

## A CULPA E A CONFIANÇA: COMO INFLUENCIAM NAS DECISÕES PELA CONTINUIDADE DE UMA PARCERIA APÓS INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO?

LARISSA OLIVEIRA DE OTERO<sup>1</sup>; VILMAR ANTONIO GONÇALVES  
TONDOLO<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal do Rio Grande – lalaotero@hotmail.com

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – vtondolo@gmail.com

### 1. INTRODUÇÃO

A gestão da cadeia de suprimentos sustentável é uma estratégia global que visa à gestão de materiais, capital e informações entre as organizações, além da colaboração efetiva ao longo de toda a cadeia (GARZON et al., 2019), tendo como objetivo alcançar o melhor desempenho nas três dimensões do desenvolvimento sustentável: a econômica, a ambiental e a social, as quais podem ser resumidas como triple bottom line (BELHADI et al., 2021).

Uma empresa que busca atender a dimensão social da sustentabilidade visa propor iniciativas progressivas para os funcionários e suas famílias, como condições de trabalho humanas e favoráveis, treinamento e desenvolvimento, melhor gerenciamento de conflitos, condições de trabalho pacíficas, horas para o descanso e lazer, remuneração coerente com a tarefa, melhores condições de saúde e segurança e possibilidade de crescimento na carreira (KHAN et al., 2020).

A Matriz de Kraljic classifica os produtos intermediários adquiridos por uma empresa com base em duas dimensões: impacto no lucro e risco de fornecimento, os quais resultam em uma matriz com quatro quadrantes, classificando todos os itens comprados em categorias: estratégico, gargalo, alavancagem e não crítico (KRALJIC, 1983).

As emoções são experiências que causam grande impacto nas escolhas estratégicas moldando julgamentos e as tomadas de decisão (KUMAR; VAN KLEEF; HIGGINS, 2019). A culpa é o resultado de uma transgressão moral ou social, envolvendo a avaliação ética (GHORBANI et al., 2013). Por outro lado, a confiança pode ser explicada por duas características essenciais, a honestidade, que se baseia no fato da outra parte ser verdadeira e a benevolência, que indica que a outra parte não se comportará de maneira oportunista, mesmo tendo a chance de assim proceder (HUANG; GATTIKER; SCHWARZ, 2008).

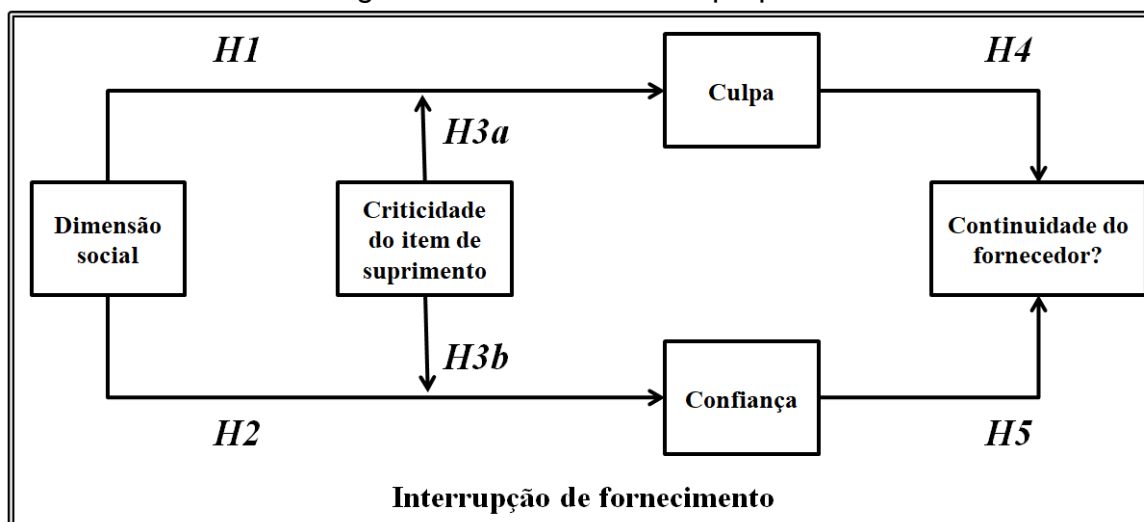
POLYVIOU et al. (2018) esclarecem que uma interrupção no fornecimento é uma interrupção no fluxo das mercadorias de uma empresa fornecedora para uma empresa compradora e quando esta interrupção envolve componentes críticos, as empresas reagem com grande preocupação.

