

Título: Relação com Fornecedores – Passando dos Limites ¹ (20 minutos)

Rita é responsável de compras de equipamento técnico numa conhecida loja de retalho. Na sua formação de integração foi instruída sobre as regras da empresa sobre aceitação de ofertas dos fornecedores.

Reteve a ideia geral de que lhe era permitido ter relações de amizade com um representante de um fornecedor desde que não recebesse qualquer oferta substancial que pudesse comprometer a sua independência.

- a) Após alguns meses, desenvolveu uma boa relação profissional com Diana, a directora comercial de uma grande empresa de *hardware*.
- b) Diana convidou Rita para um almoço de negócios, durante o qual trocaram informação valiosa para ambas.
- c) Alguns meses depois, tornaram-se boas amigas. Diana telefonou a Rita para a convidar a ir com ela a um concerto da Madonna. À última hora, Diana disse-lhe que não podia ir mas que tinha mandado um envelope para a Rita com dois bilhetes, um para ela e outro para o seu namorado.
- d) Na altura do Natal, Rita recebe um telefonema de Diana que lhe pede o seu endereço pessoal. Rita diz-lhe que as regras da sua empresa a proibem de receber ofertas em casa mas Diana insiste, dizendo-lhe que não importava, pois era uma modesta oferta pessoal, e não profissional, e Rita aceita.
- e) Continuam a encontrar-se regularmente e um dia, na Primavera, Diana pede a Rita que faça uma intervenção no evento anual da associação de produtores de *hardware*. A sua intervenção seria sobre os aspectos que um retalhista mais valoriza na sua relação com um fornecedor de equipamento técnico. Ela prepara cuidadosamente a sua intervenção, fica satisfeita com o resultado final, mas fica a saber que há um cheque surpresa de 500 € em seu nome, a título de honorários.
- f) No seu aniversário, Rita recebe na sua casa um presente dispendioso, junto com um cartão assinado por Diana com os cumprimentos da empresa. Ela sabe que não devia ficar com ele mas era muito bonito e decide conservá-lo.
- g) No fim do Verão, Rita passa dois dias a ajudar Diana a preparar uma campanha de “regresso às aulas” que tinham decidido lançar em conjunto. Algumas semanas mais tarde, recebe um envelope da empresa de *hardware*. Este contém uma nota de agradecimento, expressando o reconhecimento pela sua dedicação. Também contém um cheque em seu nome no valor de 1.000 €, como compensação pelo seu tempo. A campanha revela-se um sucesso e todos ficam contentes...

1. Quando é que Rita passou dos limites?
2. O que deve ela fazer agora?
3. Imagine que é o superior hierárquico de Rita e que ela lhe conta a situação. Como reagiria?
4. E o que faria se soubesse da situação a partir de outras fontes?

¹ Adaptado de Madden, C, in Smith, N. e Quelch, J., *Ethics in Marketing*, 1992.