

**13<sup>a</sup>  
Edição**

**BENCHMARKING**  
SUPPLY CHAIN 

**2025**

**Grande Consumo**

## FORNECEDORES

### bebidas

**SOGRAPE**  
DISTRIBUIÇÃO • PORTUGAL

**PrimeDrinks**

**SUPER  
BOCK  
GROUP**

**Central**  
Cervejas e Bebidas

**Coca-Cola**  
EUROPEAN PARTNERS

**sumol+compal**  
E da nossa natureza.

**DELTA**  
CAFÉS

### mercearia doce

**DELTA**  
CAFÉS

**matutano**

**Cerealis**

**Adam  
Foods**

**Mondelēz**  
International

**VIEIRA**

**Nestlé**

### mercearia salgada

**PrimeDrinks**

**sumol+compal**  
E da nossa natureza.

**Nestlé**

**sovena**

**GALLO**

**matutano**

**NOBRE**

**Sia**  
APERITIVOS

**Cerealis**

**Adam  
Foods**

**VIEIRA**

**Unilever  
FIMA**

### lácteos e refrigerados

**NOBRE**

**bel**  
for all for  
good

**DANONE**

**Longa Vida**  
LACTALIS NOBRE

**QUEIJO  
PAIVA**  
DESDE 1921

**LACTALIS**

**Mondelēz**  
International

### higiene e beleza

**kenvue**

**Unilever  
FIMA**

**P&G**

**L'ORÉAL**

**Renova**

## RETALHISTAS

**Auchan** | RETAIL  
PORTUGAL

Supermercado  
**COVIRAN**

**El Corte Inglés**

**E.Leclerc**

**LIDL**

**MERCADONA**  
SUPERMERCADOS DE CONFIANZA

**M**  
**mini preço**

**pingo doce**  
Tudo Bem Preço Bem

**RECHEIO**  
CASH & CARRY

**MC**  
Sonae



# 1 ENVIO DOS QUESTIONÁRIOS



**Plataformas** dirigidos a:

- Responsáveis dos entrepostos
- Operacionais da receção
- Aproveitadores

**Centrais** dirigidos a:

- Responsáveis de Logística/supply chain
- Departamentos de faturação e sistemas de informação

**Lojas** dirigidos a:

- Diretores de Lojas
- Responsáveis de secção/categoria

# 2 ENTREVISTAS

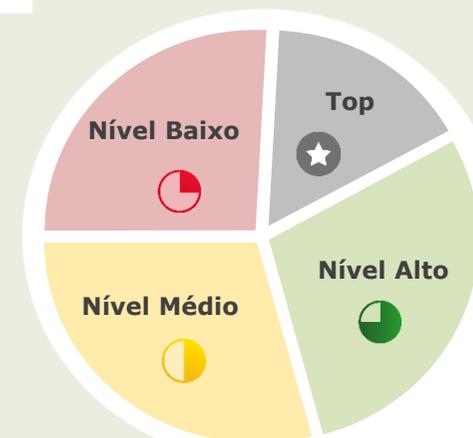
**Objetivos:**

- Comparar a informação dos questionários e KPIs
- Obter uma visão qualitativa
- Identificar oportunidades de melhoria dos fornecedores participantes no estudo
- Conhecer as tendências do setor a médio prazo

