



CENTRO PAULA SOUZA



ETEC "PROF^a. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"

TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

Alison Fernando Sampaio

Ana Maria Lopes

Jéssica Padilha

Lucas Henrique Severino

Tatiana de Oliveira Alves Ferreira

LOGÍSTICA

Case Study: **Casa dos Pães**

Araraquara

2015

Alison Fernando Sampaio
Ana Maria Lopes
Jéssica Padilha
Lucas Henrique Severino
Tatiana de Oliveira Alves Ferreira

**Projeto do Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado a ETEC "Prof.^a Anna de Oliveira
Ferraz", do Centro Estadual de Educação
Tecnológica Paula Souza, como requisito para
a obtenção do diploma de Técnico de Nível.
Médio em Administração sob a orientação da
Professor João Carlos Missorino e Morio
Kobataque Filho.**

Araraquara

2015

Folha de Aprovação

Alison Fernando Sampaio
Ana Maria Lopes
Jéssica Padilha
Lucas Henrique Severino
Tatiana de oliveira Alves Ferreira

Panificadora Casa dos Pães

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de Técnico em Administração, sob orientação dos professores João Carlos Missorino e Morio Kobataque Filho.

Aprovado em 24 de Junho de 2015.

Banca Examinadora:

Professor Orientador: João Carlos Missorino

Professor Avaliador: Morio Kobataque Filho

Professor Avaliador: Ariovaldo Thomazini Junior

Dedicamos esse trabalho aos colaboradores do grupo, aos professores, coordenadores, toda a direção da escola e colegas de classe e também a nossa família por serem pacientes e compreensivos em dividir seu tempo para conosco fazendo com que o trabalho fosse finalizado com eficácia.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Deus, por nos dar sabedoria, oportunidade de viver, paciência e fôlego de vida para finalizar nosso trabalho.

Aos nossos pais, pela força, incentivo a lutar pelos nossos ideais, carinho e muito amor que nos deram durante toda a nossa vida pessoal e acadêmica. Aos nossos familiares por nos ajudarem e nos apoiarem.

Agradecemos aos nossos amigos, por todo ensinamento e motivação que nos deram e pela amizade de todos esses anos.

Ao nosso orientador, João Carlos Missorino e Morio Kobataque Filho, por nos ajudar com seus ensinamentos, paciência, e por sempre colocar caminhos que no qual, poderíamos trilhar sem medo.

SUMÁRIO

RESUMO.....	10
1. INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Objetivo.....	11
1.2 Justificativa.....	11
1.3 Metodologia.....	12
1.4 Delimitação.....	12
2. REFERENCIAL TEORICO.....	13
2.1 Definições da Logística.....	13
2.2 História.....	14
2.3 Desenvolvimento.....	15
2.4 A Logística organizacional integrada.....	15
2.5 Logísticas na Área Alimentícia.....	16
2.6 Normas para transporte de alimentos.....	17
3. HISTÓRICO DA EMPRESA.....	21
3.1 Implantação do sistema de entregas.....	22
3.2 Transportes Utilizados.....	24
4. CONCLUSÃO.....	26
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	27

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Bolos de diversos sabores.....	23
Figura2: Café Expresso.....	23
Figura3: Pães fresquinhos.....	23

RESUMO

Analizando a necessidade de desenvolver a logística do empreendimento e atrair uma maior quantidade de cliente, obteve-se a ideia de inovar o sistema de entregas, causando um impacto maior no crescimento econômico da empresa envolvida.

Foi realizado um estudo de caso na Empresa Casa dos Pães, para o desenvolvimento logístico, com o intuito de oferecer à empresa ideias inovadoras que possibilitarão o aumento da satisfação do cliente ao adquirir algum dos produtos da Casa dos Pães.

1. INTRODUÇÃO.

Reunir-se com a família para o café da manhã, saboreando um pão francês fresquinho... Isso, normalmente não é possível devido à falta de tempo e à correria habitual, o que nos impossibilita de buscar o pão na padaria, logo cedo. A intenção é oferecer conforto e tranquilidade para esse momento, entregando seu pão, na porta de casa, cedinho, pela manhã.

1.1 Objetivo

Objetivo Geral: Tendo o intuito de agregar melhorias e inovações na Administração e Logística de uma panificadora situada em Araraquara/Sp no Bairro Ieda, atraindo novos clientes e fidelizando- os com a forma inovadora de atendimento e entrega do produto, trazendo com isso a satisfação total do cliente.

