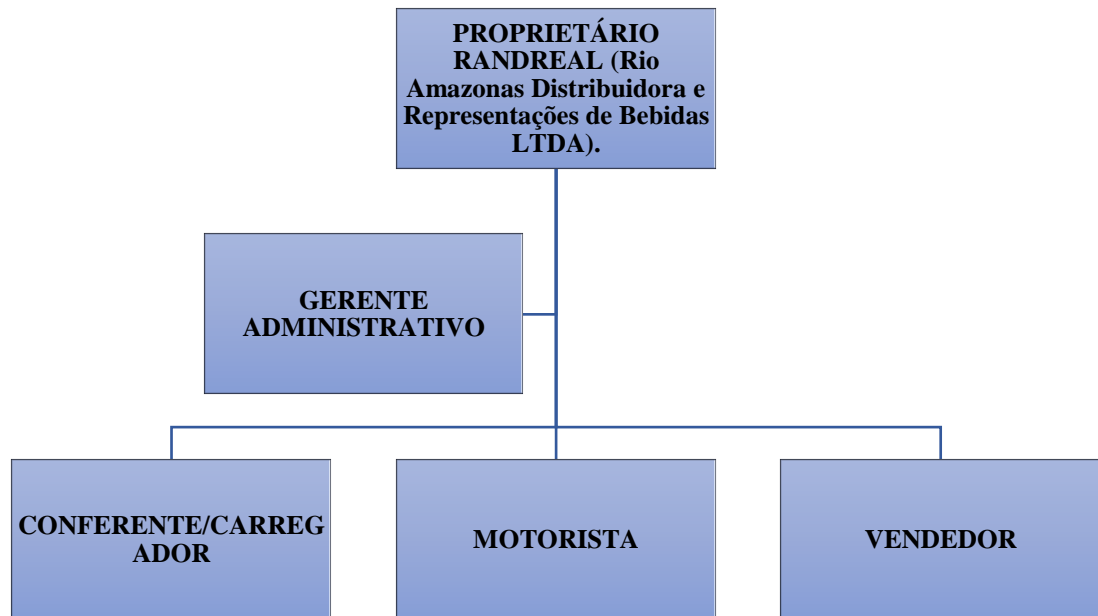


Figura 5: Organograma da Revendedora Brascolpe

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

A empresa tem seu organograma direcionada a cada setor, o setor administrativo, nela se centraliza as tomadas de decisões, planejamento etc, tudo o que é voltada para a participação administrativa. Segundo o autor Drucker (1975) diz que, a nova definição de administrador com sendo chamado de colaborador para prestar uma contribuição individual com oportunidades iguais e paralelas para ambos com o trabalho de planejar, organizar, integrar e avaliar.

No entanto, a gerente não é formada na área mais a empresa faz capacitação na sua área, como mencionado as empresas que dar treinamentos, porem o mesmo atua na área a dez anos na gerencia da empresa.

O vendedor atua na operação de vendas da empresa, segunda a gerente, ele sair em busca de vender os produtos da empresa, preferencialmente nos bares da cidade ou fechar negocio com as distribuidoras, para almejar a otimização dos lucros da empresa. para sua atuação de vendedor, o colaborador tem seus treinamentos que a empresa Brascolpe aderem, respectivamente com a empresa SEBRAE (atendimento ao cliente, vendas aos clientes e fidelizar o cliente), segunda a gerente, para atuar na área de vendas da empresa, tem que ter o ensino médio completo e ter experiência em vendas.

O conferente atua quando chega mercadoria para empresa, ele tem a função de averiguar, se os produtos estão todos em formas, conforme o pedido feito pela empresa. o conferente opera devidamente com os equipamentos básico (fardamento, capacete, cinta e luva) exigidos pela empresa. A respectiva empresa, juntamente com as empresas já citados que disponibiliza treinamentos, como as formas de armazenamento e conferência das mercadorias correta. Para exercer a função, os requisitos mínimos segunda gerente, tem que haver experiência no ramo.

O motorista é responsável pela entrega dos produtos, solicitado pelo cliente. Na empresa Brascolpe tem um motorista, segundo o motorista, por ter um só motorista, tem determinado período, que a carga do trabalho é excessiva na sua função de entregas dos produtos.

1.5 Equipamentos e Veículos

Sobre os equipamentos da empresa, voltada para transportes das cervejas, ela possui uma carrocinha com estrutura metálica, para o transporte com maior quantitativo de cervejas, além de dois caminhões, um grande e médio, possui apenas três extintores de incêndio e dois refrigeradores. Segundo o autor Dias (2007) menciona que, as influencias dos equipamentos, implica na diminuição nos acidentes do trabalho, redução nos desgaste dos demais equipamentos de movimentação e menor numero de problemas de administração. Logo abaixo, segue as figuras 06 e 07 apresentando os veículos e refrigeradores utilizados pela revendedora.



Figura 6: Veículos da empresa Brascolpe

Fonte: Souza (2018)



Figura 7: Refrigeradores da empresa Brascolpe

Fonte: Souza (2018)

Os equipamentos citados aderem às necessidades da empresa na sua utilização de transporte, segunda a gerente, há utilização de softwares da Microsoft (Word e Excel) como recursos tecnológicos, para o gerenciamento de estoque, controle de vendas, gestão comercial, viabilizando a gestão integradas da empresa em todas as áreas, voltada para um só recurso tecnológicos. Com base no autor O'Brien (2004) o Software Aplicativo inclui uma série de programas que podem ser subdivididos nas categorias e finalidades gerais e de aplicações específicas para apoiar praticas gerencias, profissionais, contabilidade e por fim administração de vendas.

O Manuseio ou movimentação interna de produtos e materiais significa transportar pequenas quantidades de bens por distâncias na movimentação de longo curso. Como equipamentos são utilizados empilhadeiras e pequenos veículos, as quais variam entre pequenas plataformas manuais, sendo utilizadas estrados e paletes conforme ilustrado na figura 03 que trata sobre empilhamento de grades. Segundo Ballou (2007), paletes são plataformas nas quais as mercadorias são empilhadas servindo para unitizar, ou seja, transformar a carga numa única unidade de movimentação.

CAPITULO II – PROCESSOS DA LOGÍSTICA EMPRESARIAL DA REVENDEDORA BRASCOLPE

A logística empresarial tem seu foco muito importante nos produtos ou nos serviços, à que o cliente necessita sua visão inicial dar-se da matéria prima até seu acabamento final que resulta no produto, oferecendo um preço razoável, considerando o planejamento do transporte, estoque, custo e vendas do produto oferecido ao cliente. Assim, Pozo (2007, P. 13), conceitua Logística Empresarial como,

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

Dessa forma, a logística empresarial, estrategicamente é uma ferramenta muito importante para as organizações, trazendo suas vantagens, tanto competitivo como sendo uma diferencial para outras organizações que ainda não aderiram. Por esta razão, a logística empresarial se destaca em focar no produto da sua origem até ao processamento final, por trás de todo esse processo é exigido vários fatores no acabamento do produto final e fazer com que o produto traga uma satisfação para o cliente, isso de forma é uma contribuição do foco das organizações seja o cliente.

