

HELIO RICARDO MEIRIM

**GERENCIANDO RELACIONAMENTOS COLABORATIVOS:
O USO DO CPFAR COMO UM MODELO DE AÇÃO CONJUNTA ENTRE
INDÚSTRIA E VAREJO**

Resumo

Esta pesquisa aborda os relacionamentos baseados em ações de colaboração, parcerias e alianças estratégicas entre Indústria e Varejo. Os relacionamentos colaborativos tem sido cada vez mais utilizadas pelas empresas pois estas precisam atuar como se fossem elos da cadeia de suprimentos, tendo como grande objetivo atender às necessidades e expectativas dos clientes. O foco principal deste estudo é o modelo colaborativo denominado CPFAR (*Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment*) que foi desenvolvido nos Estados Unidos em 1988 e que busca obter, através de um planejamento compartilhado, uma maior precisão nas previsões de vendas e nos planos de ressuprimento dos itens. A pesquisa relaciona os conceitos de cadeia de suprimentos, logística integrada, estoques, planejamento de demanda, ciclo do pedido e sistemas de apoio a decisão logística, aos princípios do CPFAR e, a partir dos conceitos de confiança e colaboração, procura mostrar como o relacionamento colaborativo é entendido pelas áreas de marketing, qualidade e suprimentos. A partir de uma pesquisa bibliográfica são apresentados os resultados em empresas que adotaram o modelo CPFAR, com especial ênfase nos benefícios constatados e nos desafios que sua implementação impõe. A pesquisa demonstra que o modelo CPFAR quando utilizado corretamente, torna-se uma excelente ferramenta de melhoria dos processos colaborativos, possibilitando a redução dos níveis de estoques, a redução da falta de produtos nas gôndolas (ruptura) e a redução do ciclo do pedido. No que concerne aos principais desafios à implementação do CPFAR, foram destacados: a necessidade de mudança cultural onde o foco deixa de ser estritamente nas operações e passa a ser nas transações com o cliente, a necessidade de padronização de dados e fluxos de informações entre os elementos da cadeia de suprimentos, a resistência em compartilhar informações, a exigência de investimentos em tecnologia de informação, a ausência de colaboração internamente e a falta de conhecimento do modelo CPFAR por parte das empresas. No que se refere aos benefícios do CPFAR, foi identificado que o modelo aumenta a visibilidade da cadeia de suprimentos, possibilita a distribuição das entregas ao longo do mês, melhora a troca de informações entre os elos da cadeia de suprimentos, aumenta a disponibilidade de

produtos para os varejistas, reduz o ciclo do pedido, reduz o índice de ruptura nas gôndolas, reduz os custos de estoques, reduz os custos logísticos e eleva o nível de serviço ao cliente.

Palavras-chave: Colaboração. Aliança estratégica. Parcerias. Cadeia de suprimentos. Logística e CPFR.