

# **OS IMPACTOS DA GESTÃO DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS PARA UMA EMPRESA DE BEM-ESTAR**

## **THE IMPACTS OF SERVICE DELIVERY MANAGEMENT FOR A WELLNESS BUSINESS <sup>1</sup>**

Gabriela de Souza Barbosa (gabriela.barbosa6@fatec.sp.gov.br)<sup>3</sup>

Marisa Porto Ortiz (marisa.ortiz@fatec.sp.gov.br)<sup>3</sup>

Moises Tavares da Conceição (moises.conceicao@fatec.sp.gov.br)<sup>3</sup>

### **RESUMO:**

Toda empresa precisa manter um relacionamento não só com os clientes ou investidores, mas também com uma das partes mais importantes, responsável pelo bom funcionamento do serviço ou produto oferecido pela empresa que são os fornecedores. O presente trabalho tem como objetivo mostrar que para uma empresa obter a excelência em todos os processos a relação com os fornecedores é de suma importância, garantindo que todos os processos sejam concluídos da melhor forma até a entrega do produto final ao cliente. Uma boa escolha dos fornecedores é um dos pilares para que a empresa alcance o sucesso em sua missão. É importante identificar, avaliar e selecionar os melhores parceiros que poderão agregar qualidade e eficiência nos resultados do serviço prestado ou do produto final. A busca por fornecedores não é uma tarefa simples, que deve seguir critérios muito importantes, resultando no melhor custo, benefício e qualidade. O desenvolvimento dos fornecedores agrega muitos benefícios a empresa, não só de uma parceria de longo prazo, mas também o aumento na qualidade do produto, produtividade e competitividade no mercado, agilidade na entrega, diminuição de taxas, eliminação de desperdícios e gastos desnecessários, melhora dos resultados financeiros e o mais importante que é o aumento da satisfação do consumidor final. Quando uma parceria atinge esse nível de relacionamento aplicar a governança sobre os fornecedores não se torna uma tarefa difícil, pois as duas partes em comum acordo trabalham juntas para obter o melhor resultado. Certamente os fornecedores, irão fazer parte do processo de produção ou de prestação de serviços e, uma boa qualidade depende desses parceiros. Precisam ser mais que simples fornecedores, precisam ser parceiros.

**Palavras-chave:** Fornecedores, Desenvolvimento, Relacionamento, Processos.

## **ABSTRACT:**

Every company needs to maintain a relationship not only with customers or investors, but also with one of the most important parties responsible for the proper functioning of the service or product offered by the company that is the suppliers. This work aims to show that for a company to excellence in all processes a relationship with suppliers is of the utmost importance, ensuring that all the processes are completed in the best way until the delivery of the final product to the customer. A good choice of suppliers is one of the pillars for a company to success in its mission. It is important to identify, evaluate and select the best partners who can add quality and efficiency to the results of the service provided or the final product. The search for suppliers is not a simple task, which must follow very important criteria, resulting in the best cost, benefit and quality. The development of suppliers adds many benefits to the company, not only from a long-term partnership, but also the increase in product quality, productivity and competitiveness in the market, agility in delivery, lower fees, elimination of waste and unnecessary expenses, improvement of financial results and, most importantly, increased end consumer satisfaction. When a partnership reaches this level of relationship to apply a governance over suppliers does not become a difficult task, because as two parties in common agreement work together to get the best result. Certainly the suppliers will be part of the production process or the provision of services and, good quality depends on these partners. We need to be more than just suppliers, we need partners.

**KEYWORDS:** Suppliers, Development, Relationship, Processes.

## **1. INTRODUÇÃO**

Para o site Neoway, a gestão de fornecedores é um dos assuntos mais importantes do ponto de vista estratégico para uma empresa, porque o sucesso da organização depende em grande parte de operações bem alinhadas com todos os parceiros, o que ajuda a garantir o uso eficiente dos recursos, aumentar a produtividade e trazer melhores resultados. Neste contexto competitivo em que as empresas se encontram, faz-se necessário o desenvolvimento de diferenciais para sobrevivência em um mercado em constante mudança. Esta pesquisa tem como objetivo identificar os impactos da gestão do fornecimento de uma empresa de bem star. Para tal, foi realizado uma pesquisa na empresa Gympass, essa investigação possui natureza investigativa, exploratória e bibliográfica, visando trazer os principais elementos do estudo, para isso foram consultados diversos trabalhos acadêmicos,

livros e em várias fontes da internet. Após essa análise foi possível observar a gestão de fornecedores e como ela pode contribuir e impactar na redução dos custos, na agilidade dos processos.

