

A LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO: UM ESTUDO EM EMPRESAS DE MÉDIO PORTE EM ARACAJU-SE

Alisson Silva Morais¹

Amanda Bispo²

João Batista Ferreira da Silva Júnior³

Raiana Rosendo Silva Macedo Santos⁴

Maria Balbina de Carvalho Menezes⁵

Administração



ISSN IMPRESSO 1980-1785

ISSN ELETRÔNICO 2316-3143

RESUMO

Este artigo apresenta uma análise da logística de distribuição e os resultados encontrados com relação a que conhecimentos logísticos os gestores devem ter para manusear e administrar de forma correta a área de distribuição em suas empresas. Para tanto, são enfocadas as formas de distribuição, controle de estoque, além da relevância de qual modal correto deve ser utilizado para transporte das referidas cargas. Este estudo de caso foi desenvolvido na empresa Duchas Coronas situado em Aracaju / SE que atende toda capital e também no interior do estado. Para a realização deste estudo de caso utilizou-se a coleta de dados por meio da aplicação de um questionário. Como resultados, identificou-se que a empresa utiliza um sistema de tecnologia na área distribuição para o procedimento de seus processos e que facilita sua velocidade.

PALAVRAS-CHAVE

Logística. Distribuição. Conhecimento. Resultados e Tecnologia.

ABSTRACT

This article presents a distribution logistics analysis and findings with respect to that knowledge logistics managers must have for handling and administration correctly in product distribution area in their companies. To that end, they focused forms of distribution, inventory control, and the relevance of which must be correct modal used to transporting of such charges. This case study was developed in Coronas Showers company located in Aracaju / SE that serves the entire capital and also in the state. To carry out this case study was used to collect data through the application of a questionnaire. As a result, it was found that the company uses a technology system in the distribution area for the procedure of its processes and facilitating their speed.

KEYWORDS

Logistics. Distribution. Knowledge. Results and Technology.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo de natureza científica, é fruto da pesquisa realizada na disciplina Práticas de Pesquisa em Negócios, desenvolvida no curso de Administração da Universidade Tiradentes, Aracaju-SE. Na referida disciplina, foi vivenciada a experiência de aprendizagem por meio da pesquisa, inserindo na proposta do projeto a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. Dessa forma, no interesse de aprofundar o conhecimento sobre a área de logística, buscou-se investigar a importância dos processos Logísticos na área de Distribuição são utilizados pelas empresas.

Segundo Dias (2012, p. 5), "a Logística é uma parte da cadeia de abastecimento que planeja programa e controla a eficácia, fluxo de armazenagem dos bens, dos serviços e das informações entre o ponto de origem até o consumo". O autor retrata como a empresa por meio de seus projetos Logísticos perante sua administração deve se comportar a fim de buscar lucro diante desses processos Logísticos. Porém, cada organização deve criar sua própria rede logística, que é entendida como sendo o conjunto de suas instalações de suprimentos, produção, distribuição e venda, bem como as instalações de seus parceiros (fornecedores, terceirizados, transportadoras etc.) e clientes.

Outro fator relevante é a Cadeia de Suprimentos. Segundo Dias (2012, p. 15), "é a junção de todos esses setores: fornecedores, fabricantes, distribuidores, atacadistas, e os clientes". Esse fator é de suma importância para o abastecimento do estoque, do armazenamento, entre outros. E que para isso passa por diversos setores, assim como foi citado na citação de Dias.

Um dado muito importante no estudo da Logística refere-se à forma como a mesma deve ser vista, como um processo abrangente que integra o fluxo de materiais e informações, desde a fase de projeto e planejamento de um produto, desenvolvimento de fornecedores, recebimento de matérias-primas e componentes, produção, armazenagem, distribuição e transporte, de forma a atender as necessidades do cliente. Essa lógica remete ao fato de não se poder entender o fluxo de materiais sem o da informação, visto que, embora seja importante o estudo de cada elemento da logística em particular, mas, é fundamental a visão sistêmica para estudar a cadeia de suprimento.

