

## A LOGÍSTICA DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO SEGMENTO DE MERCEARIAS DE PORTO NACIONAL-TO

Samara Marques Rodrigues<sup>1</sup>, Elaine Cristina da Silva Coelho<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Estudante do curso de Tecnologia em Logística do IFTO Campus Porto Nacional. Bolsista PIBIC/IFTO e-mail: [samaramarquesrodrigues@gmail.com](mailto:samaramarquesrodrigues@gmail.com)

<sup>2</sup>Professora do IFTO Campus Porto Nacional. e-mail: [elainy@ifto.edu.br](mailto:elainy@ifto.edu.br)

### Resumo:

A logística integra diversas áreas de uma empresa, tanto áreas funcionais de uma organização, como as empresas que se relacionam em atividades de abastecimento e distribuição, ou seja, empresas prestadoras de serviços logísticos. Devido ao recente desenvolvimento do município de Porto Nacional-TO, o que tem atraído e motivado a criação de várias empresas na região, em especial, micro e pequenas. Nesse sentido, este artigo tem como objetivo realizar um diagnóstico logístico em micro e pequenas empresas do segmento de mercearias em Porto Nacional-TO. Foram avaliadas as atividades de aquisição de matéria-prima, serviço logístico, gestão de estoque, armazenamento, previsões de demanda, canais de distribuição, entre outros temas pertinentes da área. A pesquisa demonstrou que as empresas precisam explorar melhor das ferramentas logísticas para o aumento da competitividade empresarial.

**Palavras-chave:** logística, mercearias, micro empresas, pequenas empresas

### 1. INTRODUÇÃO

A cidade de Porto Nacional-TO tem se destacado no cenário econômico regional, estadual e nacional, devido ao crescimento do Produto Interno Bruto do município nos últimos anos (IBGE, 2015), e uma maior contribuição do segmento agrícola, principalmente da commodity soja. O que tem feito a microrregião de Porto Nacional se tornar uma das microrregiões brasileiras que mais atraem profissionais com formação superior. Vale destacar que o Tocantins é o estado da região norte que mais produz soja, e Porto Nacional contribui massivamente para esse resultado (Companhia Nacional de Abastecimento - Conab). A capacidade de produção de soja do Tocantins, principalmente, da microrregião de Porto Nacional, atraiu para o município em 2013 a agroindústria de beneficiamento de soja Granol, para produção do biodiesel óleo de soja.

Todo o crescimento e desenvolvimento do município de Porto Nacional e circunvizinhos têm atraído e motivado a criação de várias empresas na região, principalmente micro e pequenas, que em seus vários segmentos atendem a crescente variedade de demanda, supermercados, atacados, empresas de confecções, ou seja, empresas varejistas diversas.

A logística, de um ponto de vista macro integra diversas áreas de uma empresa, tanto áreas funcionais de uma organização, como empresas que se relacionam em atividades de abastecimento e distribuição. Com isso, tornou-se relevante realizar um levantamento da logística e suas atividades nas micro e pequenas empresas do segmento de mercearias sediadas no município de Porto Nacional-TO. Sendo assim, indaga-se: As micro e pequenas empresas do segmento de mercearias de Porto Nacional-TO estão logisticamente preparadas para atender a crescente demanda em um ambiente competitivo?

Uma das definições de logística empresarial foi desenvolvida pelo *Council of Logistics Management*, sendo que, a “logística é o processo de planejamento, implantação e controle do fluxo eficiente e eficaz de mercadorias, serviços e informações relativas desde o ponto de origem

ao ponto de consumo com o propósito de atender às exigências dos clientes” (BALLOU, 2006, p. 27).

O composto de atividades logísticas varia conforme a necessidade e ramo empresarial das organizações. Para melhor compreensão, Ballou (2006) organizou os componentes ou as atividades logísticas em dois grupos, atividades-chave e atividades de suporte. Serviço ao cliente, transporte, gerência de estoques e fluxos de informação e processamento de pedidos compõem as atividades-chave ou principais. Enquanto, as atividades de suporte se subdividem em armazenagem, manuseio de materiais, compras, embalagem protetora, cooperação com a produção/operações e manutenção da informação.

