10ª Edição

# BENCHMARKING SUPPLY CHAIN

# 2022

## Grande Consumo

GS1 Portugal

## FORNECEDORES

### bebidas

BACARDÍ MARTINI · Pernod Ricard Portugal · SOGRAPE DISTRIBUIÇÃO • PORTUGAL · PrimeDrinks · VINALDA · SUPER BOCK GROUP · Central Cervejas e Bebidas · Coca-Cola EUROPEAN PARTNERS · sumol+compal É da nossa natureza.

### lácteos e refrigerados

bel for all for good · LACTOGAL · parmalat · DANONE · Nestlé LongaVida · Alvalle Tropicana

### congelados

PESCANOVA · iglo · Dr. Oetker

### mercearia

DELTA CAFES · Nestlé · Mondelēz International · Cerealis · JMD · matutano · sovena · GALLO · mg Mendes Gonçalves · NOBRE · Unilever FIMA · sumol+compal É da nossa natureza.

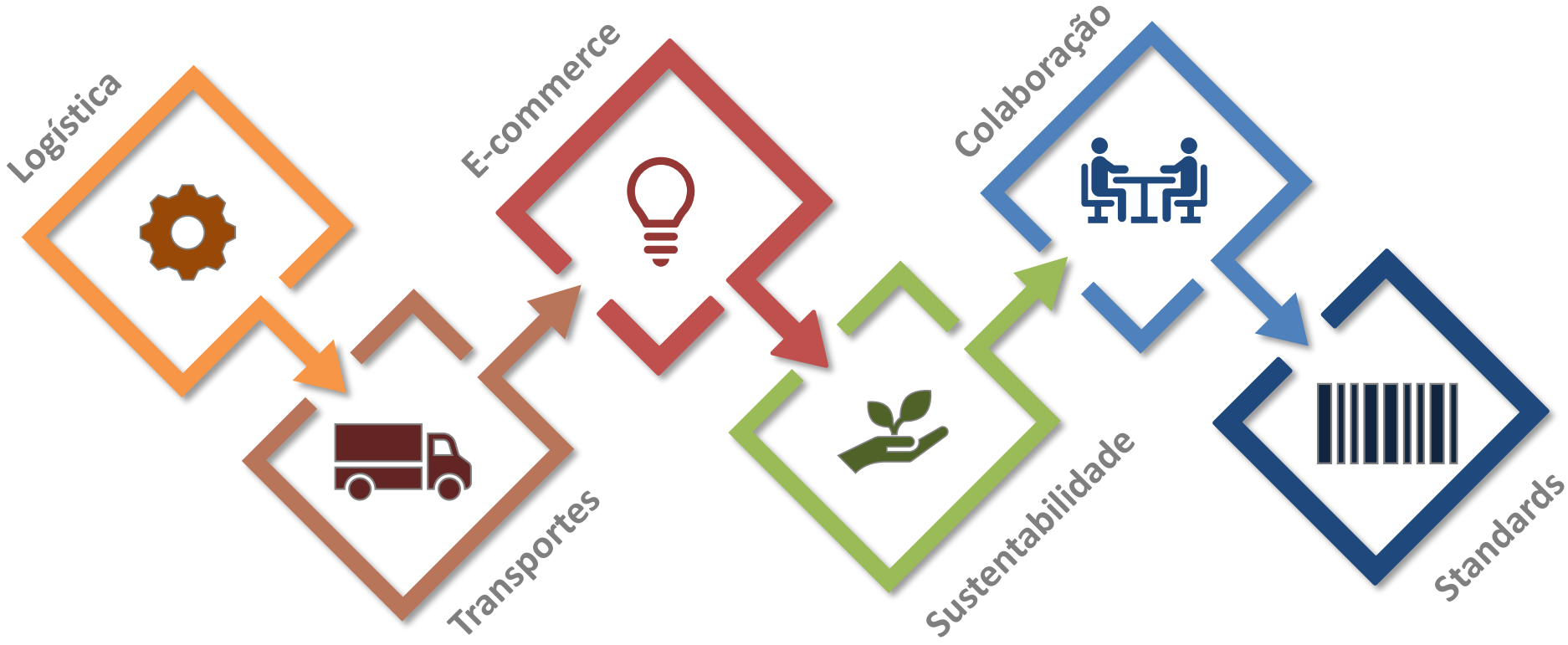
### higiene e beleza

Unilever FIMA · Johnson & Johnson · P&G · Reckitt Benckiser · ARTSANA GROUP · Renova