Define Logística como o processo de planejamento, implantação e controle do fluxo eficiente e eficaz de mercadorias, serviços e das informações relativas desde o ponto de origem até o ponto de consumo com o propósito de atender às exigências do cliente. Ballou (2009),

A logística vem se adequando nas transformações que ocorre nas atualidades, porém ela não tenha um significado único, que posso ser apta para todas as pessoas. Para Ballou (2007), demonstra que a área é representada por nome como transporte, distribuição física, suprimento e distribuição, administração de materiais, operações e logísticas. Segue abaixo na figura 08 o esquema dos processos logísticos adotados pela revendedora Brascolpe:



Figura 8: Processos da Logística Empresarial de Revendedora Brascolpe.
 Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

2.1 Processamento dos Pedidos

A empresa não possui departamentos logísticos, mas o departamento administrativo, é sincronizado com os departamentos envolvidos nos setores. Segundo a gerente a distribuição utilizada pela empresa é eficiente, a qual obtém dados da quantidade de produtos vendidos e assim faz o processamento da quantidade exata de pedidos a fornecedora. Logo abaixo, segue a figura 09 que representa o arranjo físico que forma o escritório administrativo da revendedora o qual sincroniza os demais departamentos.



Figura 9: Escritório da empresa Brascolpe
 Fonte: Souza (2018)

A empresa Brascolpe no seu âmbito no mercado, deveria ter seu departamento logística, segundo a gerente, como a empresa é filial, essa parte do processamento logístico, quem se responsabiliza desde o pedido até a chegada dos produtos, é a empresa Randrel, devido esta ser apenas uma revendedora, segundo a gerente, apenas a empresa Randrel possui um departamento logístico.

A empresa Brascolpe atende uma média de 120 clientes fiéis, sendo que sua distribuição aos pontos de vendas (bares) aos seus consumidores finais (cliente avulso que vai comprar na própria empresa), sendo que os pagamentos são a vista. Já a entrega dos produtos é realizada via modal rodoviário através do caminhão (quando o cliente compra em quantidade maior o produto) e na carrocinha (quando o cliente compra pouco produto), suas frequências de entregas diárias possuem uma média de 30 viagens, sendo respectivamente de 1 á 50 o volume de cerveja diário distribuído em grade e pacotes aos pontos de vendas.

Dessa forma, estes dados advindos dos seus consumidores são base para solicitação do quantitativo de cervejas a serem pedidas ao fornecedor. Sendo que os pedidos são solicitado em quinzenas a empresa Randrel Localizada em Tabatinga, e está encaminha uma solicitação de toda a demanda ao seu principal Fornecedor a SCHINCARIOL em Benevides localizada no estado do Pará.

2.2 Fornecedor

O autor Dias (2007, p.300) diz que,

Selecionar fornecedores é reunir um grupo, maior tamanho possível, que preencha todos os requisitos básico e suficiente, dentro das normas e padrões pré-estabelecidos como adequados. O objetivo principal é encontrar fornecedores que possuam condições de fornecer os materiais necessários dentro das quantidades, dos padrões de qualidades requeridos, no tempo determinado, com menores preços e/ou competitivos e nas melhorias condições de pagamento.

Como autor menciona a escolha de um fornecedor, tem que haver muita cautela e ver suas atribuições na disponibilização dos seus produtos no mercado, de que forma está sua atuação, se ela esta em alta no mercado, vai ser viável trabalhar com seus produtos, esses aspectos são relevantes na escolha de um fornecedor.

A fornecedora da empresa Brascolpe, é a distribuidora Randrel. No entanto, a Distribuidora Randrel é abastecida pela fábrica da SCHINCARIOL, fabricante de cervejas, localizada na rodoviária BR-316 – KM- 23 no municipio de Benevides no estado do Pará.

A revendedora Brascolpe realiza quinzenalmente seus pedidos a Distribuidora Randrel em Tabatinga, enquanto está processa seus pedidos também em um período quinzenal, sendo solicitados a quantidades de dois contêineres, dos quais cada contêiner compõe uma quantidade de 1.176 grades, ao todo comporta 2.352 grades, estes são destinados para Manaus e lá são desembarcados e encaminhados em Barcos que trafegam com estivas em geral e passageiros. Assim, para a Brascolpe em Benjamin Constant são encaminhados a quantidade de 1.176 grades, correspondente a um contêiner.

Vale ressaltar que este manuseio e estoque de cervejas para envio em contêiner para Manaus, segue o modelo Kanban, que segundo o autor Martins (2005) diz que, “é um sistema físico que consiste em cartões e contêineres, usado para controlar a ordem dos trabalhos em processo sequencial, através de um cartão, sinal, placa ou outros dispositivos”.



Figura 10: imagem da mercadoria da empresa Brascolpe

Fonte: adaptado por Carmen (2018)

A figura 10 acima, ilustra os contêineres, onde são transportados produtos, que a representante da SCHI, a Radreal adquiri, sendo estes transportados inicialmente pelo modal fluvial. Segundo o autor Fred (2018), diz que o modal fluvial é aquela realizada em rios, portanto, interna, ou seja, ocorrendo dentro do país e/ou continente. Exemplo do marítimo, também pode haver transporte de qualquer tipo de carga, e com navios de todos as características e tamanhos, desde que a via navegável os comporte.

Vale ressaltar, que a Distribuidora Randrel e a sua revendedora Brascolpe possui seus próprios vasilhames de cerveja, sendo que seu valor de venda é estimado em R\$ 70,00 reais cada grade e R\$ 20,00 cada pacote de cerveja, tendo o seu tempo de espera para recebimento quinzenais, logo após são encaminhados os produtos pedidos até ao porto da cidade de Ben-

jamin Constant para descarregamento. Vale lembrar que este porto recentemente recebeu melhorias e se encontra em boas condições físicas para descarregamento de mercadorias e tráfego de passageiros. Conforme ilustra a Figura 11 abaixo:



Figura 11: Mercadoria da empresa Brascolpe retirada da embarcação

Fonte: adaptado por Carmen (2018)

2.3 Transporte

Segundo o autor Ballou (2007. P.126 á 130), especifica os serviços de modais utilizado no transporte: Ferroviário; Rodoviário; Aeroviários; Hidroviário; Transporte Dutoviários. Além disso, vale ressaltar que a logística atual compreende um novo canal logístico, sendo o canal infoviário.