Para o mesmo autor, as atividades são agrupadas em grupos separados devido as mesmas não serem utilizadas em todos os canais de logística, pois algumas só acontecerão em segmentos ou empresas específicas. Além do mais, as atividades-chaves são mais preponderantes para o sucesso da área e obtenção de vantagem competitiva, considerando ainda, que o transporte e a manutenção de estoques são as atividades logísticas que representam o maior custo, e por isso, merecem maior destaque no planejamento organizacional (BALLOU, 2006).

A logística integra tanto áreas funcionais de uma organização (compras, produção, financeiro, vendas), como empresas que se relacionam em atividades de abastecimento e distribuição. Nesse sentido, segundo Costa, Dias e Godinho (2010, p. 10) a logística “é uma atividade fundamental da gestão da cadeia de aprovisionamento, que inclui ainda outras atividades como a coordenação e colaboração entre parceiros: fornecedores, intermediários, terceiros [...] e clientes”.

Médias e grandes empresas conseguem desenvolver com mais acurácia estratégias para elevar o seu nível de serviço, pois as mesmas possuem estruturação física, softwares gerenciais, profissionais capacitados, utilização de diferentes modais de transportes, e ainda, conseguem departamentalizar de forma funcional atendendo as necessidades da logística e consecutivamente, as de seus clientes. Em contraponto, a realidade de micro e pequenas empresas diferem, pois o proprietário, na maioria das vezes, é o único responsável pelas atividades gerenciais e estratégicas da empresa em todas as suas áreas; este por sua vez, dedica geralmente mais atenção às operações de vendas, deixando desassistida à área de logística (WANKE; MAGALHÃES, 2012).

Um elemento de grande importância para a gestão logística é a gestão de estoques, pois segundo Accioly, Ayres e Sucupira (2008) são determinantes no atendimento a demanda, uma vez que faz com que o fluxo produtivo funcione e seja alimentado. Também se considera que os estoques e a disponibilidade dos mesmos tem influência na competitividade das empresas e das cadeias de suprimentos que fazem parte.

Para os mesmos autores “o dimensionamento dos estoques está intimamente relacionado à necessidade de volumes que atendam às necessidades de consumo durante determinado tempo. Dessa maneira, em antecipação a necessidades futuras, normalmente os estoques são formados, evitando riscos de descontinuidade ou esforços muito grandes e inoportunos para o reprovionamento, ou seja, a reposição de estoques” (ACCIOLY; AYRES; SUCUPIRA, 2008, p. 28).

A qualidade da armazenagem, como iluminação, limpeza e segurança também refletem sobre os resultados logísticos e empresariais, pois são necessários para uma estocagem organizada e eficiente (RUSSO, 2009). De forma geral, nas estratégias utilizadas pelas organizações, um ponto de destaque é a que as empresas conseguem mapear o seu desempenho, para então conseguir atuar sobre os erros os desvios de planejamento (ZAGO, 2008).

Em um estudo sobre o Risco de Sobrevivência de Micro e Pequenas Empresas Comerciais,

Santos, Silva e Neves (2011, p. 120-121) abordam que “[...] existe uma preocupação com os fatores relacionados à sobrevivência das MPE no Brasil [...] devido à elevada mortalidade destas, principalmente, nos primeiros anos de funcionamento. [...]. A sobrevivência das MPE contribui para geração de emprego renda e redução da pobreza”. Portanto, a utilização da logística tende a contribuir com a sobrevivência empresarial (SANTOS; SILVA; NEVES, 2011)

Moraes e Escrivão Filho (2006) ao escreverem sobre a gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas constaram que quanto menor fora empresa, menor será a sua estruturação hierárquica e formalização de processos gerenciais e operacionais.

Diante do exposto, este trabalho tem como objetivo geral realizar um diagnóstico logístico em micro e pequenas empresas do segmento de mercearias em Porto Nacional-TO. Os objetivos específicos que nortearam este artigo foram: (I) identificar as metodologias utilizadas nas atividades de abastecimento; (II) verificar procedimentos internos de gestão de materiais; (III) averiguar o desenvolvimento das atividades do subsistema de distribuição.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa caracteriza-se como descritiva, pois, conforme Gil (2002, p. 42), “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Considerando o objeto de estudo, primeiramente foi realizada uma pesquisa bibliográfica, com o objetivo de discutir a literatura sobre os temas. Para isso, foram utilizadas as fontes secundárias, incluindo livros, artigos científicos, dissertações e teses (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Com relação aos procedimentos técnicos e visando alcançar os objetivos propostos desenvolveu-se uma pesquisa de campo nas micro e pequenas empresas do segmento de mercearias em Porto Nacional-TO. Por meio de amostra não probabilística aplicou-se questionário a 10 (dez) representantes de micro e pequenas empresas do segmento de mercearias. Buscou-se o maior número de empresas possíveis para participação, no entanto, alguns gestores não se dispuseram a participar da pesquisa. Entretanto, como Porto Nacional é uma cidade pequena, em torno de 50 mil habitantes, considera-se a amostra bastante significativa.

