

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE  
SERGIPE - FANESE  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS  
HUMANOS**

**Adriana Leite Dantas  
Elaine Oliveira Araujo  
Erasmus Ribeiro da Silva Júnior  
Jois da Silva Santos  
José Carlos Sampaio  
Marina Raquel Querino Santos  
Sandra dos Reis Santos**

**Projeto Integrador  
NOME DA ORGANIZAÇÃO**

**Aracaju – SE  
2009.1**

**Adriana Leite Dantas**  
**Elaine Oliveira Araujo**  
**Erasmus Ribeiro da Silva Júnior**  
**Jois da Silva Santos**  
**José Carlos Sampaio**  
**Marina Raquel Querino Santos**  
**Sandra dos Reis Santos**

**Projeto Integrador**  
**NOME DA ORGANIZAÇÃO**

**Relatório apresentada à Coordenação  
do Curso de Gestão de Recursos  
Humanos da FANESE, como requisito  
para obtenção do título.**

**Orientador: Luciana Franco**

**Aracaju – SE**  
**2009.1**

**Adriana Leite Dantas**  
**Elaine Oliveira Araujo**  
**Erasmus Ribeiro da Silva Júnior**  
**Jois da Silva Santos**  
**José Carlos Sampaio**  
**Marina Raquel Querino Santos**  
**Sandra dos Reis Santos**

**Projeto Integrador**  
**NOME DA ORGANIZAÇÃO**

Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do título de \_\_\_\_\_, no período de 2009.1

---

**1º Examinador** (fonte 12)

---

**2º Examinador**

---

**3º Examinador**

---

**4º Examinador**

---

**5º Examinador**

**Aprovado (a) com média:** \_\_\_\_\_

**Aracaju (SE), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009.**

Aos nossos pais, amigos, e todos aqueles que  
com esse projeto.

## RESUMO

Este trabalho tem por finalidade analisar a Empresa XYWK, que é um referencial no Estado de Sergipe em relação a venda e distribuição de mercadorias, na sua descrição na parte física e estrutural, bem como a sua rotina na Gestão de Estoque, identificando as suas atividades de recebimento, estocagem e outras atividades no que diz respeito ao estoque da XYWK. Será também analisado o processo de compras, como ela realiza as suas aquisições, e como se faz a escolha dos seus fornecedores.

A XYWK utiliza A Tecnologia da Informação para realizar as suas compras e suas vendas. Através do Sistema, a empresa realiza suas operações diárias, tais como vendas, compras, trocas, entregas e recebimentos de materiais.

O marketing é de suma importância nas operações logísticas da XYWK. Devido a ele, é que a empresa consegue mostrar os seus produtos, vender a sua marca, e averiguar a sua aceitação no mercado.

**Palavras-chave:** Vendas, compras, estocagem, Sistema de Informação e Marketing

## **ABSTRACT**

This work has since finality analyses the Enterprise XYWK, which is a referential system in the State of Sergipe regarding sale and distribution of goods, in his description in the physical and structural part, as well as his routine in the Management of Stock, identifying his activities of receiving, stock and other activities what concerns the stock of the XYWK. There will be analysed also the process of purchases, like she it carries out his acquisitions, and since there is done the choice of his suppliers.

The XYWK uses A Technology of the Information to carry out his purchases and his sales. Through the System, the enterprise carries out his daily, such as operations you blindfold, buy, exchange, hand and receiving of materials.

The marketing is of abridgement importance in the operations logísticas of the XYWK. Due to him, the fact is that the enterprise manages to show his products, to sell his mark, and to check his acceptance in the market.

**Palavras-chave:** You blindfold, buy, stock, System of Information and Marketing

## SUMÁRIO

<b>RESUMO .....</b>	
<b>ABSTRACT .....</b>	
<b>LISTAS DE TABELAS .....</b>	
<b>LISTAS DE GRÁFICOS .....</b>	
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>00</b>
<b>1- DESCRIÇÃO DA EMPRESA.....</b>	<b>01</b>
<b>2 - GESTÃO DE ESTOQUE.....</b>	<b>3</b>
<b>3 - GESTÃO EM COMPRAS .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 – PONTOS NEGATIVOS</b>	<b>5</b>
<b>3.2 – PONTOS POSITIVOS</b>	<b>5</b>
<b>4 - GESTÃO E LOGÍSTICA DE PRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>5 - SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>6 - FUNDAMENTOS DO MARKETING .....</b>	<b>15</b>
<b>7 - CONCLUSÕES / SUGESTÕES</b>	<b>17</b>