Ferrovário é basicamente um transporte que oferecem uma diversidade de serviços especiais ao embarcador, desde a movimentação de mercadorias a granel, como carvão e grãos, até produtos refrigerados e automóveis novos, que exigem equipamento especial. Rodoviário, é um serviço de transporte onde caminhões oferecem uma entrega razoavelmente rápida e confiável para embarque dos produtos, tendo vantagens no carregamento de pequenas entrega do tipo porta em porta, tendo maior velocidade nos serviços prestados. Aéreo, o atrativo do transporte aéreo é a sua velocidade imbatível entre as origens e o destino, especialmente em grandes distâncias. Dutoviário é o transporte por dutovias que oferece uma faixa muito limitada de serviços e capacidade, os serviços mais utilizados petróleo cru e os produtos de petróleo refinado. Aquaviário ou Hidroviário é um serviço de transporte fluvial ou marítimo onde exigem que os embarcadores estejam localizados nas vias aquáticas, utilizando a movimentação das cargas em contêineres, para diminuir o tempo de manuseio, efetivar a transferência intermodal e reduzir perdas e danos. (BALLOU, 2007. p.126 á 130),

A revendedora Brascolpe durante o percurso da linha de transportes, se utiliza os modais aquaviários e rodoviários, vale ressaltar que a empresa durante o seu recebimento e distribuição de cervejas adota o modal aquaviário, mais é denominado transporte fluvial, uma vez que são os rios que formam estradas entre as florestas e cobrem a região.

Durante o percurso neste modal, são utilizados alguns meios de transporte, bem como as balsas e barco de passageiros sendo os tipos de embarcações mais comum na região, porem estas embarcações não são próprias e sim de terceiros. Segundo Ballou (2007) o serviço de terceiros, especialmente aquele prestado por transportadoras regulares, deve ser avaliado com base no balanço entre seus custo e desempenho. Sua capacidade de volume é de 1.176 á 1.008 grades, ao percurso do rio de Manaus aonde fazem o carregamentos das embarcações até o porto de Benjamin Constant aonde é descarregados, são 7 dias de vigem, segunda a gerente ela não soube informa o custo do transporte nas embarcação.



Figura 12: Embarcação que transporta mercadorias da empresa Brascolpe
Fonte: adaptado por Carmen (2018)

Quando encaminhado do Pará para Manaus são utilizado Balsas, no entanto quando desembarcados no porto de Manaus os produtos são armazenados em barcos conforme ilustra a figura 12, de um dos barcos utilizados pela Distribuidora Randrel e a Revendedora Brascolpe. Ao chegar no porto da cidade da cidade de Benjamin Constant, são utilizados veículos automotores próprios da empresa, sendo realizado cinco viagens diária em um caminhão Baú, com capacidade de volume de 72 grades a cada viagem. Segue abaixo, a Figura 13 do Caminhão utilizado pela empresa durante o percurso Rodoviário.



Figura 13: Caminhão Baú da empresa Brascolpe
Fonte: adaptado por Carmen (2018)

A frota que a empresa utiliza para seu descarregamento dos produtos, é considerável satisfatória, segunda a gerente o descarregamento da embarcação no porto da cidade, são realizados pelos próprios funcionários da embarcação ate o caminhão baú da empresa, já no descarregamento para o armazenamento da empresa, são os funcionários e dois prestadores de serviço (estivador), aonde são contratados em diária por R\$ 30,00 reais por dia. Como a empresa esta próximo do porto da cidade, o caminho faz um percurso do porto ate a empresa de menos de 01 Km, no entanto as condições das vias publicas se encontram em processo de reconstrução o que ocasiona em falhas e deteriorização dos veículos, necessitando frequentes manutenções.

2.4 Recebimento e Armazenamento

Após o recebimento das cervejas pela revendedora Brascolpe, são definidos os critérios de classificação para o armazenamento do produto, pois são armazenados diretos em pallet, o autor Dias (2007) diz que, pallet, consiste num estrado de madeira de dimensões diversas, de acordo com a necessidade de cada empresa ou país.

A revendedora Brascolpe utiliza os pallets de uma face, segundo o autor Dias (2007) ainda menciona que, pallets de um face é duplicado quando a operação não exige estocagem, ou quando o pallet pode dispensar, em virtude das características do material a ser manuseado.



Figura 14: Pallets
Fonte: Souza (2018)

A figura 14 mostra os pallets aonde são colocadas as grades de cervejas e empilhada. Segundo o autor Dias (2007) cita que, as técnicas de estocagem das maneiras mais comum de

estocagem de materiais podem ser assim generalizadas: Caixas; Prateleiras; Racks; Empilhamento.

Dessa maneira, a revendedora Brascolpe utiliza a técnica de estocagem de empilhamento. Dias (2007), diz que, “empilhamento constitui uma variante na armazenagem de caixas e certos produtos, diminuindo as necessidades de divisões nas prateleiras ou formando uma espécie de prateleira por si só”.

Os colaboradores trabalham de forma eficaz, para não haver danos para a empresa. Para fazer o armazenamento, tem seus equipamentos adequados, como o equipamento Palleteira Hidráulica, segundo Dias (2007) menciona que palleteira hidráulica, seus braços metálicos em forma de garfo recolhem diretamente pallets ou recipiente que tenha dispositivos de base, preparados para o manuseio. Para ser operado, tem que ter um treinamento para manusear de forma correta, ao alavancar seu pistão que nele contem, produz uma leve elevação de carga, suficiente para tira-lo do chão que possa permite seu transporte.



Figura 15: Palleteira Hidráulica

Fonte: Souza (2018)

A figura 15 acima demonstra o conferente manuseando a Palleteira Hidráulica, para a movimentação dos produtos, isso facilita o trabalho dos colaboradores, para efetuar seus trabalhos, quanto mais a empresas se adequa no mercado com as suas transformações de evolução, fica mais ágil, o colaborador atuar com segurança.

Faz-se necessário destacar se os equipamentos são adequados e se ocorre a sinalização dos produtos para um melhor gerenciamento. Dessa forma, se verificou o uso de placas para a identificação dos espaços de armazenagem, conforme a empresa solicita o produto, com seus

estoques supríveis para as demandas imediata e futura, tendo capacidade adequada para o volume existente, além de possuir corredores de inspeção entre os lotes de armazenamento.

O autor Dias (2007) diz que, a administração de estoque é justamente maximizar este efeito lubrificante no feedback de vendas não realizadas e o ajuste de planejamento da produção. Logo abaixo, segue a Figura 16 que apresenta a o gerenciamento das grades de cervejas partir das disposições de placas de sinalização, especificando a validade do produto e outros requisitos essenciais para venda, como preço e data de entrega.