# 3 CÁLCULO DE RESULTADOS

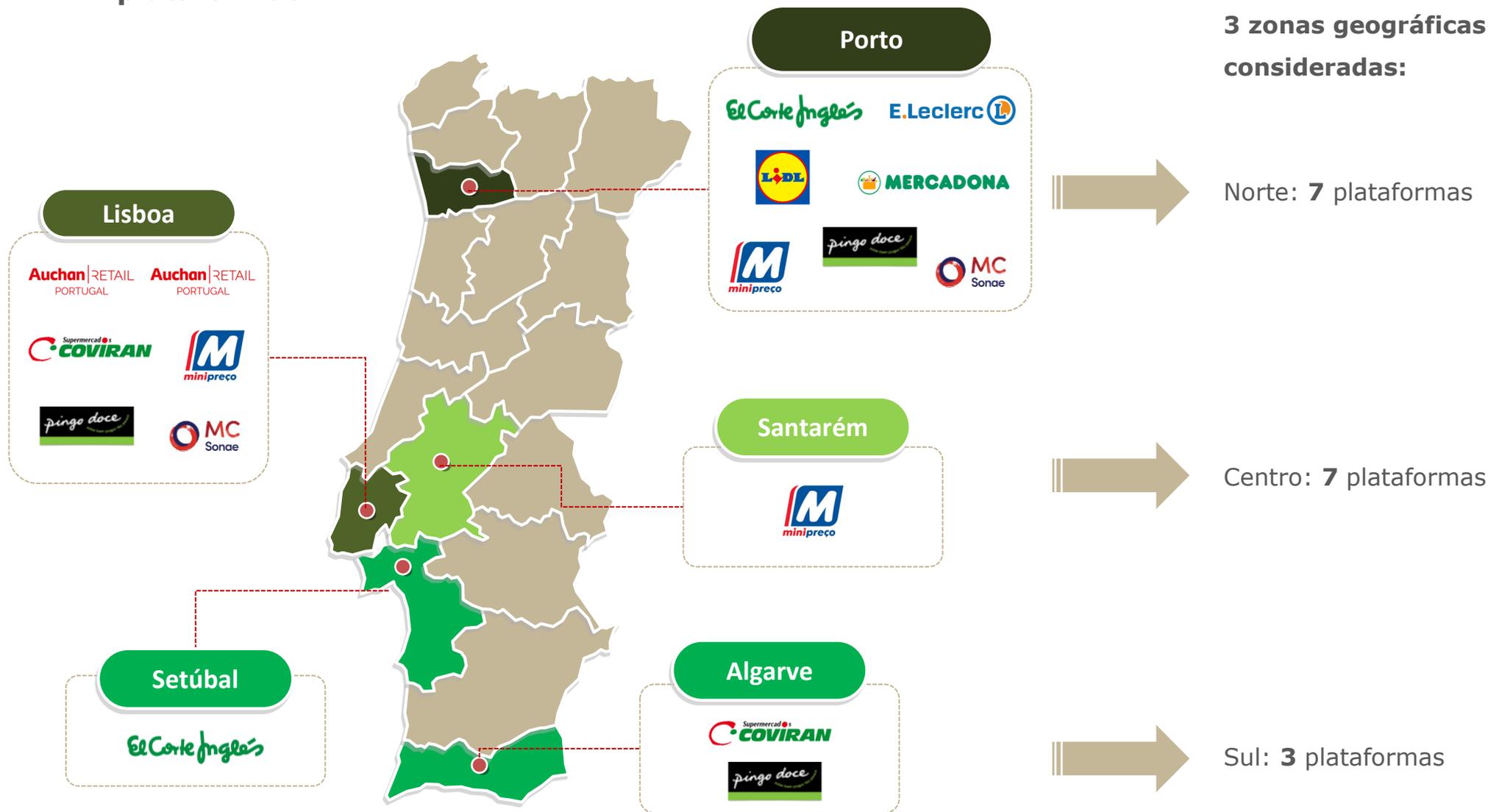
**APRESENTAÇÃO**

- Cada cliente tem o **mesmo peso** no cálculo da avaliação.
- Os resultados são **ponderados** segundo a **importância** expressa em cada grupo de perguntas.
- As avaliações são de 0 a 10, sendo 0 a pior nota e 10 a melhor.
- Os resultados serão expostos em rankings de **27 posições**.
- Os rankings destacam o fornecedor em análise a verde e os principais concorrentes a cinzento.





