

Pesquisa especial

Satisfação com Fornecedores

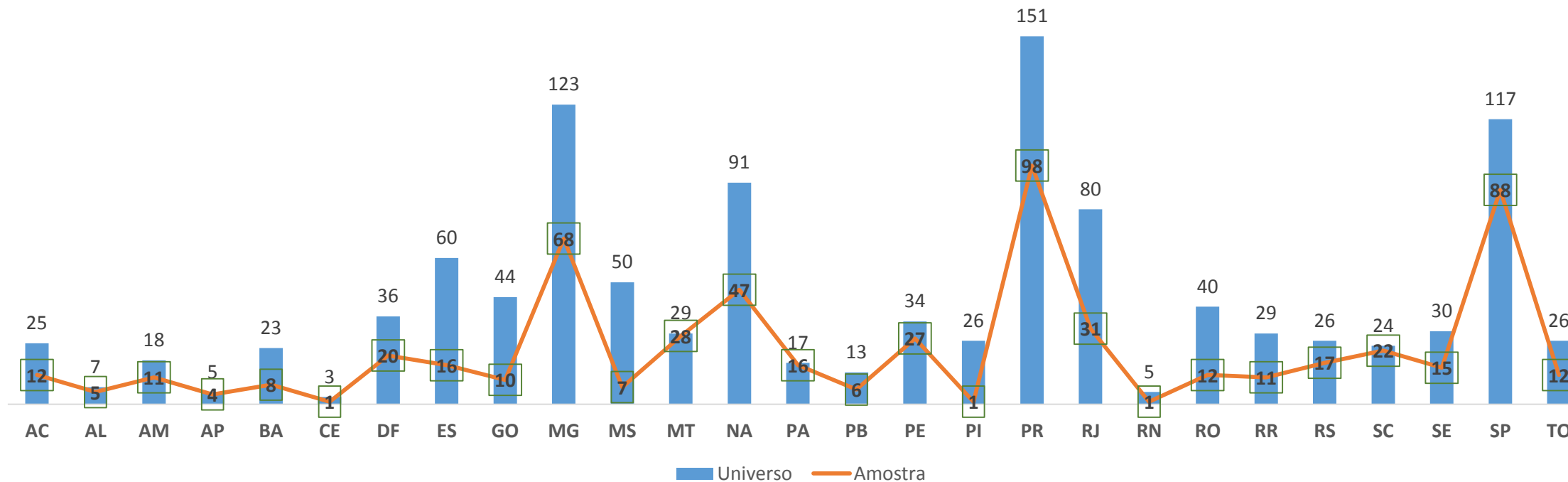
Agosto de 2017



- ✓ **Objetivo da Pesquisa:** Levantar o nível de satisfação dos gestores de contratos em relação aos fornecedores para aprimoramento da gestão.
- ✓ **Método:** Web Research via plataforma *SurveyMonkey*.
- ✓ **Universo:** mailing contendo 1.132 e-mails distintos.
- ✓ **Número de respondentes:** **594** distribuídos em todos Estados e DF.
 - ✓ amostra representativa com 95% de confiança e 2,8% de erro padrão.
- ✓ **Período da pesquisa:** 26/07/2017 a 09/08/2017.

Distribuição por UF

Universo e Nº respondentes (amostra)

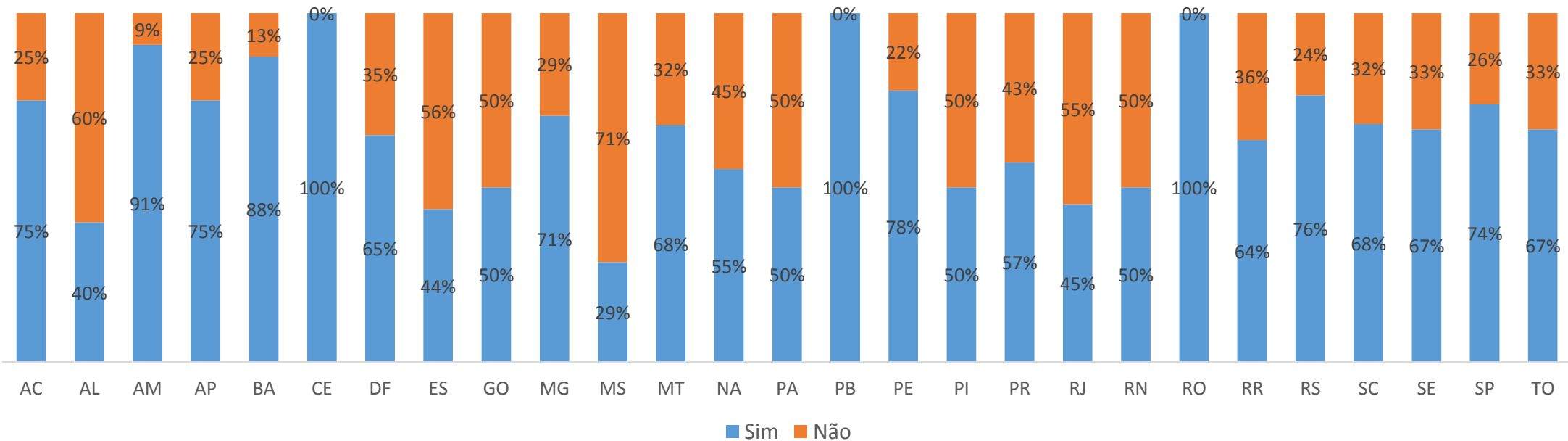
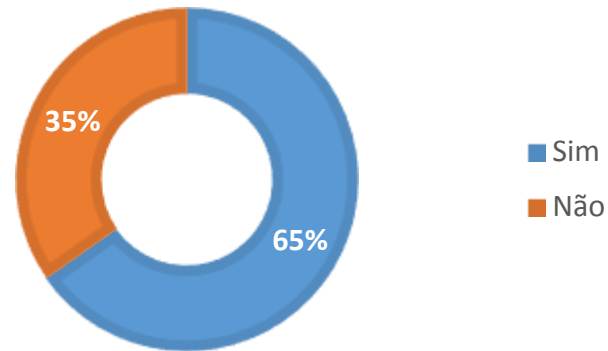


RESULTADOS



Você é gestor de mais de um contrato?

