

UMA ANÁLISE DA EFICIÊNCIA DE ENTREGA EM UMA TRANSPORTADORA DO NORDESTE

Oswaldo P. de S. Neto – osvaldopsn@yahoo.com.br

Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN – FARN

Rua Vicente Celestino, 160 - Nazaré

59.060-450 – Natal - RN

Dalliane V. P. Andrade – dallianevanessa@yahoo.com.br

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN

Rua Vicente Celestino, 160 - Nazaré

59.060-450 – Natal – RN

Gustavo Fialho Silva Lima - gustavo_flima@yahoo.com.br

Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte

Rua professor Emídio Cardoso bloco E AP 304 - Capim macio

59078-420 – Natal - RN

***Resumo:** O objetivo do presente artigo é avaliar o desempenho da eficiência nas entregas do Rapidão Cometa na capital, visando identificar oportunidades de melhorias nas entregas e propor de acordo com o identificado uma melhoria nesse indicador. As análises apresentadas foram retiradas de relatórios de desempenhos internos da empresa, onde foi possível enxergar o cotidiano operacional da distribuição na capital, quais suas peculiaridades, seus clientes estratégicos e corporativos e quais as maiores dificuldades nas entregas. Após essa análise foi sugerido métodos e processos para melhorar a qualidade e eficiência das entregas na capital visando manter a empresa cada vez mais competitiva no cenário atual.*

***Palavras-chave:** Transporte; Indicador de Desempenho; Logística.*

1 INTRODUÇÃO

Segundo Faria & Costa (2010), até pouco tempo, a logística era, essencialmente, considerada em seu clássico papel de suporte operacional e de marketing, exercendo funções de transportar, armazenar e disponibilizar bens para os processos de transformação e consumo.

Atualmente, é cada vez mais essencial para alcançar e sustentar a vantagem competitiva nas organizações, passando a ser considerada por seu caráter estratégico (FARIA & COSTA 2010).

Segundo Fernandes et al., (2011) os clientes têm se tornado cada vez mais exigentes no que diz respeito à qualidade e prazos de entrega, gerando uma competitividade crescente e uma busca por serviços cada vez mais customizados. Para as empresas de distribuição de produtos, isso tem se tornado um fator cada vez mais importante na obtenção de vantagem competitiva e conquista de fatias cada vez maiores do mercado.

O artigo tem como foco de atuação a empresa Rapidão Cometa Logística e Transporte, atualmente localizada na Rodovia Br 101, Km 10, S/N Parnamirim – Emaús, onde tem como objetivo verificar a eficiência das entregas na capital. O trabalho também mostra a atuação da

logística em uma escala global, como essa área é importante para a sociedade e no desenvolvimento do nosso país.

Diante desse contexto, busca-se responder ao seguinte problema de pesquisa: como a Rapidão Cometa pode aumentar sua eficiência de entrega na capital?

O objetivo geral desse artigo é medir a eficiência das entregas em Natal da Rapidão Cometa. Associado ao objetivo principal tem-se os seguintes objetivos específicos: identificar oportunidades de melhorias; criar procedimentos a ser seguido pelas equipes de entrega; propor melhorias de acordo com a identificação do problema e proporcionar um melhor relacionamento com os clientes agendados.

No Brasil a logística é pouco difundida, ainda necessita de profissionais com mais qualificações, com uma visão de mudanças, o presente artigo se justifica pelo fato de ser uma ótima oportunidade para obter conhecimentos na área e conseqüentemente uma grande chance de crescimento profissional.

O presente artigo está organizado da seguinte forma, além desta seção de caráter introdutório, a seção 2 apresenta os fundamentos teóricos acerca de logística, estoque e armazenamento, transporte e indicadores de desempenho. A seção 3 trata dos procedimentos metodológicos do presente artigo; na seção 4, é apresentado os resultados encontrados; a seção 5; trata das considerações finais do trabalho e por último é apresentado as referências citadas no artigo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Logística

De acordo com Faria & Costa (2010), diversos autores vêm contribuindo para conceituar a logística, que se acredita ter origem em atividades militares [...] relacionando-a às atividades de acomodar, suprir e acantonar tropas.

Em ocasiões diferentes, muitos termos foram usados para designar a logística, tais como, por exemplo, distribuição física, administração de materiais, logística de marketing e administração da cadeia de abastecimento, entre outro (FARIA & COSTA, 2010).