## 1 – DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa **XYWK** surgiu em 1982, com o nome de Transportadora FARIA SOUTO LTDA, como parte dos empreendimentos do grupo RAIMUNDO JULIANO. Em 1998 a mesma veio a se concretizar de fato, começando a trabalhar com distribuição de produtos de diversas empresas para todo o Estado de Sergipe. Atualmente, ela atua no atacado distribuidor. A XYWK possui uma equipe de vendedores especializados e prontos para atender a uma clientela de 4.000 empresas, como também faz serviços de marketing para as empresas que distribui seus produtos.

Ela pretende estender ainda mais os seus seguimentos de distribuição, através do Lojão do Distribuidor. Nesse Lojão, tanto os pequenos empresários, como os consumidores podem comprar direto do distribuidor. Sua Visão é a de ser reconhecida como a melhor empresa de vendas e distribuição do Estado. Sua Missão consiste em comercializar e distribuir produtos com eficiência, gerando satisfação continuada a clientes e fornecedores, retorno de capital aos sócios, com responsabilidade social.

O objetivo da XYWK foca no **Fornecedor**, onde ela pretende trabalhar com exclusividade e continuidade; **Território**, atuando em todo o Estado; e **Equipe**, se dedicando a um grupo de fornecedores.

A Empresa, situada na Avenida Simeão Sobral - 440 (Na entrada da ponte Aracaju-Barra) - Bairro Santo Antônio - Aracaju/ SE - CEP 49065 -770 - Fone: (79) 2107-5454, CNPJ:15.598.527/00014-37, possui instalações próprias, com 160 funcionários. Seu ramo é de Atacado e Distribuição em geral, e é uma Empresa de Grande Porte, tendo a melhor estrutura, em termo de Logística, em Sergipe, cobrindo todo o Estado, trabalhando com vários produtos: massas, alimentos para cães e gatos, Perfumaria, Bebidas, materiais para escritório, etc., e não trabalha com prestação de serviços, nem participa de concorrências a nível internacional, e não pretende participar.

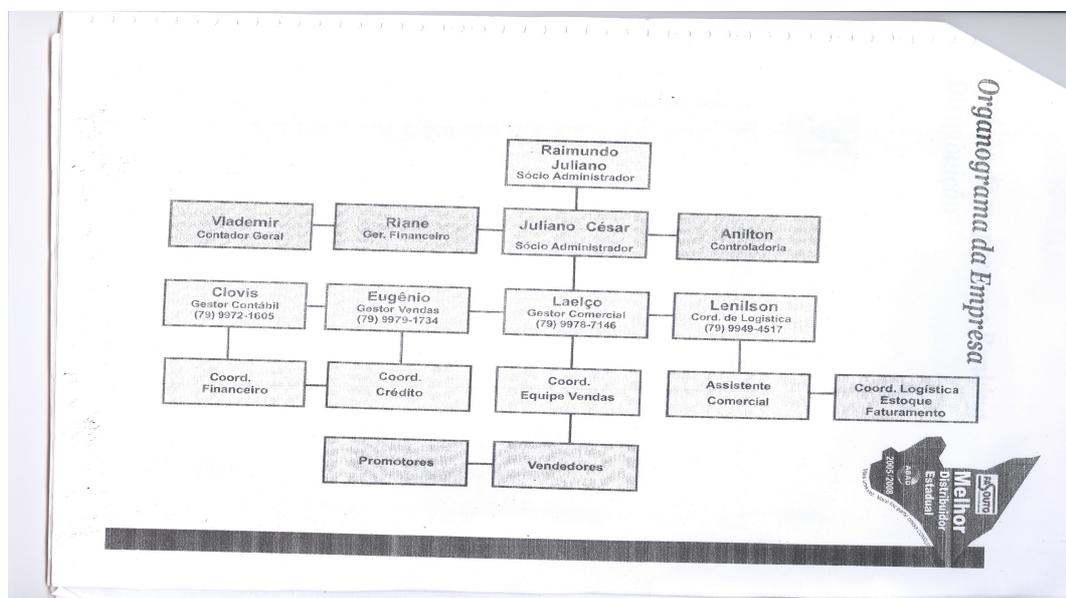
Ela está entrando em novos mercados. Como o de papel ofício, por exemplo.