### 17 plataformas



### 57 lojas

#### Norte



#### 21 lojas

Auchan Canidelo  
Auchan Matosinhos  
Auchan Santo Tirso  
Auchan Vila Real  
Auchan Viseu

Recheio Braga  
Recheio Ramalde  
Recheio Sta Maria da Feira  
Recheio Viseu

Sonae CNT Antas  
Sonae CNT Gaia Shopping  
Sonae CNT Guimarães  
Sonae CNT Matosinhos  
Sonae CNT Ovar  
Sonae CNT S. J. Madeira

Sonae CNT Viseu  
Sonae MDL Braga  
Sonae MDL Esposende  
Sonae MDL Fânzeres  
Sonae MDL Penafiel  
Sonae MDL Ponte de Lima

#### Centro



#### 25 lojas

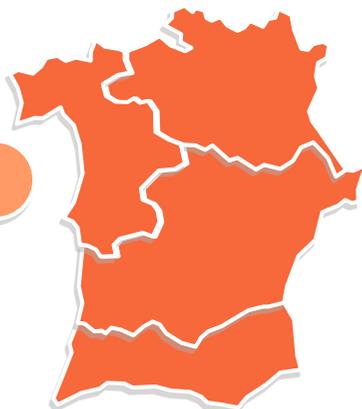
Auchan Aveiro  
Auchan Castelo Branco  
Auchan Eiras  
Auchan PA Caldas  
Auchan Paço D'Arcos

ECI Lisboa  
Recheio Castelo Branco  
Recheio Leiria  
Recheio Loures  
Recheio Torres Novas  
Recheio Torres Vedras

Sonae CNT Amadora  
Sonae CNT Cascais  
Sonae CNT Coimbra Shopping  
Sonae CNT Covilhã  
Sonae CNT Fórum Coimbra  
Sonae CNT Leiria

Sonae CNT Oeiras  
Sonae CNT Telheiras  
Sonae CNT Torres Novas  
Sonae CNT Vasco da Gama  
Sonae MDL Marechal G. Costa  
Sonae MDL Sintra

#### Sul



#### 11 lojas

Auchan Évora  
Auchan Lagoa  
Auchan Portimão

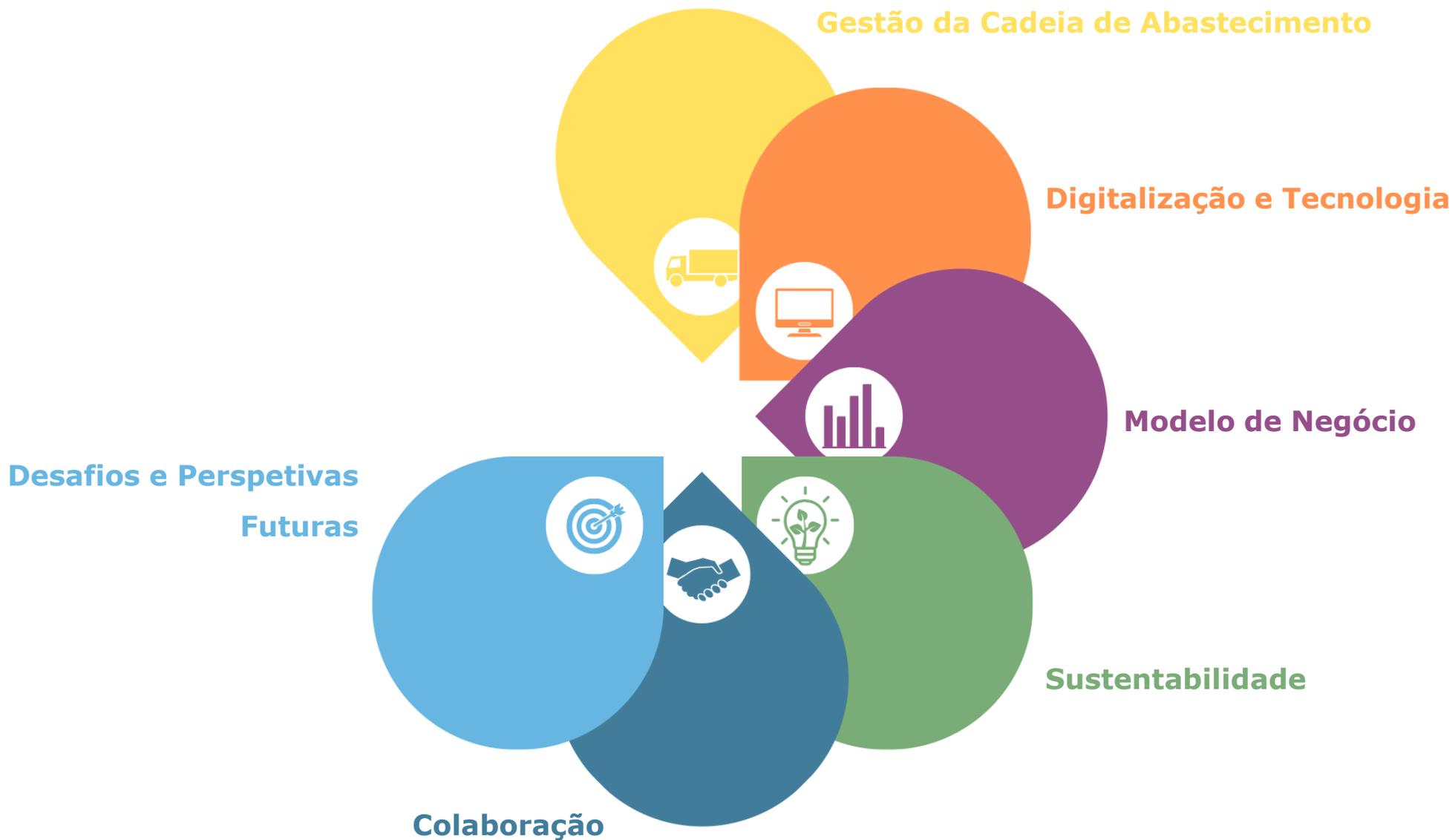
Recheio Évora  
Recheio Faro  
Recheio Albufeira