Na visão de Chiavenato (2004), fornecedores são as empresas e ou indivíduos que fornecem recursos ou insumos necessários ao funcionamento do negócio. Os fornecedores podem ser recursos materiais (matérias-primas, semi - acabados, produtos acabados, etc.), de recursos financeiros (mercado de capitais, mercado financeiro, investimentos, empréstimos, etc.), de recursos tecnológicos (máquinas, equipamentos, tecnologias) ou de recursos humanos (talentos e competências). Ainda segundo Chiavenato (1999), fornecedores são os elementos que proporcionam entradas ou insumos na forma de recursos, energia, serviços e informações à organização. Os fornecedores oferecem recursos como capital, matéria-prima, maquinários e implementos, tecnologia, conhecimento, propaganda, serviços jurídicos, contábeis, mão de obra qualificada.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 A gestão de fornecedores**

Fornecedor deriva do verbo fornecer, refere-se a pessoa ou empresa responsável pelo abastecimento de algo.

De acordo com o site Nérus (2021) A gestão de fornecedores envolve a seleção e avaliação de fornecedores, a definição dos tipos de fornecedores mais adequados para seu negócio, gerenciamento dos relacionamentos com eles e o controle e monitoramento de suas atividades.

Hoje os fornecedores são uma das partes mais importantes de uma empresa, pois é através do fornecimento que o produto final será distribuído para o cliente.

Segundo o site Pipefy (2023) Ter uma gestão de fornecedores eficiente contribui positivamente para o desempenho do setor financeiro da empresa. Isso porque esse gerenciamento te ajuda a acompanhar as mudanças diárias no mercado empresarial.

#### **2.1.1 A importância dos Fornecedores e de sua seleção**

Para o site Neoway (2021), a gestão de fornecedores é um conjunto de medidas para identificar, avaliar e selecionar os melhores parceiros de fornecimento de produtos e ou serviços para uma empresa, isso envolve etapas como a administração da

cadeia de suprimentos, a homologação de fornecimentos, o gerenciamento da relação com esses parceiros e o controle e monitoramento dos serviços prestados. Por meio da gestão de fornecedores a empresa busca controlar seus custos, tornar a alocação de recursos mais eficientes, além de coletar informações que possam ser usadas na tomada de decisão estratégica.

Segundo Paulo Roberto Bertaglia (2009, p.170), o processo de seleção de um fornecedor não é simples. Naturalmente, a complexidade aumenta em função das características do item a ser comprado, do item a ser adquirido, as exigências podem ser maiores ou menores. Já tiveram épocas que o ato de comprar era simplesmente efetuar uma cotação de preços e optar pelo fornecedor cujo preço fosse o mais baixo e que tivesse o item disponível em estoque para a entrega na data requerida. Hoje existem outros aspectos que podem levar a tomada de decisão que devem ser levados em consideração que são: preço, qualidade e serviço.

### **2.1.2 Desenvolvimento de Fornecedores**

Segundo Leo Cavalcanti do site Linkana (2023) desenvolvimento de fornecedores é um processo que engloba diferentes ações e esforços, por parte da companhia contratante, com o objetivo de aumentar o desempenho e a capacidade dos fornecedores contratados.

Produza (2022) o desenvolvimento de fornecedores é o processo de trabalhar, de forma colaborativa, com fornecedores estratégicos e de alto potencial. O objetivo é melhorar o desempenho desses parceiros ou fomentar uma nova capacidade ou competência. A ideia é alinhar a atuação das empresas fornecedoras contratadas às estratégias, metas e planejamento estratégico do contratante, a fim de contribuir para aumentar seu potencial de atendimento no mercado de atuação.