Para refletir sobre fluxos de materiais há que se perceber o papel da distribuição no referido fluxo. É sabido que a logística de distribuição é responsável pelo fluxo de materiais desde a elaboração do planejamento da distribuição que contempla, o Centro de Distribuição Central e Regional, depósito local, atacadista, varejista, revendedor, loja, representante etc. Todo esse processo sofre variações a depender do tamanho da empresa e do negócio, na verdade o planejamento é uma ferramenta para ser adaptada às necessidades da empresa, mas, para que o planejamento se torne exequível, vai depender de informações dos pedidos, da localização, para definir as modalidades do transporte como (rodoviário, ferroviário, aéreo, marítimo e fluvial) e das rotas (com utilização de roteirizadores) de transporte (próprio ou de terceiros).

No planejamento ainda está prevista responsabilidade desde a expedição, a partir da retirada dos estoques, até a entrega ao cliente final (consumidor). Percebe-se então nessas tarefas a interação entre o fluxo de materiais e de informações. Apesar do planejamento e do novo olhar dirigido a essa área, algumas empresas ainda não desenvolveram a percepção de que a distribuição na área de logística se configura como um processo eficiente e eficaz e os resultados para a empresa serão melhores. Essa lacuna na visão logística dos processos é decorrente da cultura de ver os segmentos logísticos de forma individual, desalinhados do planejamento.

É sabido que, o planejamento é uma ferramenta que procura integrar todos os processos desenvolvidos na empresa, de modo que, obedece a uma estratégia a qual todos os setores devem estar vinculados, desde os objetivos até a operacionalização das ações e avaliação para readequação de processos ou de novas oportunidades inovadoras. No caso da logística, essa desvinculação da estratégia organizacional mesmo que seja parcialmente, pode ser um erro já apontado na literatura e que pode ter sua raiz no conhecimento limitado sobre a questão da visão sistêmica ou no desenvolvimento das atividades de distribuição pautada no entendimento empírico (na prática). Fazendo esse recorte teórico no tema, questiona-se: Estaria os perfis profissionais alinhados a responsabilidade dos cargos? Que conhecimentos sobre a logística de distribuição devem ser incorporados pelos gestores responsáveis por essa área nas empresas?

Nesse sentido, o artigo tem como objetivos: a) Identificar a estrutura e os processos logísticos nas empresas na perspectiva da literatura e empiricamente; b) Comparar como é elaborado o planejamento da logística de distribuição na empresa; c) Relacionar a relação entre o fluxo de informações da Logística e o fluxo de materiais; d) Identificar como ocorre a distribuição física na empresa; e) Verificar como ocorre o planejamento dos canais de distribuição; f) Identificar os critérios para a escolha da modalidade do transporte.

Justifica-se a pesquisa à prática da investigação científica e à relação teoria-prática. Além de averiguar quais processos Logísticos na área de Distribuição são utilizados pelas empresas, com o intuito de reduzir custos provenientes da falta de conhecimento Logístico nessa área. E a partir desse estudo, verificar quais procedimentos se adequam melhor nas empresas de Médio Porte na Cidade de Aracaju-SE.

Nos procedimentos metodológicos utilizados foi desenvolvido um estudo de caso na empresa Duchas Corona. Embora a sessão da análise dos resultados não apresente o histórico da empresa, os dados referem-se a informações procedentes da pesquisa de campo. Método de abordagem foi o dedutivo, partiu-se de premissas já consolidadas no conhecimento como a visão sistêmica, por exemplo, já que a discussão pontua como ênfase a questão da integração das atividades e da necessidade de competências com saberes específicos em função de resultados mais gerais.

O conhecimento temático foi possível pelo contato com a literatura, para isso foi utilizada a pesquisa bibliográfica, seguida da exploratória e a descritiva que permitiu a identificação do tema no contexto da administração das empresas. Utilizada para descrever situações, comparar resultados e efetuar registros. Buscou observar, registrar, analisar e interpretar os fenômenos utilizando-se de técnicas padronizadas de coleta de dados como o questionário e a observação sistemática.