Para coleta de dados foi feito um levantamento tipo *survey*, ou seja, “[...] quando envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento desejamos conhecer através de algum tipo de questionário” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 57). Entende-se que o 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” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 86).

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa de avaliação logística em Micro e Pequenas Empresas foi realizada em mercearias/ pequenos mercados de bairros de Porto Nacional, Tocantins. Pesquisou-se 10 (dez) empresas do segmento, por meio de aplicação de questionário composto por 09 (nove) questões abertas e (03) fechadas. A opção por maior número de questões abertas foi realizada com o objetivo de não influenciar as respostas dos pesquisados, e assim, se aproximar com maior confiança da realidade logística das micro e pequenas empresas participantes do estudo.

Tabela 1 – Função do respondente do questionário na empresa

RESPONDENTE	QUANTIDADE	PERCETUAL
Proprietário	3	30%

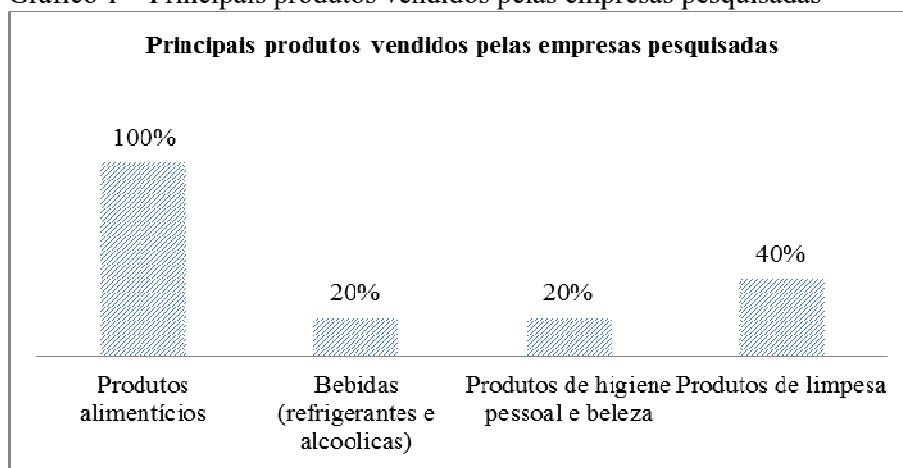
Gerente	1	10%
Outro funcionário responsável por atividades gerenciais	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Conforme a Tabela 1, 30% dos respondentes são proprietários da empresa, 10% atuam na gerência e a maior parte, 60% dos respondentes são funcionários que também tem alguma responsabilidade no desenvolvimento de atividades gerenciais. Apesar da maior parte dos proprietários ficarem bastante tempo na empresa, alguns não tiveram como responder pessoalmente ao questionário, pois estavam ocupados com atividades da organização, assim solicitaram que funcionários mais experientes e com maiores responsabilidades respondessem ao questionário.

As mercearias são reconhecidas como minimercados que tradicionalmente comercializam produtos de consumo diário, como produtos alimentícios, bebidas, limpeza e higiene pessoal. Conforme o Gráfico 1, os produtos que geram receitas nas mercearias de Porto Nacional, são basicamente os mesmos, entretanto, 100% dos pesquisados afirmaram que os produtos mais vendidos são os alimentícios, seguidos do produtos de limpeza (40%), bebidas (20%) e produtos de higiene pessoal (20%).

Gráfico 1 – Principais produtos vendidos pelas empresas pesquisadas



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Indagou-se no questionário: “O que você entende por logística?”. Em resposta, uma parte significativa de questionados, 70%, não soube responder, e apenas 30% mencionou o entendimento sobre o termo logística. O quadro abaixo (Quadro 1) apresenta as respostas obtidas.