Para Christopher (2007), a logística é essencialmente a orientação e a estrutura de planejamento que procuram criar um plano único para o fluxo de produtos e de informação ao longo de um negócio.

Já para Bowersox, Closs & Cooper (2006), logística é a habilidade superior de projetar e administrar sistemas para controlar a movimentação e a localização geográfica de matérias primas, trabalhos em processo e inventários de produtos acabados ao menor custo total.

Atualmente a logística é compreendida como mecanismo responsável de coordenar processos de produção interna, expedição, transporte e distribuição a armazéns ou consumidores finais. A logística também assume a responsabilidade de administrar recursos de forma eficiente e eficaz fazendo ponte com o setor financeiro, como também, auxilia o setor de compras atendendo as necessidades dos clientes de acordo com a demanda das vendas administrando novos recursos provenientes da aquisição do setor de compras (NOGUEIRA, 2009).

No Brasil, os serviços logísticos sofrem com os gargalos históricos que impedem que o país cresça no mesmo ritmo de emergentes como a China. Rodovias precárias, linha ferroviária ultrapassada, aeroportos insuficientes, portos defasados são obstáculos à expansão acelerada e à sofisticação do negócio (FIGUEIREDO, 2003).

Processos logísticos bem definidos permitirão a criação de indicadores, que são essenciais para uma gestão eficiente e voltado a resultados. Dentre esses processos logísticos um ponto fundamental é a eficiência de entrega (PAIVA, 2007).

2.2 Estoque e armazenagem

Segundo Amaral (2002), há algum tempo, o conceito de ocupação física se concentrava mais na área do que na altura. Em geral, o espaço destinado à armazenagem era sempre relegado ao local menos adequado. Com o passar do tempo, o mau aproveitamento do espaço tornou-se um comportamento antieconômico. Não era mais suficiente apenas guardar a mercadoria com o maior cuidado possível. Racionalizar a altura ocupada foi a solução encontrada para reduzir o espaço e guardar maior quantidade de material. A armazenagem dos materiais assumiu, então, uma grande importância na obtenção de maiores lucros. Independente de como foi embalado o material, ou de como foi movimentado, a etapa posterior é a armazenagem.

Conforme Bowersox e Closs (2001), um aspecto importante a ser considerado, que envolve uma análise quantitativa, é o estudo dos produtos que serão distribuídos pelo depósito. O projeto e a operação dos depósitos estão diretamente relacionados com as características dos produtos. Cada produto deve ser analisado quanto às vendas anuais, estabilidade da demanda, peso, volume e embalagem. Nesta análise, é também importante determinar o tamanho, o volume e o peso do pedido médio a ser processado no depósito.

Saber a medida certa do estoque é importantíssimo para reduzir o custo de estoque. O mais importante é saber equilibrar os custos de manter e de pedir estoque. Segundo a afirmação de Yuh (2008, p.30) “[...] Quanto maiores às quantidades estocadas, maiores serão os custos de manutenção [...]”.

2.3 Transporte

Novaes (2007) salienta que o objetivo principal do transporte é o deslocamento de bens de um ponto a outro pela rede logística, respeitando as restrições de integridade da carga e de confiabilidade.

Segundo Fernandes et al. (2011) essas questões, representadas em parte pelo nível de serviço (conjunto de fatores, como prazo de entrega, grau de avarias, defeitos, reclamações, que são oferecidos por quem vende, ou desejados por quem compra, são tão importantes quanto o preço do produto e afetam decisivamente numa negociação), tornam-se fundamentais para empresas que desejam atuar em mercados globalizados, cada vez mais exigentes. Essas empresas forçam reduções no preço dos fretes e exigem menores tempos de entrega pelos operadores logísticos, fatores fundamentais na criação/melhoria de alternativas de transporte (BALLOU, 2006).

De acordo com Prado (2009), a logística no transporte tem como fundamento básico a precisão de suas operações, tornando-o mais rápido, como melhor aproveitamento de carga, possibilitando o uso de carga de retorno com o mínimo de perda.

2.4 Indicadores de desempenho

Os indicadores de desempenho são de extrema importância para as organizações, pois com eles as empresas podem medir e compará-lo com padrões pré-estabelecidos.