### **2.1.3 Como buscar bons fornecedores**

Segundo o site EUNERD (2022) Fornecedores são seus parceiros de negócios. O caminho certo pode prepará-lo para o sucesso. Escolher um parceiro errado pode colocar em risco o seu negócio antes mesmo dele decolar.

É importante lembrar que ambas as partes precisam estar satisfeitas com a parceria, buscando um relacionamento justo e profissional.

Nesse processo de seleção formal é necessário garantir que o fornecedor escolhido seja o melhor na entrega do produto ou serviço que a empresa precisa.

Antes de encontrar os fornecedores a empresa precisa identificar quais são as necessidades do negócio, isso amplificará a visão sobre os fornecedores que irão suprir as demandas, como:

- O que a empresa precisa?
- Qual é a quantidade?
- Em quanto tempo?
- Qual sua rentabilidade?

Cabe dizer que sabendo identificá-las a busca por fornecedores ficará mais objetiva.

Segundo o site Melhor Envio (2023) Um bom fornecedor para você, antes de mais nada, é aquele que consegue atender suas necessidades.

Como localizar esses fornecedores?

Procure fornecedores locais: Além de ajudar o desenvolvimento econômico da região onde a empresa está localizada, a proximidade dos endereços agiliza o processo de entrega, economizando tempo, custo de entrega e programação de pedidos.

Pesquise na internet: A internet pode ser uma grande aliada devido a quantidade de opções disponíveis, permitindo a comparação de preços.

Segundo o site Linkana (2022) Ainda que o e-commerce B2B tenha pouca visibilidade no Brasil, a presença online do atacado é a nova tendência para conquistar clientes nesse ramo. A principal motivação vem do exterior, com a previsão de que o mercado B2B online movimentará U\$1,18 trilhão em 2021, nos EUA.

Fique atento à portais online e feiras do segmento de interesse: De tempos em tempos as empresas fornecem catálogos sobre seus produtos sejam online ou exposto em feiras, essas informações podem ajudar a empresa a localizar possíveis fornecedores da mesma segmentação.

Análise o preço e as formas de pagamento: Essa é uma das partes principais da busca dos fornecedores, pois a ideia é encontrar os fornecedores que possuem melhor custo-benefício-qualidade. Comparando a qualidade do produto, mas sem eliminar os tipos de descontos que cada um oferece e se há flexibilidade no pagamento.

Nesse momento, todos os gastos devem estar inclusos, como taxas, fretes, impostos, etc, para garantir a melhor escolha.

#### **2.1.4 Vantagens do desenvolvimento dos fornecedores.**

Implantar um processo de desenvolvimento na gestão de fornecedores novos e mais antigos para atingir as vantagens competitivas:

- Aumento da qualidade e da agilidade na entrega de matéria prima, insumos, serviços terceiros e outros itens,
- Aumento da produtividade e competitividade no mercado
- Consolidação de uma parceria de longo prazo, diminuindo taxa de rotatividade de fornecedores e custos com contratação
- Melhora do desempenho e resultados financeiros
- Aumento da qualidade dos produtos e dos serviços entregues aos clientes finais
- Eliminação de desperdícios e gastos desnecessários na cadeia de suprimentos
- Aumento da satisfação do consumidor final.