## RETALHISTAS

Apolónia O Verdadeiro Supermercado. · Auchan RETAIL PORTUGAL · Supermercados COVIRAN · DIA · El Corte Inglés · MERCADONA SUPERMERCADOS DE CONFIANZA · makro · pingo doce · RECHEIO CASH & CARRY · SONAE MC

**A GS1 Portugal foca a 10ª edição do estudo Benchmarking nas seis macrotendências seguintes:**



# Top 10 de perguntas mais importantes para o Retalho

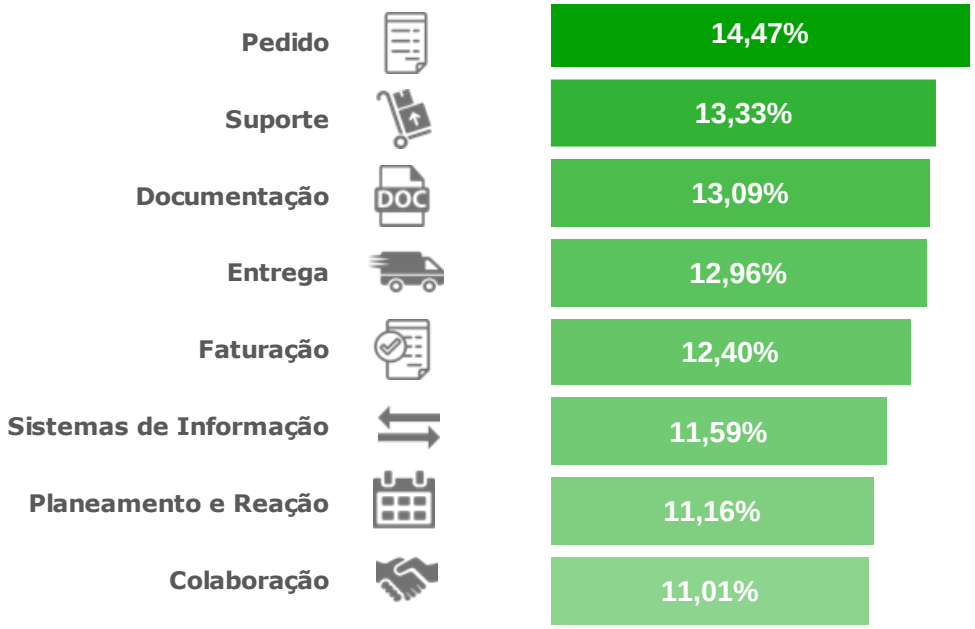
## Prioridades do Retalho

**AVALIAÇÃO:** 10 perguntas com maior importância obtidas pelo agregado dos Retalhistas.

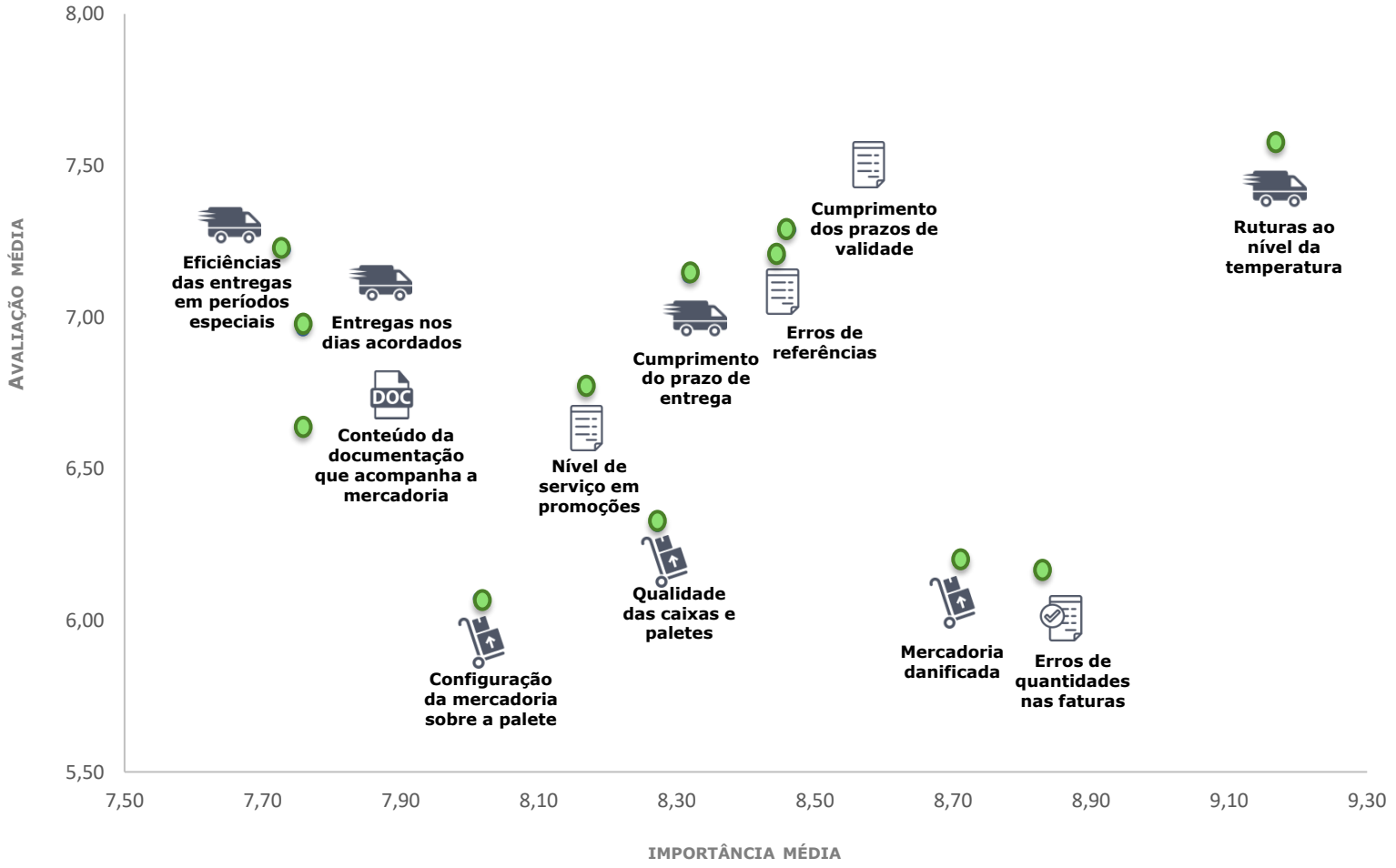
| Grupo | | Perguntas mais importantes do estudo | Importância 2022 | Importância 2021 | Evol. Importância |
|---|---|---|---|---|---|
| Entrega | 1 | Ruturas ao nível da temperatura | **9,17** | 9,38 (2º) | ▼ |
| Pedido | 2 | Erros entre quantidades recebidas vs. pedidas | **8,83** | 7,31 (30º) | ▲ |
| Suporte | 3 | Mercadoria/caixas danificadas | **8,71** | 7,92 (23º) | ▲ |
| Pedido | 4 | Cumprimento dos prazos de validade dos produtos entregues | **8,46** | 8,63 (11º) | ▼ |
| Pedido | 5 | Erros entre referências recebidas vs. pedidas | **8,45** | 8,64 (10º) | ▼ |
| Entrega | 6 | Cumprimento do prazo de entrega acordado | **8,32** | 8,44 (16º) | ▼ |
| Suporte | 7 | Qualidade das caixas, tabuleiros e paletes | **8,27** | 8,89 (6º) | ▼ |
| Pedido | 8 | Nível de serviço em promoções | **8,17** | 8,94 (5º) | ▼ |
| Suporte | 9 | Configuração da mercadoria sobre a palete de modo a facilitar a abertura, desmontagem e manuseamento | **8,01** | 7,19 (32º) | ▲ |
| Entrega | 10 | Execução das entregas nos dias acordados | **7,76** | 8,40 (18º) | ▼ |

## Prioridades do Retalho

O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressa pelos retalhistas a cada uma das perguntas que fazem parte do questionário:



**LINHAS ESTRATÉGICAS:** Este é o panorama geral da avaliação média de todos os fornecedores nas questões mais importantes para o retalho. Destacam-se os **aspetos que**, na opinião dos retalhistas, **podem ser consolidados para garantir a qualidade do serviço**




No geral observamos avaliações médias superiores à última edição, um exemplo disso é a avaliação média mais baixa do estudo ser 6,07 (versus 5,54 em 2021).