Segundo Caixeta-Filho (2001) os indicadores de desempenho possibilitam que as avaliações sejam feitas com base em fatos, dados e informações quantitativas, o que dá maior confiabilidade às conclusões.

Para Keiji (2003) os indicadores permitem acompanhar o andamento de um processo identificando os riscos em potencial e problemas antes de se tornarem críticos além de controlar a qualidade de um processo bem como a produtividade e auxílio na tomada de decisões.

A definição dos indicadores de desempenho a serem utilizados faz parte de uma seqüência lógica de procedimentos para desenvolvimento e implementação de um sistema de mensuração e avaliação de desempenho. Estas medidas devem ser orientadas para o futuro, procurando traduzir os objetivos e metas de uma organização (CALLADO, CALLADO & ALMEIDA, 2007).

3 METODOLOGIA

É possível classificar a pesquisa com base em seus objetivos em três grandes grupos: exploratória, descritiva e explicativa. Exploratória, pois essa pesquisa tem o objetivo de aprimorar o setor analisado e deixá-lo mais eficiente. Para GIL (2002, pag. 41) as pesquisas exploratórias “[...] têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuição”.

Descritiva, pois ela aborda problemas que não são documentadas e tem como objetivo a descrição de características de determinados fenômenos. De acordo com Andrade (2003, p.70), “[...] nesse tipo de pesquisa, não há a interferência do pesquisador, isto é, ele descreve o objeto de pesquisa.

Na pesquisa, segundo Gil (2002, p.43) “emprega o método experimental, mesmo em Ciências Sociais, exceto na psicologia, na qual, muitas vezes, não é possível realizar pesquisas rigidamente explicativas, por isso são chamadas de quase-experimentais”. Esse tipo de pesquisa pode ser identificada quando no presente trabalho à registro dos dados coletados, análise de cada dado e suas interpretações.

O presente estudo pode ser classificado como: bibliográfica, pois foi desenvolvido a partir de fontes já elaboradas como: livros, artigos científicos, publicações entre outras. Para Gil (2002, p.59) a pesquisa bibliográfica desenvolve-se ao longo de uma série de etapas.

Quanto à abordagem do problema a pesquisa pode ser quantitativa ou qualitativa. Qualitativo pois, o trabalho demonstrou as relações entre as variáveis do tipo eficiência das entregas, causa-efeito, considerando a compreensão da realidade estudada, existindo assim uma explicação coerente dos registros de indicadores demonstrados. Ainda com Gil (2002, p.133) “[...] A análise qualitativa depende de muitos fatores, tais como a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os seus pressupostos teóricos que nortearam a investigação [...]”.

Para Roesch (1999) a análise quantitativa é a interação de certas variáveis, compreender e classifica processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresenta contribuição no processo de mudança, criação ou formação de opiniões. Pode se vista no artigo quando são expostos gráficos dos determinados indicadores, desempenho de performance, média de entregas e etc.

No estudo de Caso, por sua vez, para Andrade (2003, p.66) É uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida, como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa ou uma unidade social. [...].

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Apresentação da Empresa

Fundada em 16 de abril de 1942, a RAPIDÃO COMETA LOGÍSTICA E TRANSPORTE S.A. iniciou suas atividades em uma região de economia ainda nascente, mas de localização estratégica para o país. O Nordeste, em particular Recife, tinha a vantagem de integrar o litoral com o interior.

Hoje a Rapidão Cometa é um dos maiores provedores de serviços logísticos do país. O grupo oferece uma variedade de soluções que simplifiquem a sua vida. Sejam soluções em transporte ou em logística. Sejam soluções que interliguem cidades, estados ou países. Sejam soluções para ontem, hoje ou amanhã. Para isso, o Rapidão oferece serviços que atendam todas as necessidades da sua empresa e tornem seu negócio ainda mais competitivo. Foi com essa filosofia que o Rapidão se transformou em uma das maiores empresas brasileira de transporte aéreo e rodoviário de cargas e provedores de solução logística do país. Com alto padrão de qualidade atestados com a Certificação ISO 9001, a exemplo do Rapidão Farma, Rapidão D2D, Rapidão Aéreo, Rapidão Logística e Rapidão Rodoviário.