SISTEMA



Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" até 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão. Utilize o N/A para "não se aplica".

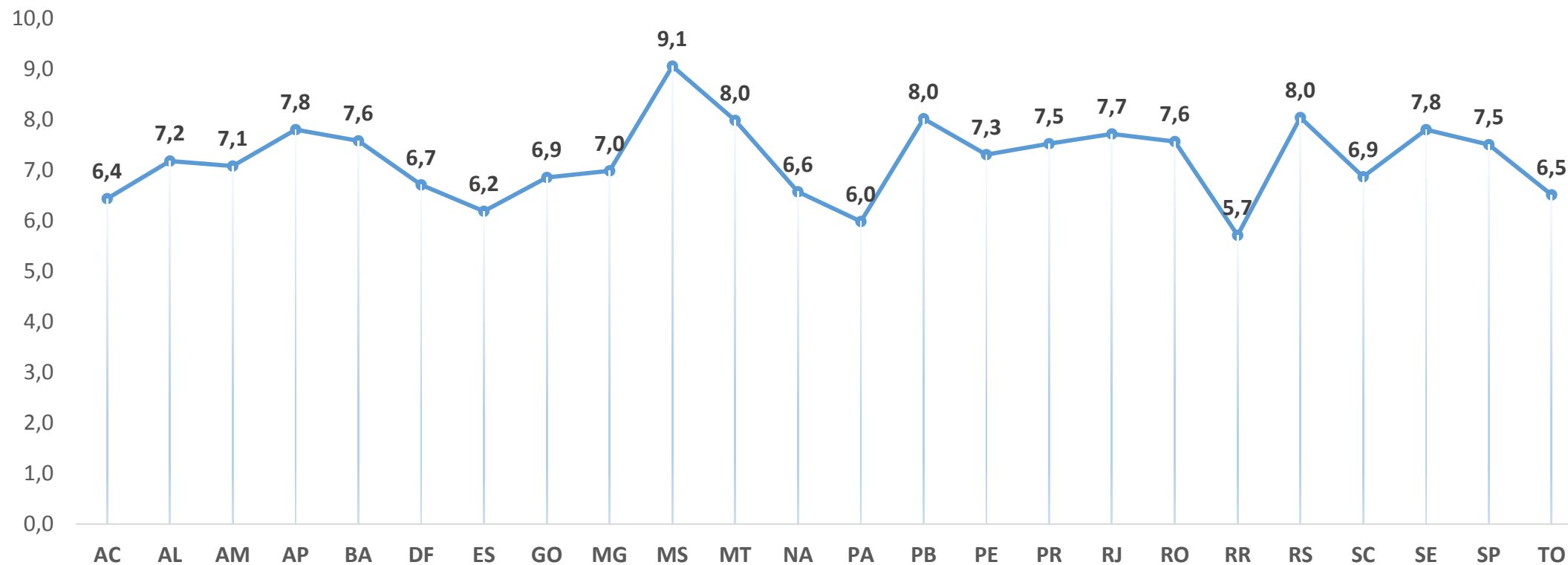
Avaliação Sistema



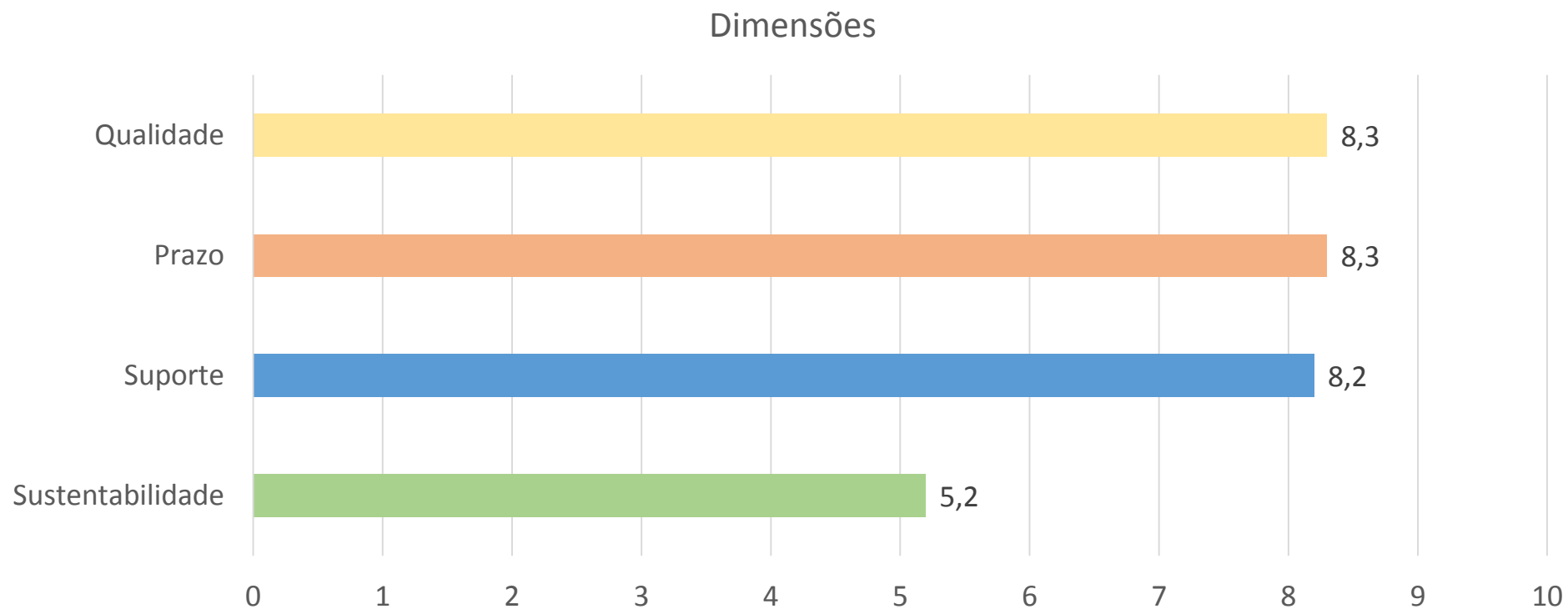
Satisfação com Fornecedores do sistema: 7,2

Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" até 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão. Utilize o N/A para "não se aplica".

