

## 1. Explorando Elos Externos - Custeio do Fornecedor

Suponha que um gestor de compras use dois fornecedores: a Eletrônica Freitas e a Ouro Limitada. Elas fornecem dois componentes: X1Z e Y2Z. O gestor de compras prefere a Freitas devido ao preço menor, no entanto a Ouro Limitada é mais confiável na entrega dos componentes. Existem duas atividades relacionadas com fornecedores:

*retrabalhar produtos* – ocorre devido a falhas no componente ou falhas no processo.

*executar prontamente produtos* – ocorre devido à entrega atrasada de componentes ou falha no processo.

Falhas de componentes e entregas atrasadas são atribuídas aos fornecedores e os custos de falhas de processo são atribuídas aos processos internos. Os custos de retrabalho atribuíveis a falhas de componentes são atribuídos aos fornecedores usando o número de componentes falhos como direcionador. Os custos de expedição atribuíveis a entregas atrasadas são atribuídos usando o número de despachos atrasados como direcionador.

Com os dados da tabela abaixo, elabore uma demonstração de custos para cada um dos fornecedores utilizando o custo de Comprar os componentes e o custo das atividades “retrabalhar produtos” e “executar prontamente produtos”.

O que você pode concluir?

### I. Custos da Atividade

| Atividade                     | Falha do Componente/<br>Entrega Atrasada | Falha de Processo |
|-------------------------------|--|-------------------|
| Retrabalhar produtos          | \$200.000                                | \$80.000          |
| Executar prontamente produtos | \$ 50.000                                | \$ 5.000          |

### II. Dados dos Fornecedores

|                          | Eletrônica Freitas |        | Ouro Limitada |       |
|--------------------------|--------------------|--------|---------------|-------|
|                          | X1Z                | Y2Z    | X1Z           | Y2Z   |
| Preço de compra unitário | \$10               | \$26   | \$12          | \$28  |
| Unidades Compradas       | 40.000             | 20.000 | 5.000         | 5.000 |
| Unidades Defeituosas     | 800                | 190    | 5             | 5     |
| Despachos Atrasados      | 30                 | 20     | 0             | 0     |

## 2. Explorando Elos Externos – Gerenciando o tempo de resposta ao Cliente

A Kurt Corporation, que fabrica partes e equipamentos especiais para bicicletas de corrida, realizou as seguintes atividades durante determinado período:

- 1) Realização de telefonemas a lojas de venda de bicicletas, tentando realizar vendas;
- 2) Processamento de pedidos de clientes, recebidos pelo correio;
- 3) Colocação de pedidos de clientes em fila, para expedição das partes e equipamentos solicitados;
- 4) Remessa de pedidos de clientes ao departamento de produção adequado, no final de cada dia;
- 5) Atendimento a telefonemas de vendedores que informam, no final de cada dia, os pedidos que conseguiram realizar;
- 6) Expedição de partes e equipamentos vendidos;
- 7) Realização de inspeção de qualidade, durante a produção;
- 8) Atendimento a pedidos de clientes, por telefone;
- 9) Colocação de pedidos de compras de materiais especiais, necessários à produção de partes e equipamentos vendidos;
- 10) Colocação dos pedidos dos clientes em fila, para produção;
- 11) Preparação de máquinas para produção de partes, de acordo com as especificações respectivas;
- 12) Produção de partes;
- 13) Realização de vendas a lojas de bicicletas;
- 14) Classificação de pedidos de clientes, de acordo com o correspondente processo de produção;
- 15) Realização de inspeção de qualidade, após a produção;
- 16) Remessa de partes produzidas ao departamento de expedição;
- 17) Recrutamento e seleção de vendedores, que atendem em estandes da companhia durante a realização de corridas de bicicletas;
- 18) Estocagem de partes até que outras partes do pedido estejam produzidas;

Pede-se:

- a. Classifique as atividades de acordo com o processo “Tempo de resposta ao cliente” desenhado pela Kurt:



- b. Escreva um relatório à administração indicando, com base na análise da cadeia de valor, como o tempo de resposta ao cliente pode ser reduzido.