Seu depósito é próprio e possui uma área construída de **6.500m<sup>2</sup>** e uma área total de **7.500m<sup>2</sup>**, a sua clientela cadastrada ativa é de 3.500, tem uma frota de 15 caminhões, 03 veículos pequenos, 20 motos, 03 veículos terceirizados e 20 terceirizadas, todos para a área de vendas.

A **XYWK**, devido ao seu desempenho logístico, já ganhou 5 (cinco) vezes o prêmio de melhor Distribuidora do Estado, tendo como maior foco, nesses últimos anos, a reestruturação da Empresa, criando um novo CD e o Lojão **XYWK**.

Seus principais concorrentes são: Mervil (Mercantil Vieira – Distribuição em Geral), Andrade Distribuidor e a Asa Branca.

A empresa possui 02 (dois) Sócios Administradores, 01 (um) Contador Geral, 01 (um) Gerente Financeiro, Gestores de: Venda, Contábil e Comercial, Coordenadores, promotores e vendedores. A hierarquia dos cargos e funções são apresentadas no organograma abaixo:



## 2 - GESTÃO DE ESTOQUE

“Com o intuito de oferecer aos nossos parceiros uma atividade completa e eficiente dispomos também de estrutura para realizar atividade de operador logístico, estando legalmente constituída como transportadora, com a estrutura

de atuar tanto no pequeno varejo como nas grandes redes”.

A **XYWK** dispõe de um CD, onde consta a sua área construída de 6.500 mil m<sup>2</sup>, em uma via de fácil acesso, possibilitando assim melhor fluxo de acesso de recebimento de mercadorias, ampliando também sua capacidade de estocagem de mercadorias. Esta estrutura também é composta de toda tecnologia necessária para atender seus clientes e fornecedores, além de seu diferencial em alguns equipamentos informatizados para maior controle de suas cargas, como por exemplo: Controle e Monitoramento de Frota, Carga e Descarga. O objetivo da **XYWK** na ampliação do CD é colocar a disposição do mercado grande variedades de produtos como: peixes, carnes, frangos, laticínios e outros.

O material só é recebido mediante pedido do setor de compras, onde a realização da entrega ocorre de 2<sup>a</sup> a 6<sup>o</sup> das 07h às 11h e das 13h às 15h.

Todo material é armazenado e entregue através da palletização, porém sem localidade definida, ou seja, à medida que os produtos vão chegando, são colocados em um espaço chamado de “apartamentos”. Sua estocagem é verticalizada, estoque ocioso e baixo estoque acabado. Sua distribuição é feita por rota onde os produtos com seu destino final são separados por um plástico preto, ou papelão de madeira seguindo através de um itinerário, onde o último cliente, armazenado no caminhão, é o primeiro a receber o seu produto, finalizando assim todo o ciclo do processo de recebimento/entrega do produto até o seu consumidor final.

O custo de manter estoque na **XYWK** é feito através do cálculo da Despesa Operacional sobre as Vendas da Distribuidora + Vendas do Lojão + Custo Total (Custos Fixos + Custos Variáveis).

A empresa fazia o inventário mensalmente, porém, percebeu que estava tendo custos altos com funcionário como: hora extra, material, passivos trabalhistas. Diante disso resolveu inventariar o estoque por grupo (bebidas, laticínios, alimentos, material de escritório e etc.) E por final um inventário geral trimestral. Ela efetua o planejamento para realizar esse inventário. Define a

quantidade de pessoas 05 (cinco), a de material para ser analisado e posteriormente aprovado, tendo prazo para início e término do mesmo. A empresa possui os produtos das classes A, C e B. Os mais vendidos são os da classe C, logo são os mais adquiridos pela **XYWK**.

#### **ANEXO I – TABELA 1**

Há também produtos de épocas sazonais, e os que vendem mais em períodos festivos (São João e Natal). Em São João vendem-se muito: Bebidas (que aumenta o volume de venda em relação a outros períodos), mistura de bolos. No natal o produto mais vendido é o Panetone, vindo logo após, as cestas natalinas. De dezembro a fevereiro, aumenta também a venda de Material Escolar, devido ao início das aulas.