Sonae CNT Évora  
Sonae CNT Guia  
Sonae CNT Montijo  
Sonae CNT Seixal  
Sonae CNT Tavira



## **Tendências do Setor do Retalho**

A 13ª edição do estudo Benchmarking Supply Chain foca-se nas seguintes macro-tendências:





**Prioridades para os  
retalhistas**

**AVALIAÇÃO:** 10 perguntas com maior importância obtidas pelo agregado dos Retalhistas.

Grupo	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2025	Importância 2024	Evol. Importância	Melhor Fornecedor
 Entrega	<b>1</b> Cumprimento do prazo de entrega acordado (lead time).	<b>8,83</b>	8,58 (4º)	▲	Matudis
 Sistemas de Informação	<b>2</b> Atualização e alinhamento da base de dados.	<b>8,80</b>	8,57 (5º)	▲	Mondelez
 Pedido	<b>3</b> Erros entre encomendas recebidas vs. pedidas.	<b>8,69</b>	8,63 (3º)	▲	Matudis
 Capacidade de Planeamento e Reação	<b>4</b> Eficiência e rapidez na resolução de problemas.	<b>8,65</b>	7,94 (11º)	▲	Matudis
 Pedido	<b>5</b> Nível de serviço em promoções.	<b>8,41</b>	8,81 (1º)	▼	Matudis
 Pedido	<b>6</b> Cumprimento dos prazos de validade dos produtos entregues.	<b>8,39</b>	8,24 (10º)	▲	Matudis
 Entrega	<b>7</b> Eficiência em períodos sazonais e de grandes campanhas.	<b>8,22</b>	8,35 (7º)	▼	Matudis
 Sistemas de Informação	<b>8</b> Gestão de registo de novos produtos e promoções.	<b>8,04</b>	7,5 (18º)	▲	Matudis
 Capacidade de Planeamento e Reação	<b>9</b> Capacidade dos interlocutores para efetuarem um fornecimento especial.	<b>8,03</b>	7,62 (17º)	▲	Matudis, SIA
 Entrega	<b>10</b> Ruturas ao nível da temperatura dos artigos.	<b>7,67</b>	7,89 (12º)	▼	Sumol + Compal