Quadro 1 - O que você entende por “Logística”

O que você entende por “Logística”
“Logística é o segmento de entrada até a saída do produto por meio de transportes” (questionário 01)
“Investimento no marketing, comunicação” (questionário 04)
“Conjunto de atividades que auxiliam para um melhor controle da empresa” (questionário 05)

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

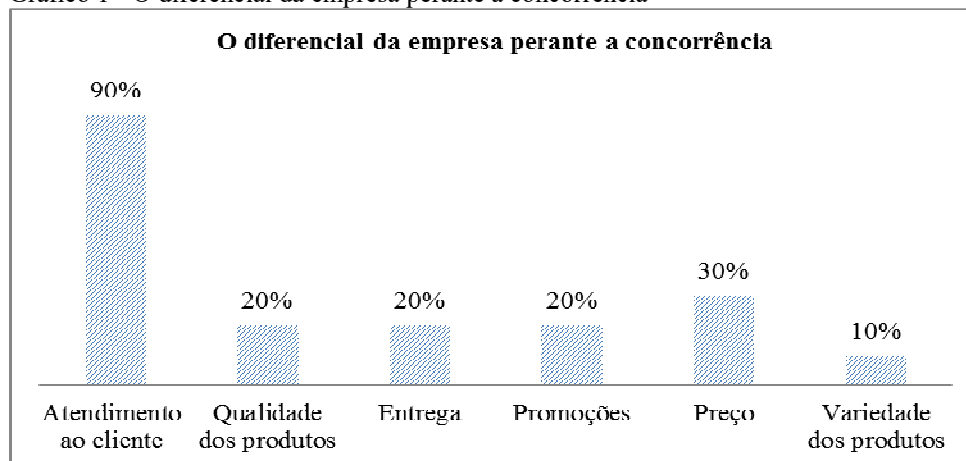
A utilização do termo logística não é recente, academicamente o termo já era usado desde o século passado, mas, tanto no meio acadêmico como empresarial o seu uso tem se tornado comum, uma vez que a relevância da área tem sido cada vez mais diagnosticada, de modo que tem deixando de ser uma atividade puramente operacional e tornando-se importante para a estratégia dos negócios.

No entanto, conforme se observa nos resultados da pesquisa, em mercearias de Porto Nacional-TO, o termo ainda é desconhecido, uma vez que 70% dos pesquisados não souberam dizer o que compreende a logística. Ainda que 30% tenha respondido a indagação, as respostas não contemplam a logística em sua totalidade, pois uma resposta foi genérica, ao dizer que entende a área como um “conjunto de atividades que auxiliam para um melhor controle da empresa” (questionário 05, 2016), outra minimizou a área ao “investimento no marketing, comunicação” (questionário 04, 2016). A resposta que mais se aproximou dos conceitos mais utilizados do tema foi: “Logística é o segmento de entrada até a saída do produto por meio de transportes” (questionário 01, 2016).

Visando alterar a realidade sobre o desconhecimento do conceito de logística e, conseqüentemente, a importância de suas atividades para o melhor gerenciamento das organizações, várias ações podem ser desenvolvidas, como capacitação, palestras e eventos que sobre o assunto. Considerando que o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, Campus Porto Nacional-TO, oferta o curso de Tecnologia em Logística, as possibilidades de trabalho junto às micro e pequenas empresas torna-se um oportunidade para alteração dessa realidade.

Continuamente, perguntou-se qual o nível de serviço logístico as empresas ofereciam aos seus clientes. Assim, a maior parte das empresas mencionou que o atendimento ao cliente é o grande diferencial (90%). Também citaram como diferencial o preço (30%), a qualidade dos produtos (20%), a entrega (20%), promoções (20%) e variedade dos produtos (10%). Diante dos resultados, pode-se dizer que as empresas vendem produtos similares, com preço semelhantes, mas o que as torna diferente na mente dos clientes é o atendimento realizado.

Gráfico 1 - O diferencial da empresa perante a concorrência



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

A Tabela 1 apresenta a responsabilidade pelo desenvolvimento de atividades logísticas nas mercearias de Porto Nacional-TO. Observa-se claramente que a maior parte das atividades são desenvolvidas pelo proprietário da empresa, de modo que as atividades de localização e gestão de

fornecedores, compras e gestão de estoques estão concentradas sobre o dono do negócio.