### **3 – GESTÃO EM COMPRAS**

A atividade de compras é de fundamental importância dentro da empresa porque ela trabalha com a minimização de custos, selecionando e avaliando fornecedores potenciais, buscando qualidade e quantidade com menor custo, com técnicas de negociação, entre outros. O profissional nesta área deve ter que entender de vários setores dentro da empresa e saber fazer uma negociação justa e honesta dentro da relação Comprador X Fornecedor.

O fluxo de compras, na **XYWK**, através da sugestão de apoio a compras que o próprio sistema oferece automaticamente, ou seja, quando há um giro de estoque, que a mercadoria sai ele gera um relatório de apoio, para que quando o fornecedor chegue, eles façam um novo pedido, e diz o que realmente irá comprar, porém há muitas necessidades de uma negociação do produto que pode ou não ter possível redução de custo. Eles fazem isso no período semanal.

Existem casos em que o pedido fica bloqueado, pois os produtos ficam parados no estoque e a sugestão de apoio informa que tem que comprar, o comercial faz o pedido que passará pela análise do Sócio Administrativo, e por fim pode ou não ser lançado. Podemos ver alguns pontos importantes a serem considerados.

#### **3.1 - Pontos negativos:**

- Giro de algumas mercadorias que não tem tanta significância, e acaba ficando no estoque gerando certo prejuízo;
- Por trabalharem com distribuição eles acabam comprando linhas de produtos de certos fornecedores que não tem um retorno e saída significativa, o que acarreta certo prejuízo financeiro.

#### **3.2 - Pontos positivos:**

- Sistema informatizado, giro de produtos, giro diário e estoque mensal podendo ou não fazer reposição de mercadorias em tempo real;
- Contam com o apoio de fornecedores parceiros, que ajudam da seguinte forma: produtos que ficam parados eles reduzem seu volume, colocando em circulação produtos com maior demanda no mercado.

Na estrutura da empresa existe uma parte de distribuição que prestam

serviços para seus clientes em todo estado de Sergipe 24 horas/dia, abastecendo o estabelecimento deles com produtos da **XYWK**.

O serviço está relacionado com distribuição, que prestam serviço para seus clientes. Possuindo serviços de armazenagem, frota própria e também conta com serviços de terceirização em cada setor, esse serviço é em relação a maquinários (serviços de manutenção no frigorífico) e em transportes (onde veículos são fretados para fazer entregas de mercadorias em outros estados).

Para aquisição de bens e de serviços, não é bem o setor de compras que identifica, mas sim, o gestor de cada setor que determinará a necessidade da aquisição. Eles têm autonomia para comprar qualquer maquinário, claro que para equipamentos acima do previsto, só será permitida com autorização do dono da empresa.

Recentemente foi efetuada a compra de 04 tipos de máquina onde cada uma custava R\$ 4.000,00, para essa aquisição foi pedido à autorização ao Sócio Administrativo, e depois de posterior análise da necessidade, autorizou a aquisição.

A **XYWK** está sempre se preocupando com um bom relacionamento entre Comprador X Fornecedor X Cliente, ou seja, eles estão sempre se aperfeiçoando no próprio dia-a-dia, pois a operação tem que estar sempre no padrão.

A seleção de Fornecedores é feita da seguinte forma, eles fazem uma pesquisa de mercado, do produto a ser vendido, se tem qualidade, se o fornecedor está devidamente cadastrado e habilitado pelo Sintegra (Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços), estando devidamente cadastrado, sem nenhuma restrição, eles começam a fazer uma previa negociação, de preço quantidade, qualidade do produto, entre outros.

A **XYWK** hoje, conta com uma parceira de no mínimo 20 fornecedores, que se dividem em 03 tipos:

- Monopolistas - são aqueles que só ele atende, só tem ele no mercado:  
Suzano – papel escritório;

- Habituais - estão sempre trabalhando em parceria, são os fornecedores com mais de 10 anos de trabalho, que podemos citar: J Macedo, Rayovac, Nestlé;

- Especiais – De relação periódica, não tem nenhum específico.

Eles tentam enxergar se o produto tem ou não demanda no mercado, essas demandas seriam as seguintes:

- Constante – Que precisamos ter diariamente, no caso de Alimentos;
- Derivada - Que deriva de outro bem, seria setor de vinhos, ele precisa de uma embalagem;
- Sazonal – Período específico pode citar o Panetone no Natal;
- Irregular – Não se consegue fazer previsão, nós não vamos ao supermercado comprar flores.