A pesquisa de campo desenvolvida por meio do questionário estruturado, do qual foi avaliada uma série de questões relacionadas às dimensões das informações conceituais. As perguntas foram basicamente de natureza quantitativa para as quais foi utilizado o método de procedimento estatístico para tratamento dos dados, seguido da análise qualitativa, em seguida, foram apurados os resultados para as variáveis que compõem cada dimensão do modelo conceitual estudado na revisão de literatura. O Universo de Pesquisa foi a Empresa Duchas Corona, localizada no bairro Siqueira Campos da cidade de Aracaju-SE; população da entrevistada foram cinco funcionários da área de Logística da Empresa.

Com relação à análise de dados, utilizou-se uma análise qualitativa, tendo como princípio a literatura sobre o fenômeno estudado.

2 LOGÍSTICA

2.1 A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA PARA O FLUXO DOS PROCESSOS

No presente artigo, decidiu-se desenvolver e ampliar as informações teóricas que subsidiarão a investigação a partir da atividade primária da logística, haja vista a proposta investigativa estar voltada para a distribuição. Desta forma, algumas categorias de análises emergiram a partir da ampliada revisão de literatura, como: A importância dos fluxos logísticos, a logística empresarial e a distribuição.

Nas pesquisas bibliográficas, observamos diversas literaturas que apontam a história da Logística, como ela surgiu, quando surgiu, entre outros pontos. A logística existe desde a década de quarenta, onde foi utilizada por militares na época de combate para o planejamento e organização dos soldados, no transporte dos mesmos e de suas armas e alimentos, de como seriam armazenadas essas armas e alimentos, como foram distribuídos os demais utensílios para todos os soldados de forma que ninguém ficasse sem armas ou com fome. De acordo com Novaes (2007, p. 31), “Na sua origem, o conceito de Logística estava essencialmente ligado às operações militares. Ao decidir avançar suas tropas seguindo uma determinada estratégia militar”. Percebe-se então, que essa prática de organização e planejamento veio desde os primórdios.

2.2 LOGÍSTICA E SUAS ATIVIDADES

É possível constatararmos nesse item a importância das atividades logísticas. Segundo Ballou (2001), as atividades de Transporte, Manutenção de Estoques e Processamento de Pedidos, são consideradas primárias, porque ou elas contribuem com a maior parcela do custo total da logística ou elas são essenciais para a coordenação e o cumprimento da tarefa logística. Ainda para o autor, além das atividades primárias que ocorrerão em todo o canal logístico, os processos logísticos são compostos por atividades de suporte, que embora possam ser tão críticas quanto às atividades primárias, em algumas circunstâncias são consideradas como contribuintes para a realização dos processos logísticos. Entre elas, pode-se destacar: Armazenagem, manuseio de materiais, embalagem e proteção, aquisição, programação do produto e manutenção da informação.

Para Fleury, Wanke e Figueiredo (2011, p. 125), “[...] [o] transporte é, em geral, responsável pela maior parcela dos custos logísticos, tanto numa empresa, quanto na participação dos gastos logísticos em relação ao PIB e outros”. Por essas razões, existe uma preocupação contínua para a redução de seus custos. Dentro dessas iniciativas, cabe destacar a integração entre os diversos modais de transporte.

2.3 ANÁLISE CONCEITUAL DA LOGÍSTICA EMPRESARIAL

Nos Estados Unidos, na década de 1960, uma nova visão gerencial estava alterando a percepção anteriormente dominante acerca da área de transporte. Notava-se que a tarefa de entregar o produto na quantidade certa, no local certo, na hora certa, incluía mais do que o transporte em si. A integração da gestão dos estoques, do armazenamento, das compras, da produção, da comunicação e da informação seria necessária para abastecer corretamente, ao mínimo custo possível. Em vez de uma única variável como o transporte, a equação do abastecimento necessitava a introdução de mais variáveis (MACHLINE, 2011).

Segundo Ballou (2006, p. 25), "A Logística Empresarial é um campo relativamente novo de estudo da Gestão Integrada, das áreas tradicionais das finanças, marketing e produção". Percebe-se que o autor associa esses três setores da Administração como um meio ligado à resolução desses processos Logísticos.

