

6 Referências bibliográficas

ALVARENGA, A.C.; NOVAES, A.G.N. (2000) – *Logística aplicada: suprimento e distribuição física*. São Paulo, Editora: Blücher.

ARNTZEN, B.C.; BROWN, G.G.; HARRISON, T.P.; TRAFTON, L.L. (1995) – Global supply-chain management at Digital Corporation. *Interfaces*, Vol. 25, n.1, p.69-93.

BLUMENFELD, D.E.; BURNS, L.D.; DAGANZO, C.F.; FRICK, M.C.; HALL, R.W. (1987) – Reducing logistics costs at General Motors. *Interfaces*, Vol. 17, n.1, p.26-47.

BOOKBINDER, J.H.; HIGGINSON, J.K. (2002) – Probabilistic modeling of freight consolidation by private carriage. *Transportation Research E*, Vol. 38, n.5, p.305-318.

BOURLAND, K.E.; POWELL, S.G.; PYKE, D.F. (1996) – Exploiting timely demand information to reduce inventories. *European Journal of Operational Research*, Vol. 92, p.239-253.

BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J. (2001) – *Logística Empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimentos*. São Paulo, Editora: Atlas.

ÇETINKAYA, S.; Bookbinder, J.H. (2002) – Stochastic models for the dispatch of consolidated shipments. *Transportation Research B*, Vol. 37, n.8, p.747-768.

ÇETINKAYA, S.; Lee, C.-Y. (2000) – Stock replenishment and shipment scheduling for vendor managed inventory systems. *Management Science*, Vol. 46, n.2, p.217-232.

ÇETINKAYA, S. (2004). Coordination of inventory and shipment consolidation decisions: a review of premises, models and justifications. Em J. GEUNES, E. AKCALI, P.M. PARDALOS, H.E. ROMEIIN & Z.-J.M. SHEN (Orgs.), *Applications of Supply Chain Management and E-Commerce Research* (pp 3-51). Berlin, Editora: Springer.

CHEN, F.Y.; WANG, T.; XU, T.Z. (2005) – Integrated inventory replenishment and temporal shipment consolidation: a comparison of quantity-based and time-based models. *Annals of Operations Research*, Vol. 135, n.1, p.197-210.

DAUGHERT, P.J.; STANK, T.P.; ELLINGER, A.E. (1998) – Leveraging logistics/distribution capabilities: the effect of logistics service on market share. *Journal of Business Logistics*, Vol. 19, n.2, p.35-51.

GUIDALI, H. (2001) – *A utilização do operador logístico nas empresas brasileiras*, **Dissertação de Mestrado**, Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

HALL, R. W. (1987) – Consolidation strategy: inventory, vehicles and terminals. University of California, Berkeley.

HIGGINSON, J.K.; BOOKBINDER, J.H. (1994) – Policy recommendations for a shipment consolidation program. *Journal of Business Logistics*, Vol. 15, n.1, p.87-111.

INNIS, D.E.; LONDE, B.J. La (1994) – Customer service: the key to customer satisfaction, customer loyalty, and market share. *Journal of Business Logistics*, Vol. 15, n.1, p.1-27.

JARUPHONGSA, W.; ÇETINKAYA, S.; LEE, C.-Y. (2004) – A two-echelon inventory optimization model with demand time window considerations. *Journal of Global Optimization*, Vol. 30, n.4, p.347-366.

JACKSON, G. C. (1981) – Evaluating order consolidation strategies using simulation. *Journal of Business Logistics*, Vol. 2, n.2, p.110-138.

JACKSON, G. C. (1985), – A survey of freight consolidation practices. *Journal of Business Logistics*, Vol. 6, n.1, p.13-34.

JOHNSON, Herbert F. (1936) – *Expedição Carnaúba*. Editora R. Esteves – Tipoprogresso Ltda., Fortaleza.