A Rapidão Cometa reúne um número superior a 12 mil clientes ativos, atendidos pelos mais de 2.400 veículos próprios e de terceiros, e mais de 6.000 funcionários em todo o País. Realiza ao ano mais de seis milhões de entregas em sua rede estratégica composta por mais de 170 pontos no Brasil (39 filiais, sete pontos de apoio, sete terminais logísticos, 23 agentes de carga aérea e 17 centros avançados de logística).

A missão da empresa é operar com excelência de serviço na indústria de transporte de cargas e encomendas, com pessoas competentes e comprometidas, garantindo crescimento e lucratividade. E tem como visão ser a empresa Nº 1 da indústria de transportes de carga e encomendas, oferecendo a melhor solução para o mercado em todo o Brasil.

4.2 Análise dos dados

A empresa Rapidão Cometa acompanha o desempenho das suas entregas através de indicadores, onde, dentre eles, destaca-se: tempo de carregamento da frota de distribuição, prazo de entrega, produtividade e eficiência das equipes.

Observa-se que o indicador de tempo de carregamento dos veículos de distribuição atua como alicerce para os outros indicadores, ou seja, quanto menor o tempo gasto para concluir o carregamento do veículo de distribuição mais rápido será a liberação deste para as rotas de entrega, onde, conseqüentemente terá mais tempo para entregar as mercadorias.

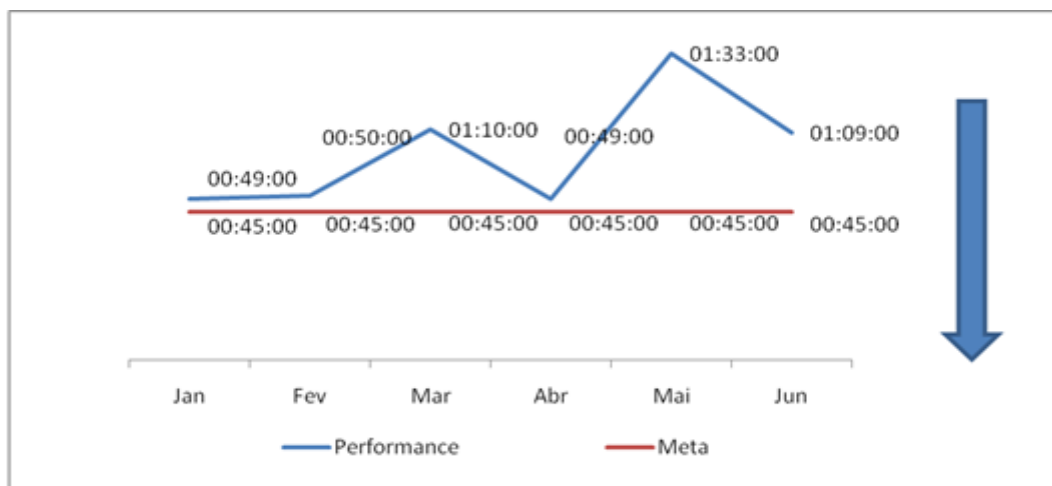


Figura 1: Média de tempo de carregamento dos veículos de distribuição capital de Natal.

Fonte: Rapidão Cometa Logística e Transportes S.A.

A figura 1 mostra que o tempo de carregamento dos veículos da capital está abaixo da meta, prejudicando assim os demais indicadores.

O indicador, prazo de entrega apresenta a realidade do nível de serviços no que se refere ao cumprimento dos prazos de entrega acordados entre as partes (cliente e Rapidão Cometa).

Esse indicador é um dos mais respeitados em toda Rapidão Cometa devido ao elevado grau de compromisso com os seus clientes.

