

**Aos meus pais, Weiss e Ana.
À tia Virgínia.**

Agradecimentos

A Deus e a todas as forças espirituais que iluminam meu caminho.

Aos meus pais, Weiss e Ana, pela maravilhosa criação que me deram, pelo imenso amor que me dedicam, pelo exemplo de vida que são, por serem tão presentes em minha vida, por estarem sempre tão dispostos a ajudar-me em todos os momentos, pelo apoio incondicional aos meus atos, por serem as pessoas mais maravilhosas deste mundo, por serem os meus pais. Todo agradecimento será muito pequeno perante a grandeza dos meus sentimentos.

À tia Virgínia, sem a qual o desenvolvimento deste trabalho não teria sido possível. Também agradeço por ela ser como uma mãe, pelas suas palavras de carinho, consolo e compreensão.

Às minhas irmãs de sangue, Valéria e Veridiana e à minha irmã de coração, Rosane, por acreditarem e sempre torcerem por mim. À Valéria também agradeço imensamente a ajuda decisiva na finalização do trabalho.

A todos os meus familiares, que não só ao longo do desenvolvimento do trabalho, mas ao longo de minha vida estão presentes, apoiando, respeitando e formando uma base muito importante para a continuidade de minha jornada.

Ao Fernando, por suas tentativas de ajudar-me, apesar de minhas resistências e discordâncias.

Ao Wilder, por facilitar o contato com a Empresa Alfa.

À Ana Paula e Eurípedes, por todo o carinho e cuidado que elas têm comigo. À Ana também agradeço a amável companhia durante alguns dias na semana em um período tão solitário.

À Etienne, por saber ouvir-me e compreender-me, mesmo quando nossos pensamentos mostram-se tão diferentes, pelo seu incomensurável apoio em todos os momentos, por sua amizade tão verdadeira e por sua companhia tão querida.

À Cinthia, por todo o seu carinho e atenção, por mostrar-se sempre disposta em ajudar-me e apoiar-me, por preocupar-se comigo e com meu bem estar, pela amizade verdadeira, pelas acolhidas e ótima companhia em minhas estadas em São Paulo.

Ao Roberto e à Marília, pela amizade que fizemos, pelas palavras de apoio e carinho. À Marília também agradeço por sua boa vontade em ajudar-me “colorindo” parte do trabalho com seu bom gosto.

Ao Cássio, pelo apoio e amizade e por estar virtualmente presente (até quando eu nem esperava!) em meus momentos de intensa imersão para a conclusão da tese.

Aos amigos de trabalho, especialmente Dudu, Edvânia, Sr. Guiomar, Leila e Silvinha, pelo carinho que têm comigo desde que nos conhecemos.

Ao Cristiano, por sua imensa presteza em ajudar-me na coleta de informações na Empresa Alfa e por sua amizade.

Aos amigos Alexandre, Castilho, Clarissa, Ivan, Marcelo e Violeta, pela agradável convivência ao longo do curso.

Ao Presidente da Empresa Alfa, por permitir o acesso à empresa e o contato com os seus fornecedores.

Aos colaboradores da Empresa Alfa, especialmente aos Srs. Marcelo Bailoni Marra e Ricardo Rezende.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Ronaldo Zwicker, pela sabedoria e tranquilidade com que conduziu a orientação desta tese.

À Lícia, pelo carinho, compreensão, atenção e pela tranquilidade que transmite deixando explícito que está sempre pronta para ajudar.

Ao Prof. Dr. César Alexandre de Souza e Prof. Dr. Marcelo Pedroso por todas as contribuições dadas ao longo do desenvolvimento do trabalho e por participarem do Exame de Qualificação com valiosos comentários e sugestões.

Aos respondentes do pré-teste por colaborarem com o aprimoramento do instrumento, e aos respondentes do questionário e suas respectivas empresas por fornecerem os valiosos dados que compuseram esta tese.

Aos Srs. Avenor Teixeira Carvalho Neto, Dilson Manfrim Ribeiro e Rafael Ferreira Costantin, por permitirem o meu afastamento do trabalho para a conclusão do doutorado.