Figura 16: Lotes de empilhamentos com placas de vencimento

Fonte: Souza (2018)

A figura, demonstra as placas dos lotes de empilhamento, data do vencimento das cervejas. Com as placas, a gerente administrativa tem o controle dos vencimentos das cervejas e tem o controle do estoque. A forma de empilhamento dos recipientes nos paletes, são de 42 grades por 6 de altura por paletes, e tem um controle da data de validade dos produtos armazenados, quando está para vencer, ocorre promoções aos clientes ou são realizadas negociações que proporcionam a trocas das cerveja com um prazo maior de validade.

No entanto, verifica-se que não há um rigor do controle da qualidade destes produtos, os quais apenas são identificados com placas, porém sem realização de testes para verificar se o produto está em condições de consumo, onde apenas o cliente que descobre ao consumir, podendo isto interferir em seu metabolismo físico.

2.5 Distribuição Física

Conforme as observações, a revendedora Brascolpe, realiza a distribuição de cervejas diariamente aos seus clientes. De acordo com Alvarenga (2000), diz que, “na distribuição, os pontos de origem das mercadorias são constituídos pelas fabricas e pelos depósitos, próprios ou terceiros”.

Na maioria das empresas, o mercado competidor se configurou em muitas mudanças, afetando diretamente a linha comercial, desse modo se configura um novo cenário de mercado exigente e as empresas tem que está relativamente preparada para essas drásticas mudanças, nisso as empresas buscam melhoria na logística de distribuição, se concretizando em uma ferramenta de vantagem na competitividade, nela se agrega velocidade no processo e principalmente na redução de custo.

Distribuição física é o ramo da logística empresarial que trata da movimentação, estocagem e processamento do pedidos dos produtos finais da firma. Costuma ser a atividade mais importante em termo de custo na maioria das empresas, pois absorve cerca de dois terço do custo logísticos. (BALLOU, 2007, P. 40)

A distribuição física dos produtos da empresa Brascolpe, é feito a parti da compra dos clientes, dessa maneira a gerente junto com o vendedor, realiza a negociação e processa o pedido do cliente para a sua entrega, o vendedor encaminha para o conferente, para que o pedido do cliente seja entregue, nesse processo, o conferente, verifica a disponibilização do motorista, se a quantidade de cervejas for maior, são transportados em um caminhão de médio porte, quando for pequena a quantidade de cerveja, utiliza-se a carrocinha. Segundo a gerente é mais utilizada a carrocinha, para a entrega dos produtos ao consumidor final.



Figura 17: Carrocinha da empresa Brascolpe

Fonte: Souza (2018)

A Figura 17 mostra, a carrocinha utilizada para o transporte até o consumidor final. O transporte na logística de distribuição representa um alto nível de atividade na economia, sendo considerável um dos elementos mais importantes no custo logístico, transportando os produtos aos lugares certos, com ênfase de ter menos custo.

Para fidelizar os clientes, a empresa Brascolpe busca ter um diferencial no mercado, buscando sempre aprimorar a distribuição da cerveja e principalmente satisfazendo seus clientes, a gerente menciona, quando seus clientes precisam de alguns materiais (mesas, cadeiras e barracos) da empresa, a gerente entra em acordo e disponibiliza os materiais requisitados pelo cliente, nessa ocasião a empresa fortifica mais ainda sua relação com o cliente, desenvolvendo um pós-venda que fidelize os seus clientes.

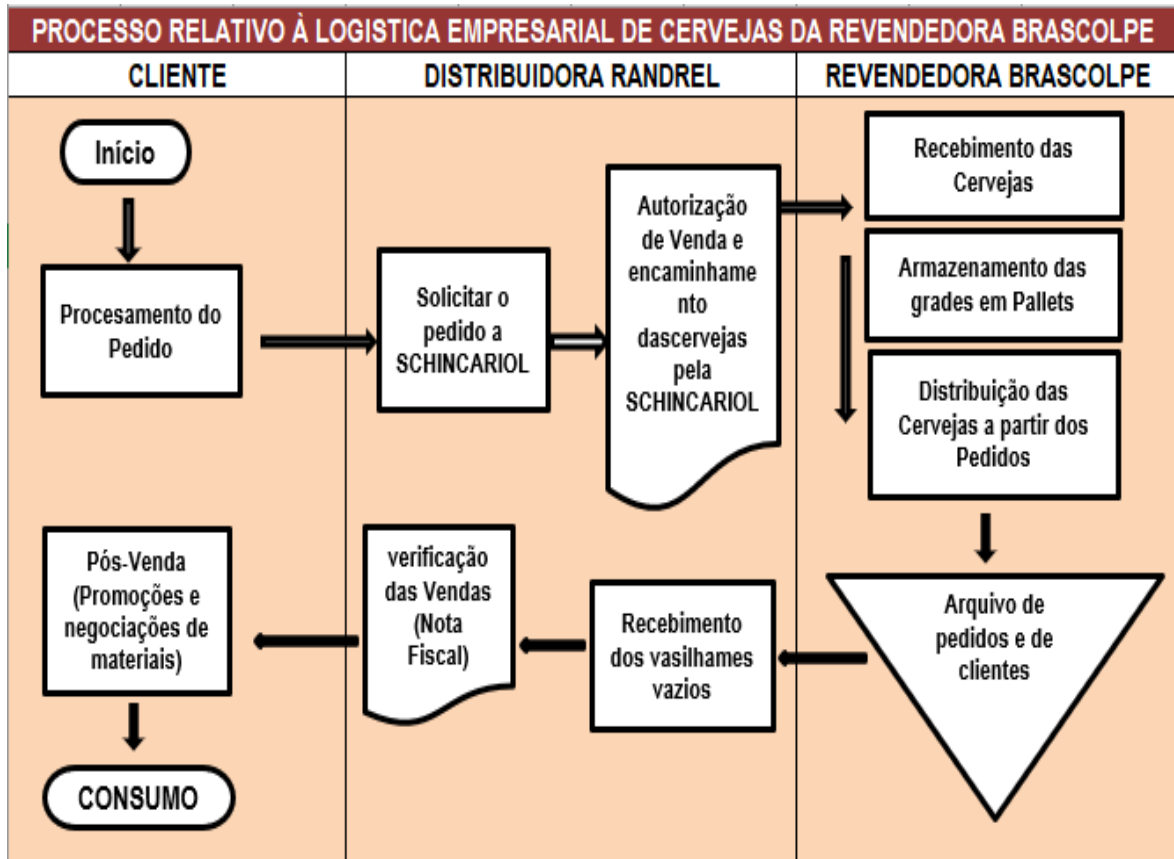


Figura 18: Materiais disponibilizado para os clientes

Fonte: Souza (2018)

A figura 18 ilustra os materiais (mesas, cadeiras, barracas) que são disponibilizado para o cliente, quando requisitados. No entanto, a logística de distribuição da empresa Brascolpe, estará sempre sujeita à alguns gargalos logísticos, os quais impactam suas atividades principais. Assim para identificar onde se encontram esses entraves é necessário analisar toda a cadeia de suprimentos que envolve as atividades desta revendedora, uma vez que suas atividades são importantes e abrangem o gerenciamento também de diferentes empresas fornecedoras ao longo do ciclo de produção, transporte, armazenagem e distribuição do produto. Segue abaixo a Figura 19, referente ao fluxograma de processos apresentando as etapas da Logística Empresarial adotada pela revendedora Brascolpe, como forma de ilustrar e sistematizar suas atividades.