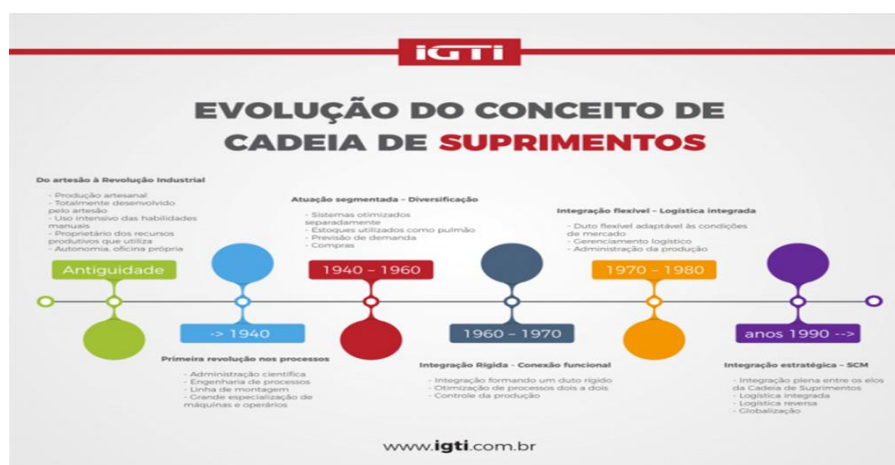
#### **2.1.5 Relacionamento Fornecedor cliente**

Para o site Badaró Almeida (2020) um dos pilares do bom desenvolvimento das empresas é manter um bom relacionamento com fornecedores e clientes. Como uma relação de confiança mútua, cliente e fornecedor precisam trabalhar para manter um vínculo que beneficie ambos os lados, sempre atuando em espírito de parceria a fim maximizar suas experiências, melhorar seus aprendizados, contribuir com a evolução de seus parceiros e aumentar suas chances de ganho a curto, médio e longo prazo através desse relacionamento.

#### **2. 2 Gestão de fornecedores na cadeia de suprimentos**

Para o site Nexera (2020) a gestão de fornecedores na cadeia de suprimentos é um dos fatores essenciais para o bom funcionamento de uma empresa. Afinal, o alinhamento entre todas as partes envolvidas melhora o fluxo da Supply Chain, garantindo que as operações e a rotina como um todo ocorram devidamente, por isso é tão importante trabalhar junto com os fornecedores e assim agregar valor ao negócio.

Figura 1 - Evolução do conceito de Cadeia de Suprimentos



Fonte: Setting consultoria

Por meio da figura 1, nota-se que a cadeia de suprimentos é um conjunto de atividades usadas para satisfazer às necessidades do cliente final por meio da otimização de todas as etapas de criação de valor, tais como produção, armazenamento e transporte de produtos. Para o site Setting consultoria, planejar e controlar toda a sua linha de produção é determinante para o sucesso de qualquer empresa, seja ela de pequeno, de médio ou de grande porte. E é essa a importância da cadeia de suprimentos.

### 2.2.1 A importância do relacionamento cliente-fornecedor

Segundo CHING, (2009, p. 99) Fazer parcerias com fornecedores é vital, permite ganhos de eficiência operacional, os quais não sejam possíveis de outra maneira; leva a vantagens de integração e de melhor especialização do ramo e constitui-se em uma forma de reagir à concorrência, assegurando e/ou fortalecendo posições.

Figura 2 - Relacionamento Cliente- fornecedor (Comakership)



Fonte: Porto Gente

Segundo o site Porto Gente, o fornecedor é visto como um adversário para o empresário, entretanto, essa ideia de relacionamento vem mudando com o tempo, tornando-a cada vez mais concisa e proveitosa. O Comakership é o exemplo disso: ele é considerado o mais alto nível de relacionamento entre cliente e fornecedor, pois, ele é representado por ideologias de confiança mútua, participação e fornecimento com qualidade alta e assegurada.

### **2.2.2 Governança para fornecedores**

Segundo o softexpert implementação de um programa de governança para a gestão dos fornecedores representa um desafio para as organizações – mesmo em escala pequena e local. Este desafio é agravado consideravelmente à medida que mais organizações estão lidando com centenas e até milhares de fornecedores em todo o mundo. Estas evoluções na cadeia de abastecimento simplesmente ultrapassam os controles tradicionais de fornecedores.

Segundo Burdinski (2023) Os fornecedores devem estar sujeitos a um processo de avaliação constante, isso permite a monitoria contínua do desempenho dos contratos, dessa forma é possível tomar decisões para resolver os pontos críticos, incentivar a melhoria e recompensar a excelência.