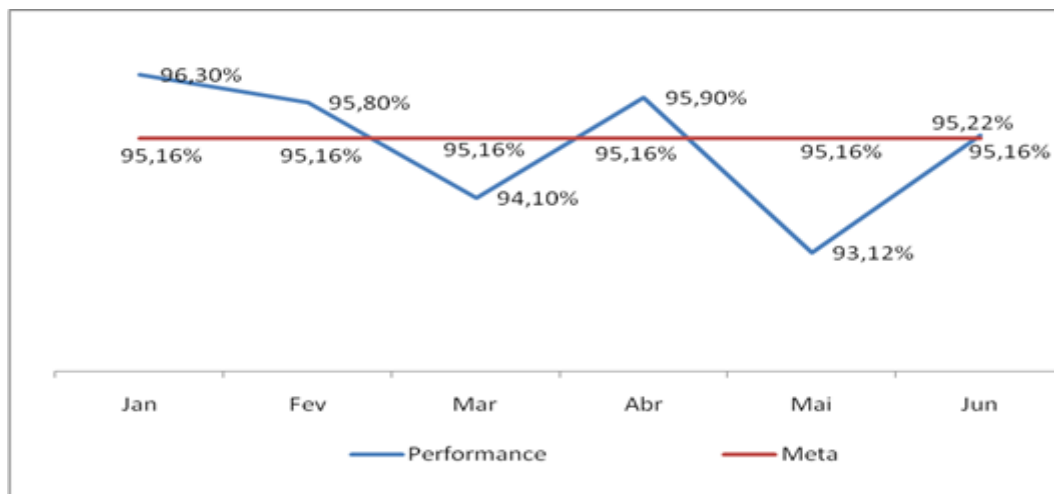


Figura 2: Performance de entrega da Rapidão Cometa na capital de Natal.

Fonte: Rapidão Cometa Logística e Transporte S.A

Observa-se que a figura 2 mostra uma performance baixa nos meses de Março e Maio, pois nesses meses a Rapidão Cometa não distribuiu muitas mercadorias do maior cliente da empresa em quantidade de entrega, a Natura. Esse cliente representa em média 50% das entregas na capital, portanto com a baixa quantidade de entregas no prazo desse cliente a performance é puxada para baixo, houve também nos meses citados um aumento significativo nas entregas dos clientes corporativos (supermercados, fábricas, distribuidoras entre outros), clientes esses de difícil entrega, fazendo assim com que os retornos aumentassem, como consequência diminuiu a performance nas entregas. Segue abaixo a quantidade total de mercadorias entregues na capital do cliente Natura e os três principais clientes corporativos.

Tabela 1: Mercadorias entregues da Natura na capital de Natal.

NATURA						
MESES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
ENTREGAS	10.425	9.225	6.225	12.777	7.773	9.090
PRAZO	9.600	8.526	5.335	11.900	6.998	8.005
ATRASADO	825	699	890	877	775	1085

Fonte: Rapidão Cometa Logística e Transporte S.A.

A tabela 1 informa que nos meses de março e maio houve uma redução de entregas no prazo do cliente Natura, fazendo com que o indicador fosse baixado.

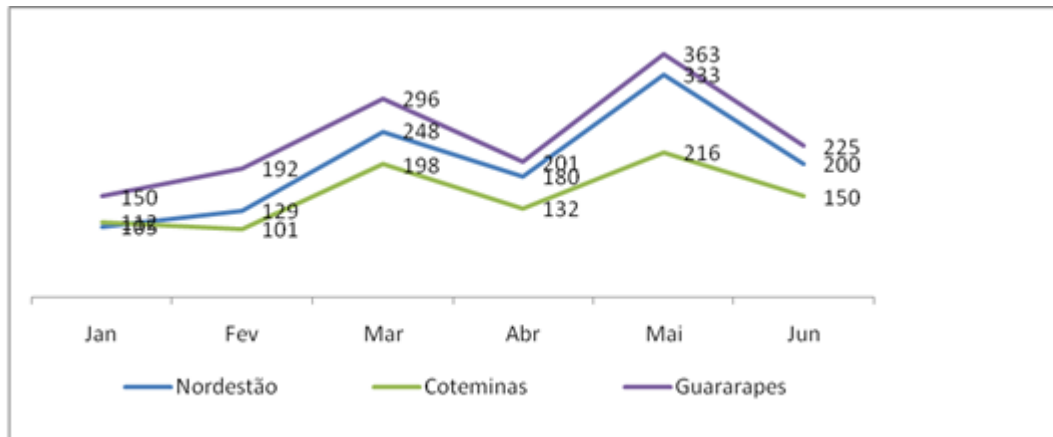


Figura 3: Quantidade de entregas dos principais clientes corporativos na capital de Natal.
Fonte: Rapidão Cometa Logística e Transporte S.A.