2.4 DISTRIBUIÇÃO

Segundo Wanke (2011, p. 256), "[...] [é] o desenvolvimento de um sistema que abranja todas as atividades, desde a saída da linha de produção até a entrega". Observamos que esse tipo de sistema é conseguir o rastreamento dos custos por meio da estrutura logística, evitando-se o rateio indiscriminado dos custos. Assim, é possível mensurar os custos dos canais de distribuição dos clientes e até mesmo das entregas. Wanke (2011, p. 257), no caso da distribuição física ressalta ainda "que com relação a custos referem-se à determinação de preço, simulação de cenários e controle de custos". Os preços são essenciais para o andamento de qualquer processo. São formados com bases direitas nos custos, no entanto, os custos sempre influenciam na informação de preços. Assim, os responsáveis pela distribuição Física operam elementos específicos, de natureza predominantemente material: depósitos, veículos de transportes, estoques, equipamentos de carga e descarga, entre outros.

2.4.1 Transportes

Para Ballou (2006, p. 73), "A logística aplicada na área de transporte representa o elemento mais importante em termos de custos logísticos para inúmeras empresas". Com isso, podemos observar que os volumes maiores possuem custos unitários baixo, neste caso o fator tempo não será preponderante.

Segundo Figueiredo (2011, p. 125), “O transporte, em geral, responsável pela maior parcela dos custos logísticos, tanto numa empresa, quanto na participação dos gastos logísticos envolvendo outros fatores”. Por essas razões existe uma preocupação contínua com a redução de seus custos. Podemos destacar os vários modais de transportes, também conhecida como intermodalidade, e o surgimento de operadores logísticos, ou seja, de prestadores de serviços logísticos integrados, capazes de gerar economias de escala ao compartilhar sua capacidade e seus recursos de movimentação com vários clientes.

Segundo Fleury (2011, p. 129), “Os cinco modais transportes básicos são o ferroviário, o rodoviário, o aquaviário, o dutoviário e o aéreo”. A importância de cada modal pode ser medida em termos da quilometragem do sistema, volume de tráfego, receita e natureza da composição do tráfego. A análise de participação de cada modal de transporte na movimentação de cargas no Brasil revela um quase monopólio do transporte.

3 RESULTADOS ENCONTRADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados de investigação oriundos da pesquisa de campo desenvolvida na empresa Duchas Corona, na cidade de Aracaju-SE. Inicialmente o tema foi abordado mediante revisão de literatura e a coleta de dados secundários por meio da pesquisa bibliográfica. No entendimento de verificar a hipótese levantada, a seguir foram desenvolvidas as pesquisas de campo e descritiva de caráter exploratório.

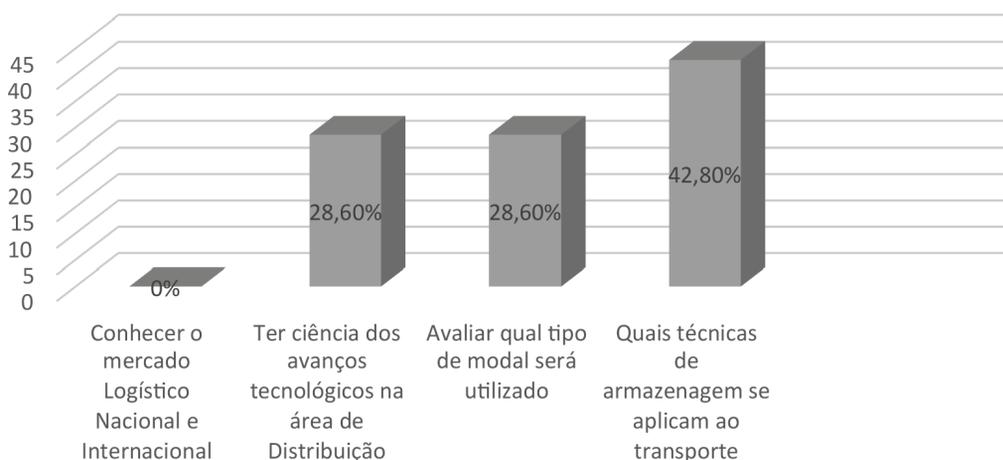
Em um primeiro contato foram abordados os dirigentes e responsáveis pela parte de planejamento logística da empresa, com objetivo de apresentar a proposta do trabalho, seu método de aplicação e, sobretudo, ter o consentimento para a realização da pesquisa.