Figura 19: Fluxograma de Processos da Logística de Cervejas da Revendedora Brascolpe
Fonte: Dados da pesquisa (2018)



CAPITULO III – GARGALOS LOGÍSTICOS

3.1 Os efeitos dos Gargalos Logísticos durante a distribuição de cervejas

Os gargalos logísticos são o ponto crucial para as empresas que sofrem com esses impactos existentes dentro da organização, independentemente do tipo de estratégia adotada pela empresa para distribuir seus produtos, propondo em todas as atividades da cadeia logística podem ser categorizadas como gargalos. Deve-se destacar que o gerenciamento do pedido requer a ligação entre o sistema de informações do pedido e o fluxo físico dos materiais ou produtos para atender a demanda.

Segundo o autor Christopher (1999) diz que, “gargalo é a atividade mais lenta numa cadeia e embora ele possa, na maioria das vezes, ser uma máquina, pode também ser uma parte do fluxo de informações, como o processamento de um pedido”.

No âmbito da pesquisa, foram identificados vários gargalos na empresa Brascolpe, conforme suas atividades. A seguir será apresentado na tabela 0, os gargalos identificados na caracterização da empresa e em seus processos logísticos de distribuição de cervejas no município de Benjamin Constant:

GARGALOS IDENTIFICADOS DURANTE A CARACTERIZAÇÃO DA REVENDEDORA

Localização e Modalidade de Venda	<ul style="list-style-type: none"> • Alugado; • Está próximo as margens do Rio Javari; • Haver no mercado local diferentes concorrentes que atuam com mesmo produto; • Atuar apenas com um produto (Glacial) não potencializando os demais produtos (Schin e Devassa);
Exigências legais e estruturais da revendedora	<ul style="list-style-type: none"> • Não possui licenciamento/registro pelo Corpo de Bombeiros; • Não pode haver reformas estruturais nas instalações primárias, devido ser alugado;
Organograma da revendedora	<ul style="list-style-type: none"> • A quantidade de mão de obra é insuficiente, necessitando mais vendedores, um motorista reserva e carregadores;
Equipamento e Veículos	<ul style="list-style-type: none"> • Não possui estacionamento adequado; • Não possui licenciamento de placas de sinalização da entrada e saída de veículos;

**GARGALOS IDENTIFICADOS NOS PROCESSOS LOGÍSTICOS DA
REVENDEDORA BRASCOLPE**

Departamento e Procedimentos logísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Descentralização das tomadas de decisões; • Ausência de departamento logístico;
Fornecedor	<ul style="list-style-type: none"> • A distância entre o fornecedor e a distribuidora Rاندrel, por se encontrarem em estados diferentes; • Devido o fornecedor encaminhar primeiramente as cervejas ao porto de Manaus, gerando atraso e danificações dos produtos e aumento do custo no ato do descarregamento e carregamento do produto;
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Não possui uma frota única de transportes fluviais; • Único modal na região ser fluvial, a qual depende das condições naturais principalmente das cheias e vazantes dos rios; • Custo na manutenção dos veículos, devido a precariedade das vias dos transportes públicos; • Necessidade de um motorista na condução dos caminhões e carrocinhas; • Não se tem o controle pela gerente local dos custo de transporte pela embarcação e descarregamento das cervejas;
Recebimento e Armazenamento	<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de carregadores os quais não estão regularizados para fazer o carregamento e descarregamento dos produtos; • O arranjo físico é pequeno para estocagem de maior quantitativo de cervejas; • Não há um controle e teste da qualidade do produto armazenado;
Distribuição Física	<ul style="list-style-type: none"> • Durante a distribuição há uma demora n entrega devido a empresa possuir um único motorista; • As vias públicas se encontram em reconstrução; • Acumulo de pedidos; • Falta de cervejas em período de festividades (carnaval e festival folclóricos dos bois bumbais);

Tabela 1: Gargalos Logísticos identificados na distribuição de cervejas da revendedora Brascolpe
Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Dessa maneira, apesar de a empresa Brascolpe ter uma localização favorável no mercado, em um ponto de maior movimentação de pessoas (clientes) em trânsito, por outro lado, a localização da empresa está sujeita a inundações, devido está próximo a rio Javari, consequentemente todo ano o nível do rio sobe. A estrutura da empresa também é um fator negati-

vo, devido o prédio ser alugada, não pode ocorrer obras de ampliação, não tem garagem para os veículos, os mesmos são guardados dentro prédio da empresa, ocupando espaços.

A empresa Brascolpe possui quatro colaboradores, como mencionado, todos eles tem treinamentos nas suas respectivas áreas, como a empresa esta se destacando no mercado, uma deficiência que a empresa sofre, é sobre carga de trabalho, almejando uma contratação de mais um colaborador multifuncional, será viável, devido o excesso de trabalho.

As atividades de transporte são essenciais, suas modalidades e disponibilidades, bem como as condições de adequabilidade dos produtos para o transporte, estão inter-relacionadas à variabilidade nos tempos de entrega e às condições de disponibilidade de produtos, e podem representar gargalos logísticos na distribuição da empresa Brascolpe.

A empresa Brascolpe faz sua distribuição dos seus produtos diariamente, como mencionado o quadro dos funcionários, tem um motorista para fazer as entregas dos pedidos dos clientes, pode perceber, quando tem muito pedido a ser realizado, são acarretados tempo nas entregas.

Conforme a gerente, quando o cliente efetua sua compra, a empresa faz as entregas dos produtos pedidos em media entre 10 a 20 minutos, quando tem muita demanda da vendas dos produtos, a espera dos produtos para o cliente, é maior o tempo de entrega, configura-se na empresa só um motorista, para fazer as entregas, nisso ocasiona gargalos que a empresa sofre na sua distribuição dos seus produtos, segunda gerente ainda menciona, que quando a muito entrega, os próprios funcionários da empresa, se designam a fazer as entregas, quando tem muito demanda dos pedidos das entregas.

