

ANÁLISE DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO DE FORNECEDORES DA EMPRESA UNIDADE DIGITAL¹

Adriana Santos de Souza

Edcarla dos Santos Assunção

Lindinalva Aragão Mendes

Priscila Oliveira Pinheiro da Silva

Rozilene da Silva Pinto²

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo descrever como funciona o processo de fornecimento da empresa Unidade Digital junto aos seus fornecedores. Metodologicamente, norteou-se pelo estudo de caso com uso de questionário contendo cinco perguntas, relacionadas ao seu processo logístico ligadas aos seus fornecedores, pela pesquisa bibliográfica e de periódicos, buscando de maneira geral quais são as práticas de compra na empresa Unidade Digital. Através do resultado deste questionário, foram observados problemas relacionados ao prazo e preço em alguns de seus fornecedores. Desta forma verificou-se, como é importante a escolha do fornecedor para o funcionamento das atividades da empresa. E este sendo parceiro da empresa, contribui para os negócios de ambas as partes. A empresa Unidade Digital, por se tratar de uma empresa de pequeno porte, tem o processo de fornecimento simplificado que prioriza meios de diminuir custos, mantendo a preocupação relacionadas a qualidade e prazo ao adquirir seus materiais, que na maioria das vezes, ocorre de forma presencial.

Palavras Chaves: Fornecedor. Cliente. Qualidade. Preço e Prazo.

1.INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo descrever como funciona o processo de fornecimento da empresa Unidade Digital junto aos seus fornecedores. Analisando o processo de aquisição dos mesmos na empresa, a qual oferece serviços e cursos de informática. Uma empresa que está atuando há quatro anos no mercado, buscando sua permanência nesse seguimento através dos critérios (qualidade, preço e prazo) usados para escolha de seus fornecedores.

Metodologicamente, norteou-se pelo estudo de caso com uso de questionário contendo cinco perguntas relacionadas ao seu processo logístico ligadas aos seus fornecedores, pela pesquisa bibliográfica e de periódicos, buscando de maneira geral quais são as práticas de compra na empresa Unidade Digital. Através do resultado deste questionário, foram observados problemas relacionados ao prazo e preço em alguns de seus fornecedores. Desta forma

¹ Artigo resultado de Atividade Programada Supervisionada Lab ADM do 4º/5º sem. noturno do curso de Administração do Instituto Baiano de Ensino Superior IBES, orientado pela Prof. Ms. Aliger Pereira e revisado pela Coordenação do Curso de Administração.

² Alunos do 4º/5º sem. Noturno do curso de Administração do Instituto Baiano de Ensino Superior IBES.

verificou-se, como é importante a escolha do fornecedor para o funcionamento das atividades da empresa. Tendo como principais referenciais teóricos: Marco (1993) conceituando sobre preço, prazo e qualidade dos materiais; Gomes (2004); Welter (2009), Banzato (2005) referem-se a importância dos fornecedores; e David (1997) define a relevância dos clientes na escolha dos mesmos. Desta forma verificou-se como é importante a escolha do fornecedor para o funcionamento das atividades da empresa. E este sendo parceiro da empresa, contribui para os negócios de ambas as partes. A empresa Unidade Digital, por se tratar de uma empresa de pequeno porte, tem o processo de fornecimento simplificado que prioriza meios de diminuir custos mantendo a preocupação relacionada à qualidade e prazo ao adquirir seus materiais, que na maioria das vezes, ocorre de forma presencial.

2. REFERÊNCIAL TEORICO

2.1 Importância do Fornecedor

O fornecedor é uma área funcional da Cadeia Logística, o seu papel dentro da logística moderna é de parceiro operacional, ou seja, oferece seus produtos e/ou serviços com o objetivo de acrescentar valor ao cliente. Isso Requer um relacionamento amplo, compreendendo desde o desenvolvimento em conjunto do produto até contratos de fornecimento com preços, qualidade e prazos sujeitos a uma mútua administração, visando à manutenção do mercado pela contínua satisfação do cliente.

O código de Defesa do Consumidor determina no art.3º o conceito de fornecedor, afirmando:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de Setembro de 1990. Institui o Código Civil.)

