

306

CARACTERÍSTICAS LOGÍSTICAS DE ATENDIMENTO AO MERCADO: ESTUDO MULTICASOS. *Mônica Peruchi, Margareth Rodrigues de Carvalho Borella (orient.) (UCS).*

A logística de atendimento tem como objetivo atender com exclusividade aos clientes, respeitando quantidades, prazos, especificações, qualidade e locais de entrega definidos pelos mesmos. Esse estudo se propôs a identificar algumas características logísticas de atendimento ao mercado em cinco empresas do setor metal-mecânico de Caxias do Sul, sendo uma empresa de micro porte, duas de pequeno porte e duas de médio porte. Para a coleta de dados e informações sobre as características da logística de atendimento ao mercado foram realizadas entrevistas nas empresas utilizando-se um instrumento de pesquisa aplicado diretamente ao profissional da área. Verificou-se que em quatro das cinco empresas estudadas existe uma predominância de clientes fora do estado, sendo exceção uma das empresas de médio porte. Esse é um resultado interessante, pois essas empresas estão conseguindo comercializar a maior parte de seus produtos fora do estado, aonde o mercado é geralmente mais concorrido em preço, marca, serviços, distribuição e outros. Outro aspecto que pode ser destacado é o elevado prazo de entrega das empresas de menor porte, uma vez que todas trabalham com estoque de produtos. A partir disso, é possível inferir que essas empresas devem ter problemas de logística interna em relação a programação e produção dos produtos e de logística de atendimento, no que se refere a distribuição.