

Pesquisa: "Avaliação do serviço logístico sob a percepção do varejo: um estudo empírico numa rede voluntária de supermercados patrocinada pelo atacado"

Respondentes: **Varejistas supermercadistas - proprietários e gerentes**

Nome: _____ Sexo: ☐ Masc ☐ Fem

Idade: _____ Cargo/Função: _____ Tempo no cargo: _____

Experiência na bandeira SMART _____ Início das atividades na rede SMART: _____

Empresa: _____

Endereço: _____ compl. _____

Cidade: _____ Estado: _____ C. E. P. : _____

e-mail=corporativo: _____

tel. (____) _____ cel. (____) _____

	Metros quadrados de loja		Número de funcionários / loja
	Número de check-outs / loja		Faturamento (R\$)
	Tempo dedicado para compras		Tempo dedicado para Administrativo

Uberlândia, 2 de janeiro de 2006.

Prezado Empresário,

O objetivo deste questionário, elaborado pelo Mestrando Leonardo Caixeta de Castro Maia, pertencente ao Mestrado da Universidade Federal de Uberlândia - Faculdade de Gestão e Negócios - FAGEN é conhecer quais são os atributos logísticos que são considerados para avaliação, seleção e/ou eliminação de fornecedores.

Desde já fica estabelecido que todos os dados serão mantidos em sigilo, pois não existe interesse comercial envolvido, sendo preservada a opinião de cada um e das empresas em que trabalhem e o nome dos fornecedores que forem mencionados.

Assim, agradecemos o seu apoio prestado no preenchimento do questionário.

Atenciosamente,

Profa. Dra. Tânia Regina B. A. Teixeira
Orientadora

Leonardo Caixeta de Castro Maia
Mestrando

Após a conclusão da Pesquisa, você deseja:

- ☐ Participar da apresentação dos resultados
☐ Receber e participar da apresentação dos resultados da pesquisa
☐ Somente receber os resultados da pesquisa

PARTE A: A importância dos atributos logísticos de serviço ao cliente considerados na seleção e avaliação dos fornecedores na cadeia de abastecimento de varejistas de bens consumo.

Instruções:

1ª Tarefa:

- A 1ª atividade envolve a avaliação de vários fatores que podem ser considerados quando você seleciona um novo fornecedor, ou quando você avalia o desempenho de um dos atuais fornecedores;
- Por favor, assinala de 1 a 5, os números que melhor representam a importância de cada um desses fatores;
- Se um fator não é utilizado ou possui muito pouca importância na sua avaliação de fornecedores, por favor, marque a opção 1 (não importante);
- A nota 5 (mais importante) deverá ser reservada para aqueles fatores que podem causar re-avaliação dos negócios realizados com o fornecedor, ou podem promover a ruptura com determinado fornecedor, no caso de um performance inadequada.

2ª Tarefa: É avaliar o desempenho atual dos três maiores fornecedores. Por favor, no espaço com o título "Fornecedores A, B e C, insira a nota nos espaços reservados para cada um. A maior nota é 5, e a menor é 1. A nota 5 refere-se indica o melhor serviço e a nota 1, a pior. Se o serviço não está disponível pelo fornecedor, escreva ND - Não disponível, no espaço reservado para o fornecedor.

Fornecedor A: responsável pelo maior volume de compras

Fornecedor B: responsável pelo volume de compras intermediário

Fornecedor C: responsável pelo menor volume de compras dentre os três maiores

Exemplo:

Fatores Considerados	0%	25%	50%	75%	100%	Desempenho Percebido pelos fornecedores		
	menos importante				mais importante	Escala de 1 até 5		
						A	B	C
Disponibilidade do produto no pedido	()	()	()	(X)	()	5	4	4
Consistência no prazo de entrega do pedido	()	()	()	()	(X)	3	2	1
Disponibilidade de instruções técnicas sobre os produtos	(X)	()	()	()	()	5	5	5

Exemplo 1:

A disponibilidade do produto no pedido possui importância 4, pois possibilita a escolha de outro fornecedor e a falta do produto não será avaliada pelo consumidor. O meu fornecedor A tem nota 5, pois SEMPRE me disponibiliza informações sobre o estoque disponível para venda.