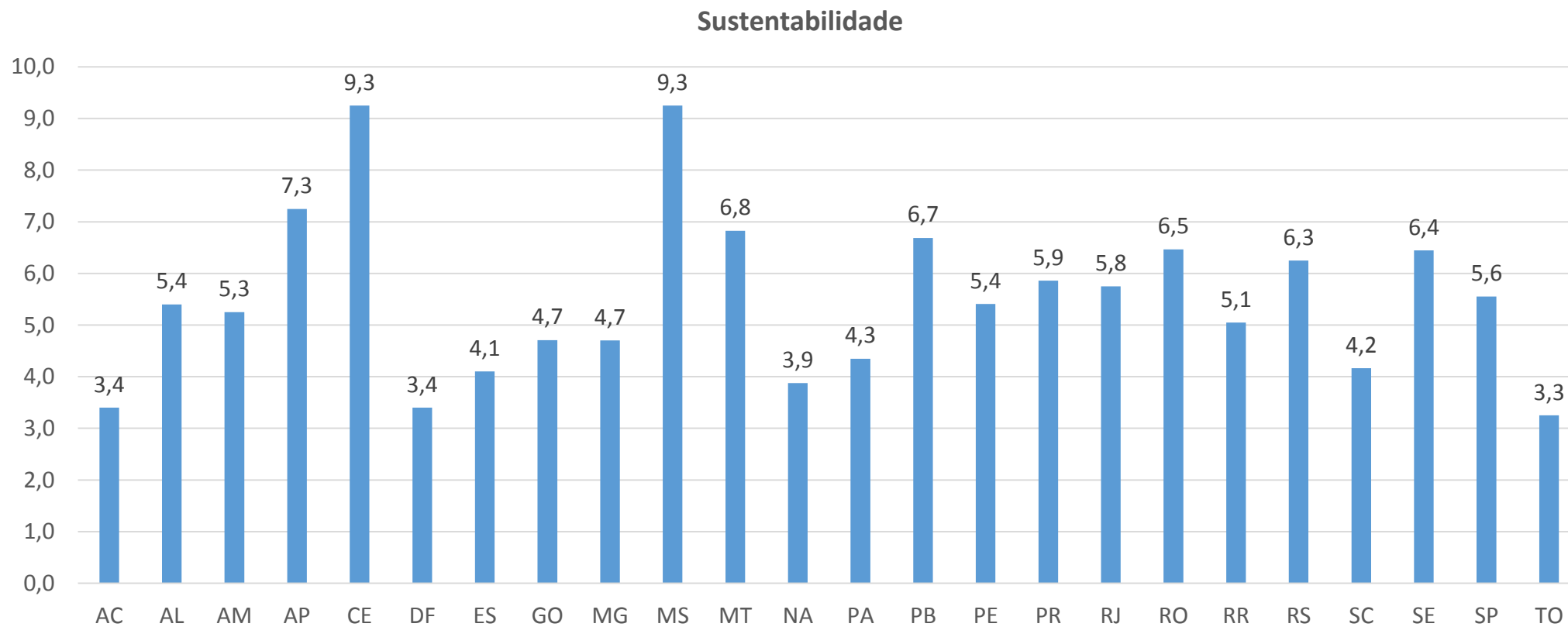
Satisfação com Fornecedores - UF



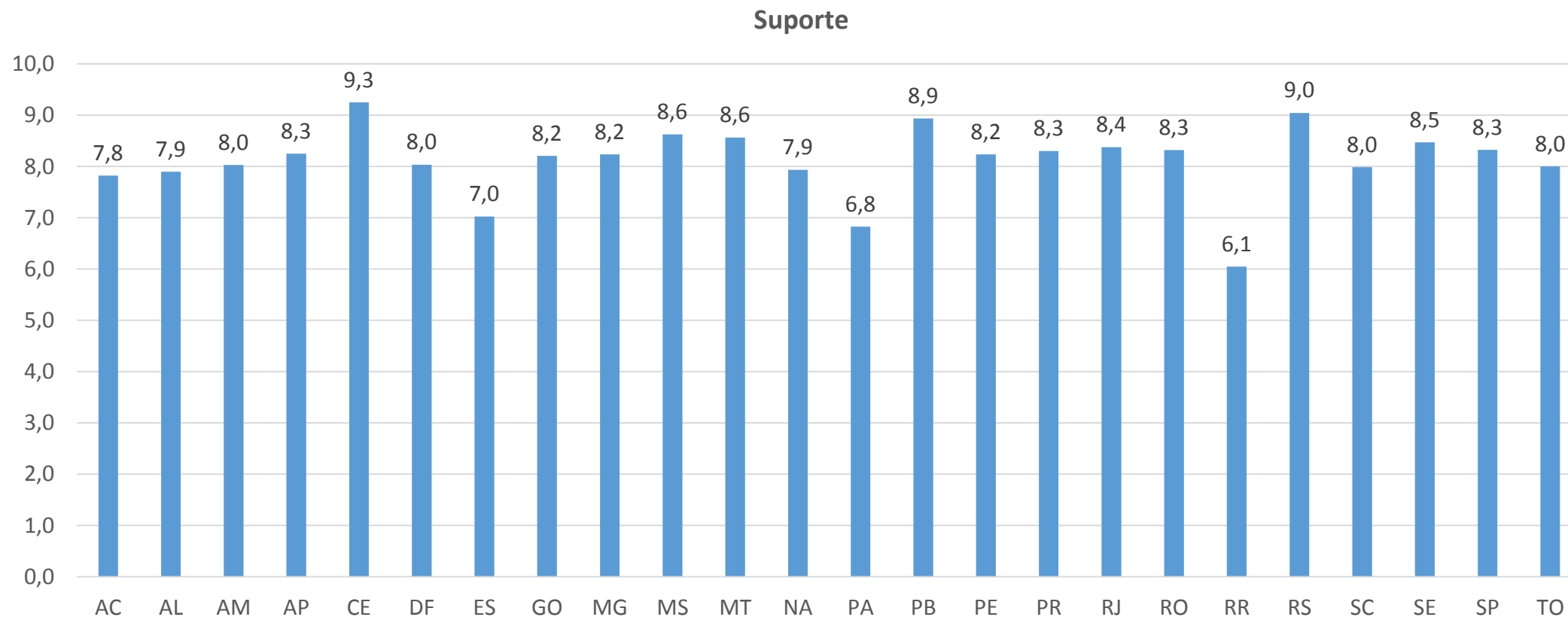
Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" até 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão. Utilize o N/A para "não se aplica".