Tabela 2 – Responsável pelo desempenho de atividades logísticas

<b>Responsável pelas atividades</b>	<b>Proprietário</b>	<b>Gerente</b>	<b>Funcionário</b>	<b>Não faz/não tem</b>	<b>Total</b>
Localização/gestão de fornecedores	90%	10%	0%	0%	100%
Compras	90%	10%	0%	0%	100%
Gestão de estoques	60%	20%	10%	10%	100%
Gestão de Transporte	20%	0%	80%	0%	100%
Recebimento de mercadorias	47%	13%	40%	0%	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Por outro lado, as atividades de gestão de transportes (gestão de entregas das compras nas casas dos clientes) são de responsabilidade do funcionário contratado para o desenvolvimento da função. Já o recebimento das mercadorias geralmente é acompanhado e conferido tanto pelo proprietário, gerentes e outros funcionários. Percebe-se na tabela que a gestão de estoque precisa ser aprimorada, uma vez que algumas empresas não realizam essa atividade com o devido planejamento.

A Tabela 1 também ratifica o conhecimento consensual de que em micro e pequenas empresas o proprietário centraliza todas as atividades de gestão e até mesmo algumas atividades com enfoque operacional, mesmo que a empresa possua colaboradores. Essa centralização de atividades pode ser prejudicial para o desenvolvimento da empresa, uma vez que o apego as funções operacionais atrapalhe o planejamento geral do negócio. Ou seja, o tempo de planejamento torna-se raro. Mas vale destacar, que alguns casos o proprietário assume todas as responsabilidades, pois o mesmo não possui funcionários contratados para o desenvolvimento das atividades, o que faz com que a colaboração na empresa seja de origem familiar não contratada formalmente.

Um dado que chamou atenção nessa realidade tecnológica que estamos inseridos foi o fato de 100% das empresas não utilizarem um software para gestão comercial do negócio, que incluía as atividades de gerenciamento de estoques, compras, entre outros. Algumas empresas até possuem computadores para emissão de cupom e nota fiscal, no entanto, para não perderem espaço para as grandes redes de supermercados que utilizam as ferramentas disponíveis para a gestão logística. Pois, sabe-se que a acurácia da logística atualmente é extremamente dependente de ferramentas tecnológicas.

Diante da realidade encontrada torna-se necessário e urgente que os micro e pequenos empresários necessitam modernizar a gestão empresarial e logística de suas empresas, de modo que se consiga avançar em competitividade e melhorar o nível de serviço logística, para não serem pois com tecnologia a empresa consegue planejar e executar melhor as atividades de controle e gestão de estoques, compras, gestão de fornecimento, financeiro, entre outros.

Tabela 3 – Forma de desenvolvimento das atividades

<b>Desenvolvimento das atividades</b>	<b>Sem tecnologia</b>	<b>Com tecnologia</b>	<b>TOTAL</b>
Localização/Gestão de Fornecedor	100%	0%	100%
Compras	100%	0%	100%
Gestão de estoques	100%	0%	100%
Organização do armazém	100%	0%	100%
Gestão de transporte	100%	0%	100%
Recebimento de mercadorias	100%	0%	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

A Tabela 3 consta mais uma vez a não utilização da tecnologia nas mercearias de Porto Nacional-TO, pois 100% dos pesquisados disseram que o desenvolvimento das atividades de localização/gestão de fornecedores, compras, gestão de estoques, gestão de transportes, recebimento de mercadorias são realizadas sem a utilização de tecnologias de gestão.

Com relação a formação de preço, identificou-se que o preço dos produtos é estabelecido em totalidade pelo proprietário. Em 80% das empresas pesquisadas o proprietário define o preço de acordo com o mercado, e 20% realiza o cálculo da margem de lucro que se deseja auferir. Outro dado que chamou atenção foi que em 100% das empresas o controle de estoques não é realizado de forma exata, o que pode gerar furos de estoque, uma vez que o gestor não conhece exatamente o nível de estoque da empresa, apenas quando confere e contabiliza nas prateleiras o que precisa ser comprado.

Assim, os pedidos de compra são realizados através da contabilização nas prateleiras e anotações em blocos de papel. Em seguida, os pedidos são repassados aos representantes comerciais em datas geralmente predefinidas, e se necessário, quando há urgência por um produto o proprietário contata o fornecedor.

O canal de distribuição adotado pelas empresas é único, ou seja, a forma de comercialização ocorre através do ponto-de-venda. Nenhuma empresa pesquisa possui almoxarifado para armazenar os estoques de materiais excedentes, os produtos ficam todos estocados nas prateleiras.