Exemplo 2:

A consistência no prazo de entrega dos produtos possui importância 5, pois o atraso nas entregas vai exigir maior estoque de segurança bem como reduzir o nível de confiança junto àquele fornecedor. Possíveis compras mediante a este fornecedor podem ser canceladas. O meu fornecedor C tem nota 1, pois não oferece consistência no prazo.

Exemplo 3:

A disponibilidade de informações técnicas não é relevante, nota ZERO, pois os produtos comercializados não exigem conhecimento específico do supermercadista, tais como, forma de usar, prevenções. A existência do SAC Serviço de Atendimento ao consumidor possibilita o acesso às informações pelo consumidor. Todos os meus fornecedores, A, B e C, vendem produtos com informações na embalagem, sem exigir conhecimento técnico sobre o mesmo.

Parte A: A importância dos atributos de serviço ao cliente considerados na seleção e avaliação dos fornecedores na cadeia de abastecimento de varejistas supermercadistas pertencentes à rede voluntária.

Nº	Atributos considerados importantes para o varejista para seleção ou eliminação de fornecedores	0%	25%	50%	75%	100%	Desempenho Percebido dos fornecedores		
							Escala de 1 a 5		
1	Emitir Notas Fiscais isentas de erros.	()	()	()	()	()			
2	Disponibilizar atendimento exclusivo para correção de faltas, avarias e erros de expedição.	()	()	()	()	()			
3	Garantir o fornecimento em qualquer período.	()	()	()	()	()			
4	Absorver os custos de manuseio de materiais (Exemplo: disponibilizar mão-de-obra para reposição de gôndolas)	()	()	()	()	()			
5	Comunicar via EDI - de computador para computador evitando retrabalho.	()	()	()	()	()			
6	Garantir o prazo de entrega dos produtos.	()	()	()	()	()			
7	Flexibilizar o prazo de entregas quando solicitado.	()	()	()	()	()			
8	Oferecer pedidos mínimos de produtos de forma condizente com o prazo de validade e/ou giro dos produtos.	()	()	()	()	()			
9	Disponibilizar infra-estrutura de distribuição próximo às instalações do supermercado.	()	()	()	()	()			
10	Garantir a troca todo o lote de compra quando possui evidência de produtos com avarias	()	()	()	()	()			
11	Disponibilizar melhorias no processo de pedido de compra, entrega, outros. (Exemplo: palm-top)	()	()	()	()	()			
12	Disponibilizar consultoria / assessoria para melhoria dos processos internos	()	()	()	()	()			
13	Ofertar frete pago pelo fornecedor.	()	()	()	()	()			
14	Utilizar códigos de barras nas embalagens para facilitar movimentação no depósito	()	()	()	()	()			

Parte A: A importância dos atributos de serviço ao cliente considerados na seleção e avaliação dos fornecedores na cadeia de abastecimento de varejistas supermercadistas pertencentes à rede voluntária.

Nº	Atributos considerados importantes para o varejista para seleção ou eliminação de fornecedores	0%	25%	50%	75%	100%	Desempenho Percebido dos fornecedores		
							Escala de 1 a 5		
15	O representante de vendas pode prover informações sobre:								
15a	estoques disponíveis	()	()	()	()	()			
15b	projeção da data de embarque na Central de Distribuição	()	()	()	()	()			
15c	projeção da data de chegada	()	()	()	()	()			
15d	disponibilidade de produtos substitutos	()	()	()	()	()			
15e	Capacidade em absorver os custos devido às avarias ou produtos expedidos incorretamente	()	()	()	()	()			
16	O fornecedor pode disponibilizar assistência / serviços por meio de:								
16a	Crédito	()	()	()	()	()			
16b	Gerenciamento do estoque	()	()	()	()	()			
16c	Assistência Técnica	()	()	()	()	()			
16d	Gerenciamento de dados dos clientes dos clientes	()	()	()	()	()			
16e	Melhorias nos processos de negócio dos clientes	()	()	()	()	()			
16f	Cartão de compras para os clientes	()	()	()	()	()			

Parte B: Medida de Desempenho Global do varejo.