Dessa forma, quantidade de pedidos da empresa Brascolpe, torna-se um gargalo nas atividades logísticas que impacta a capacidade dos poucos recursos logísticos, disponíveis nas empresas, para efetuar a entrega aos clientes. A organização sofre com os problemas existentes, tem que procurar meios para solucionar esse tipo de problemas e não deixar afetar diretamente a empresa, devido isso, pode ocasionar custo e prejuízo desnecessário.

3.2 O desempenho logístico da revendedora

A empresa Brascolpe, nos atos dos seus desempenhos logísticos não é favorável, devido haver gargalos que a empresa sofre constantemente e não se procura solucionar esse tipo de problema existente, a forma era conter esses gargalos para que não haja prejuízo para a organização, como mencionado anteriormente, a empresa sofre constante por ter um só motorista, para fazer as entregas do produtos adquirido pelo cliente, o próprio motorista tem que tomar de contas dos veículos que a empresa possui.

Dessa forma, as tomadas de decisões da empresa devem buscar estratégias diferenciadas, ou contratar um colaborador multifuncional, para atender o sistema operacional da empresa. Um dos gargalos interessantes percebidos é o risco na dependência só de um motorista, pois se esse motorista se afastar do seu trabalho poderá ocorrer falhas na operação, é necessário verificar se o motorista está habilitado também para conduzir diferentes veículos. Assim, para mensurar o desempenho logístico da revendedora, se buscou ouvir os consumidores a partir da aplicação de formulários para alguns clientes fiéis da revendedora. Segue abaixo, tabela 02, apresentando os percentuais do desempenho da revendedora.

	SIM	NÃO
Disponibilidades do produto quando pedido	100%	
Atendem o prazo da entrega	100%	
Recuperação de suas falhas na entrega	10%	90%
Apoio na entrega dos produtos	90%	10%
Baixo preço dos produtos	100%	
Oferecem promoções ou descontos	50%	50%
Encontra-se satisfeito com a entrega realizada pela empresa	100%	

Tabela 2: Desempenho Logístico da revendedora

Fonte: Dados coletado no Formulário aos clientes (2018).

Conforme os dados apresentados na Tabela 2, verifica-se que 100% responderam SIM, que a Revendedora tem a disponibilidade do produto quando é solicitado pelo cliente. Isto se dá pelo fato da maneira que a empresa tem o controle dos produtos não deixando faltar, assim que o cliente faz seu pedido, a revendedora realiza o processamento do pedido.

Além disso, 100% responderam SIM, que a Revendedora atende ao prazo da entrega, diante disso, o cliente se sente seguro no prazo da entrega do produto adquirido. No entanto, 90% dos clientes responderam que a revendedora NÃO faz a recuperação de suas falhas na entrega e só 10% responderam SIM, que a revendedora faz sim a recuperação de suas falhas na entrega. Observa-se que a maioria não está satisfeito nas recuperações de falhas que ocorre na entrega dos produtos, os quais são decorrentes das condições viárias na cidade, do acumulo de pedido que são consequências de haver apenas um motorista durante a entrega.

Vale ressaltar que 90% destes clientes responderam SIM, que os colaboradores da revendedora fazem um bom apoio na entrega dos produtos, e só 10% responderam que NÃO, vejamos a maioria estão satisfeitos com o apoio da revendedora, uma vez que esta realiza a entrega a domicílio e além disso oferece materiais como mesas, cadeiras e barracas aos seus clientes.

Conforme a tabela 02 todos estão satisfeitos com a revendedora em relação à disponibilidade de seus produtos no mercado com baixos preços. Porém apenas 50% responderam que a revendedora oferece promoções e descontos, enquanto 50% discordam que são realizados promoções e descontos para todos os clientes. Dessa maneira, 100% dos clientes participantes da pesquisa responderam que se encontram satisfeitos com a entrega de cervejas realizada pela empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho demonstra todo o processo logístico da revendedora Brascolpe, inicialmente, este estudo objetivou descrever os gargalos logísticos encontrados no processo de distribuição de cervejas na cidade de Benjamin Constant. Para se alcançar tal objetivo, priorizou compreender o histórico e todas as características funcionais da revendedora, por conseguinte se estudou todas as atividades que compõe o processo logístico de distribuição de cervejas e se finalizou com uma descrição dos gargalos logístico identificados durante todos os processos logísticos que integram a revendedora.

Dessa forma, se realizou uma minuciosa descrição da cidade de Benjamin Constant, a qual foi escolhida como ponto estratégico local, uma vez que esta cidade faz fronteira com Islândia no Peru, e outros municípios pequenos como Atalaia do Norte e São Paulo de Olivença. Esta cidade, além de possuir uma forte tradição cultural com realizações de diferentes festividades, é uma região de clima tropical e propício para o consumo de cervejas.

No entanto, a revendedora BRASCOLPE em estudo, que está integrada a Distribuidora Randrel, possui algumas dificuldades que impossibilitam a sua expansão local, faz-se necessário destacar que as empresas precisam estar atentas ao crescimento do mercado, tendo em vista que os clientes estão cada vez mais exigentes em adquirir produtos, além de o mercado local está saturado de concorrentes que atuam com a mesma linha de produto, sendo importante que as empresas conquistem seu espaço no mercado competitivo, lançando seus produtos e prestando serviços de qualidade almejando a satisfação dos clientes.

Nesse cenário, deve se cumprir seus prazos e se desenvolvendo os melhores serviços logísticos, afim de maximizar seus lucros e contribuir para o desenvolvimento econômico da região. A pesquisa evidencia relevantes dados para as organizações que sofrem com os gargalos, principalmente com a armazenagem e a distribuição físicas dos seus produtos, o presente trabalho faz se uma análise do seu fornecedor até o consumidor final, nesse processo verifica-se problemas que dificultam o crescimento horizontal da empresa.

Assim, no primeiro capítulo fez-se uma breve análise da história e caracterização da revendedora, bem como analisou-se o percurso entre a fabricante SCHINCARIOL e a Revendedora BRASCOLPE, no qual identificou-se alguns gargalos referente ao espaço da empresa que atualmente é alugado, e está próximo as margens do Rio Javari, sendo que este mercado possui diferentes concorrentes que atuam com mesmo produto, e além disso a empresa atua apenas com um produto (Glacial) não potencializando os demais produtos (Schin e Devassa).

Faz necessário destacar que a empresa não possui licenciamento/registro pelo Corpo de Bombeiros e não pode fazer reformas estruturais nas instalações primárias, devido ser alugado. Além disso a quantidade de mão de obra é insuficiente, necessitando mais vendedores, ou um motorista reserva e carregadores. A revendedora também não possui um estacionamento adequado, as tomadas de decisões são descentralizadas, pois não há um departamento logístico.