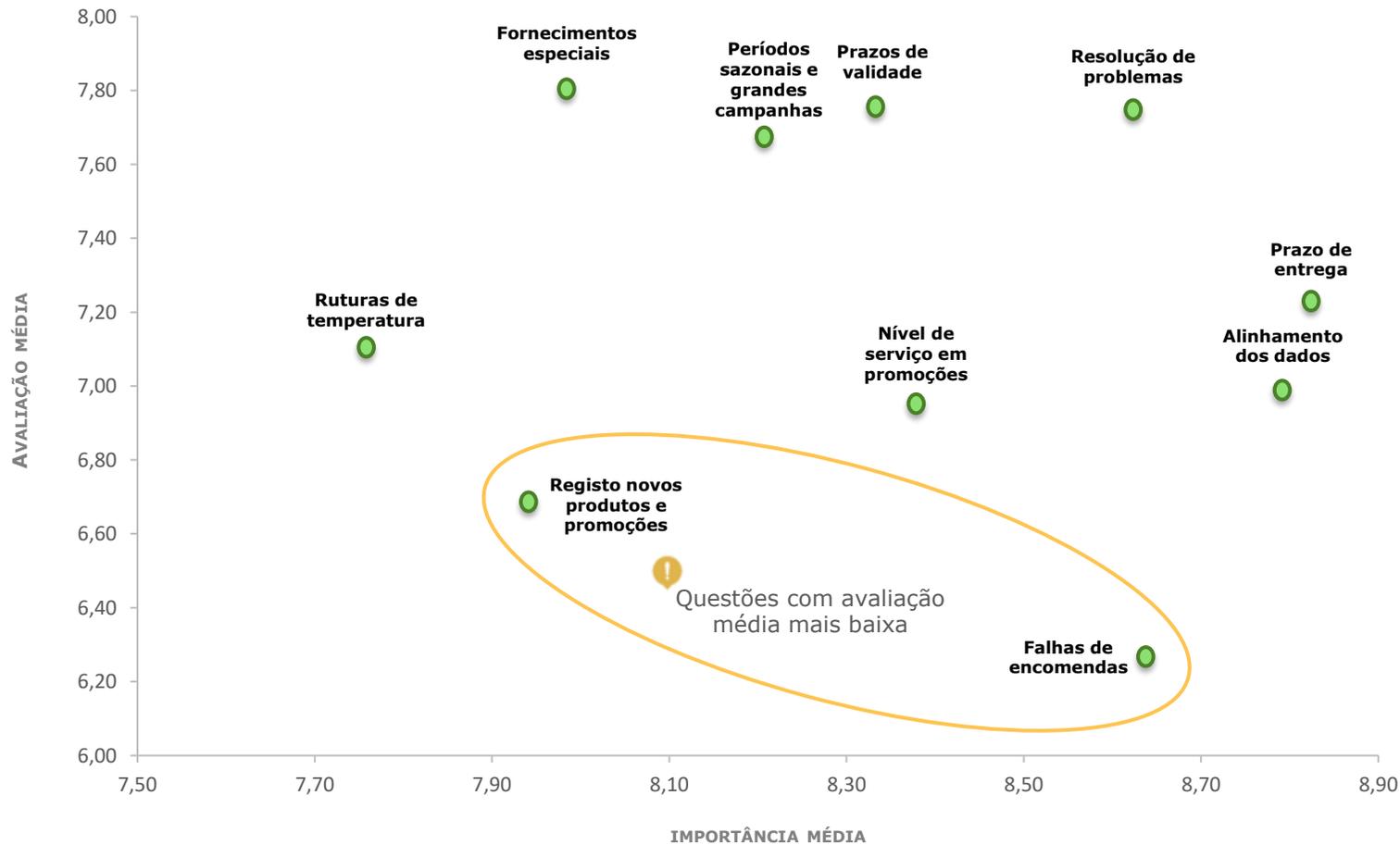
Nota:

A Auchan, Mercadona e Recheio não avaliam o nível de serviço em promoções.

A Mercadona não avalia a atualização e alinhamento da base de dados, o registo de novos produtos e promoções, e a capacidade para efetuarem fornecimentos especiais.



**LINHAS ESTRATÉGICAS:** Este é o panorama geral da avaliação média de todos os fornecedores nas questões mais importantes para o retalho. Destacam-se os **aspectos que, na opinião dos retalhistas, podem ser consolidados para garantir a qualidade do serviço**



O TOP 10 de importâncias em 2025 apresenta, na generalidade, questões com importância superior ao ano anterior.