Segundo o site Upchain (2023) Um aspecto crítico e intrínseco ligado à governança de Supply Chain é garantir a integridade física das pessoas, sejam funcionários, prestadores de serviços, clientes ou consumidores. Para a empresa Raízen governança corporativa é indispensável, pois serve para aprimorar e otimizar os processos administrativos da empresa, considerando todas as tomadas de decisões de forma estratégica. A governança corporativa baseia-se em quatro princípios que, quando aplicados, facilitam as tomadas de decisões e fortalecem uma imagem mais positiva e eficiente da empresa, tanto interna quanto externamente, esses pilares estão descritos na figura 3.



Figura 3 - Governança



Fonte: Raízen

### 2.2.3 Ética na relação entre cliente e fornecedor

Segundo o dicionário Oxford, ética é “parte da filosofia responsável pela investigação dos princípios que motivam, distorcem, disciplina ou orientam o comportamento humano, refletindo a respeito da essência das normas, valores, prescrições e exortações presentes em qualquer realidade social. Conjunto de regras e preceitos de ordem valorativa e moral de um indivíduo, de um grupo social ou de uma sociedade.”

Segundo o site Mercado Eletrônico (2023) Atualmente, os padrões éticos também têm impacto a relação entre contratante e fornecedor, pois não basta escolher pelo melhor preço, é necessário saber se a empresa segue todos os padrões de ética do mercado, sem perder a capacidade de entrega.

## 2.3 O uso da tecnologia para como meio de obter

### 2.3.1 Como o uso da tecnologia pode agregar vantagem competitiva

Segundo o site Oliveira (2020) Um dos principais recursos para manter o seu cliente próximo, é a aposta no uso das tecnologias. Você pode e deve, apostar no uso de softwares de compras. Afinal, são eles que permitem a redução das famosas retrabalhos dentro de uma indústria e facilitam o processo de homologação dos fornecedores.

Sem falar no e-commerce onde o processo é muito mais simples, ágil e com menor chances de erros devido ao contato direto com os profissionais.

Segundo o site Mercado Eletrônico (2023) A tecnologia da informação pode ser uma grande aliada, não só na otimização dos processos transacionais e manutenção do cumplice, mas também, como canal de comunicação para fomentar a colaboração entre parceiros comerciais.

### **2.3.2 Gestão do relacionamento com fornecedores ( Supplier Relationship Management- SRM)**

Para Cooper, Lambert e Pagh (1997) definiram a gestão do relacionamento de fornecedores (Supplier Relationship Management –SRM) como um dos processos que compõem a gestão da cadeia de suprimentos (Supply Chain Management – SRM), essa nova abordagem defende que, com a aplicação dos princípios de SCM, as empresas podem melhorar a sua competitividade, sendo a gestão do processo de compras. Segundo Carr e Pear (1999) empresas que tem a função compras, tem essa função como estratégica devem implementar um sistema de avaliação de fornecedores

### **2.4 Definição de serviços**

Serviço é uma atividade prestada por alguém, que atende a necessidade de outra pessoa ou empresa, mas não é um bem material físico. A prestação de serviços é a realização de um trabalho que foi contratado por terceiros, podendo ser pessoa física ou jurídica. O papel das atividades de serviços na economia mundial contemporânea, além do atendimento ao consumo final das sociedades, tem sido de facilitar as transações econômicas, seja proporcionando os insumos essenciais ao setor manufatureiro, seja permitindo efeitos para a frente e para trás ( forward and backward effects)\_ na cadeia produtiva, contribuindo com a expansão de polos de desenvolvimento. Como salienta Riddle (1986:26) os serviços são cola que mantém integrada qualquer economia, são as indústrias que facilitam todas as transações econômicas e a força propulsora que estimula a produção de bens. Atualmente grande parte da economia é orientada para serviços, este setor constitui uma das partes menos analisadas e entendidas da economia. A Partir da década de 80 foi possível observar um crescente interesse na análise da produção de serviços, de uma forma mais barata e eficiente, com maior velocidade. Com a nova revolução econômica dos serviços veio a transformação que possibilitou a ampliação e internacionalização de todo processo, globalizando e subdividindo as partes do processo produtivo. No passado o setor de serviços era considerado

como residual em relação a economia, hoje vem sofrendo mudanças drásticas, com a crescente reestruturação produtiva entende-se que o setor de serviço é um setor que cresce com a nova era industrial e com a globalização, essa nova realidade resultante do avanço tecnológico vem aumentando o consumo há a necessidade de transformações e de novas modalidades ou formas modificadas de serviços. O setor de prestação de serviços é um dos mais importantes para a economia em 2021 cresceu 10,9% mesmo com a pandemia, segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