Existem outras denominações para fornecedor, cabendo destacar alguns, são elas: todo comerciante ou estabelecimento que fornece mercadorias necessárias ao seu consumo; fabricante; abastecedor, vendedor ou prestador de serviços.

A empresa analisa o fornecedor para verificar a qualidade de seu serviço, para assim amenizar as problemáticas desta relação empresa/fornecedor. Fornecedor é um dos componentes mais importantes para o desenvolvimento de determinada empresa. A credibilidade deste seguimento, viabiliza a qualidade do produto e/ou serviço da empresa que com ele trabalhe, mantendo uma relação estável, colaborativa e de longo prazo, acarretará assim, vantagens competitivas pelo meio da melhoria de qualidade e diminuição de custo para ambos.

A importância de o fornecedor ter responsabilidade no prazo de entrega, qualidade do seu produto e serviço, a boa relação com seu cliente, para auxiliar na identificação da causa dos problemas que possam ocorrer, entre outras assistências fundamentais, que reconheça o fornecedor como um parceiro, que planeje junto ao seu cliente é fundamental para credibilidade deste fornecedor.

Um fornecedor renomado funciona para empresa como uma fonte de marketing “...muitas companhias estão descobrindo que o fornecedor é uma fonte crescente de inovação do produto ou do processo...” (GOMES, 2004, p.132). A logística, como um todo, vem ganhando destaque em modo acelerado, principalmente pela relação de suas atividades em conjunto a otimização de custo. "Tornou-se essencial uma administração de materiais voltada à gestão

estratégica, propondo uma visão mais moderna dentro dos novos conceitos, para o gerenciamento de materiais dentro de uma relação cliente-fornecedor” (WELTER, 2009).

Devido à rápida atualização tecnológica, é necessária renovação constante das técnicas dos fornecedores, para acompanhar o desenvolvimento e prioridade do mercado

Desenvolvimento de parcerias tanto em produtos quanto em tecnologia é fundamental para que a informação flua na cadeia a jusante ou a montante e que os dados importantes cheguem ao destino em tempo hábil de serem totalmente aproveitadas, assim a cadeia de suprimentos torna-se pró-ativa na tomada de decisões. (SPIM,2008).

Outro destaque importante no processo é a gestão da cadeia de fornecimento, o Supply Chain Management (SCM - Gestão da Cadeia de Suprimentos) que funciona para viabilizar integralmente de forma eficaz os fabricantes, fornecedores e clientes para que a mercadoria seja produzida e sejam entregues de forma ideal (localidade, tempo, custo e qualidade) “...a necessidade de integração logística evoluiu de dentro para fora das organizações desde os fornecedores de matérias-primas até o consumidor final.” (BANZATO, 2005, p.19).

2.2 Escolha dos fornecedores e processo de compras na empresa Unidade Digital

A escolha de um fornecedor deve ser bastante analisada dentro do planejamento da empresa “...é necessário ter em atenção as **necessidades** e **requisitos** do cliente..”(RIGGS, 1997, p.59). Por isso as empresas devem ser bastante criteriosas na escolha dos mesmos, porquanto ao final da cadeia de logística uma escolha errada poderá acarretar em muitos prejuízos e produtos de pouca qualidade, para que isso não aconteça é necessário seguir alguns critérios antes de escolher um fornecedor para a empresa. Na empresa Unidade Digital não é diferente, apesar de ser uma empresa jovem sua maturidade em relação a esse critérios é bastante respeitada para que a mesma possa fidelizar seus clientes e crescer no mercado desse segmento. Esses critérios podem variar de empresa para empresa, alguns deles podem ser de: produtos de boa qualidade; entregas nos prazos; preços baixos; boas referências; serviços de qualidade; cumprimento dos acordos estabelecidos; assistência técnica; esclarecimentos no andamento do produto.