Com esses fornecedores eles desenvolveram um processo de distribuição que teve um excelente resultado, bem produtivo. Pois possuem uma maior segurança, maior liberdade de negociação, potencial na redução de preço no ato da compra. Eles buscam por fornecedores que atendam a suas necessidades, condições de pagamento, prazo de entrega, preço. Porém, têm outros que eles não tiveram grande sucesso, por não ter um histórico de fornecimento e credibilidade para efetuar uma parceria.

Para uma avaliação de Fornecedores eles colhem o máximo de informações possíveis, trabalham fazendo levantamento de mercado, concorrência, e de que forma eles podem tratar com fornecedor, para melhor atender a seus clientes.

A negociação é feita através do relatório de sugestão de apoio a compras, onde o próprio sistema diz o que precisa comprar quanto comprar, onde será repassado ao fornecedor, claro que para uma melhor negociação eles utilizam de vários tipos de técnicas. Se ainda houver algum tipo de mercadoria em estoque eles tentam negociar algum desconto, promoção para que a mercadoria não fique parada gerando custos.

Eles compram mediante ao relatório de estoque, ou seja, vamos verificar o exemplo abaixo:

O giro de bebida é muito alto, eles vendem 5.000 caixas na primeira

quinzena, então se precisar comprar mais 5.000 caixas eles compram dentro do giro de estoque do mesmo mês sem nenhum tipo de bloqueio, pois sabem que vendem.

Na avaliação dos fornecedores, eles levam em consideração principalmente:

- Cumprimento de prazo na entrega da mercadoria, condições de pagamento, assistência técnica e à pós-venda que na área comercial é de fundamental importância.
- Avaliação técnica – recursos que o fornecedor tem para oferecer;
- Avaliação administrativa - verificação de procedimentos e histórico de fornecimento no mercado;
- Se esta habilitado pelo Sintegra. Eles buscam um entendimento mútuo entre o comprador e fornecedor;

Para a melhoria no setor de compras da **XYWK**, sugerimos três pontos:

- Buscar mais parceiros com outros fornecedores de produtos diferentes para aumentar sua parcela no mercado;
- Por seu grupo de fornecedores cadastrados serem parceiros muitas vezes antigos, eles acabam por permanecer com as mesmas táticas de negociação, então deveriam utilizar sempre de novas técnicas;
- E manter sempre a qualidade de serviço, buscando o aprimoramento da distribuição de produtos e serviços para que não falte o produto no mercado. E sempre buscar um bom relacionamento entre Empresa X Fornecedor X Cliente.

#### **4 - GESTÃO E LOGÍSTICA DE PRODUÇÃO**

O planejamento da **XYWK** é feito anualmente onde são estabelecidas metas para empresa naquele respectivo ano. Mas também são feitas algumas alteração no planejamento mensalmente e semanal, que são feitas reuniões semanal com todos os diretores e gerente e sócios da empresa para avaliar ser a semana atingir a meta restabelecida da empresa: “Ser os clientes e fornecedores foram bem atendendo durante a semana”.

A **XYWK** tem uma preocupação com os seu publico alvo e fornecedores. A empresa sabe que está sempre sendo observado por seus parceiros.

Ela utiliza os seus objetivos para pode conhecer mas dos seus clientes, trocar experiência,anotar sugestões,visando melhorar os seus serviços prestados, e manter seus clientes informados sobre as novidades do mercado.

A **XYWK** da o melhor de qualidade, flexibilidade, prazo, custo, entrega e usar a confiabilidade com seus clientes e fornecedores. A parte operacional da empresa está no recebimento de mercadoria, na separação dos produtos, na armazenagem do mesmo.

O planejamento de operação da empresa é feito pelas as equipes que trabalham nos 03(três) turnos. No turno das 07h o turno da manhã, os funcionários trabalham com descarga e reposição. São total 8 pessoas que trabalham. Pela tarde, das 14h às 23h, são 12 pessoas que trabalham com a separação dos produtos e o faturamento. É das 22h às 06h, trabalham 9 pessoas,encarregadas somente pelo carregamento a quantidade de maquina são três empilhadeira para a locação dosa produtos .

Na **XYWK** observamos que o layout que melhor atende às necessidades da empresa, é o arranjo misto. Temos arranjo físico por processo, por célula e por linha. A empresa arruma os produtos iguais em ordem, para fácil acesso dos clientes e para a facilidade quanto a reposição nas gângulas e melhor localização dos clientes, caracterizando um arranjo físico por processo.