#### **2.4.1 Prestação de serviços**

É uma atividade que supre uma demanda, sem envolver compra de produtos ou mercadorias, ou seja, quando um consumidor solicita um serviço prestado, estamos falando de uma atividade a ser realizada que não necessariamente envolve um item material. Nesse caso o cliente paga pela experiência, mas não por uma propriedade.

Tipos de serviços:

- Alimentação e gastronomia: Preparo de alimentos em restaurantes ou por profissionais a domicilio.
- Aluguel: de imóveis, veículos, equipamentos.
- Beleza e bem estar: serviços de cabeleireiros, massagem e academia.
- Educação: cursos em geral.
- Entretenimento: exibição de filmes, peças.
- Hotelaria: hospedagem em hotéis e pousadas.
- Limpeza: faxinas domesticas ou industriais.
- Manutenção: consertos e reparos em geral.
- Pet: banho e tosa.
- Transporte: motoristas particulares, aplicativos de transporte, entre outros.

### **3. MÉTODO**

A partir dos argumentos discorridos nos parágrafos anteriores, o presente artigo busca investigar o seguinte problema de pesquisa: Quais são os impactos da gestão de

fornecedores de serviços para uma empresa de bem-estar, onde todos os serviços são terceirizados, mantendo o nível de satisfação do cliente final?

Com base no problema de pesquisa apresentado, o projeto tem como principal objetivo: Analisar como a gestão de fornecedores pode manter o nível de serviço com seus principais fornecedores em uma plataforma de bem-estar.

Já, os objetivos específicos estão focados em:

- Avaliar a importância do bom relacionamento da empresa analisada com os fornecedores.
- Identificar a governança da empresa investigada sobre o fornecedor.
- Analisar o nível de serviço mantido pela empresa analisada.

A investigação está embasada em uma pesquisa qualitativa, descritiva e bibliográfica, apoiada em um estudo de caso realizado na empresa GM FIT situada na cidade de São Paulo, SP.

Os instrumentos de coleta de dados que serão utilizados na elaboração da presente pesquisa serão, a análise crítica da literatura pertinente ao tema em sites, dissertações, artigos científicos, bem como a realização de uma entrevista com Supervisores e Tech Líderes da empresa analisada.

## **4. ANÁLISE E DISCUSÃO**

### **4.1 Descrição da empresa analisada**

A empresa GM FIT nome fantasia, está instalada na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, no bairro Cidade de Manções , na cidade de São Paulo, atuando desde 29 de maio de 2012, sendo especializada em plataforma de saúde e bem-estar.

A GM FIT é um benefício corporativo completo que oferece aos colaboradores das empresas parceiras diferentes opções para quem busca uma rotina mais saudável e focada no bem-estar do corpo e da mente. Pagando um valor mensal, o colaborador tem acesso a uma plataforma de bem-estar físico e mental, que engloba diferentes funcionalidades como:

Acesso a milhares de academias e estúdios parceiros - mais de 800 atividades e milhares de parceiros pelo Brasil, com aulas ao vivo (online) e presenciais

Aulas ao vivo - Com academias, estúdios e Personal Trainers.

Terapia online - Com os Apps parceiros, você ainda pode cuidar da sua saúde mental e pode fazer sessões de meditação e concentração.

Orientação nutricional - dicas de alimentação saudável e como melhorar seu cardápio.

Wellness coach - profissionais treinados, prontos para ajudar você a começar uma vida mais saudável

Além das opções de nutrição e terapia, você acessa diversos apps, com opções de novas atividades físicas, dicas para melhorar o seu planejamento financeiro e ter hábitos mais saudáveis.