Em comparação com a última edição, constatamos que a questão com avaliação mais baixa – Falhas de Encomendas – já nas últimas edições foi destacada com margem de melhoria.

Nesta edição, o Nível de Serviço em Promoções – questão com maior importância na edição passada – deixa de ter tanta importância, passando a haver um maior foco no Prazo de Entrega e no Alinhamento de Dados.



Nesta edição, observa-se **uma descida nas importâncias dadas às questões**, sendo que, na generalidade, os retalhistas deram importâncias mais baixas. Ainda assim, **o cumprimento do prazo de entrega e a atualização e alinhamento da base de dados**, que já se encontravam no Top10 na edição anterior, **ocupam as primeiras posições**.



A **eficiência e rapidez na resolução de problemas tem um destaque**. Sendo que não se encontrava no Top10 na edição anterior, entra diretamente para a 4ª posição. É um tema que ganha muita relevância e no qual, em média, os fornecedores estão bem avaliados.



O grupo **faturação** ganhou uma maior importância relativamente ao ano anterior, passando do grupo menos importante para a quarta posição desta análise. Esta alteração está relacionada com o **maior peso atribuído** ao grau de clareza e conteúdo das faturas, bem como aos erros nas faturas por discrepâncias entre quantidades e preços.



Os erros entre encomendas recebidas vs. pedidas **continua a ser dos temas mais importantes e com avaliação média inferior**. Desta forma, é demonstrada a necessidade de trabalho conjunto entre fornecedores e retalhistas para uma maior eficiência.



Nota-se, com o passar das edições, uma melhoria generalizada nas avaliações face à edição anterior, embora as notas mínimas nas questões mais importantes demonstram que ainda existe espaço para melhorias, por parte dos fornecedores.