Numa segunda etapa foi aplicado um questionário com os gestores e os trabalhadores do setor de logística, no local onde desenvolviam suas atividades. Neste momento de interação com o ambiente e os sujeitos a pesquisa foi realizada.

Os resultados que se seguem são frutos da pesquisa de campo realizada na empresa descrita.

3.1 REFERENTE À QUE CONHECIMENTOS LOGÍSTICOS OS GESTORES DEVEM TER A RESPEITO DA OPERACIONALIZAÇÃO DO TRANSPORTE

Gráfico 1 – Referente a que conhecimentos logísticos os gestores devem ter a respeito da operacionalização do transporte.

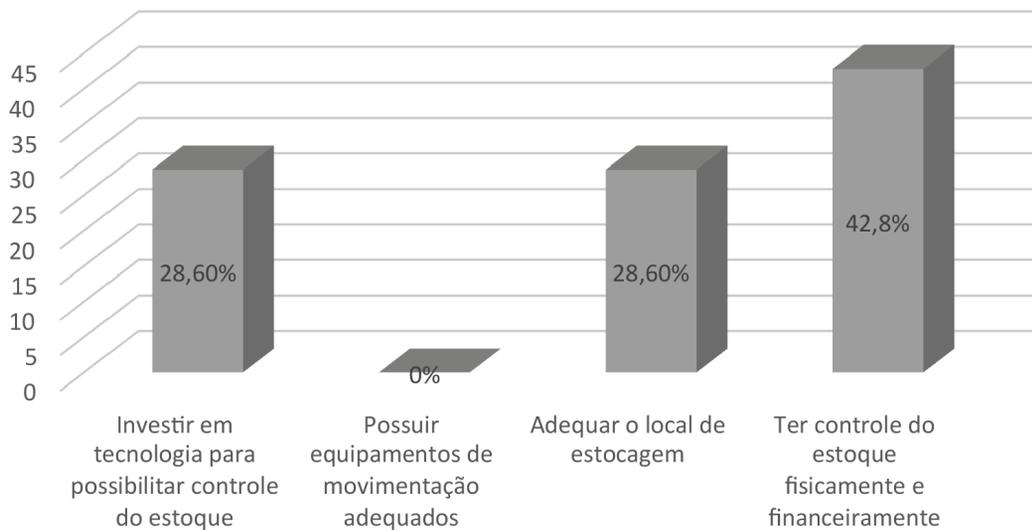


Fonte: pesquisa de campo.

De acordo com os dados acima **42,8%** dos entrevistados afirmaram que para uma melhor operacionalização do transporte nas empresas de médio porte, é de fundamental importância ter conhecimento das técnicas de armazenagem que serão aplicadas ao transporte. **28,6%** dos entrevistados concluem que avaliação do modal utilizado é o conhecimento primordial para uma operacionalização do transporte. E outros também **28,6%** dizem que está atualizado quanto a novas tecnologias de distribuição é a base para operacionalização do transporte logístico. Conhecer o mercado nacional e internacional logístico não se mostrou de vital importância para o cenário da pesquisa. Ter conhecimento sobre técnicas de armazenagem é de suma importância para o desenvolvimento das atividades de operacionalização. O sistema de armazenamento de produtos de uma empresa sempre foi complexo. É considerado um elemento de custo em toda a atividade industrial e comercial.

3.2 REFERENTE À CONTRIBUIÇÃO DA LOGÍSTICA NA REDUÇÃO DOS CUSTOS NA ARMAZENAGEM

Gráfico 2 – Contribuição com a redução dos custos na armazenagem.