#### **4.1.2 Como a GM FIT busca pelos fornecedores dos serviços.**

A GM FIT disponibiliza em sua plataforma mais de 800 modalidades que são oferecidas por diversos estúdios, personal trainers e academias parceiras.

Sendo o seu principal e mais utilizado fornecedor as academias. A GM FIT se preocupa em obter academias em todo o território brasileiro, espalhados pelas cidades, municípios e bairros.

A empresa conta com um time especializado para mapear cada canto do Brasil para que os usuários tenham acesso a uma academia próxima da sua casa.

E disponibiliza aos usuários dentro da própria plataforma a possibilidade de indicar mais locais e profissionais para fazer parte da lista de parceiros. Onde é realizado um cadastro pelo app ou site oficial da GM FIT.

Todas as indicações são verificadas pelo time especializado com todo cuidado para verificar se a academia está dentro dos parâmetros oferecidos aos usuários e caso a academia seja selecionada, é realizado o contato com a academia e efetivado a parceria.

Com as aulas online em estúdios e personal trainers, a busca é realizada da mesma forma.

#### **4.1.3 Como a empresa realiza a gestão de fornecedores dos serviços**

Todos os serviços não são realizados diretamente pela GM FIT, por exemplo, não existe na rede de academias, uma unidade que seja própria da empresa, ou um app que ofereça terapia ou instruções nutricionais própria da GM FIT, desse modo, todos os serviços são terceirizados. No caso das academias ainda possui a variável da diferença de porte da academia, pois o usuário terá acesso a estabelecimentos de pequeno, médio e grande porte, de acordo com o plano escolhido por ele, pois a GM FIT se preocupa em atender todos os tipos de públicos.

Por isso, a empresa se preocupa em escolher os melhores fornecedores, a fim de garantir que o usuário receba o melhor serviço e assim cumpra a missão da empresa em proporcionar bem-estar.

Mas gerir todas essas variáveis nem sempre é uma tarefa fácil, por isso todas as academias seguem regras iguais independentemente de serem um estabelecimento de bairro ou uma grande rede, como por exemplo:

- Não discriminar os usuários GM FIT, ou seja, os usuários devem ser tratados da mesma forma que os usuários particulares da academia.
- Não deve ser cobrado taxas extras, pois o usuário já paga uma mensalidade na plataforma GM FIT.

Dentre outras regras de bom relacionamento, a GM FIT possui uma central de atendimento a qual é realizado o acompanhamento da satisfação dos usuários, os mesmos possuem a liberdade de expressar qualquer insatisfação, ou comunicar um ocorrido de quebra de regras como uma das citadas acima.

#### **4.1.3 Quais os impactos da gestão de fornecedores dos serviços para a empresa**

A GM FIT é uma empresa que se preocupa em garantir que os serviços prestados sejam de excelente qualidade e monitora para que o mesmo ocorra, porém nem sempre o resultado é 100%. Por ter todos os serviços terceirizados o risco do sucesso da empresa e do bom nome no mercado necessita de uma atenção e gestão mais atenciosas.

Quando um usuário possui qualquer insatisfação com uma academia ou um personal trainer, a responsabilidade é atrelada diretamente com a GM FIT, pois a utilização está sendo realizada através da plataforma.

Por isso a empresa realiza a prática de bom relacionamento com os parceiros, pois os mesmos são responsáveis pelo sucesso da empresa no mercado.

Mesmo aplicando regras a GM FIT busca ouvir e entender a mecânica de cada estabelecimento ou profissional a fim que ambas as partes, cliente e fornecedores, estejam satisfeitos com a parceria, com isso nem sempre as partes estão satisfeitas, mas o papel da GM FIT é governar e intermediar os dois lados para que os serviços funcionem da melhor forma possível.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente artigo buscou apresentar e analisar, por meio de uma ampla e profunda pesquisa, a importância da gestão de fornecedores, os impactos gerados nas empresas e os amplos benefícios trazidos pelo mesmo. Nesse sentido cabe aqui explicitar que a boa gestão dos fornecedores e um bom relacionamento com os parceiros, significa maior confiabilidade entre as partes, resultando em diversas vantagens, como maior eficiência nos processos internos, redução de custos e aumento da competitividade de seu comércio no mercado.