Percebemos também que na loja, há uma seção de vinhos para aqueles que querem somente comprar esse tipo de produto, demonstrado que um

arranjo físico por célula.

As filas nos caixas e as gângulas enfileiradas a sua estrutura empecável tudo bem distribuído em lugares específicos .

Na empresa há um sistema integrado que é o SIV. Ele é responsável pelo carregamento, recebimento, estoque e pelos os processos da empresa. Toda logística está interligada a ele.

## 5 - SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informações são peças fundamentais para as empresas, desde sua elaboração até os estratégicos da mesma, onde um sistema não é eficiente por ser informatizado, mas pela qualidade e eficiência dos métodos assegurados a informação desejada, confiável no tempo certo, citando como um sistema eficiente nos seus processos rotineiros.

A T.I., como o início de um processo em meados de Setembro de 2008, na **XYWK**, visou a necessidade na implantação de um sistema flexível para a organização, onde seus serviços manuais passassem a ser informatizados.

Com a inauguração do seu novo prédio, em sua estrutura ampla e seus serviços diversos, suprimindo a necessidade de flexibilidade de informações e tempo, foi instalado o SIV (SISTEMA ÚNICO DE VENDAS) com o objetivo de facilitar as informações externas e internas (faturamento x vendedor) / (programador x setor logístico) e na armazenagem dos dados.

A T.I. é usada na gerência, escritório, transmissão de dados e principalmente nos e-mails. É um sistema que ainda precisa de investimento, mas atualmente supre a necessidade da empresa. Quando o mesmo foi instalado havia 03 (três) programadores terceirizados, mas como o custo era muito alto para mantê-los passou a operar somente com um funcionário para a execução da mesma.

Ao perceber que a T.I precisava ser mais avançada como uma forma de força de vendas, a **XYWK** investiu em aparelhos Smatfones(Celulares), com o objetivo de processar o sistema de informação, tornando-o mais ágeis e precisos.

O Smatfone tem função de transmitir informações inseridas pelos vendedores para esse aparelho e em seguida para os outros setores responsáveis como por exemplo: o vendedor sai para vender às 12h passando a devida venda para o aparelho; após transmissão desses dados, segue para o computador do programador em seguida setor de compras que verifica a margem desses pedidos, segue para o setor de cobrança, onde analisa através

do SIV a situação credora do cliente e finaliza no setor do faturamento responsável pela liberação do pedido com o apoio do S.I.

Essa liberação é feita do período das 13h e 30min às 15h, tempo limite para o segmento dos outros processos desde a separação das mercadorias, armazenagem e distribuição.

Ao final do dia o sistema calcula de acordo com os pedidos qual vendedor se encachou na margem dos (13 %), calculada no sistema.

O soft ( DOES) da empresa é próprio, mas caso venha sofrer alterações a **XYWK** estudará os benefícios e o retorno desse investimentos“. Ressaltando que a empresa estuda o aumento da flexibilidade ainda maior no SIV “, onde os dados gravados no Smatfone sejam repassados diretamente para o setor de vendas, compras e faturamento evitando a digitação do programador.

Os Investimentos na T.I requerem um custo muito alto com o benefício da alta flexibilidade dentro da organização com o objetivo de redução de custo e informação em um processo ágil com a interação e aprendizagem de todos como forma de entendimentos dos sistemas operacionais.

O papel da T.I é muito complexa dentro dos níveis organizacionais por assegurar a qualidade e agilidade da informação, imprescindível para a corporação e seus gestores,o conjunto de características necessárias para esse fundamental “instrumento de trabalho”, realmente atenda às necessidades dos gestores: agilidade disponível no tempo certo e confiabilidade, preciso acima de tudo, “certeira” a quem lhe será útil.

A **XYWK** também disponibiliza um outro aparelho como suporte de apoio nos dias de inventário chamados de “COLETOR DE DADOS”, onde cada identificação dos produtos separados por: RUA, APT, BL, onde um código de barra lê automaticamente a quantidade desse determinado produto passando para um sistema “CÓDIGO DE BARRA”, onde sai a quantidade física do produto e após essa coleta é contado o que tem no físico e depois conferido no sistema o que foi coletado através desse código. O programa instalado nesse coletor de dados é o WINDOWS XP, responsável pela transmissão desses dados.