A importância desses critérios de escolha dentro do processo de compras também deve ser levada em consideração no planejamento das empresas, pois o sucesso no final desse processo dependerá da escolha dos mesmos. Por isso as organizações estão cada vez mais preocupadas em escolher fornecedores que possam proporcionar produtos de boa qualidade e capazes de concorrer no mercado e com capacidade de garantir materiais de qualidade, bons prazos de entrega e de baixo preço. Para decidir a melhor opção os departamentos de compras estão analisando os fornecedores através desses critérios, assim também tem ocorrido na empresa Unidade Digital que visa oferecer serviços de qualidade para seus clientes. A depender das necessidades da empresa para com os seus clientes três maneiras de relações com os fornecedores podem ser estabelecidas, estas citadas no quadro1:

MANEIRAS DE RELAÇÕES COM OS FORNECEDORES		
Tipos	Definição	Unidade digital
Fonte Única	Esse tipo de fornecimento precisa ser exclusivo devido ao tipo do produto ou discriminação do fornecedor.	Não faz parte desse grupo.
Fonte múltipla	São feitos através de vários fornecedores, assim aumentando a concorrência entre si e por consequência trazendo mais vantagens em preços, serviços e qualidade nos produtos para a empresa.	Pelas características, se enquadra nesse grupo.
Fonte simples	Esse tipo de fornecimento requer um planejamento mais detalhado na escolha do fornecedor, pois será escolhido um entre vários para um fornecimento a longo prazo.	Não faz parte desse grupo.

Quadro 1 – Maneiras de relações com os fornecedores

Fonte: Elaboração Própria

2.3 Aquisição de materias

O processo de aquisição de materias é representado através de um ciclo de compras (FIG. 1):

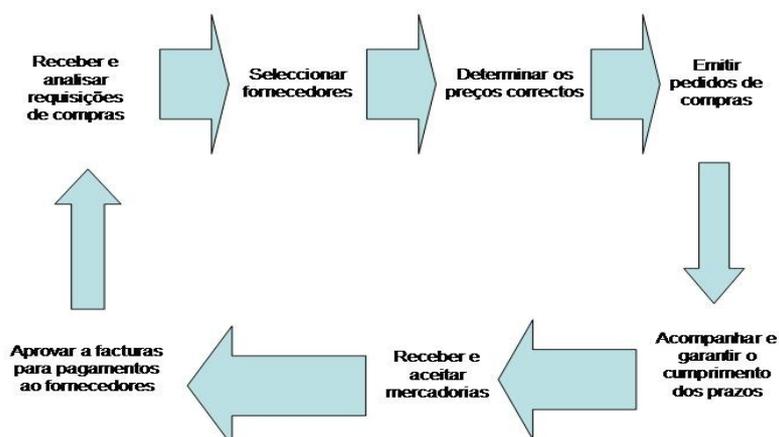


Figura1 - Ciclo de compras

FONTE: (Celson, 2008).

Na Unidade Digital os fornecedores que contemplam esse processo são:

- FujiClik – Fornecedora de papel e ribon (tinta para revelação) e envelope para fotos 10x15 e 15x20, o cadastro é feito na própria empresa Fujiclik e quando falta materiais a mesma é informada e ela faz a entrega na Unidade Digital e o pagamento é feito no ato da entrega.
- ACG / Copiadora – Fornece o toner para a máquina de xerox, como também faz a manutenção do equipamento, o cadastro desse fornecedor é feito na própria empresa ACG / Copiadora.
- Casa da Recarga – Onde são feitas as compras dos clips para os cartuchos que são carregados.
- Banca de revista dos Barris – Fornecedor de papel A4, nesse caso a empresa vai até o mesmo para comprar as Caixas de Papel A4.
- O Baratão – Onde são compradas as tintas para fazerem as recargas de cartuchos.
- Novo Mundo / Uruguai – Onde são feitas as compras de materiais de papelaria, o cadastro também é feito na empresa que fornece e por isso a Unidade Digital recebe desconto.
- Ômega / Comércio – Lá são feitas as compras de materiais para as plastificações de documentos.