Objetivo Especifico: Ao estabelecer o novo sistema logístico e tecnológico, aumentando graciosamente a fidelização de nossos clientes, consequentemente elevando capital de giro da empresa à um novo patamar, assim podendo investir em melhorias futuras.

1.2 Justificativa

Com uma forma de inovar, o sistema de entregas será um diferencial na cidade de Araraquara devido à praticidade e agilidade nas entregas.

Acreditamos que nos dias de hoje, com toda essa correria, o sistema de entregas irá fidelizar ainda mais nossos clientes e por sua vez conquistar nossos fregueses.

1.3 Metodologia

Os instrumentos de coleta de dados que foram utilizados no estudo foram: pesquisa bibliográfica e questionário. A pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em artigos, livros, dissertações e teses. Ou seja, pode-se usar desta ferramenta para responder, questionar, avaliar entre outros, sobre os mais variados temas e títulos. Desta forma será utilizado método para fundamentar e responder os assuntos aqui propostos. Questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja. Neste sentido, faz-se necessário utilizar o questionário para adquirir dados mais precisos e confiáveis de forma mais específica, possibilitando assim maior clareza e entendimento dentro de uma organização.

1.4 Delimitação

O estudo de caso foi realizado no laboratório de informática e com complemento na panificadora Casa dos Pães, com o intuito de desenvolver um sistema de entregas para facilitar a vida dos clientes.

2. REFERECIAL TEORICO

2.1 Definições da Logística

A logística é a área da gestão responsável por prover recursos, equipamentos e informações para a execução de todas as atividades de uma empresa. A logística é uma sub-área da Administração, envolvendo diversos recursos da engenharia, economia, contabilidade, estatística, marketing e tecnologia, do transporte e dos recursos humanos.

Fundamentalmente a logística possui uma visão organizacional, onde esta administra os recursos materiais, financeiros e pessoais, onde exista movimento na empresa, gerenciando desde a compra e entrada de materiais, o planejamento de produção, o armazenamento, o transporte e a distribuição dos produtos, monitorando as operações e gerenciando informações, ou seja, monitorando toda parte de entrega e recebimento de produtos na empresa.

Pela definição do Council of Supply Chain Management Professionals, "Logística é a parte do Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento que planeja, implementa e controla o fluxo e armazenamento eficiente e econômico de matérias-primas, materiais semi-acabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender às exigências dos clientes" (Carvalho, 2002, p. 31).

2.2 Historia

Desde a antiguidade, os líderes militares já se utilizavam da logística. As guerras eram longas e geralmente distantes e eram necessários grandes e constantes deslocamentos de recursos. Para transportar as tropas, armamentos e carros de guerra pesados aos locais de combate eram necessários o planejamento, organização e execução de tarefas logísticas, que envolviam a definição de uma rota; nem sempre a mais curta, pois era necessário ter uma fonte de água potável

próxima, transporte, armazenagem e distribuição de equipamentos e suprimentos. Na antiga Grécia, Roma e no Império Bizantino, os militares com o título de Logistikas eram os responsáveis por garantir recursos e suprimentos para a guerra.

Carl von Clausewitz dividia a Arte da Guerra em dois ramos: a tática e a estratégia. Não falava especificamente da logística, porém reconheceu que "em nossos dias, existe na guerra um grande número de atividades que a sustentam (...), que devem ser consideradas como uma preparação para esta".

É a Antoine-Henri Jomini, ou Jomini, contemporâneo de Clausewitz, que se deve, pela primeira vez, o uso da palavra "logística", definindo-a como "a ação que conduz à preparação e sustentação das campanhas", enquadrando-a como "a ciência dos detalhes dentro dos Estados-Maiores".

Em 1888, o Tenente Rogers introduziu a Logística, como matéria, na Escola de Guerra Naval dos Estados Unidos da América. Entretanto, demorou algum tempo para que estes conceitos se desenvolvessem na literatura militar. A realidade é que, até a 1ª Guerra Mundial, raramente aparecia a palavra Logística, empregando-se normalmente termos tais como Administração, Organização e Economia de Guerra.