MASTERS, J.M. (1980) – The effects of freight consolidation on the customer service. *Journal of Business Logistics*, Vol. 2, n.1, p.55-74.

Nielsen (2008). Disponível em:

<http://br.nielsen.com/press/Imprensa_e_Universidades_Informacoes_Metodologicas.shtml>. Acesso em 13/11/2008

PIRES, S.R.I. (2004) – *Gestão da cadeia de suprimentos: conceitos, estratégias, práticas e casos*. São Paulo, Editora: Atlas.

SANTOS, A.M. (2004) – *O impacto da cultura no desempenho de uma empresa familiar*, **Dissertação de Mestrado**, Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

SOUZA, M.C.P DE (2007) – *Análise da satisfação dos clientes de serviços de cabotagem no Brasil: um estudo de caso*, **Dissertação de Mestrado**, Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

7 Anexos

7.1. Anexo 1: Ocorrências de entrega

Código	Descrição das Ocorrências
01	Entrega Realizada Normalmente
02	Entrega Fora da Data Programada
03	Recusa por Falta de Pedido de Compra
04	Recusa por Pedido de Compra Cancelado
05	Falta de Espaço Físico no Depósito do Cliente Destino
06	Endereço do Cliente Destino não Localizado
07	Devolução não Autorizada pelo Cliente
08	Preço Mercadoria em Desacordo com o Pedido Compra
09	Mercadoria em Desacordo com o Pedido Compra
10	Cliente Destino somente Recebe Mercadoria com Frete Pago
11	Recusa por Deficiência Embalagem Mercadoria
12	Redespacho não Indicado
13	Transportadora não Atende a Cidade do Cliente Destino
14	Mercadoria Sinistrada
15	Embalagem Sinistrada
16	Pedido de Compras em Duplicidade
17	Mercadoria fora da Embalagem de Atacadista
18	Mercadorias Trocadas
19	Reentrega Solicitada pelo Cliente
20	Entrega Prejudicada por Horário/Falta de Tempo Hábil
21	Estabelecimento Fechado
22	Reentrega sem Cobrança do Cliente
23	Extravio de Mercadoria em Trânsito
24	Mercadoria Reentregue ao Cliente Destino
25	Mercadoria Devolvida ao cliente Origem de Origem
26	Nota Fiscal Retida pela Fiscalização
27	Roubo de Carga
28	Mercadoria Retida até Segunda Ordem
29	Cliente Retira Mercadoria na Transportadora

30	Problema com a Documentação (Nota Fiscal / CTRC)
31	Entrega com Indenização Efetuada
32	Falta com Solicitação de Reposição
33	Falta com Busca/Reconferência
34	Cliente Fechado para Balanço
35	Quantidade de Produto em Desacordo (Nota Fiscal e/ou Pedido)
41	Pedido de Compra Incompleto
42	Nota Fiscal com Produtos de Setores Diferentes
43	Feriado Local/Nacional
44	Excesso de Veículos
45	Cliente Destino Encerrou Atividades
46	Responsável de Recebimento Ausente
47	Cliente Destino em Greve
71	Cliente Destino não Recebe Pedido Parcial
72	Cliente Destino só Recebe Pedido Parcial
73	Redespacho somente com Frete Pago
74	Funcionário não autorizado a Receber Mercadorias
75	Mercadoria Embarcada para Rota Indevida
76	Estrada/Entrada de Acesso Interditada
77	Cliente Destino Mudou de Endereço
78	Avaria Total
79	Avaria Parcial
80	Extravio Total
81	Extravio Parcial
82	Sobra de Mercadoria sem Nota Fiscal
83	Mercadoria em poder da SUFRAMA para Internação
84	Mercadoria Retirada para Conferência
85	Apreensão Fiscal da Mercadoria
86	Excesso de Carga/Peso
91	Entrega Programada
92	Problemas Fiscais
99	Outros tipos de ocorrências não especificados acima