2.4 Classificação de fornecedores

Existem vários tipos de classificações nas categorias dos fornecedores. Os que fazem parte da Unidade Digital são os de produtos acabados e serviços. A seguir podem ser conhecidos os tipos (quadro 2):

Tipos de classificações nas categorias dos fornecedores	
Tipos	Definição
Componentes	É o fornecedor de peças ou componentes já acabados que farão parte dos produtos finais. São partes prontas ou montadas que juntas constituirão um produto acabado.
Matérias Primas	São fornecedores de matérias brutas, materiais básicos que ingressarão no processo produtivo da empresa. Ou seja os itens iniciais necessários para a criação dos produtos ou serviços. É importante saber selecionar e conhecer as qualidades dessas matérias primas, pois elas determinarão a qualidade dos produtos finais.
Produtos acabados	São aqueles que fornecem mercadorias prontas, ou seja, os produtos acabados, os quais já passaram por todas as etapas de criação e estão prontos para serem vendidos, usados ou consumidos pelos clientes finais.

Serviços	São aqueles que oferecem algum tipo de serviço para a organização. Os serviços fazem parte dos aspectos intangíveis na empresa, e a qualidade na prestação de um serviço fará diferença entre o custo e tempo na entrega do produto final. Os tipos de serviços podem variar de uma organização para outra, isso dependerá do seu seguimento. Alguns desse serviços podem ser de entrega e segurança.
----------	---

Quadro 2 - Tipos de classificações nas categorias dos fornecedores

FONTE: Elaboração Própria.

2.5 Qualificação dos Fornecedores da Unidade Digital

A qualificação dos fornecedores deve seguir parâmetros de avaliação e capacitação que devem ser cuidadosamente examinados pela empresa contratante, não deve ser levado em consideração apenas o preço, pois “um fornecedor que apresenta os menores preços pode se revelar incapaz de exercitar os serviços previstos, seja com relação à qualidade, seja com relação ao prazo” (DOUGLAS, 2008). Devido a orçamentos apertados alguns gestores optam pelo preço mais baixo, acreditando que mesmo que ocorram custos adicionais a economia valerá a pena. Sendo que futuramente os gastos com assistência, reclamações de clientes, troca de produtos consumirá toda a economia feita anteriormente. Por isso a qualificação dos fornecedores é de grande importância para que se obtenham resultados positivos.

A empresa Unidade Digital por ser também um fornecedor, fica atenta as exigências do mercado, possuindo profissionais qualificados e integrados, o que possibilita um ganho em eficiência, produtividade e pontualidade nos serviços.

2.6 Definições e importância dos critérios de escolha dos fornecedores da Unidade Digital

2.6.1 Preço

Entende-se por preço o valor exigido pelo fornecedor por um produto, serviço, material a ser comercializado. A importância desse critério dentro da logística está relacionada diretamente a definição dos valores a serem estabelecidos ao consumidor final, por isso deve ser criteriosamente analisado.

2.6.2 Prazo

Refere-se às necessidades da empresa em calcular o tempo necessário para a aquisição ou pagamento de um determinado produto ou serviço. A importância desse critério está diretamente ligada às entregas e pagamentos da empresa, por isso, o planejamento de compras da empresa deve tê-lo em atenção.

2.6.3 Qualidade

A qualidade é definida pela comparação feita das características do produto de acordo com as exigências do consumidor ou normas estabelecidas na fabricação. A avaliação da qualidade de um produto ou serviço dependerá dos padrões estabelecidos pelo consumidor que terá um ponto vista sobre o que define como qualidade, diferente dos técnicos que o fabricam, que seguirão as normas estabelecidas pela empresa. Sendo de grande importância dentro dos critérios de avaliação, pois disso dependerá a satisfação do consumidor final.

3. ESTUDO DE CASO

Optou-se nesse trabalho por analisar como funciona o processo de fornecimento da empresa Unidade Digital, para isso foi elaborado um questionário para a empresa esclarecer como funciona esse processo, e foram analisados da seguinte maneira:

3.1 Critérios de escolha dos fornecedores e Entrega de materiais na Unidade Digital

Esses critérios são bastante valorizados pela empresa como já foram esclarecidos no item 2.2. Pois a empresa sabe que a escolha de seus fornecedores afetará diretamente na qualidade de seus serviços prestados para com seus clientes, desta forma a empresa em questão optou em ter seu fornecimento funcionando da seguinte maneira: alguns fornecedores vão até a empresa prestarem seus serviços ou entregarem seus produtos sem custos adicionais, para que assim possam economizar na entrega, e ter eficiência no cumprimento de seus prazos para com seus clientes. Sendo que existem alguns fornecedores para os quais se faz necessário a empresa ir até eles.