Qual o percentual de compras junto (em %) ?

	do ATACADO		diretamente da indústria
--	------------	--	--------------------------

1) Dos fornecedores do ATACADO, citar os nomes abaixo:

Fornecedor A: responsável pelo maior volume de compras	
Fornecedor B: responsável pelo volume de compras intermediário	
Fornecedor C: responsável pelo menor volume de compras dentre os três maiores	
Fornecedor Z: responsável pela melhor prática entre os fornecedores	

2) Qual é o nível de satisfação perante os fornecedores citados acima:

Se o seu nível de insatisfação for grande, favor macar do lado esquerdo, no último quadro à esquerda.
Se você estiver muito satisfeito com os serviços, favor macar do lado direito, no último quadro à direita.
Se você marcar no meio, indica que você está simplesmente satisfeito com o desempenho do serviço.

[illegible]

3) Caso você esteja insatisfeito com algum fornecedor, já relatou algum desses problemas para seus fornecedores para ...?

Fornecedor A:	☐	SIM	☐	NÃO	Fornecedor C:	☐	SIM	☐	NÃO
Fornecedor B:	☐	SIM	☐	NÃO	Fornecedor Z:	☐	SIM	☐	NÃO

4) Este fornecedor respondeu adequadamente ao problemas relatado por você?

Fornecedor A:	☐	SIM	☐	NÃO	Fornecedor C:	☐	SIM	☐	NÃO
Fornecedor B:	☐	SIM	☐	NÃO	Fornecedor Z:	☐	SIM	☐	NÃO

Parte B: Medida de desempenho da rede na visão do varejista supermercadista

Responda as questões abaixo a partir da implantação da Bandeira SMART, obedecendo o critério abaixo de classificação

0%	25%	50%	75%	100%
----	-----	-----	-----	------

5) Quanto ao Giro de Estoques, pode-se afirmar que...

As mudanças no giro de estoques ainda não podem ser avaliadas ou não são medidas.	Piorou muito	Continuou com o mesmo giro de estoques do que antes	Houve sensíveis melhoras.	Melhorou profundamente.
---	--------------	---	---------------------------	-------------------------

--	--	--	--	--

6) Quanto ao nível de estoque de segurança para evitar falta de produtos no estoque e/ou na gôndola em função de pedidos entregues incompletos e/ou atrasos...

O estoque de segurança ainda não pode ser avaliado ou não é realizado.	Piorou muito, isto é, houve aumento substancial do nível de estoques de segurança	Continuou com mesmo nível de estoques de segurança do que antes.	Foi reduzido um pouco.	Foi reduzido profundamente.
--	---	--	------------------------	-----------------------------

--	--	--	--	--

7) Quanto ao compartilhamento de informações de estoque com o fornecedor...

Ainda não pode ser avaliado ou não é realizado.	Não ocorreu.	Continuou com mesmo nível de colaboração.	Melhorou um pouco.	Melhorou muito.
---	--------------	---	--------------------	-----------------

--	--	--	--	--

8) Quanto ao desperdício/ perda de produtos por falta de giro e/ou avarias

A redução de avarias ainda não pode ser avaliada ou não é realizada.	Não houve nenhum impacto.	Continuou com mesmo nível de perdas do que antes.	Houve pequena redução nas perdas por falta de giro e/ou avarias.	Houve redução significativa nas perdas e/ou avarias.
--	---------------------------	---	--	--

--	--	--	--	--

Parte B: Medida de desempenho da rede na visão do varejista supermercadista

Responda as questões abaixo a partir da implantação da Bandeira SMART, obedecendo o critério abaixo de classificação

0%	25%	50%	75%	100%
----	-----	-----	-----	------

9) Quanto às informações sobre roteirização de veículos que impactam diretamente na confiabilidade do horário de recebimento e/ou coleta/retorno de produtos

A informação sobre roteirização de veículos ainda não pode ser avaliada ou não é realizada.	Não houve nenhuma melhora na disponibilização de informações.	Continuou em mesmo nível de informações de antes.	Houve pequena melhora em nível de informação.	Houve redução significativa em nível de informações.
---	---	---	---	--

--	--	--	--	--

10) A forma de unitização de produtos para facilitar a movimentação dos produtos dentro da loja

A unitização de produtos pelo fornecedor não foi avaliada e/ou não é realizada.	Não houve nenhum impacto na unitização dos produtos.	A forma de unitização dos produtos continua a mesma.	Houve pequenas melhoras na unitização dos produtos.	Ocorreram melhoras significativas na unitização dos produtos.
---	--	--	---	---

--	--	--	--	--

11) Quanto ao treinamento dos colaboradores e proprietários...