O TOP 10 de importâncias em 2022 apresenta questões com importância inferior. No ano anterior tínhamos 2 questões com avaliação superior a 7,50 que este ano não estão completadas nas mais importantes.
Não se pode descurar a entrada de novas insígnias na participação.

O grupo suporte, referente ao acondicionamento da mercadoria, é o que aponta mais oportunidades de melhoria.

## 10 RETALHISTAS, DEZENAS DE REQUISITOS

Destacamos a 10ª edição deste projeto com a participação de 10 retalhistas. As suas prioridades e requisitos são distintos levando a que os **fornecedores cada vez tenham de ser mais flexíveis** para escalarem no ranking das avaliações.

A análise ao TOP 10 revela algumas alterações face às edições anteriores, destacando não só as usuais prioridades de nível de serviço quotidiano e em promoção, cumprimento dos prazos e dias de entrega acordados como também chama a atenção para problemas no **acondicionamento da mercadoria** à receção. Muitos retalhistas enumeram que **as paletes multireferência tornam o processo mais complexo** e que a probabilidade é alta de existirem danos quando mal construídas.

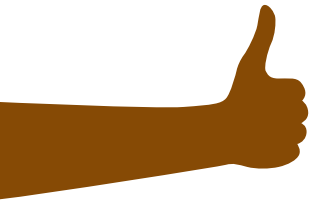
Começámos a estruturar a análise dos dados pelas diferentes categorias para que seja possível à concorrência direta focar-se nas especificidades da sua atuação. No entanto, relembramos que o objetivo primordial deste projeto é ser uma ferramenta de trabalho que analisa o mercado como um todo, tendo temas cuja comparação é realizada entre todos os fornecedores, não olhando à categoria (reuniões periódicas, alinhamento das bases de dados, etc.).

## CUMPRIMENTO DOS PEDIDOS E DAS ENTREGAS

Tal como na última edição o bom estado do produto e dentro das validades acordadas são temas que mantém importância crucial. Os grupos de análise mais operacionais são aqueles que se destacam como relevantes para trabalhar e garantir a qualidade do serviço.

## ALTERAÇÕES NAS IMPORTÂNCIAS

Notou-se uma diminuição da importância dos temas de faturação (erros nas faturas) que passaram a dar lugar ao formato, tamanho e qualidade do suporte da mercadoria. Aspetos cruciais para garantir que a mercadoria é entregue dentro das condições adequadas. Para além destas escaladas no ranking das importâncias é de destacar o aparecimento no 2º lugar dos erros de quantidades nas entregas.



## ETIQUETA LOGÍSTICA E ALINHAMENTO DE DADOS

Apesar da questão relativa à codificação GS1-128 não pertencer ao TOP 10 nesta edição é um requisito sempre comentado entre os retalhistas nacionais. Continua a ser das questões com avaliações mais baixas e problemas reportados. É possivel ainda destacar que as questões do grupo Sistemas de Informação são as que têm notas mínimas mais baixas a rondar o 4 (de 0 a 10). Isto significa que ao nível do alinhamento da informação existe muita margem de trabalho entre fornecedores e retalhistas.

## Diferenças entre as importâncias para Retalhistas e Fornecedores

### RETALHISTAS

Cumprimento dos prazos e dias de entrega e eficiências das entregas em períodos especiais

Artigos dentro dos prazos de validade e com temperatura adequada

Erros de quantidades e referências no dia-a-dia e em promoção

Qualidade das caixas e paletes, a respetiva configuração e se é acompanhada com a documentação necessária

### FORNECEDORES

Processo de descarga ágil, tempos de espera na descarga e possibilidade de acordoss coordenação horária

Construção de relações sólidas nos departamentos de logística e supply chain e partilha de informação sobre disponiblidade do produto e promoções

Unidade de encomenda adequada, atualização e alinhamento de bases de dados e utilização de mensagens EDI

Registo e partilha dos incidentes nas notas de entrega e processamento de faturação ágil

## A Visão da GS1 Portugal

A nossa Visão é a de um Mundo onde os bens e a sua informação se movimentam de forma eficiente e segura, para benefício dos negócios e melhoria da vidas das Pessoas, todos os dias.


## GS1 Portugal

Estrada do Paço do Lumiar, Campus do Lumiar, Edifício K3
1649-038 Lisboa
Telefone: +351 21 752 07 51

Email: benchmarking@gs1pt.org

http://www.gs1pt.org/