A figura 3 mostra que nos meses de março e maio os três principais clientes cooperativo do Rapidão Cometa tiveram um aumento na suas entregas, esses clientes necessitam de uma atenção especial, pois sua entrega só pode ser executada após um agendamento, a empresa tem que informar a quantidade de itens que vai entregar, valor da nota, fornecedor e etc. Existe um grau de dificuldade maior para entregar mercadorias nesses clientes, eles podem fazer um veículo ficar o dia inteiro esperando para descarregar, e as vezes o veículo ainda fica para o outro dia. Existe vários motivos que fazem esses clientes demorarem tanto para deixar as transportadoras entregarem mercadorias: o sistema pode está fora do ar, divergência de preços, difícil contato com fornecedores e etc.

Portanto, com o aumento das entregas do corporativo nos meses de março e maio a empresa sentiu dificuldade em manter esse indicador acima da meta.

A produtividade atual na empresa Rapidão Cometa serve como termômetro na distribuição, ou seja, não adianta está com o indicador de prazo na meta com uma baixa produtividade, pois assim, caracteriza alto custo de distribuição que para a organização não é interessante.

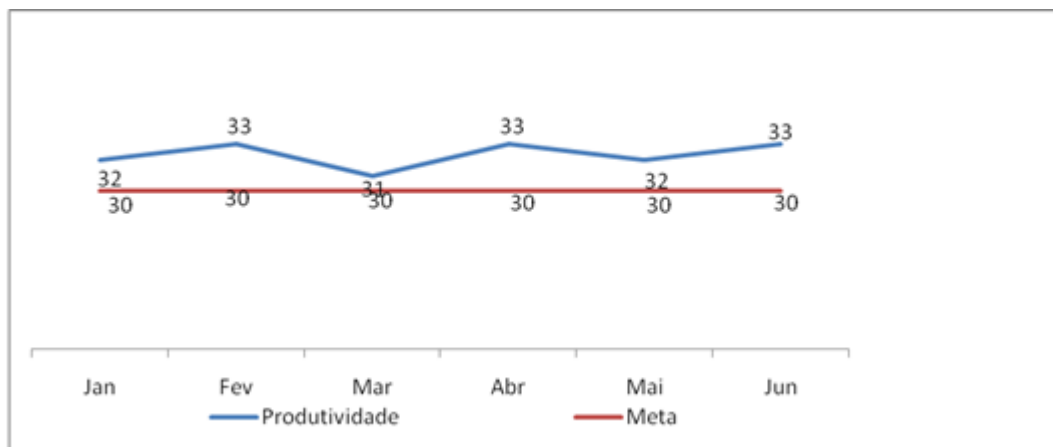


Figura 4: Produtividade das entregas na capital de Natal.
Fonte: Rapidão Cometa Logística e Transporte S.A.

A figura 4 mostra que a produtividade da empresa está muito boa, pois existiu uma mudança no perfil da carga do Rapidão Cometa, ela está deixando de carregar mercadorias de grandes quantidades e peso, para carregar mercadorias pequenas e de alto valor agregado,

com essa atitude nossos veículos estão levando mais mercadorias aumentando cada vez mais sua produtividade.

E por fim, a eficiência de entrega permite enxergar o custo da operação de distribuição permitindo avaliar cada equipe de forma individual. Quando a eficiência é baixa, consequentemente o custo da operação é alto, pois isso significa dizer que a quantidade de retorno de entrega também é alto. O custo de ineficiência gera desconforto ao orçamento de custo entrega porque faz com que a mercadoria siga para entrega mais de uma vez sem retorno financeiro.

A figura 5 indica que a eficiência da empresa está muito ruim, não tendo nenhuma evolução de melhoria no semestre apresentado.