Além disso, devido o fornecedor encaminhar primeiramente as cervejas ao porto de Manaus, são gerados atrasos e danificações dos produtos, ocasionando o aumento do custo no ato do descarregamento e carregamento do produto, isso ocorre pois a revendedora não possui uma frota única de transportes fluviais e o modal mais utilizado são os rios, porém o trafego dos veículos automotores também devem ser considerados uma vez que o custo na manutenção dos veículos, dão-se devido a precariedade das vias dos transportes públicos.

Mediante estes fatos identificados durante as atividades que integram o processo logístico da revendedora, ainda assim esta possui um desempenho considerado satisfatório pelos seus clientes, estes por sua vez consideram que a revendedora sempre dispõe do produto, corrigi as vezes duas falhas, atende aos seus pedidos, dá suporte na entrega dos produtos, além de oferecer um preço baixo no mercado com descontos e eventuais promoções. Em suma este estudo, recomenda que estudos futuros possam ser realizados, voltados principalmente, a vendas, utilização de recursos tecnológicos, canais de transporte, gestão de estoque, custos logísticos e principalmente ao planejamento estratégico.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICAS

ALVARENGA, Antonio Carlos; NOVAES, Antonio Galvão N. **Logística aplicada: suprimento e distribuição física**. 3 ed. São Paulo: Blucher, 2000.

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

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

_____. **Logística Empresarial: Transporte, administração de materiais e distribuição física**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CHRISTOPHER, M. **A Logística de Marketing: otimizando processos para aproximar fornecedores e clientes**. 2 ed. São Paulo: Futura, 2000.

DA SILVA, Ronaldo Sérgio. **Políticas Públicas, Rede De Transporte E Desenvolvimento Regional no Estado do Amazonas – Brasil**. Santa Cruz do Sul: Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, setembro de 2011.

DIAS, Marcos Aurelio P. **Administração de Materiais: uma abordagem logísticas**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1993.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administração, tarefas, responsabilidades e praticas**. 1 ed. São Paulo, Pioneira, 1975.

FIGUEIREDO, Antônio Macena de; SOUZA, Soraia Riva Goudinho de. **Como elaborar projetos, monografias, dissertações e teses: da redação científica à apresentação do texto final**. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, Petrônio Garcia; LAUGENIO Fernando P. **Administração da Produção**, 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologias e práticas**. 26 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

O' Brien, James A. **Sistema de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BENJAMIN CONSTANT – PMBC/AM. **Plano Municipal de Atendimento Socioeducativo 2014 à 2024**. Benjamin Constant, janeiro de 2016.

APÊNDICES

Apêndice A



Poder Executivo
Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Instituto de Natureza e Cultura
Curso de Administração



UFAM

CARTA DE APRESENTAÇÃO

PESQUISA SOBRE AS DIFICULDADES ENCONTRADAS NA DISTRIBUIÇÃO FÍSICA DE CERVEJAS DA REVENDEDORA BRASCOLPE NO MUNICÍPIO DE BENJAMIN CONSTANT NO AMAZONAS.

Prezado Senhor (a).

EU Tarlison Ortega Souza acadêmico finalista do curso de Administração, estou realizando uma pesquisa para a elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso – TCC sobre as dificuldades encontradas na distribuição física de cervejas da revendedora Brascolpe no município de Benjamin Constant no Amazonas.

Neste sentido faz-se necessário a coleta de informações através de um Instrumento de Medição o qual será aplicado na revendedora. Desta forma, convido-o para fazer parte deste processo que em muito contribuirá para a compreensão e demonstração dos principais gargalos logísticos verificados durante a distribuição de cervejas na região, para assim discutirmos propostas de melhorias ou ações corretivas durante a execução das atividades logísticas praticadas pela empresa na cidade de Benjamin Constant,

Assim, solicitamos sua autorização para fazer parte desta pesquisa.

Informamos ainda que o Senhor (a) poderá a qualquer momento solicitar informações a cerca do presente projeto, por telefone (97) 991774908 ou se preferir por e-mail tarlison.live@gmail.com.

Salienta-se que nesta pesquisa a sua participação terá sigilo absoluto sobre seu posicionamento.

Em anexo a esta carta envio encontra-se os questionários de coleta de dados desta pesquisa, que são de dois tipos: questionário referente a dados cadastrais da empresa e questionário ao representante. O primeiro contém perguntas relativas às atividades da empresa, enquanto que o segundo explora as opiniões sobre a empresa a respeito da estrutura logística de distribuição física de cerveja.

Nome: Rândida Carmichaelle M. Tapudemia Data 11/05/18

Rândida Carmichaelle M. Tapudemia

Assinatura

Apêndice B - Questionário

PARTE I - Caracterização da Empresa

1. Identificação (Razão Social): _____

2. Ano de Fundação: _____

3. Início de atuação na Região: _____

4. Localização:

<p>Marcar com um “X” em SIM caso a resposta seja afirmativa ou em NÃO caso a resposta seja negativa</p>	IM	ÃO
O imóvel atende às necessidades operacionais referentes à localização e capacidade de instalação da Distribuidora?		
O ponto é de fácil acesso, possui estacionamento para veículos, local para carga e descarga de mercadorias e conta com serviços de transporte coletivo nas redondezas?		
O local está sujeito a inundações ou próximo a zonas de risco?		
O imóvel está legalizado e regularizado junto aos órgãos públicos municipais?		
A planta do imóvel está aprovada pela Prefeitura?		
Houve alguma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área primitiva?		
As atividades a serem desenvolvidas no local respeitam a Lei de Zoneamento ou o Plano Diretor do Município;		
O pagamento do IPTU referente ao imóvel encontra-se em dia;		
A legislação local permite o licenciamento das placas de sinalização.		

5. Identificação da Modalidade de Venda

Modalidade de Venda Participação	Quantidade
Postos próprios	
Postos de terceiros (franqueados)	
Representantes (concessionários)	
Venda direta ao consumidor	
Industrial (restaurantes, indústrias em geral).	
Outros clientes	

6. Exigências Legais e Específicas

Registro da empresa nos seguintes órgãos:	SIM	NÃO	Número
Junta Comercial;			
Secretaria da Receita Federal (CNPJ);			
Secretaria Estadual de Fazenda;			
Prefeitura do Município para obter o alvará de funcionamento;			
Enquadramento na Entidade Sindical Patronal (empresa ficar obrigada a recolher por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano, a Contribuição Sindical Patronal)			
Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”.			
Atende aos requisitos estipulado pelo Corpo de Bombeiros Militar.			