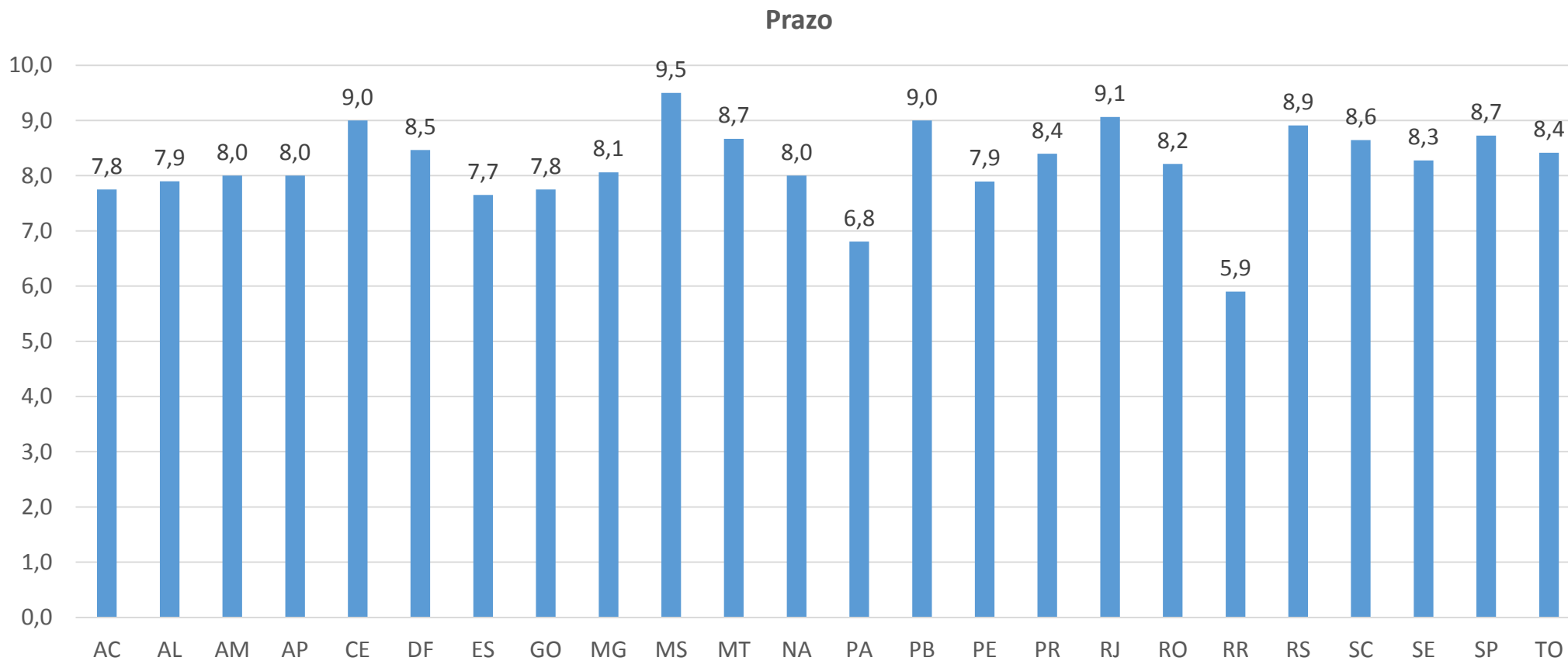
Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" até 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão. Utilize o N/A para "não se aplica".



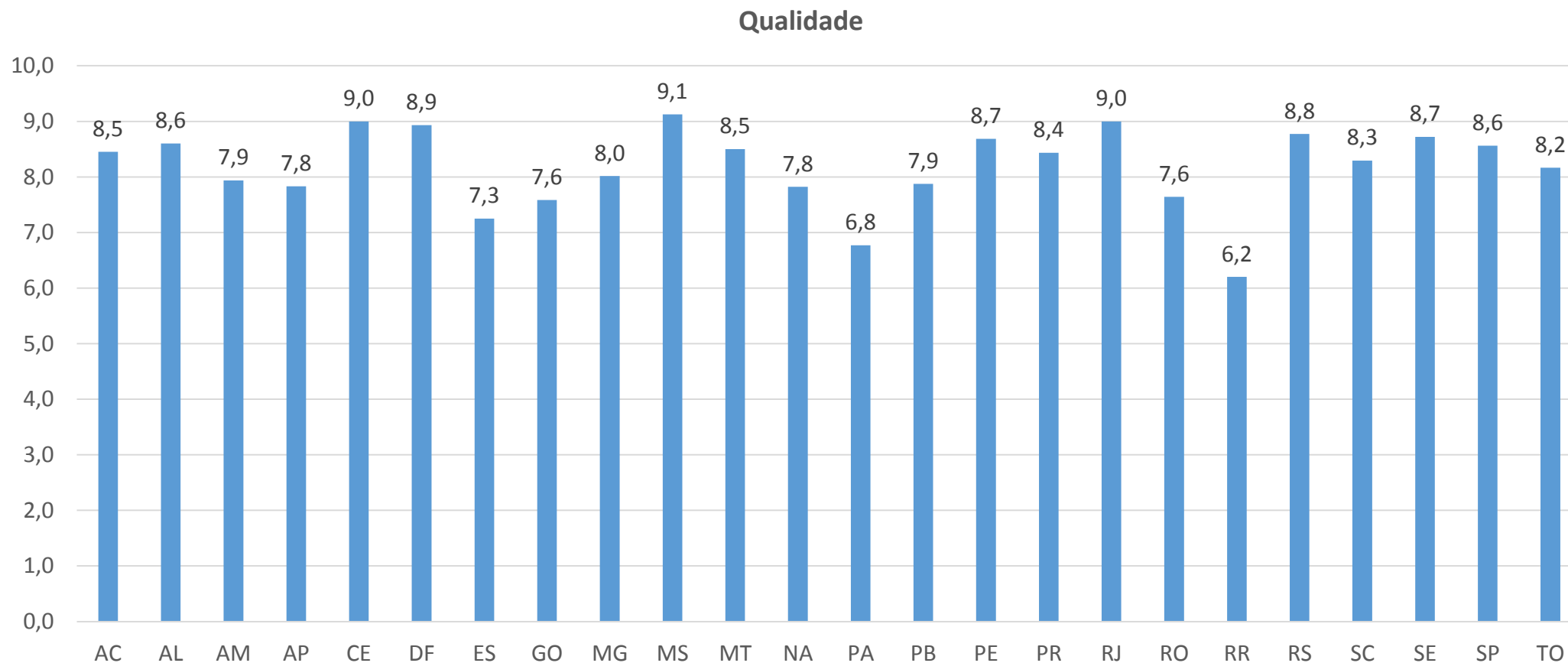
Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" até 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão. Utilize o N/A para "não se aplica".



Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" até 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão. Utilize o N/A para "não se aplica".



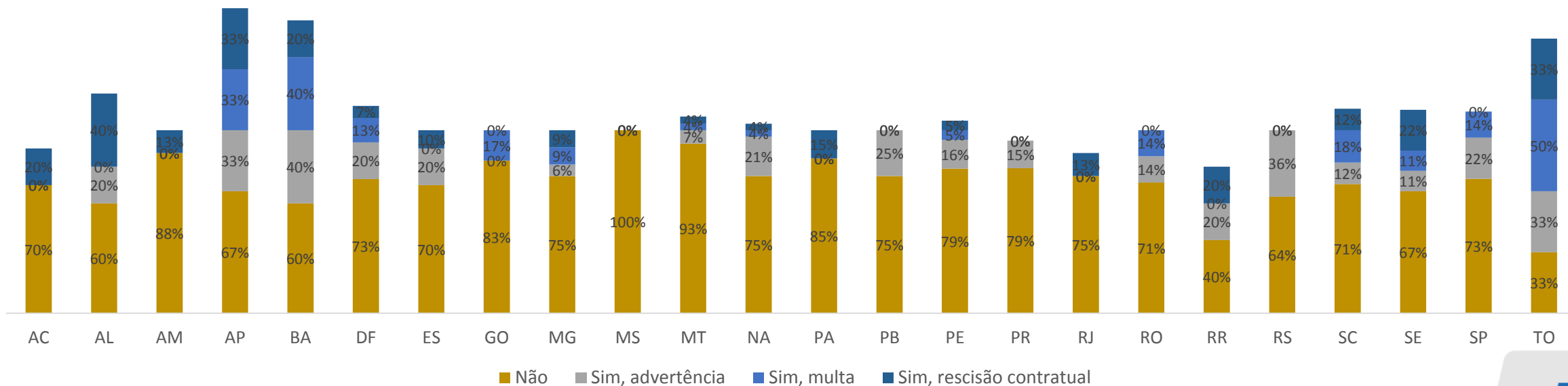
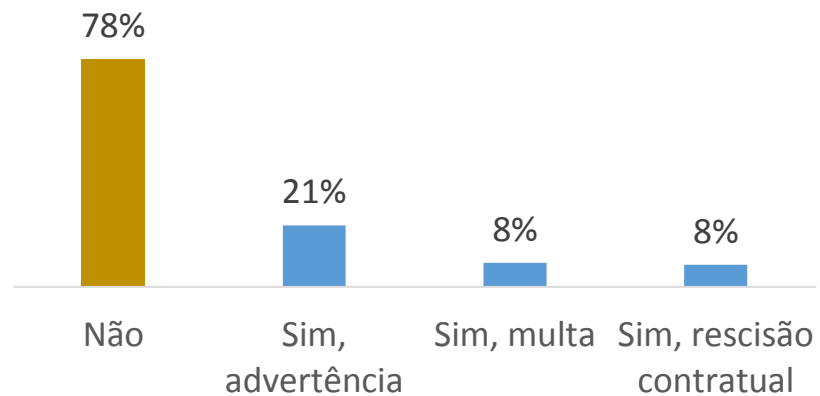
Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" até 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão. Utilize o N/A para "não se aplica".



Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" até 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão. Utilize o N/A para "não se aplica".