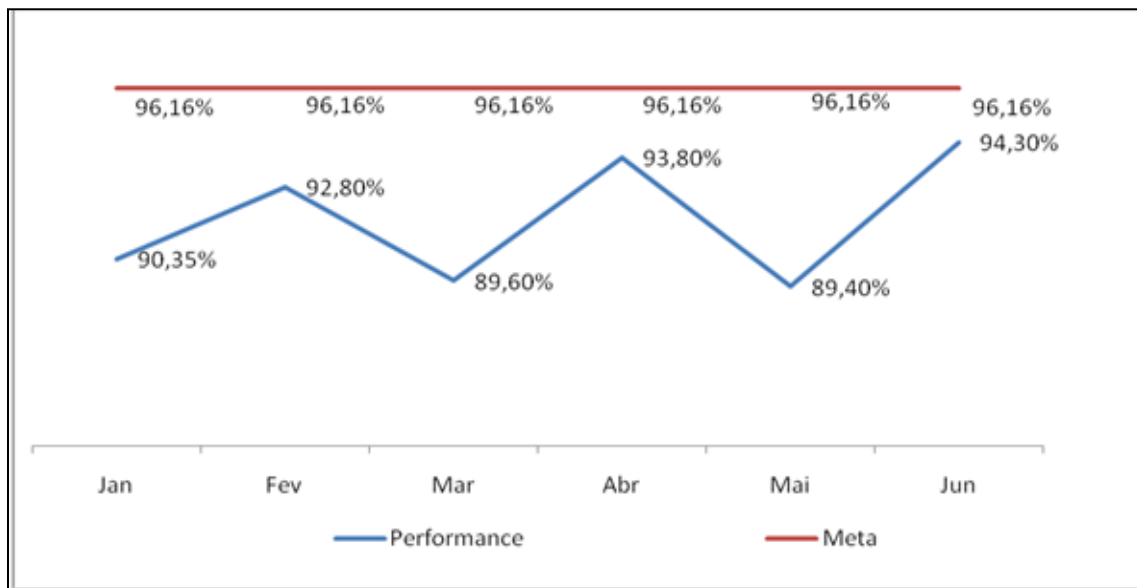


Figura 5: Performance de eficiência na capital de Natal.

Fonte: Rapidão Cometa Logística e Transporte S.A.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente artigo teve como foco responder o problema de pesquisa: como a Rapidão Cometa pode aumentar sua eficiência de entrega na capital? Através dos objetivos foi possível respondê-lo

Buscou-se medir a eficiência das entregas em Natal da Rapidão Cometa, identificar oportunidades de melhorias; criar procedimentos a ser seguido pelas equipes de entrega; propor melhorias de acordo com a identificação do problema e proporcionar um melhor relacionamento com os clientes agendados, conforme apresentado na análise dos dados, a eficiência de entrega na capital de Natal está abaixo do esperado, trazendo altos custos operacionais e insatisfação para os clientes. Durante a pesquisa, verificou-se que esse indicador está atrelado a outros processos, ou seja, para que ele seja alcançado deve-se agir em outras frentes de operação.

Os entregadores terão que ter ciência dos processos de entregas, o itinerário devem ser preciso, tem que existir uma maior velocidade de recebimento de mercadorias nos clientes, desempenho no tempo de carregamento tem que está abaixo da meta. Por isso esse indicador se torna tão almejado pelas empresas, não sendo diferente com a Rapidão Cometa. Portanto para que a empresa melhore o desempenho na eficiência das entregas na capital recomenda-se:

Que seja desenvolvido campanha motivacional para as equipes de entregadores da Rapidão Cometa, com premiações simbólicas das equipes mais eficientes, as mais produtivas, comprometidas, entre outras. Treinamentos periódicos visando esclarecer procedimentos de entregas e conferência das mercadorias. Exposição de alguns indicadores onde eles façam parte, para que exista um censo de propriedade em cada um na execução das suas tarefas.

Na elaboração dos itinerários dos veículos da capital recomenda-se acrescentar mais um funcionário para ajudar na roterização, tendo em vista tirar a sobrecarga que está sendo concentrada em um único funcionário, onde o mesmo fica responsável de carregar diariamente em média vinte veículos com diferentes perfis de cargas, sem auxílio de sistema informatizado.

No tempo de recebimento de mercadorias, primeiramente devem ser identificados os clientes mais complexos, em seguida tem que existir um melhor relacionamento com eles, visando alinhar as entregas com horários programados, fornecedor, documentação antecipada e etc.

O tempo de carregamento dos veículos é de extrema importância para o indicador eficiência de entrega, portanto aconselha-se uma mudança no layout do armazém da Rapidão Cometa, melhorando as marcações nas rotas da capital, com o intuito das mercadorias sejam localizadas mais rapidamente pelos conferentes, implicando em menor tempo de carregamento.