Mas a **XYWK** também quer ampliar a tecnologia desse sistema onde o mesmo com o código de barra faça a contagem de todos os produtos, em geral através de um único código por localização de produto.

O SIV é um programa comprado. Após um ano de pesquisa por uma empresa de acessória “X”, localizada em Salvador com um custeio de 10 milhões de reais com os seus molds atuais. Um retorno demorado, mas que hoje flexibiliza a T.I.

O uso da T.I gera competitividade a qualquer empresa, e a **XYWK** na aplicação dos seus recursos no tipo de automação de vendas e assistência do programador e na flexibilidade que o SIV proporciona aos seus usuários, é uma empresa bem estruturada na sua atuação, desde a T.I até a seus consumidores finais.

## 6 - FUNDAMENTOS DO MARKETING

No marketing da **XYWK**, o que mais influencia no macro ambiente é a economia que dita as regras e dá oportunidades e coloca também em situações de risco. Como a empresa tem a ambição de crescer, ela está exposta as variações do mercado, trazendo oportunidades e ameaças, cabendo a empresa aproveitar as oportunidades.

A empresa muda as suas estratégias para reagir aos problemas com as quedas de faturamento. Ela utiliza vários recursos, desde reuniões, até ações (propagandas, detectar os produtos que precisam aumentar o faturamento, etc), buscar parcerias com fornecedores, funcionários. O marketing precisa se organizar, buscar melhores formas de comunicação com os clientes e fornecedores para sanar esses problemas.

A segmentação do mercado para a empresa é baseada em vendas para pequenas, médias empresas e comerciantes locais, mercearias, bebidas, escritórios, etc., devido a atividade da empresa que é a de distribuição, definida na missão e visão da empresa.

A **XYWK** usa promoções, slogans “ **Aqui é aonde compra tudo mais barato**”, usando peças de propagandas para atrair mais clientes, se baseando na pesquisa de preço, parceria com fornecedores e clientes, sazonalidades dos produtos e demanda do mercado. Ela tem apenas o Estado de Sergipe como canal de distribuição. Logo, o impacto desse canal é o melhor possível. Ela tem como objetivo: aumento de faturamento, disseminar o conceito de melhor preço, divulgar a marca do Lojão **XYWK**. Suas estratégias: serviço ao consumidor, conceito de venda, a utilização do Busdoor, como uma estratégia conceitual, etc.

O gasto está sendo razoável, precisando melhorar mais, em relação aos meios de comunicação. A **XYWK** tem propaganda em mídia, tv, radio e jornal. Possui

também panfletos, e outros tipos de divulgação. Ela disponibiliza de uma urna no Lojão para pesquisa de satisfação dos clientes. Eles se manifestam apenas em relação aos preços dos produtos, e não das propagandas da empresa.

Produtos como bebidas, margarina, catchup e outros são considerados “Estrelas”, porque são bastantes vendidos, tendo uma grande participação no mercado, e são os líderes de venda, em relação aos seus concorrentes. Já os frigorífico são considerados como “Abacaxi”, pois a sua participação do mercado é baixa.

O Planejamento Estratégico de Marketing da empresa precisa de ter um foco maior no mercado exterior, para analisar a possibilidade da **XYWK** adentrar em outros Estados.

É necessário também um maior investimento no MKT da empresa para que ela busque outros mercados, com uma imagem forte.

## **7 - CONCLUSÕES / SUGESTÕES**

A **XYWK** é uma empresa que absorve uma grande fatia no mercado local, além disso sabe aproveitar as oportunidades, bem como corrigir os erros que por ventura possa atrapalhar ao longo do processo. Possui o contato com o seu cliente descobrindo sua real necessidade. Utiliza a T.I, no dia a dia, para as suas atividades rotineiras, pretendendo otimizar ainda mais suas vendas através de melhorias na T.I, aumentando ainda o seu nicho no mercado. Não pretende, por enquanto, expandir seus negócios em outros Estados.

Há falhas como toda e qualquer empresa (processos manuais) Investe no seu controle, dando os meios aos seus funcionários e está crescendo consideravelmente ao decorrer dos anos.

É necessário um investimento em seu CD, no que diz respeito aos móveis e iluminação, propiciando um melhor conforto aos seus colaboradores internos e externos.