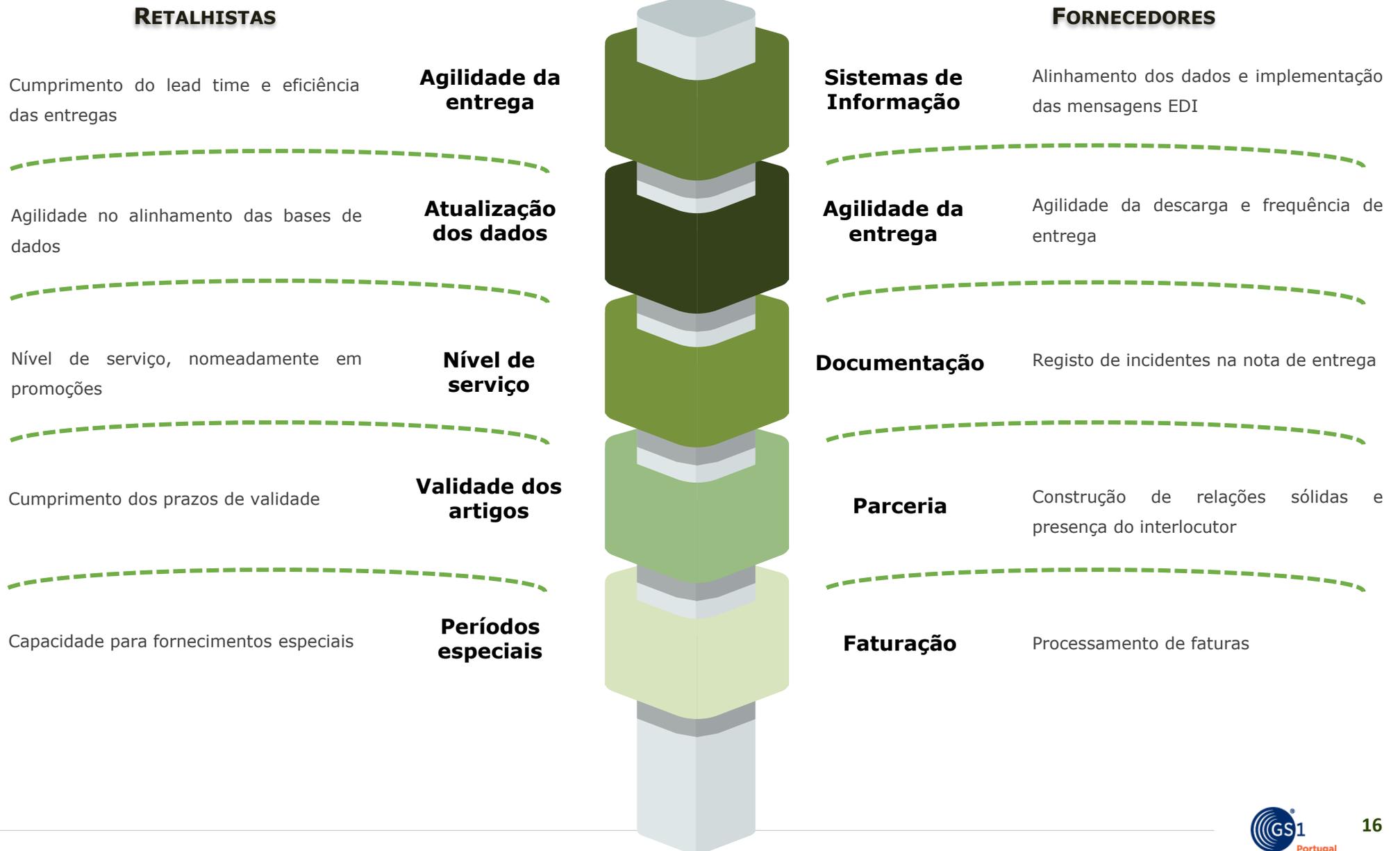


**Prioridades para os  
fornecedores**

**AVALIAÇÃO:** 10 perguntas com maior importância obtida pelo agregado dos fornecedores.

Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2025	Importância 2024	Evol. Importância
 <b>Sistemas de informação</b>	<b>1</b>	Atualização e alinhamento da sua base de dados.	<b>8,46</b>	8,13 (6º)	▲
 <b>Entrega</b>	<b>2</b>	Agilidade e rapidez do processo de descarga.	<b>8,33</b>	8,15 (4º)	▲
 <b>Documentação</b>	<b>3</b>	Registo dos incidentes na nota de entrega.	<b>8,33</b>	8,32 (2º)	▲
 <b>Entrega</b>	<b>4</b>	Tempos de espera no processo de descarga.	<b>8,10</b>	8,06 (7º)	▲
 <b>Entrega</b>	<b>5</b>	Tempos de espera na recolha da documentação.	<b>8,01</b>	7,37 (21º)	▲
 <b>Colaboração</b>	<b>6</b>	Construção de relações sólidas com o seu departamento de logística/supply chain/customer service.	<b>7,96</b>	8,80 (1º)	▼
 <b>Colaboração</b>	<b>7</b>	Dispõe de um interlocutor para coordenação periódica e resolução incidentes.	<b>7,92</b>	8,15 (5º)	▼
 <b>Faturação</b>	<b>8</b>	Processamento de faturas ágil e rápido.	<b>7,87</b>	7,98 (8º)	▼
 <b>Sistemas de informação</b>	<b>9</b>	Automatização na implementação das mensagens EDI (ORDERS/DESADV/RECADV/INVOICE).	<b>7,82</b>	7,84 (13º)	▼
 <b>Entrega</b>	<b>10</b>	Frequência de entrega exigida considerando o equilíbrio entre o nível de venda, o ciclo de vida útil e a eficiência.	<b>7,73</b>	7,96 (10º)	▼

## Diferenças entre as importâncias para Retalhistas e Fornecedores





## A Visão da GS1 Portugal

A nossa Visão é a de um Mundo onde os bens e a sua informação se movimentam de forma eficiente e segura, para benefício dos negócios e melhoria da vida das Pessoas, todos os dias.

### GS1 Portugal

Estrada do Paço do Lumiar, Campus do Lumiar, Edifício K3  
1649-038 Lisboa  
Telefone: +351 21 752 07 51 (chamadas para a rede fixa nacional)

Email: [benchmarking@gs1pt.org](mailto:benchmarking@gs1pt.org)

<http://www.gs1pt.org/>