A verdadeira tomada de consciência da logística como ciência teve sua origem nas teorias criadas e desenvolvidas pelo Tenente-Coronel Thorpe, do Corpo de Fuzileiros Navais dos Estados Unidos da América que, no ano de 1917, publicou o livro "Logística Pura: a ciência da preparação para a guerra". Segundo Thorpe, a estratégia e a tática proporcionam o esquema da condução das operações militares, enquanto a logística proporciona os meios". Assim, pela primeira vez, a logística situa-se no mesmo nível da estratégia e da tática dentro da Arte da Guerra.

O Almirante Henry Eccles em 1945, ao encontrar a obra de Thorpe empoeirada nas estantes da biblioteca da Escola de Guerra Naval, em Newport, comentou que, se os EUA seguissem seus ensinamentos teriam economizado milhões de dólares na condução da 2ª Guerra Mundial. Eccles, Chefe da Divisão de Logística do Almirante Chester Nimitz, na Campanha do Pacífico, foi um dos primeiros estudiosos da Logística Militar, sendo considerado como o "pai da logística

moderna" Até o fim da Segunda Guerra Mundial a Logística esteve associada apenas às atividades militares. Após este período, com o avanço tecnológico e a necessidade de suprir os locais destruídos pela guerra, a logística passou também a ser adotada pelas organizações e empresas civis.

2.3 Desenvolvimento

As novas exigências para a atividade logística no mundo passam pelo maior controle e identificação de oportunidades de redução de custos, redução nos prazos de entrega e aumento da qualidade no cumprimento do prazo, disponibilidade constante dos produtos, programação das entregas, facilidade na gestão dos pedidos e flexibilização da fabricação, análises de longo prazo com incrementos em inovação tecnológica, novas metodologias de custeio, novas ferramentas para redefinição de processos e adequação dos negócios. Apesar dessa evolução, até a década de 40 havia poucos estudos e publicações sobre o tema. A partir dos anos 50 e 60, as empresas começaram a se preocupar com a satisfação do cliente. Foi então que surgiu o conceito de logística empresarial, motivado por uma nova atitude do consumidor. Os anos 70 assistem à consolidação dos conceitos como o MRP (Material Requirements Planning).

Após os anos 80, a logística passa a ter realmente um desenvolvimento revolucionário, empurrado pelas demandas ocasionadas pela globalização, pela alteração da economia mundial e pelo grande uso de computadores na administração. Nesse novo contexto da economia globalizada, as empresas passam a competir em nível mundial, mesmo dentro de seu território local, sendo obrigadas a passar de moldes multinacionais de operações para moldes mundiais de operação.

2.4 A Logística organizacional integrada

Numa época em que a sociedade é cada vez mais competitiva, dinâmica, interativa, instável e evolutiva, a adaptação a essa realidade é, cada vez mais, uma

necessidade para que as empresas queiram conquistar e fidelizar os seus clientes. A globalização e o ciclo de vida curto dos produtos obrigam as empresas a inovarem rapidamente as suas técnicas de gestão. Os produtos rapidamente se tornam commodities, quer em termos de características intrínsecas do próprio produto, quer pelo preço, pelo que cada vez mais a aposta na diferenciação deve passar pela optimização dos serviços, superando a expectativa de seus clientes com atendimentos rápidos e eficazes. O tempo em que as empresas apenas se orientavam para vender os seus produtos, sem preocupação com as necessidades e satisfação dos clientes, terminou. Hoje, já não basta satisfazer, é necessário encantar. Os consumidores são cada vez mais exigentes em qualidade, rapidez e sensíveis aos preços, obrigando as empresas a uma eficiente e eficaz gestão de compras, gestão de produção, gestão logística e gestão comercial. Tendo consciência desta realidade e dos avanços tecnológicos na área da informação, é necessária uma metodologia que consiga planejar, programar e controlar da maneira eficaz e eficiente o fluxo de produtos, serviços e informações desde o ponto de origem (fornecedores), com a compra de matérias primas ou produtos acabados, passando pela produção, armazenamento, estocagem, transportes, até o ponto de consumo (cliente) (Alves, Alexandre da Silva; 2008; 14). De forma simplificada podemos identificar este fluxo no conceito de logística. No entanto, o conceito de logística tem evoluído ao longo dos anos. A partir da década de 80 surgiu o conceito de logística integrada “impulsionada principalmente pela revolução da tecnologia de informação e pelas exigências crescentes de desempenho em serviços de distribuição”.