Este projeto irá abordar a gestão sustentável da cadeia de suprimentos, a dimensão social da sustentabilidade, parte do *triple bottom line*, a matriz de Kraljic, a influência da culpa e da confiança na tomada de decisão e a continuidade do fornecedor após a interrupção de fornecimento. Estes temas serão analisados dentro do cenário de crise econômica originado pela pandemia do coronavírus Covid-19. Busca-se com isso compreender se a decisão pela continuidade de um determinado fornecedor pode ser influenciada pela culpa ou pela confiança sentidas pelos profissionais de compras, as quais foram motivadas por danos nas questões sociais associados às atitudes da firma parceira.

Desta forma, a questão central da pesquisa que se deseja responder é:

Como efeitos danosos na dimensão social e a criticidade do item a ser comprado afetam a culpa e a confiança sentidas pelo profissional de compras e qual o seu impacto na decisão pela continuidade do fornecedor após interrupção de fornecimento no cenário de Covid-19?

Figura 1 – Modelo Teórico proposto



Fonte: Elaboração própria.

O objetivo geral do trabalho é analisar como a relação entre a culpa e a confiança que o profissional de compras sente afeta a sua decisão pela continuidade de um fornecedor que tenha causado danos na dimensão social da sustentabilidade para com seus funcionários e os objetivos específicos são: verificar o efeito da dimensão social moderada pela criticidade do item de suprimento na culpa do profissional de compras, após interrupção de fornecimento; verificar o efeito da dimensão social moderada pela criticidade do item de suprimento na confiança do profissional de compras, após interrupção de fornecimento; identificar o efeito da culpa do profissional de compras na decisão pela continuidade do fornecedor, após interrupção de fornecimento; e identificar o efeito da confiança do profissional de compras na decisão pela continuidade do fornecedor, após interrupção de fornecimento.

## 2. METODOLOGIA

Esta pesquisa será executada por meio de um experimento baseado em cenários, de forma que os participantes assumam o papel de coordenador de compras e recebam uma vinheta com as instruções sobre as variáveis que estão sendo manipuladas. De acordo com POLYVIU et al. (2018), a vinheta permite ao pesquisador manipular uma realidade e verificar como os participantes reagem em determinada situação.

Ademais, este estudo terá um desenho fatorial 2 x 2, fatorial completo, entre sujeitos, que resulta em quatro condições de cenários distintos, sendo: com preocupação com a dimensão social da sustentabilidade e sem preocupação com a dimensão social da sustentabilidade; e comprando itens estratégicos e itens não críticos, de acordo com a Matriz de Kraljic. O emprego de um plano fatorial permite o estudo de duas ou mais variáveis independentes e seus efeitos na variável dependente (GIL, 2002, p. 95).

A população-alvo formadora da amostra é composta por profissionais da área de compras, que tenham efetuado compras com fornecedores estrangeiros, desenvolvam negociações e tenham contato com fornecedores diariamente.

A variável independente, que será manipulada neste experimento, é a preocupação do fornecedor com a dimensão social da sustentabilidade para com seus funcionários durante a pandemia de Covid-19. As variáveis dependentes incluem a culpa, a confiança e a intenção pela continuidade ou não do fornecedor como uma determinada firma parceira. A variável moderadora será a criticidade do item de suprimento, determinada por meio da aplicação da Matriz de Kraljic e levando em consideração se os itens a serem comprados da empresa fornecedora fazem parte do quadrante “estratégico” ou “não crítico”.

Posteriormente, os participantes deverão responder a um questionário sobre seus julgamentos e decisões em uma escala Likert de sete pontos, sobre como reagiriam em um cenário de interrupção de fornecimento causado pela pandemia e em relação às atitudes do seu fornecedor parceiro quanto à sustentabilidade social. O questionário ainda terá perguntas sobre informações demográficas e perguntas para a verificação de atenção, realismo e manipulação.