A capacitação ainda não foi avaliada e/ou não foi disponibilizada	O treinamento foi reduzido drasticamente.	O tempo dedicado aos treinamentos continua o mesmo.	Houve pequeno aumento da dedicação a treinamentos.	Ocorreram melhoras significativas na dedicação ao treinamento.
---	---	---	--	--

--	--	--	--	--

12) Quais foram as principais razões para se ingressar à rede SMART?

☐ Altos custos de compra	☐ Aumento da competição
☐ Necessidade de profissionalização	☐ Custos de propaganda
☐ Dificuldade de aquisição de produtos	☐ Falta de treinamento para os funcionários
☐ Altos custos de compra	☐ Acesso às novas tecnologias
☐ Redução de vendas	☐ Problema de qualidade dos produtos
☐ Outros:	☐ Outros:

Parte C: O desempenho e a expectativa de serviços logísticos dos fornecedores na visão dos varejistas supermercadistas

1) Quantos contatos são realizados por semana?

pelo fornecedor A		pelo vendedor		palm-top		catálogo
		por telefone - Telemarketing				
pelo fornecedor B		pelo vendedor		palm-top		catálogo
		por telefone - Telemarketing				
pelo fornecedor C		pelo vendedor		palm-top		catálogo
		por telefone - Telemarketing				
pelo fornecedor Z		pelo vendedor		palm-top		catálogo
		por telefone - Telemarketing				

2) Quantos contatos você preferia ter?

3) Existe valor mínimo de pedido aceito pelo fornecedor?

Fornecedor A		pelo vendedor	Toneladas		R\$	
		por telefone - Telemarketing				
Fornecedor B		pelo vendedor	Toneladas		R\$	
		por telefone - Telemarketing				
Fornecedor C		pelo vendedor	Toneladas		R\$	
		por telefone - Telemarketing				
Fornecedor Z		pelo vendedor	Toneladas		R\$	
		por telefone - Telemarketing				

4) Qual é a antecedência que você necessita do fornecedor para mudanças de preço?

		dias
--	--	------

5) Qual é o tempo total médio entre o envio do pedido até o recebimento - em dias corridos?

	Fornecedor A	Fornecedor B	Fornecedor C	Fornecedor Z
Que você recebe atualmente? Em dias				
Que você precisa? Em dias				

6) Qual é o máximo número de dias entre a data programada para a entrega?

	Fornecedor A	Fornecedor B	Fornecedor C	Fornecedor Z
Que você acha? Em dias				
Que você recebe atualmente? Em dias				

Parte C: O desempenho e a expectativa de serviços logísticos dos fornecedores na visão dos varejistas supermercadistas

7) Para os produtos que são vendidos por mais de um fornecedor, identifique o percentual de ocorrências utilizadas quando seu pedido não pode ser atendido na plenitude ou na data solicitada? Lembre-se o total tem 100%

	Aguarda até todo o produto esteja disponível		Cancela os pedidos e solicita orçamento para outro fornecedor
	Cancela os produtos faltantes e solicita o embarque na data combinada		Adquire apenas os itens faltantes
	Embarque das quantidades disponíveis e das demais assim que possível		Outro:

Total: 100%

8) Qual é o nível de desconto oferecido pelo fornecedor...?

	Fornecedor A	Fornecedor B	Fornecedor C	Fornecedor Z
Desconto, em %				
Número de dias, (tempo calendário)				

9) Qual o percentual de produtos que são entregues pelo fornecedores na data programada?

	Fornecedor A	Fornecedor B	Fornecedor C	Fornecedor Z
Percentual de entregas na data programada				

10) Qual o percentual de produtos que são entregues pelo fornecedores sem avarias ou danos?

	Fornecedor A	Fornecedor B	Fornecedor C	Fornecedor Z
Percentual de entregas sem avarias ou danos?				

11) Como você avalia seus fornecedores? Marque com um X, a opção escolhida:

	Fornecedor A	Fornecedor B	Fornecedor C	Fornecedor Z
Processo Formal				
Não Existe processo formal				
Sistema Informal				
Não sabe.				

12) Com qual frequência você avalia seus fornecedores?

	Fornecedor A	Fornecedor B	Fornecedor C	Fornecedor Z
por pedido				
Semanalmente				
Mensalmente				
Semestralmente				
Anualmente				