## **8. REFERÊNCIAS**

CHIAVANETO, Idalberto. **Introdução à teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

BERTAGLIA, P. R. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**: São Paulo: Saraiva, 2006.

CHIAVENATO: **Estratégia de fidelização de fornecedores – Definições de fornecedores** (1996).

NEOWEY. **Desenvolvimento fornecedores**. { S.I}. 2021 Disponível em : <https://www.neoway.com.br>

LINKANA. **Desenvolvimento fornecedores**. { S.I}. 2021 Disponível em: <https://www.linkana.com>

MITSUTANI, Claudio. **Construa parcerias com fornecedores e gere valor para seus negócios** (2014) compras estratégicas.

BADARO. Disponível em: <https://badaroalmeida.com.br> {S.I} 2023 relacionamento-com-fornecedores-e-clientes/

EFICAZ. (Supplier **Relationship management SRM**) {S.I} Disponível em: <https://www.efcaz.com.br/cadeia-de-suprimentos/entenda-mais-sobre-o-srm-dentro-da-gestao-de-suprimentos/>

NEXXERA. **Gestão da cadeia de suprimentos.** Disponível em : <https://blog.nexxera.com/tag/cadeia-de-suprimentos/>

PRODUZA. **Desenvolvimento de fornecedores.** {S.I} 2022 Disponível em :<https://produza.ind.br/gestao/desenvolvimento-de-fornecedores/>

LIVE UNIVERSITY. **Gestão de Fornecedores e Governança.** {S.I} 2023. Disponível em: <https://liveuniversity.com/gestao-de-fornecedores-e-governanca/>

LIMKANA. **À procura de bons fornecedores: passo a passo completo.** {S.I} 2021. Disponível em: <https://www.linkana.com/blog/procura-fornecedores/>

MELHOR ENVIOS. **9 Dicas para encontrar bons fornecedores.** {S.I} 2020. Disponível em: <https://blog.melhorenvio.com.br/dicas-para-encontrar-bons-fornecedores/>

EUNERD. **Como encontrar bons fornecedores: 10 etapas da pesquisa e escolha.** {S.I} 2022. Disponível em: <https://encontreunerd.com.br/blog/como-encontrar-bons-fornecedores>

BLOG MERCADO ELETRÔNICO. **Gestão de fornecedores: o que é e como ela impacta o seu negócio?** {S.I} 2023. Disponível em: <https://blog.me.com.br/>

NÉRUS. **Entenda o que é gestão de fornecedores e como gerenciar a cadeia de suprimentos.** {S.I} 2019. Disponível em: <https://nerus.com.br/blog/varejo/o-que-e-gestao-fornecedores/#:~:text=A%20gest%C3%A3o%20de%20fornecedores%20%C3%A9,e%20monitoramento%20de%20suas%20atividades.>

PIPEFY. **O que é gestão de fornecedores? Aprenda a como fazer na prática.** {S.I} 2023. Disponível em: <https://www.pipefy.com/pt-br/blog/gestao-de-fornecedores/>

OLIVEIRA. **Papel do fornecedor na indústria.** {S.I} 2020. Disponível em: <https://blog.oliveirarolamentos.com.br/papel-do-fornecedor-na-industria/#:~:text=%C3%89%20ele%20quem%20fornecer%C3%A1%20os,s%C3%A9rie%20de%20estrat%C3%A9gias%20bem%20trabalhadas.>

CHING, H.Y. **Gestão de Estoques na Cadeia de Logística Integrada.** – 3. Ed. -São Paulo: Editora Atlas S.A. – 2009.

RAÍZEN .**Governança corporativa** Disponível em : <https://www.raizen.com.br>

SciELO25-Brasil **Serviços** Disponível em <https://www.scielo.br>

Produttivo – **Prestação de Serviços** Disponível em <https://www.produttivo.com.br>