Após a coleta, codificação e tabulação, a análise de dados será executada com base na matriz gerada e o uso do software SPSS versão 24.0 (SPSS Inc. IBM, Chicago, Illinois, EUA). Para a análise inicial das características demográficas da amostra e as verificações de realismo será utilizada a estatística descritiva, para a análise das verificações de manipulação será utilizado o teste estatístico denominado de ANOVA unidirecional e para verificar as hipóteses formuladas e as variáveis de controle será realizada a análise de regressão múltipla.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Seguindo o cronograma do presente projeto de pesquisa, ele encontra-se atualmente em fase de aprovação das vinhetas e do questionário, os quais serão primeiramente testados com uma amostra de estudantes universitários de administração que será utilizada durante o estudo piloto para capturar o fenômeno psicológico básico representado pelas relações entre as variáveis de pesquisa e assim, validar a vinheta e se as perguntas adaptadas de estudos anteriores se encaixam de forma adequada para responder às hipóteses da pesquisa.

Caso, os resultados do teste-piloto sugiram que as vinhetas estão apropriadas, a pesquisa avançará para os respondentes reais da amostra para a realização da coleta, tabulação, organização e validação dos dados, e para posterior análise dos resultados.

### 4. CONCLUSÕES

Este estudo visa contribuir para a literatura ao desenvolver estudos na temática das cadeias de suprimentos sustentáveis. Serão examinados os impactos nas dimensões social da sustentabilidade, suas influências na culpa e na confiança dos profissionais de compras e como estas emoções conduzem as decisões dos trabalhadores da cadeia de suprimentos quanto à continuidade da parceria com seus fornecedores, após situações de interrupção de fornecimento. Além disso, a presente pesquisa analisa todas estas questões dentro do cenário de crise causado pela pandemia, que é um tema novo na literatura.

É importante salientar que até onde foi possível identificar, este estudo está dentre os primeiros na temática da cadeia de suprimentos que buscam observar a

emoção da culpa na perspectiva do profissional de compras, numa situação em que ele sente a culpa por determinada atitude executada por terceiros e que gerou impactos negativos. Nesta situação, a culpa tem relação com o termo “culpa alheia”, sem efetivamente assumir a culpa por algum ato, mas sim experimentar a sensação de se sentir culpado pelas atitudes de outra pessoa ou entidade.

No que tange às contribuições gerenciais, esta pesquisa almeja alertar sobre a importância da dimensão social da sustentabilidade e seus princípios para um trabalho decente, a relevância de valorizar os sentimentos dos compradores em suas decisões de seleção de fornecedores e na continuidade de parcerias, o valor da análise do impacto no lucro e risco de fornecimento para o portfólio de compras de uma organização e a seriedade da postura ética das empresas fornecedoras para com as condições de trabalho e segurança de seus funcionários. Todos estes aspectos visam contribuir para que sejam garantidas as parcerias comerciais e a continuidade dos fornecimentos.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BELHADI, A. et al. Analyzing the mediating role of organizational ambidexterity and digital business transformation on industry 4.0 capabilities and sustainable supply chain performance. **Supply Chain Management: An International Journal**, In Press, 2021.

GARZON, F. S. et al. A green procurement methodology based on Kraljic Matrix for supplier's evaluation and selection: a case study from the chemical sector. **Supply Chain Forum: An International Journal**, v. 20, n. 3, p. 185-201, 2019.

GHORBANI, M. et al. Guilt, Shame, and Reparative Behavior: The Effect of Psychological Proximity. **Journal of Business Ethics**, v. 114, n. 2, p. 311-323, 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. São Paulo: Atlas, 2002. 4. ed.

HUANG, X.; GATTIKER, T. F.; SCHWARZ, J. L. Interpersonal trust formation during the supplier selection process: The role of the communication channel. **Journal of Supply Chain Management**, v. 44, n. 3, p. 53-75, 2008.

KHAN, S. Z. et al. Sustainable social responsibility toward multiple stakeholders as a trump card for small and medium sized enterprise performance (evidence from China). **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, v. 27, n. 1, p. 95-108, 2020.

KRALJIC, P. Purchasing must become supply management. **Harvard business review**, v. 61, n. 5, p. 109-117, 1983.

KUMAR, R.; VAN KLEEF, G. A.; HIGGINS, E. T. How emotions influence alliance relationships: The potential functionality of negative emotions. **Organizational Psychology Review**, v. 9, n. 2-3, p. 157-183, 2019.

POLYVIOU, M. et al. Supplier non-retention post disruption: What role does anger play? **Journal of Operations Management**, v. 61, n. 1, p. 1-14, 2018.