Para escolher seus fornecedores a empresa tem como critérios de escolha os aspectos. (quadro 3):

Critérios de Escolha da Unidade Digital		
Ordem	Critérios	Definição da empresa
1	Qualidade	A empresa Unidade Digital preza em primeiro lugar por qualidade em seus serviços, por isso a mesma antes de escolher o fornecedor, visita a empresa ou estabelecimento para conferir a qualidade dos materiais, também são buscadas referências entre os concorrentes sobre esses fornecedores.
2	Preço	Essa escolha é bastante analisada, pois dela dependerá os preços estabelecidos dos serviços prestados pela empresa, que visa prestar o serviço com boa qualidade mas também acessível aos seus clientes, sabendo que isso fará a diferença entre os seus concorrentes.
3	Prazo	Esse item no critério de escolha da empresa também é importante para a mesma, dele dependerá a conclusão de bons serviços prestados para os clientes, por isso o cumprimento dos prazos de seus fornecedores são extremamente importantes e acompanhados diretamente com seus fornecedores.

Quadro 3 - Critérios de Escolha da Unidade Digital

Fonte: Elaboração Própria

3.2 Pontos positivos e negativos

Através de uma análise feita junto à empresa, foram questionados os pontos positivos e negativos de seus fornecedores, e a mesma chegou as seguintes conclusões:

A empresa que às vezes falha é a ACG Copiadora que em alguns momentos não cumpre com os prazos acordados prejudicando o fluxo do trabalho.

Dentre as outras seguem os acordos cumpridos corretamente, mas uma foi destacada, a empresa FujiClik que faz um excelente acompanhamento. Um exemplo foi relatado pela Unidade Digital, quando uma de suas máquinas de revelação fotográfica apresentou problemas, em tempo ágil eles forneceram um outro maquinário até resolver o problema na máquina da empresa.

3.3 Classificação dos fornecedores

Através dos critérios de escolha da empresa, os fornecedores que contemplam os aspectos escolhidos são classificados da seguinte maneira:

FORMAIS

São aqueles fornecedores em que a empresa possui um cadastro ou um contrato formal. São eles:

- FujiClik
- ACG / Copiadora
- Casa da Recarga
- Novo Mundo / Uruguai
- O Baratão
- Ômega / Comércio

INFORMAL

É o fornecedor em que a empresa não possui cadastro ou contrato formal. Segue:

- Banca de revista dos Barris

Esclarecimento em relação à informalidade do fornecedor:

Um breve questionamento foi feito em questão a informalidade na compra dos papéis A4 pela empresa, e a mesma informou que fizeram uma pesquisa de preço diretamente com as fábricas de papéis A4 e constataram que a compra das resmas de papéis A4 na banca de revista dos Barris tem um custo menor do que comprar diretamente das fábricas. Então, pelo fato da empresa priorizar preços, a mesma optou em escolher realizar as compras em uma banca de revista caracterizando essa informalidade.

4. RESULTADOS

Foram analisados os aspectos que são levados em consideração pela empresa Unidade Digital para a escolha de seus fornecedores. Assim, percebeu-se que a escolha do fornecedor interfere diretamente para se obter resultados positivos no funcionamento logístico das atividades da empresa. E este sendo parceiro da empresa, contribui para os negócios de ambas as partes. Entre os pontos positivos, foi relatado pela Unidade Digital que em relação aos seus fornecedores, a empresa Fujiclik merece destaque pelo seu excelente acompanhamento. Como ponto negativo, a falha da empresa ACG/Copiadora que, na maioria das vezes, não cumpre com os prazos acordados, sendo necessário reestruturar os critérios de escolha desse fornecedor e assim substituí-lo. A empresa Unidade Digital, por ser uma empresa de pequeno porte, tem o processo de fornecimento simplificado, que caracteriza seus fornecedores em formais e informais. Priorizando meios de diminuir custos ao adquirir seus materiais, na maioria das vezes, de forma presencial, ou seja, adquire diretamente do fornecedor não havendo a necessidade de entrega por parte do mesmo. Dessa forma, eliminam-se possíveis atrasos, custos cobrados decorrentes da entrega, garantindo a qualidade do serviço prestado aos seus clientes.