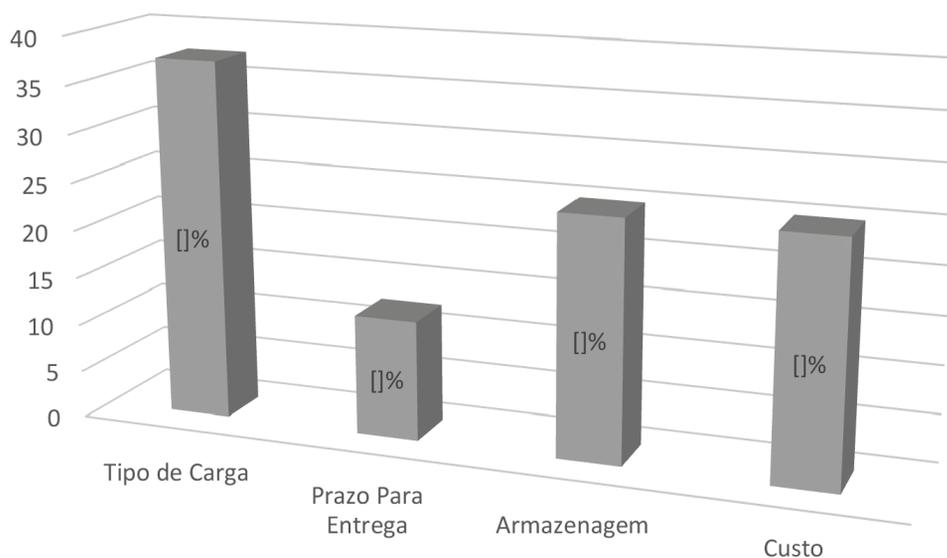
Fonte: Pesquisa de campo.

Em relação redução de custos na armazenagem, percebeu-se que **42,8%** das afirmações são favoráveis ao controle de estoque físico e financeiro. Sendo ele realizado diariamente pelos gestores encarregados do almoxarifado ou estoque. E empacados com **28,6%**, adequar o local de estocagem, que seria a adaptação do local para cada tipo de produto evitando assim perdas, e Investir em tecnologia para controle de estoque. A utilização de softwares que auxiliam no controle de entrada e saída de materiais. Por último a opção de possuir equipamentos de movimentação adequados mostrou-se não contribuir para redução de custos de estocagem, tendo **0%** Nesse contexto, observou-se que no que diz respeito à modalidade do transporte utilizado, foram observadas várias diretrizes importantes e de acordo com a foto 3, podemos observar quais critérios para a escolha da modalidade de transporte ideal.

A integração da gestão dos estoques, do armazenamento, das compras, da produção, da comunicação e da informação seria necessária para abastecer corretamente, ao mínimo custo possível. Em vez de uma única variável como o transporte, a equação do abastecimento necessitava a introdução de mais variáveis. (MACHLINE, 2011).

3.3 RELACIONA-SE A MODALIDADE DO TRANSPORTE

Gráfico 3- Diz respeito escolha da modalidade do transporte.



Fonte: Pesquisa de campo

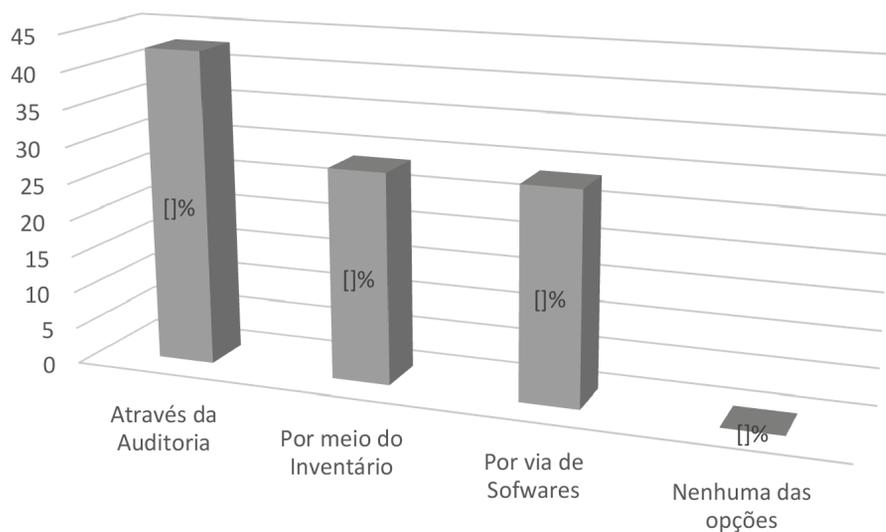
Como já é visto no Gráfico, o tipo de carga é o critério de mais peso na hora da escolha do tipo de transporte, com cerca de **40%** dos entrevistados afirmando que o tipo da carga é o ponto de partida para tal escolha, uma vez que as empresas transportam diversos tipos de produtos sendo eles grandes ou pequenos, inflamáveis ou não, vivo ou morto, frágil ou não. Dois itens ficaram com a preferência empatada em **25%**, o tipo de armazenagem, que é diferente para cada tipo de item a ser transportado e o custo, avaliado previamente antes de cada transporte.