Dimensões	Item avaliado	AC	AL	AM	AP	BA	DF	ES	GO	MG	MS	MT	NA	PA	PB	PE	PR	RJ	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
Prazo	As entregas do objeto são realizadas no prazo pactuado.	8,3	8,6	8,1	7,7	9,2	8,9	8,1	8,7	8,5	9,5	8,7	7,9	6,8	9,3	8,4	8,5	9,1	7,9	5,8	8,9	9,0	8,9	9,0	8,5
	O fornecedor comunica, em tempo hábil, os fatos ou circunstâncias que afetam os prazos ou as entregas.	7,2	7,2	7,9	8,3	9,0	8,1	7,2	6,8	7,6	9,5	8,7	8,1	6,8	8,8	7,4	8,3	9,0	8,6	6,0	8,9	8,3	7,7	8,4	8,3
Qualidade	A qualidade das entregas, são realizadas conforme requisitos contratuais.	9,0	8,6	8,0	8,3	9,4	9,1	7,2	8,8	8,3	9,5	8,9	8,2	7,0	9,0	9,0	8,4	9,4	8,0	6,4	9,1	8,6	8,8	8,6	8,5
	A realização do fornecimento ocorre sem registro de erros e recusas nas entregas.	7,9	8,6	7,9	7,3	9,0	8,8	7,3	6,3	7,8	8,8	8,1	7,4	6,5	6,8	8,4	8,4	8,6	7,3	6,0	8,5	7,9	8,7	8,5	7,8
Suporte	As falhas no fornecimento são prontamente corrigidas pela contratada sem prejuízo ao Sebrae.	8,1	8,4	8,0	9,3	9,8	7,5	6,7	8,2	8,6	9,5	8,9	8,0	6,8	9,0	8,7	8,3	7,0	8,1	6,2	9,1	8,1	8,1	8,5	9,0
	O atendimento para envio de documentação, relatórios, notas fiscais, etc.), ocorrem nos prazos estabelecidos.	8,2	8,0	8,3	8,3	9,6	8,9	8,1	8,5	8,6	8,8	8,6	8,1	7,2	9,0	8,6	8,9	9,0	8,6	6,0	9,3	8,5	9,2	8,7	8,3
	São realizadas ações proativas pelo fornecedor para ampliar a satisfação do Sebrae.	6,9	6,6	7,9	7,0	9,0	6,6	5,9	7,5	7,3	6,8	8,1	7,5	5,8	8,8	8,2	7,4	8,5	8,4	6,2	8,6	6,8	7,6	7,7	6,2
	De um modo geral, avalie o fornecimento prestado pela contratada.	8,1	8,6	8,0	8,3	9,2	9,1	7,4	8,7	8,4	9,5	8,7	8,0	7,4	9,0	7,4	8,6	9,0	8,1	5,8	9,2	8,6	9,0	8,4	8,5
Sustentabilidade	O fornecedor adota posturas que promovem o exercício da responsabilidade socioambiental em sua empresa.	2,2	5,0	5,3	6,7	4,4	3,3	4,3	4,3	3,8	9,0	6,2	3,2	3,8	6,3	4,7	5,2	4,1	4,6	3,6	6,4	3,1	6,6	4,6	1,0
	O fornecedor desenvolve práticas focadas na saúde e segurança no trabalho com seus colaboradores.	4,3	5,0	4,4	7,3	4,8	2,6	2,5	2,5	4,2	9,0	6,6	2,9	4,2	4,0	4,9	5,2	5,3	6,4	6,0	4,3	3,3	5,7	4,7	1,0
	O fornecedor cumpre a legislação trabalhista vigente em relação a seus empregados.	4,4	5,2	5,8	9,0	2,0	3,7	5,4	5,0	4,9	9,5	7,7	5,1	5,0	7,3	6,0	6,8	6,0	7,6	6,2	7,7	5,4	6,7	6,9	5,0
	O fornecedor adota práticas de responsabilidade social e ética nos negócios.	2,7	6,4	5,6	6,0	5,6	4,0	4,2	7,0	5,9	9,5	6,8	4,3	4,4	9,3	6,0	6,2	7,6	7,3	4,4	6,6	4,9	6,9	6,0	6,0

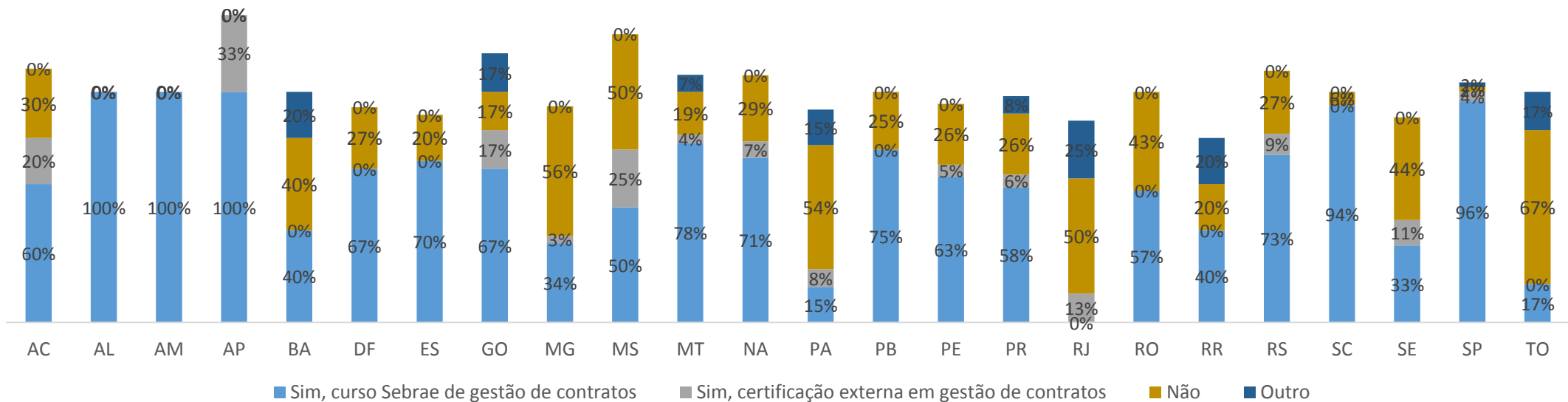
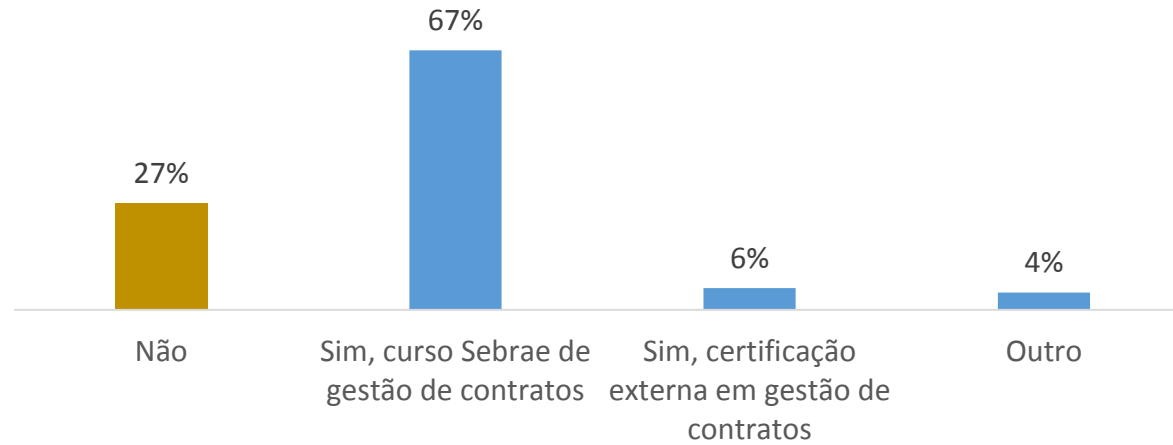
Há registros de aplicação de penalidades no(s) contrato(s) sob sua responsabilidade? (RM)