5. CONCLUSÃO

Fica constatado que a importância da seleção e avaliação constante do fornecedor, garante o desdobramento eficaz das atividades de uma organização. A Unidade Digital que prioriza qualidade, preço e prazo de seus parceiros fornecedores devido a uma questão atual, tem dificuldade em relação a prazo de entrega de suas compras, indicando necessidade de reestruturação na diversificação destes, para assim ter um leque de orçamentos que disponibilize maior vantagem de negócio.

Esse estudo questiona o quanto é importante a relação empresa/fornecedor, no quesito do retorno para ambos, nessa associação no fato da diminuição de custo, competitividade, qualidade, diminuição de erros, estabilidade e credibilidade no mercado.

A empresa analisada a Unidade Digital também é um tipo de fornecedora, mas nesse caso de serviço, prioriza a qualidade, pontualidade e exigências do seu mercado de atuação para desta forma satisfazer seus clientes.

Portanto esse segmento Logístico correlacionado a outros, dão andamento ao mercado gerenciando custo, tempo, pessoas e clientes, deste modo fica indispensável à atualização periódica para acompanhar as mudanças e necessidades do mercado e de seus clientes.

REFERÊNCIAS

ADMINISTRADORES, *Artigo: A importância da avaliação de fornecedores na maximização de vantagens.* (João Pessoa, 2009) disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-importancia-da-avaliacao-de-fornecedores-na-maximizacao-de-vantagens/28941>>. Acesso em: 06 de mai. de 2012.

ADMINISTRADORES, *Artigo: Qualificação de fornecedores.* (Douglas Manoel, 2009), disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/qualificacao-de-fornecedores/27656/>>. Acesso em: 15 de mai. de 2012.

ADMINISTRADORES, *Artigo: Tecnologia da informação na Cadeia de Suprimentos.* (João Pessoa, 2008), disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-artigos/tecnologia-da-informacao-na-cadeia-de-suprimentos/22798>>. Acesso em: 06 de mai. de 2012.

ARANTES, Amílcar – *O papel da logística na organização empresarial e na economia: Aprovisionamento*. Lisboa, 2005. Disponível em: <http://pt.wikibooks.org/wiki/Log%C3%ADstica/Gest%C3%A3o_do_aprovisionamento/Gest%C3%A3o_de_fornecedores> Acesso em: 03 de mai. de 2012.

AURÉLIO, Marco P. Dias. *Administração de Materiais Uma Abordagem Logística*, pgs 281;285;290. 4ª edição, São Paulo, Editora Atlas, 1993.

BANZATO, Eduardo. *Tecnologia da Informação Aplicada á Logística*. 1º Ed. São Paulo, IMAN, 2005.

CASA CIVIL, *Dos direitos do consumidor, LEI Nº 8.078, de 11 de setembro 1990* (Brasília, 1990), disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm> Acesso em: 15 de mai. de 2012.

GARCIA Martins Petrônio e CAMPOS Alt Paulo Renato. *Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais*, pg 263; Editora Saraiva 2001.

GOMES, Carlos F. Simões. *Gestão da cadeia de suprimentos integrada a Tecnologia da Informação*. 1º Ed. São Paulo, Thomson, 2004.

RIGGS, David. Sharon - *The Executive's Guide to Supply Management Strategies*. 1ª ed. Nova Iorque: AMACOM, 1997, pg 59. Disponível em: <http://pt.wikibooks.org/wiki/Log%C3%ADstica/Gest%C3%A3o_do_aprovisionamento/Gest%C3%A3o_de_fornecedores> Acesso em 03 de mai. de 2012.

SANTOS, Celso - *Ciclo de compras*, 2008. Disponível em: <http://pt.wikibooks.org/wiki/Ficheiro:Ciclo_de_Compras.jpg> acesso: 11 de mai. de 2012.