2.5 Logística na Área Alimentícia

O gerenciamento da cadeia de abastecimento de alimentos perecíveis é extremamente abrangente e complexo, porém os obstáculos aumentam na fase de distribuição devido às dificuldades em assegurar a qualidade do produto, além da necessidade de manter os custos logísticos e os níveis de serviço sob controle, principalmente em um país com dimensões continentais e condições geoeconômicas e de infraestrutura tão diversas.

Genericamente os alimentos perecíveis são aqueles sensíveis a qualquer tipo de deterioração, seja biológica, física ou química e que podem ter prejudicadas as suas qualidades para comercialização e consumo se não forem devidamente acondicionados na origem, conservados, transportados, dispostos adequadamente nos pontos de venda e nos locais de utilização.

No atual contexto de competitividade dos mercados, nos quais os agentes da cadeia de abastecimento pressionam por preços e impõem pedidos (lotes) e prazos cada vez menores (just-in-time) e os exigentes consumidores cada vez menos fiéis às marcas clamam por preço, qualidade e disponibilidade.

Para uma análise adequada da logística de distribuição de alimentos perecíveis deveremos considerar no mínimo os seguintes aspectos:

- Visão sistêmica da logística:
- Logística de suprimentos, de produção, armazenagem, distribuição e transporte, fluxo de informações, custo logístico.
- Caracterização das restrições e condições para preservação:
- Biológica e Química: Contaminação, umidade, ventilação, iluminação e prazo.
 - Física: Acondicionamento, embalagem, armazenagem, empilhamento, manuseio.
 - Acondicionamento (embalagem e utilização);
 - Armazenagem (movimentações, estocagens, transferências e transbordos); e Transporte.

2.6 Normas para transporte de alimentos

De acordo com a CVS 5, de 09 de abril de 2013. Foi Aprovado o regulamento técnico sobre boas práticas para estabelecimentos comerciais de alimentos e para serviços de alimentação, e o roteiro de inspeção.

Transporte de Alimentos - Seção VII

Art. 53. Os serviços de alimentação e estabelecimentos comerciais que transportam alimentos devem apresentar a relação individualizada de cada veículo transportador e suas características técnicas ao órgão competente de vigilância sanitária, conforme o Artigo 87 da Lei Estadual 10.083, de 23 de setembro de 1998, e outras normas complementares vigentes.

Parágrafo único As características técnicas dos veículos transportadores de alimentos referem-se:

I – ao tipo de compartimento de carga, cujo revestimento interno deve ser liso, impermeável, atóxico e resistente aos procedimentos de higienização, para transportar alimentos manipulados prontos ou não para o consumo;

II - ao tipo de controle térmico existente no compartimento de carga, conforme o tipo de produto alimentício transportado.

Art. 54. Os veículos transportadores de ingredientes e matérias-primas alimentícias, embalagens para alimentos, alimentos preparados ou industrializados, prontos ou não para o consumo, devem possuir a cabine do condutor isolada de um compartimento de carga fechado. Devem apresentar-se em bom estado de conservação, livres de produtos, substâncias, animais, pessoas e objetos estranhos à atividade de transporte de alimentos, higienizados e com a temperatura do compartimento de carga em conformidade com as cargas transportadas.

Art. 55. Os serviços de alimentação e estabelecimentos comerciais que transportam alimentos devem possuir Procedimentos Operacionais Padronizados que descrevam o método de higienização dos veículos e sua frequência de realização.

Art. 56. Ingredientes e matérias-primas alimentícias, embalagens para alimentos, alimentos preparados ou industrializados, prontos ou não para o consumo, não devem ser transportados em contato direto com o piso do compartimento de carga, quando suas naturezas ou suas embalagens assim

exigirem. Para evitar danos ou contaminação, eles devem estar separados e protegidos sobre prateleiras, estrados ou paletes e estes, assim como todos os materiais usados para separar e proteger a carga, não devem constituir fonte de contaminação aos produtos transportados, e devem ser higienizados da mesma forma que o compartimento de carga.

Art. 57. Não é permitido o transporte concomitante, num mesmo compartimento de carga, de alimentos preparados ou industrializados crus, semi-processados ou prontos para o consumo com ingredientes, matérias-primas e embalagens alimentícias, se estes representarem risco de contaminação cruzada àqueles.

Art. 58. Durante o transporte de alimentos preparados ou industrializados crus, ou semi-processados, ou prontos para o consumo, quando apresentados em volumes a ser fracionados, os produtos devem apresentar um rótulo com, no mínimo, as seguintes informações: nome do produto, nome da empresa produtora com seu endereço completo e CNPJ, prazo de validade e instruções sobre sua conservação.

