

# Aplicação do Modelo de Gestão do Relacionamento com Fornecedores na Cadeia de Suprimentos em uma Empresa do Setor Sucroenergético. (SRM – *Supplier Relationship Management*)

**Autor:** Ronaldo de Farias Kano **Orientador:** Dr. Paulo Sérgio de Arruda Ignácio

**Palavras-chave:** SRM, Fornecedores.

**Email:** ro.kano@hotmail.com

## Introdução

A Gestão de Fornecedores torna-se hoje um desafio para a Gestão do Negócio, segundo Corrêa (2010, pág. 87) tanto o gerenciamento do cliente quanto o gerenciamento do fornecedor é importante numa rede de suprimento, de forma a maximizar os resultados das interações entre empresa e fornecedores. Para uma gestão efetiva dos Fornecedores, é necessário segmentar e classificar de acordo com a sua importância para o negócio da empresa, a partir dessa premissa é que podemos desenhar um modelo de Gestão que seja mais eficiente com o intuito de aperfeiçoar o processo da Empresa e do Fornecedor.

O uso da gestão de fornecedores baseada na segmentação pelo SRM proporciona uma análise mais acertiva no que diz respeito ao porte da empresa, para que as análises de fornecimentos sejam baseadas com mais estrutura e robustez. Com base nesta robustez a cadeia passa a agregar valores aos processos, sendo considerada como uma Cadeia de Valor para aqueles que por ela estão envolvidos.

## Objetivos

O Objetivo do estudo é estabelecer o modelo de SRM para analisar a cadeia de Fornecedores da empresa com o intuito de visualizar a base por sua importância e criticidade de fornecimento, junto com a capacidade de desenvolvimento de cada fornecedor, minimizando assim possíveis riscos de rompimento ou não cumprimento do contrato, e para cada vez mais fortalecer a carteira com o intuito de trabalhar com aqueles que entendem e se aproximam do pensamento estratégico da empresa.

## Metodologia

O método utilizado para realizar este trabalho consiste na Metodologia MASP (Matriz de Análise e Solução de Problema) A Primeira Etapa foi a Observação do setor para identificar a área que mais concentrava esforços para a resolução de problemas, na segunda Etapa foi a Observação do que este problema acarretava para o departamento, após a observação e a definição de qual seria a causa raiz da dificuldade encontrada deu-se início a Terceira Etapa na coleta e análise de dados tais como os indicadores de desempenho dos Fornecedores e a coleta de informações junto aos usuários finais das atividades. As etapas seguintes consistiram no Plano de Ação e Início da Ação para a abordagem correta. A coleta dos indicadores de desempenho foi realizada com os relatórios mensais que o departamento de suporte de Inteligência de Mercado gera para que o departamento possa trabalhar junto aos Fornecedores que necessitam de uma atenção especial.

| Situação Atual de RNC por Fornecedor de Suprimentos (acumulado safra) |        |
|---|--------|
| Fornecedor 01   | 36,67% |
| Fornecedor 02   | 10,00% |
| Total Suprimentos   | 46,67% |

Tabela 1 – Situação dos Fornecedores Críticos da Carteira de Suprimentos Serviços Logísticos (Fonte: Portal de Suprimentos da Cia.)

## Resultados

O processo está no processo inicial de implantação, porém após o fechamento dos números no mês de dezembro de 2013 foi positivo, pois com a apuração feita houve uma redução considerável nos números realizados. A redução ocorreu ainda em um período considerado de atenção pela companhia, pois é o período final de moagem. O *feedback* recebido das áreas usuárias em relação ao que está sendo feito está positivo, ainda de uma maneira Qualitativa e não Quantitativa, este mesmo *feedback* está sendo emitido pelos Fornecedores, estes por sua vez estão satisfeitos por estarem envolvidos de uma maneira clara e objetiva na relação Empresa x Fornecedor. Abaixo se encontra a tabela do realizado e do esperado com a implantação do SRM como uma ferramenta no processo de contratação e monitoramento dos Fornecedores da carteira de Suprimento Serviços Logísticos.

| Situação Atual de RNC por Fornecedor de Suprimentos - Safra 13.14 vs. Esperado |             |                       |                      |                      |
|--|-------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
|  | Safra 12.13 | Início da Safra 13.14 | Final da Safra 13.14 | Esperado Safra 14.15 |
| Fornecedor 01  | 39,13%      | 36,67%                | 29,70%               | 14,85%               |
| Fornecedor 02  | 17,87%      | 10,00%                | 8,43%                | 4,21%                |
| Total Suprimentos  | 57,00%      | 46,67%                | 38,13%               | 19,06%               |

Tabela 2 – Redução da Safra 13.14 vs. Esperado.

## Conclusões

Conclui-se que a Gestão de Relacionamento com o Fornecedor ou SRM é um processo pouco explorado, no qual as empresas acreditam que com os modernos ERP's que possuem essa gestão se torna automática fazendo com que não desprendam grande atenção ou ainda não imaginam que o contato com o Fornecedor deve ser melhor explorado para trazer benefícios conjuntos. O SRM é responsável por estabelecer programas de parcerias, definir bases de contratos de produtos e serviços, buscando sempre otimizar a cadeia seja por meio de redução de custos, divisão de riscos, inovação, economia de escala, tecnologia e busca pelo conhecimento. Vale ressaltar que o SRM não é mais uma sigla da Cadeia de Suprimentos e tem um grande peso e importância para que ocorra uma maior integração entre as partes, pois os ganhos na implantação desta gestão certamente trará o benefício almejado com um desgaste menor para os envolvidos, pois a comunicação direta e o entendimento fará com que a integração seja automática e tornando o que antes era crítico em solução e referência dentro da cadeia.

## Referências Bibliográficas

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos:** logística empresarial. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. 616 p.  
BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J.; COOPER, M. Bixby. **Gestão da Cadeia de Suprimentos e Logística.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 441 p.  
CARVALHO, Gustavo Menocin. *Supplier Relationship Management – SRM* (Gestão do Relacionamento com Fornecedores). **ATMAN.** Disponível em: < <http://www.atmanconsultoria.com.br/publicacoes/supplier-relationship-management-srm-gestao-do-relacionamento-com-fornecedores-gustavo-menocin> > Acesso em: 04 de Agosto de 2013.