Das empresas pesquisas, 70% já deixaram que de atender algum cliente por falta produto no ponto-de-venda, e parte menor, 30% disse que não, que dificilmente isso acontece, pois planejam com exatidão a aquisição de materiais. Esta informação demonstra que por falta de uma gestão logística mais aperfeiçoada as mercearias deixam de atender os clientes algumas vezes por falta do produto no ponto-de-venda, provocando assim, custos da não manutenção dos estoques, como perda do cliente e prejuízo por declínio da imagem do negócio.

Tabela 4 – Com o questionado considera que os clientes da empresa estejam perante os serviços prestados

Totalmente insatisfeito	0%
Parcialmente Insatisfeito	0%
Nem satisfeito e nem insatisfeito	0%
Parcialmente satisfeito	50%
Totalmente satisfeito	50%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Por último, a Tabela 4 demonstra o quando os questionados consideram que os clientes das empresas estejam satisfeitos perante os serviços prestados. Assim, os respondentes disseram que 50% dos clientes estão parcialmente satisfeitos e 50% respondeu que os clientes estão totalmente satisfeitos com os serviços prestados pela empresa. Assim, os dados demonstra que mais ainda precisa ser feito e aperfeiçoado para a total satisfação dos clientes. E a gestão logística é uma área que pode contribuir muito para o melhoramento da gestão e atendimento das necessidades dos clientes.



#### 4. CONCLUSÕES

É uma realidade que em micro e pequenas empresas as atividades, em sua maioria, são desenvolvidas, pelo proprietário do negócio. E este conhecimento consensual foi comprovado nas mercearias de Porto Nacional-TO, mesmo em algumas atividades logísticas que ainda são vistas com um enfoque operacional. A centralização de atividades não permite que o gestor dedique tempo e atenção às tarefas de planejamento empresarial.

Com relação a gestão logística ficou evidenciado que na maioria das empresas os pesquisados não possuem conhecimento ampla sobre o tema, uma vez, que 70% dos empresários não souberam dizer o que compreendiam por logística. O que demonstra a necessidade de maior divulgação, capacitação e eventos sobre o tema e sua importância para que as mercearias de Porto Nacional tornem-se mais competitivas perante no mercado empresarial do segmento.

As empresas ainda precisam aprimorar o desenvolvimento das atividades logísticas, uma vez que as realizam de forma menos eficiente e eficaz do que se utilizassem ferramentas logísticas aprimoradas. Diante dos resultado acredita-se que o nível de satisfação dos clientes tende a aumentar com o incremento da gestão logística e no melhoramento no nível de serviço logístico oferecido.

#### REFERÊNCIAS

- ACCIOLY, Felipe; AYRES, Antônio de Pádua Salmeron; SUCUPIRA, Cezar. **Gestão de Estoques**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.
- BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTE. **Plano CNT de Transporte e Logística 2014**. Brasília, 2014. Disponível em: <<http://www.cnt.org.br/Imagens%20CNT/PDFs%20CNT/Plano%20CNT%20de%20Log%C3%ADstica/Plano%20CNT%20de%20Transporte%20e%20Logistica%202014.pdf>>. Acesso em: 27 maio. 2015.
- COSTA, J. P.; DIAS, J. M.; GODINHO, P. **Logística**. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2010.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- IBGE. **Informações sobre os municípios brasileiros**, 2015. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/estadosat/>>
- MACEDO, M. Á. DA S. Seleção de PSL's com Base no Desempenho Organizacional. Revista Alcance, v. 13, n. 2, p. 267 – 286, Mai-Ago 2006.
- MARCONI, M. DE A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MORAES, Giseli Diniz de Almeida; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 124-132, set./dez. 2006.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. DE. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- RUSSO, Clovis Pires. **Armazenagem, Controle e Distribuição**. Curitiba: IBPEX, 2009.
- SANTOS, Lucas Maia dos; SILVA, Gustavo Melo; NEVES, Jorge Alexandre Barbosa. Risco de Sobrevivência de Micro e Pequenas Empresas Comerciais. **RCO**, Ribeirão Preto, SP, v. 5, n. 11, p. 120-124,





jan-abr 2011.

WANKE, P. F.; MAGALHÃES, A. **Logística para micro e pequenas empresas**. São Paulo: Atlas, 2012.

ZAGO, Camila Avozani. Modelo de avaliação de desempenho logístico com base no *balanced scorecard* (bsc): Proposta para uma pequena empresa. **Revista da Micro e Pequena Empresa, Campo Limpo Paulista**, v.2, n.1, p.19-37, 2008.