O estudo revelou também as principais ferramentas administrativas utilizadas para averiguação dos processos de distribuição logística. Segundo Figueiredo (2011, p. 125), "O transporte, em geral, é responsável pela maior parcela dos custos logísticos,

tanto numa empresa, quanto na participação dos gastos logísticos envolvendo outros fatores”. Por isso, tem-se a importância de possuir um processo operacional na área de transporte bem estruturado, planejado, a fim de obter êxito na hora da locomoção da carga que será transportada.

3.4 REFERENTE À EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DA LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO

Gráfico 4 – Refere-se de qual forma a empresa averigua a eficiência e eficácia contínua da Logística de Distribuição.



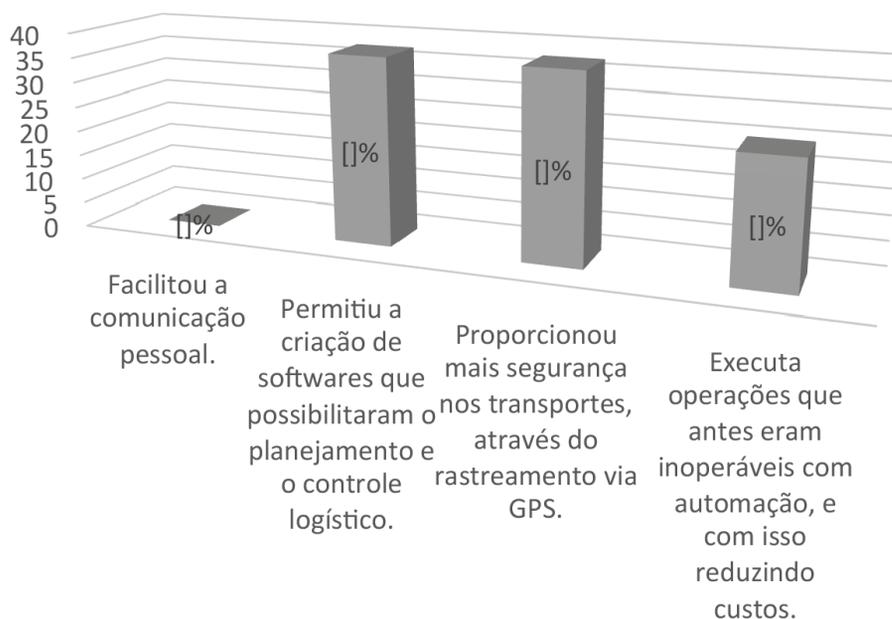
Fonte: Pesquisa de campo

Percebe-se, então, que dentre os meios de fiscalização logística a preferência dos gestores, com mais de **42%** das opiniões, é a logística que tem como objetivo averiguar se as atividades estão sendo executadas da forma que foi planejada previamente. Os outros **28,6%** estão empatados no que diz respeito ao inventário como meio eficaz de fiscalização e aos softwares de controle de entrada e saída de produtos. Nenhum entrevistado respondeu “nenhuma das opções”.

Ballou (2006, p. 31), aponta que “As atividades a serem gerenciadas que compõem a Logística Empresarial variam de acordo com as empresas, dependendo, entre outros fatores, da estrutura organizacional, e das diferentes conceituações dos respectivos gerentes sobre o que constitui a cadeia de suprimentos”. Cada empresa tem seu ramo de atividade. E cada uma delas trabalha de acordo com uma missão, visão, valores organizacionais aderidos a épocas passadas.

3.5 A RELAÇÃO DA TECNOLOGIA E O PROCESSO LOGÍSTICO

Grafico 5 - sobre como o avanço tecnológico modificou o processo logístico.



Fonte: Pesquisa de campo.