RESUMO

O tema central deste trabalho é a importância da Comunicação e da Tecnologia da Informação como forma de garantir que o fluxo de informações entre empresas da Cadeia de Suprimentos seja adequado e influencie de maneira positiva o Relacionamento entre as empresas e a Performance. O objetivo principal do trabalho é estruturar e testar modelos para investigar as relações existentes entre as seguintes variáveis: Comunicação, Tecnologia da Informação, Relacionamento Comprador-Fornecedor e Performance. A Comunicação e a Tecnologia da Informação foram consideradas antecedentes do Relacionamento e da Performance. A população alvo desta pesquisa compreende todos os fornecedores ativos da Empresa Alfa, uma distribuidora de medicamentos e produtos de higiene e beleza com sede na cidade de São Paulo. Dadas as várias relações causais que se pretende testar, a Modelagem de Equações Estruturais (*Structural Equation Modeling – SEM*) foi considerada a metodologia mais apropriada para esta pesquisa. Tal abordagem permite testar simultaneamente as várias relações para cada um dos modelos propostos. Após a preparação e validação das escalas, foram testadas as influências das variáveis exógenas no Relacionamento e na Performance, bem como a influência do Relacionamento na Performance. Nos modelos de Comunicação, as variáveis exógenas testadas foram *Feedback*, Compartilhamento de Informações, Periodicidade da Comunicação Convencional, Periodicidade da Comunicação por fax/carta e Periodicidade da Comunicação por Meio Eletrônico. Nos modelos de Tecnologia da Informação, foram testadas as seguintes variáveis exógenas: EDI, Sistemas de Gestão Transacionais e Sistemas de Gestão Colaborativos. Os indicadores de performance utilizados foram, em sua maioria, os mesmos tanto para a empresa compradora quanto para seus fornecedores (preço, prazo, rapidez na entrega, cumprimento dos prazos de entrega e entrega do pedido completo). O Relacionamento foi representado apenas pelo Comprometimento da Empresa Fornecedor. Apenas as variáveis exógenas EDI e Sistemas de Gestão Transacionais não se mostraram estatisticamente significantes em suas relações com o Relacionamento e com a Performance. Para todas as outras variáveis, observou-se algum tipo de influência no Relacionamento e/ou na Performance. Também foi verificada a influência positiva do Relacionamento na Performance.

Palavras-chave: Análise multivariada, Comunicação interorganizacional, Tecnologia da informação, Gestão do fornecimento.

ABSTRACT

The central theme of this work is the importance of Communications and of Information Technology as a way of ensuring that the flow information between companies in the Supply Chain is adequate, positively influencing the companies' Relationships and Performance. This study's main objective is to structure and test models to investigate the relations existing among the following variables: Communications, Information Technology, Buyer-Supplier Relationship, and Performance. In this work, Communications and Information Technology are considered antecedents of Relationship and Performance. The target population of this research comprises all the active suppliers of the Alpha Company, a distributor of pharmaceuticals and hygiene and beauty products headquartered in the city of São Paulo. Structural Equation Modeling (SEM) was considered the most suitable methodology for this research, given the various causal relations to be tested. This approach allows for the simultaneous testing of the various relations for each of the models proposed. After preparation and validation of the scales, the influence of the exogenous variables on Relationship and Performance was tested, as was the influence of Relationship on Performance. In the Communications models, the exogenous variables tested were Feedback, Information Sharing, Periodicity of Conventional Communications, Periodicity of Communications via fax/letter, and Periodicity of Electronic Communications. In the Information Technology models, the following exogenous variables were tested: Electronic Data Interchange (EDI), Transactional Management Systems, and Collaborative Management Systems. The performance indicators utilized were, for the most part, the same for the buyer and its suppliers (price, lead time, fast delivery, on time deliveries, and delivery of complete orders). Relationship was represented solely by the Supplier's Commitment. Only the exogenous variables of EDI and Transactional Management Systems proved statistically nonsignificant in their relations with Relationship and Performance. All the other variables showed some kind of influence on Relationship and/or Performance. Relationship was also found to positively influence Performance.

Keywords: Multivariate Analysis, Interorganizational Communication, Information Technology, and Supply Management.