Vale salientar que algumas destas medidas já foram implantadas como, por exemplo: distribuição de cestas básicas para as três equipes mais eficientes, colocada mais uma pessoa para ajudar no itinerário dos veículos e por fim a empresa contratou uma pessoa exclusivamente para fazer o acompanhamento dos clientes mais complexos de recebimento de mercadorias.

Portanto, o presente trabalho conseguiu identificar falhas, analisou problemas e recomendou novos métodos e processos para que a empresa Rapidão Cometa Logística e Transporte S.A possa atingir melhores indicadores de entrega na capital. Esse artigo não teve a intenção de exaurir todo o tema, por isso recomenda-se que outras pesquisas sejam realizadas no segmento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMARAL, J. L. **A importância da armazenagem na logística**. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/B07B6A2ADA84165C03256D520059AF5B/\\$File/374_1_Arquivos_armazenagem.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/B07B6A2ADA84165C03256D520059AF5B/$File/374_1_Arquivos_armazenagem.pdf)> Acesso em: 11 Dez. 2010.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- BALLOU, R. H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial – 5ª. edição**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2006.
- BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**. São Paulo: Atlas 2001.
- BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J.; COOPER, M. B. **Gestão Logística de cadeias de suprimentos**. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- CAIXETA-FILHO, José Vicente; MARTINS, Ricardo Silveira. **Gestão logística do transporte de cargas**. São Paulo: Atlas, 2001.
- CALLADO, A. L. C.; CALLADO, A. A. C.; ALMEIDA, M. A. A utilização de indicadores gerenciais de desempenho industrial no âmbito de agroindústrias. **Revista SISTEMAS & GESTÃO**, v. 2, n. 2, p.102-118, maio a agosto de 2007.
- CHRISTOPER, M. **Logística e gerenciamento de cadeia de suprimentos: criando redes que agregam valor**. 2. Ed. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

- FARIA, A. C.; COSTA, M. F. G. **Gestão de Custos Logísticos**. 1. ed. – 5. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2010.
- FERNANDES, B. I.; GALAMBA, F. H.; TOSTA, L. I.; LIMA, R. Da S. Impactos da utilização de centros de distribuição na logística de distribuição de produtos acabados. **Revista de Literatura dos Transportes**, vol. 5, n. 3, pp. 163-181, 2011, Leituras & Ensaios.
- FIGUEIREDO, K. F.; FLEURY, P. F.; WANKE, P. **Logística e gerenciamento de cadeia de suprimento**. São Paulo: Atlas, 2003.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- KEIJI, O. H. Praticando o processo de implementação de estratégia utilizando o Balanced Scorecard. Minas Gerais: **Anais: XXIII encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 2003. Disponível em: <http://www.enegep.com.br>. Acesso em: 10 out. 2010.
- NOGUEIRA, A. **A importância da TI nos processos logísticos**. Disponível em: <http://www.ogerente.com.br/novo/colunas> Acesso em: 11 Dez. 2010.
- NOVAES, A. G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação**. 3 ed, Rio de Janeiro, Elsevier, 2007.
- NOVAES, A. G. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2001.
- PAIVA, de L. **A importância de processos logísticos para PME's**. Disponível em: <http://www.ogerente.com.br/logistica> Acesso em: 11 Dez. 2010.
- PRADO, Celso. **Balanced scorecard**. Disponível em: <http://www.resolvenet.com.br/bsc> Acesso em: 20 out. 2010.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso**. São Paulo: Atlas, 1999.
- YUH, H. C. **Gestão de estoques: na cadeia de logística integrada**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

AN ANALYSIS OF THE EFFICIENCY OF DELIVERY IN A CARRIER NORTHEAST

Abstract: *The reasoning that this paper is to evaluate the performance efficiency in the delivery of Rapidão Cometa firm in the capital, to identify opportunities and propose in accordance with the identified improvement in this indicator. The analysis shown in this paper were taken from reports of performance within the enterprise, where we could see the daily operation of the distribution in the capital, which its peculiarities, its customers and strategic business and what the most difficult deliveries. After this analysis was suggested some methods and processes to improve quality and efficiency of deliveries in the capital in order to maintain the company's increasingly competitive in the current scenario.*

Keyword: *Transportation; Performance indicator; Logistics.*