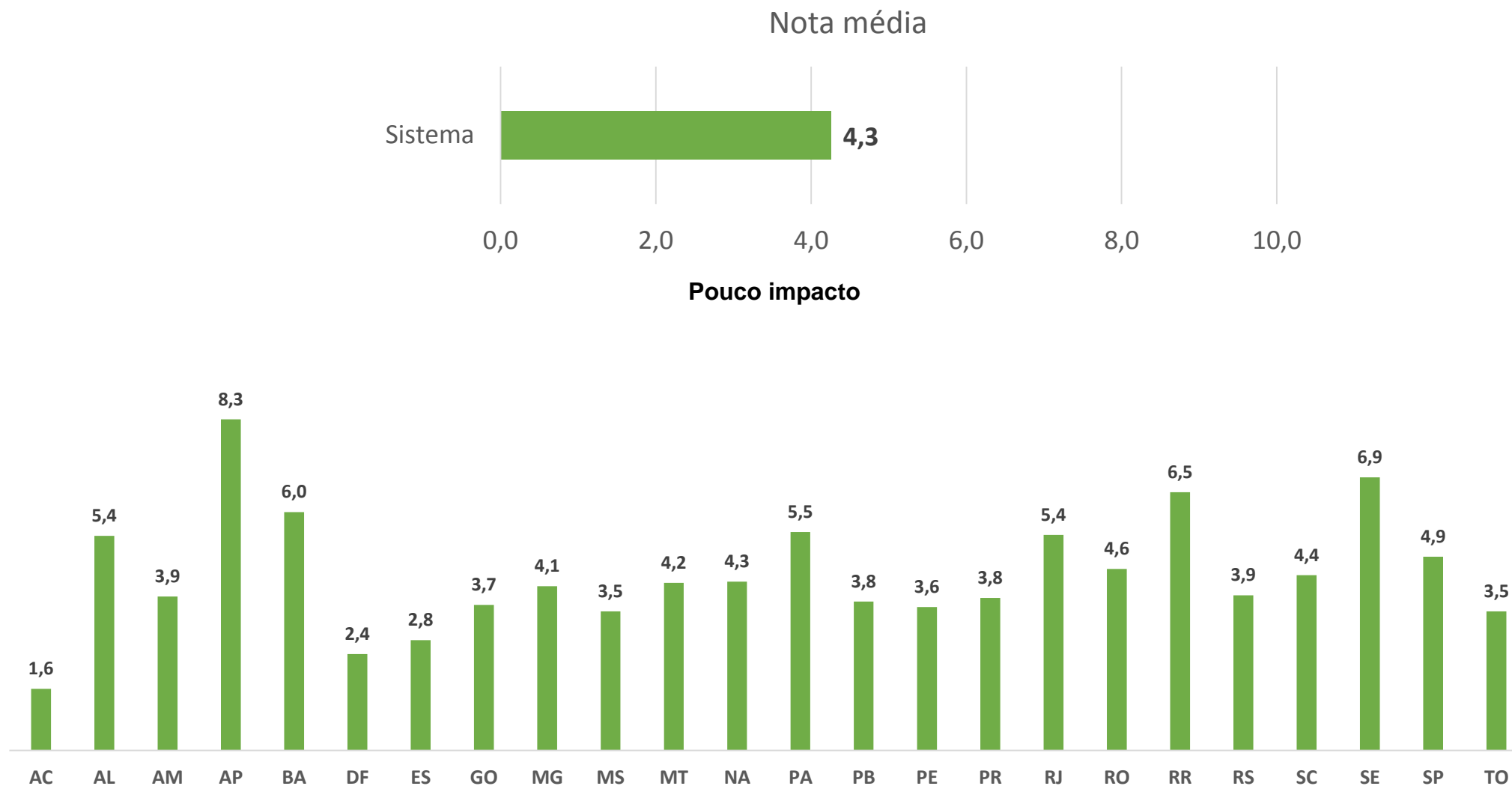
Base: 356



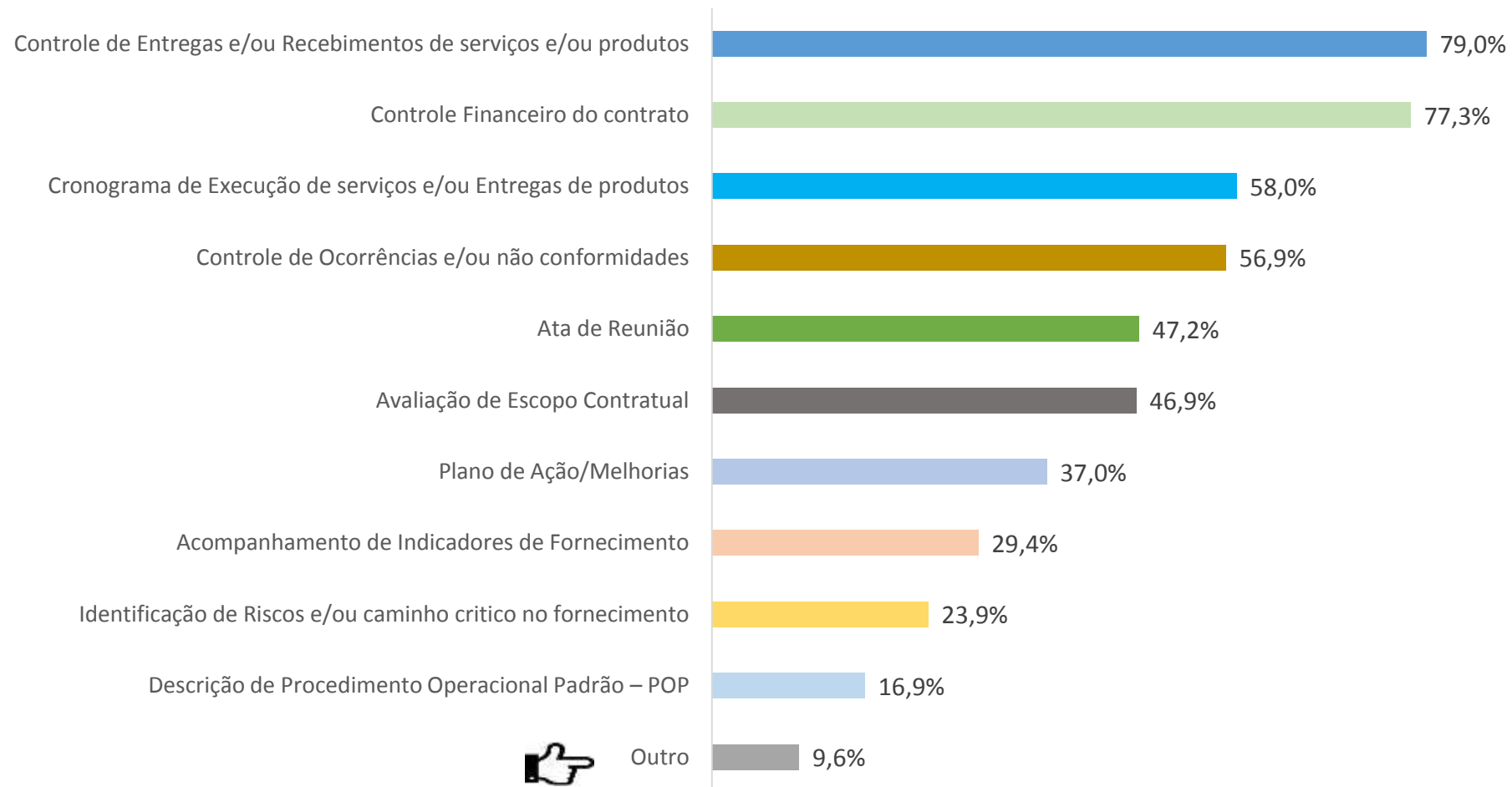
É requisito à Gestão de Contrato que o Gestor designado, participe do curso de Gestão de Contratos ofertado pelo Sebrae ou, ainda, que apresente Certificação externa sobre o tema. Você possui esse requisito de gestão? (RM)



Na sua opinião, qual seria o impacto na gestão do(s) contrato(s) sob sua responsabilidade em eventual substituição por um novo gestor? Atribua nota de 0 a 10, sendo 0 para "impacto nulo" e 10 para "impacto muito alto".



Quais as práticas de gestão você costuma aplicar no contrato sob sua gestão?



Capacitação em Gestão de Riscos; Rodízio de Contratos na Unidade; Reuniões entre os Gestores para troca de informações/experiências;

Acredito que a capacitação constantes dos Gestores de contratos, ajudaria o processo, bem como, a qualidade da empresa para com seus fornecedores.

Que os gestores de contratos fossem reciclados não só na gestão de contratos (legislação, normativas), mas também sobre a utilização de importante ferramentas (Excel, MASP etc) e sistemas como o orçamentário

Crítica: muitas vezes o gestor de contratos é figurativo. As observações do gestor não são consideradas e registradas.

Nosso parceiro oferece um serviço de extrema relevância para a saúde de nossos empregados e até a presente data não constatamos ineficiência nas entregas e sim uma robusta competência no serviço esperado e oferecido.

Gestores de contrato necessitam de um especialista nas UFs que dê suporte técnico e principalmente auxiliem e sejam corresponsáveis pelo contrato nos aspectos gerais da gestão que são comuns a todos os contratos, tais como: cobrança de documentação de regularidade e cumprimento de aspectos legais, socioambientais, saúde e segurança dos empregados, entre outros. É clara a responsabilidade do gestor do contrato na área, porém seria interessante que esses gestores pudessem