07. Estrutura:

De que maneira se dá a estrutura da Distribuidora?	SIM	NÃO	Tipo de Layout
Possui espaços específicos para área de armazenamento das cervejas cheias e vazias?			
Possui espaço específico destinado às operações administrativas?			

08. Pessoal:

- a) Quantidade de Funcionários:
 b) Cargos de todos os Funcionários:
 c) Recebem Treinamento

Sim Não

- d) Que tipo de treinamento o funcionário recebe?

09. Equipamentos:

a)

Quais equipamentos abaixo a distribuidora possui:	SIM	NÃO	MODELO	Quantidade
Motocicleta, com estrutura metálica para transporte de cervejas;				
Veículo utilitário para transporte de maior quantitativo de cervejas;				
Extintores de incêndio;				
Refrigeradores				

b) Quais os Recursos tecnológicos para adoção de software de gerenciamento de estoque, controle de vendas, gestão comercial, viabilizando a gestão integrada da empresa em todas as áreas.

10. Matéria-Prima e Mercadoria:

- a) A Revendedora de cerveja opera com vendas no atacado (revendedores de grande porte) ou no varejo
 b) Quais as marcas de Cerveja e Tipo de Produtos que a Revendedores opera?

PARTE II – Logística Empresarial

11 . A empresa possui um departamento de logística?

Sim Não

Se a resposta for sim, quais as funções deste departamento?

Se a resposta anterior for não, qual departamento sincroniza os departamentos envolvidos neste setor?

12. Como você considera a de distribuição utilizada pela empresa?

Eficiente Satisfatória Não Satisfatória Em Desenvolvimento

13. Quantos pontos de venda são atendidos pela empresa?

14. Qual o procedimento de distribuição de cerveja aos pontos de vendas e consumidores finais?

15. Qual é a frequência das viagens diárias nas entregas de cerveja em grade e em pacotes?

16. Qual é o volume de cerveja diário distribuído em grade e em pacotes ao pontos de venda?

Fornecedor

17. Qual seu fornecedor de cerveja?

18. Qual o período de compra de cerveja do seu fornecedor?

() Anual () Semestral () Mensal () Quinzenal () Diário

Qual é a quantidade de cervejas solicitadas?

19. Os vasilhames ou grades de cervejas são:

Consignados Próprios

20. Qual o valor unitário da cerveja?

a) Preço de Compra:

b) Preço de Venda:

21. Qual é o tempo de espera para o recebimento do pedido de cervejas?

Transporte

22. Qual o tipo de transporte utilizado pela empresa no recebimento e distribuição de cerveja?

Rodoviário Fluvial

23. Devido a região ser banhada por extensos rios, qual o tipo de embarcação utilizada pela empresa, e qual a sua capacidade de volume?

24. Qual o tipo de tipo de veículo utilitário utilizado pela empresa, e qual a sua capacidade de volume?

25. A frota existente é suficiente para suprir a demanda da distribuição?

Recebimento e Armazenamento

26. Depois do recebimento da cerveja, qual o critério de classificação para a armazenagem dos produtos?

27. Existem equipamentos para fazer a movimentação e armazenagem dos produtos?

Sim Não Se sim, quais são?

28. O número de equipamentos é adequado?

Sim Não

29. Há etiquetas, placas ou qualquer tipo de identificação dos espaços de armazenagem?

30. Conforme o produto solicitado, a Distribuidora possui algum estoque?

Sim Não

31. Qual a capacidade do volume ou limite para estoques existentes na revendedora?

32. Existe um CORREDOR DE INSPEÇÃO, ou seja, um espaço físico, de livre acesso, entre lotes de armazenagem?

33. De que forma é realizado o EMPILHAMENTO dos recipientes?

34. Existe um controle da data de validade dos produtos armazenados?

APENDICE C - FORMULÁRIO AOS CLIENTES

Prezado (a) sr. (a),

Sou aluno do Curso de Administração da UFAM – Universidade Federal do Amazonas – INC/BC e estou realizando uma pesquisa sobre, as dificuldades encontradas na distribuição física de cervejas no município de Benjamin Constant no Amazonas, sob orientação do Profª. Frâncio Costa Simão. Venho solicitar respeitosamente a sua colaboração para o preenchimento deste formulário. Os resultados desta pesquisa servirão como base para a Elaboração do TCC – Trabalho de Conclusão de Curso. Sua participação será de forma voluntária e anônima.

Desde já agradecemos sua atenção e colaboração!

Desempenho Logístico da Distribuidora
--

01. Em relação aos serviços de entrega e distribuição de cervejas realizada pela Empresa Revendedora BRASCOLPE, quais destes apresentados abaixo são oferecidos a você cliente:

	SIM	NÃO
Disponibilidade do Produto quando pedido	()	()
Atendem o Prazo de Entrega	()	()
Recuperação de suas Falhas na entrega	()	()
Apoio na entrega dos Produtos	()	()
Baixo Preço do Produto	()	()
Oferecem Promoções ou Descontos	()	()
Encontra-se satisfeito com a entrega realizada pela empresa	()	()

ANEXOS



PODER EXECUTIVO
 MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
 INSTITUTO DE NATUREZA E CULTURA
 CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
 PROFESSOR DE ADMINISTRAÇÃO



OFÍCIO Nº 04/ 2018 - FCS

Benjamin Constant - AM, 10 de maio de 2018.

A Gerente da Empresa Brascolpe

Assunto: Pedido de autorização para aplicação de um Questionário de Pesquisa.

Eu, Prof. Frâncio Costa Simão da Universidade Federal do Amazonas, campus Benjamin Constant, venho solicitar autorização de V. sra. ^a para que o aluno Tarlison Ortega Souza matriculado na disciplina INA081 – Orientação de Trabalho de Conclusão de Curso possa aplicar um questionário com o responsável pela empresa revendedora.

O objetivo da pesquisa é verificar a existência de gargalos logísticos durante a distribuição física de cervejas da revendedora Brascolpe no município de Benjamin Constant no Amazonas. O questionário será estruturado e composto de 34 perguntas abertas e fechadas referente aos dados cadastrais da empresa e questionário ao responsável. O primeiro contém perguntas relativas às atividades da empresa, enquanto que o segundo explora as opiniões sobre a empresa a respeito da estrutura logística de distribuição física de cerveja.

Informo ainda, que os resultados oriundos do levantamento terão apenas fins acadêmico, garantido o sigilo e a confidencialidade das informações.

Encaminho em anexo:

- Carta de Apresentação do Pesquisador;
- Questionário.

Aproveito ainda para agradecer pelo apoio ao trabalho, e renovo meus votos de estima e apreço.

Frâncio Costa Simão
 Prof. Frâncio Costa Simão
 SIAPE:2397474

*Recebido
 11/05/18
 Lamichavalle*