Com o constante avanço da tecnologia nos dias atuais, encontrou-se certa dificuldade de indicar apenas um avanço na área logística. E por conta disso, os resultados foram muito próximos. Sendo o desenvolvimento de softwares de controle logístico e o aumento da segurança nos transportes as opções mais afirmadas, ficando as duas com a mesma porcentagem de **37,5%**. E ainda não muito longe dessa pontuação, a melhoria nos processos de automação que vem ganhando espaço cada vez mais na área de logística. Nesse caso, o fluxo de informação enquanto elemento da logística deve ser bem administrado com ferramentas digitais, software para gerenciamento das informações que o fluxo de materiais irá necessitar e a distribuição passarem a ser operacionalizada.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização do Trabalho de Campo, assumimos o desafio de buscar o envolvimento de profissionais da área de Logística de Distribuição em diferentes níveis hierárquicos, porém todos participando direta ou indiretamente da administração das Duchas Corona. Consideramos, sem dúvida que o grande "facilitador" durante

todo o transcurso do trabalho foi a Metodologia do Ensino e incentivo da pesquisa de campo em busca de resultados verídicos a respeito do tema pesquisado. Quando articulamos a proposta de buscar resposta da pergunta problema, foi com a finalidade de verificarmos se de fato na realidade (saindo do contexto literário) os gestores possuem conhecimentos necessários para manusear a distribuição de sua empresa, a fim de reduzir os custos, e buscar novas formas de inovação. Facilitando também, o desempenho do seu funcionário e motivando-o a cada dia dentro da empresa.

Tivemos como objetivo geral averiguar a eficiência e eficácia da logística de distribuição dentro das empresas. Tendo vários resultados conforme apresentamos nos gráficos acima. A conclusão desta pesquisa de campo é que existe uma relação dos gestores com o investimento em tecnologia, entre outros fatores de suma importância para o desenvolvimento e êxito da distribuição na organização.

REFERÊNCIAS

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

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

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento de cadeia de suprimentos**. São Paulo: Atlas, 2008.

BALLOU, Ronald. H. **Logística empresarial**. São Paulo. Atlas, 2012.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J.; COOPER, M. Bixby. **Gestão na cadeia de suprimentos e logística**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

DIAS, Marco Aurélio P. **Logística, transporte e infraestrutura**: armazenagem, operador logístico. São Paulo: Atlas, 2012.

FLEURY, Paulo Fernando; WANKE, Peter; FIGUEIREDO, Kleber Fossati. **Logística empresarial**: a perspectiva brasileira. São Paulo. Atlas, 2000.

MARCHILINE, C. **Cinco décadas de logística empresarial e administração da cadeia de suprimentos no Brasil**. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902011000300003&script=sci_arttext>. Acesso em: 3 abr. 2015.

NOVAES, Antônio Galvão, (1935) **Logística e gerenciamento na cadeia de distribuição**: Antônio Galvão Novaes. Rio de janeiro: Elsevier, 2007.

TAYLOR, David A. **Logística na cadeia de suprimentos**: uma perspectiva gerencial. 5. reimp. São Paulo: Pearson, 2010.

WANKE, Peter. **Logística empresarial**: a perspectiva brasileira. São Paulo. Atlas, 2011.

Data do recebimento: 18 de julho de 2016

Data da avaliação: 25 de julho de 2016

Data de aceite: 3 de agosto de 2016

-
1. Acadêmico do curso de Administração, Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: alisson15_moraes@hotmail.com
 2. Acadêmica do curso de Administração, Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: amanda.bs@hotmail.com
 3. Acadêmico do curso de Administração, Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: joaobfsjunior@gmail.com
 4. Acadêmica do curso de Administração, Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: raiana_rosendo@hotmail.com
 5. Mestre em Administração de Planejamento e Recursos Humanos, Universidade Federal da Paraíba – UFPB; Graduada em Serviço Social, Universidade Federal de Sergipe – UFS; Especialista em Serviço Social e Professora na modalidade presencial na área de Gestão de Pessoas e a distância com a disciplina Metodologia Científica, Universidade Tiradentes – UNIT; Possui experiência em videoaula e tecnologias digitais; Atua na Pós-graduação Lato Sensu em cursos de Especialização; Facilitadora de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas modalidades da Gestão do Conhecimento e das Competências para instituições públicas e privadas. E-mail: maria_balbina@unit.br