Art. 59. O transporte do alimento deve ser realizado em condições de tempo e temperatura que impeçam a contaminação e o desenvolvimento de microrganismos patogênicos ao homem.

Art. 60. Alimentos perecíveis preparados ou industrializados crus, ou semi-processados, ou prontos para o consumo, que devem ser conservados sob-refrigeração ou congelamento, devem ser transportados em compartimentos de carga fechados com a temperatura controlada por um termômetro fixo, calibrado e de fácil leitura. Ao ser carregado, o compartimento de carga deve estar pré-condicionado com a temperatura do produto alimentício que exigir a menor temperatura de conservação.

Art. 61. Durante todo o período de tempo do transporte, por horas ou dias, os alimentos perecíveis preparados ou industrializados, crus, semi-processados ou prontos para o consumo, que necessitam ser conservados sob congelamento ou refrigeração, devem encontrar-se em conformidade com as temperaturas estabelecidas no Art. 24.

A cvs5 são as normas a serem cumpridas pelo estabelecimento, desde que a empresa a siga corretamente não haverá motivo para ser questionado. De acordo com as normas estão todas as referencias necessárias para o transporte seguro dos alimentos transportados pela panificadora.

3. Histórico da empresa

Em meados de 2002, surgiu a ideia de abrir uma padaria, Meire e Marcio então decidem colocar em prática suas ideias, pois Marcio já trazia na época uma bagagem com mais de 20 anos de experiência no ramo de confecção de pães. O estabelecimento foi instalado na residência do casal, com 4 cômodos ao total, 2 cômodos, disponíveis para o casal e 2 cômodos reservados para a fabricação e comercialização de “pão de sal” e “pão de Hambúrguer”.

Após se passarem quatro anos o casal Meire e Marcio fizeram a aquisição de um novo terreno, onde ampliaram seu empreendimento. Dentre seus 13 anos de empreendimento, a empresa passou por situações complicadas como um assalto a mão armada e quatro furtos durante a noite, fazendo com que seus proprietários repensassem na ideia de manter o estabelecimento em atividade. Um grande fato que incomoda bastante seus proprietários é a questão do bairro onde se localiza o estabelecimento, ficar sem energia em dias chuvosos, fazendo com que percam produtos e clientes, sem o ressarcimento aos proprietários.

Em relação aos furtos foram tomadas algumas medidas preventivas com o uso de câmeras de segurança e alarmes. Pois o que é priorizado é sua própria segurança e de seus colaboradores e clientes. Se tratando das questões de falta de abastecimento de energia a estratégia futura será de implantar um sistema de gerador, para que assim possa dar continuidade mesmo que temporária de seus trabalhos.

A empresa possui concorrente, como qualquer outro estabelecimento, mas no entanto seus proprietários, não dão tanta importância, apenas querem vender seu produto no qual sempre garante qualidade e bons preços.

Atualmente o estabelecimento conta com um pequeno quadro de funcionários. O empreendimento hoje já estruturado com uma variação de produtos de qualidade recebe frequentemente encomendas de bolos e de pão de hambúrguer.

Para bem servir seus clientes eles oferecem uma grande variedade de guloseimas como bolos e salgados. Tem também o famoso e indispensável pãozinho francês. Assim como bebidas e outras variedades:

- Pães de hambúrguer
- Refrigerantes
- Bebidas alcoólicas
- Diversos doces
- Bolos com variedade de sabores
- Cafés expressos

Entre outras inúmeras opções, pois mesmo sendo um estabelecimento de pequeno porte, se investiu muito em qualidade e satisfação de seus clientes, sendo assim uma forma de se manter forte no mercado e fidelizando seus clientes.



Figura 1: Bolos diversos sabores



Figura 2: Café expresso



Figura 3: Pães fresquinhos

3.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE ENTREGAS.

No projeto implantado irá instalar sistema de entregas para facilitar o dia a dia dos seus clientes. Nos dias atuais, com a correria, cada vez mais as pessoas necessitam de produtos e serviços rápidos, pensando nisso, a Panificadora Casa dos Pães resolveu inovar implantando um sistema de entregas a domicilio. As compras poderão ser feitas por telefone, pelo qual haverá alguém responsável pela divulgação de produtos e esclarecendo duvidas.

Com o novo sistema teremos o intuito de agilizar o atendimento e a entrega de nossos produtos, assim tentando agradar o máximo dos clientes.

O cliente fazendo o seu pedido pelo telefone, receberá seu produto em até no máximo 50 minutos, caso o pedido do cliente não tenha sido entregue no prazo o cliente receberá um vale desconto de 10% na sua compra atual e 5% de desconto para a próxima compra.

O serviço de entrega em casa tem que facilitar a rotina do cliente em vez de complicar. É importante, então, criar mecanismos que permitam aos consumidores fazer as suas escolhas sem medo de levar para casa o produto errado ou algum que não atenda às suas necessidades. Para minimizar isso, treine atendentes e seus colaboradores para que sejam capazes de orientar os clientes adequadamente.

3.2 Transportes utilizados

Se o seu negócio atende uma região restrita e bem definida, pode ser interessante investir na frota própria. Basta que você se lembre que adicionará aos custos do negócio o valor da aquisição dos veículos e os salários dos entregadores.

Já se a sua empresa pretende entregar em uma região mais ampla, passa a ser interessante terceirizar o sistema de entregas, deixando o serviço nas mãos de uma empresa que tenha uma frota e um sistema mais robustos, de forma a não perder clientes por conta de demora no atendimento. Outra vantagem da terceirização é a redução dos custos (em relação à frota própria), principalmente no caso do investimento inicial, que é bem menor.

Uma das empresas que esta disponível na cidade de Araraquara com disponibilidade para essa função, é a TELE ENTREGAS uma empresa especializada em serviços de moto frete atendendo empresas de diversos segmentos, localizada na Rua: Major Carvalho Filho, 1324, Araraquara, SP. A qual se tem interesse em contratar para realizar esse serviço para a panificadora.

A empresa solicitada devera seguir as normas previstas na CVS 5 Art. 54. Os veículos transportadores de ingredientes e matérias-primas alimentícias, embalagens para alimentos, alimentos preparados ou industrializados, prontos ou não para o consumo, devem possuir a cabine do condutor isolada de um compartimento de carga fechado. Devem apresentar-se em bom estado de conservação, livres de produtos, substâncias, animais, pessoas e objetos estranhos à atividade de transporte de alimentos, higienizados e com a temperatura do compartimento de carga em conformidade com as cargas transportadas. Entre outras normas todas com base na Seção VII da CVS 5. Sendo assim, as normas seguidas, não poderá haver nenhum tipo de contaminação e irresponsabilidade por parte do responsável pelas entregas. Devera haver também fiscalização adequada para verificar continuamente se as regras propostas estão sendo devidamente cumpridas.

4.CONCLUSÃO

Ao final deste estudo de caso chegou a conclusão de que a logística desde que seja bem implantada pode transformar a vida de uma empresa seja ela de pequeno ou grande porte.

Quando percebeu-se o interesse da empresa em criar um sistema diferenciado para fidelizar seus clientes, ela não só os fidelizou, mas também lhe trouxe uma nova clientela. Quando implantado o sistema de entregas de seus produtos houve também a necessidade de um aumento no seu quadro de produção o que antes era feito em uma pequena proporção tornou-se uma rotina de produção bem mais intensa, pois com ao incrementarem em sua panificadora um diferencial, eles também souberam divulgar essa estratégia conseguindo assim melhor reconhecimento.

REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

PODER EXECUTIVO, Portaria cvs-5, 2013. Disponível em: www.cvs.saude.sp.gov. Acessado em Abril 2015

Editor ASAAS. Entregas a domicilio, ao pequeno comercio, 2014. Disponível em: [/www.asaas.com/blog](http://www.asaas.com/blog). Acessado em: Maio 2015;

BRUSQUE, Wagner. Café-colonial, Santa Catarina, 2014. Disponível em: www.matraqueando.com.br/wp-content/uploads. Acessado em: Maio 2015;

DIARIO,Cotidiano,2014. Disponível em: img.diariodolitoral.com.br. Acessado em: Maio 2015

LVARENGA, Antônio C. NOVAES. Antônio G. N. Logística Aplicada: suprimento e distribuição física. 3ª edição. São Paulo. Ed.Edgar Blucher Ltda. 2000.

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

CAIXETA-FILHO, João V. MARTINS, Ricardo S (Org). Gestão logística do transporte de cargas. São Paulo. Ed. Atlas. 2001.

CARVALHO, José Meixa Crespo de - Logística. 3ª ed. Lisboa: Edições Silabo, 2002.