dedicar mais tempo especificamente no objeto do contrato e o especialista em gestão de contratos nos aspectos legais e burocráticos dessa gestão atuando em parceria, caso contrário exige que os especialistas das áreas (RH, MKT, Projetos, atendimento) também se tornem especialistas em contratos.

Penso que isso exige mais investimentos e esforços em capacitação além de trazer perdas para a produtividade e para a qualidade do serviço.

Considero de extrema importância a gestão de contratos para a nossa segurança jurídica e o fornecimento de qualidade para o Sebrae.
O PDF veio para somar com as práticas e realidades internas.

Os contratos deveriam ser cuidados por um núcleo de contratos dentro de cada unidade para tornar o procedimento padrão e não gerar repetição de objeto. As glosas e verificação de não conformidades seriam melhores detalhadas.

Com a implantação do PDF, o relacionamento com os fornecedores tem-se baseado no compromisso e nas boas práticas de gestão, bem como relação de parcerias contributivas que conduziram a entregas dos serviços com qualidade esperada, assegurando o melhor desempenho desta entrega ao SEBRAE.

Na gestão deste contrato conto com o apoio de um fiscal também.

O fornecedor tem um preço muito abaixo do mercado, o que atrapalha na hora de buscar novos fornecedores por não haver concorrência no preço, por este mesmo motivo as entregas são feitas muito precariamente, mas não conseguimos motivos justos para rescindi-lo.



Penso que a gestão de contratos deveria ser centralizada em um único departamento.

Sebrae deveria ter um sistema de gestão de contratos.

Acho que é complicado envolver aspectos burocráticos de gestão para as unidades regionais. O processo deveria ser mais simplificado.

Os gestores de contrato deveriam ter um maior suporte na elaboração do termo de referência da contratação. Essa fase é determinante para diminuir os riscos da gestão de contrato.

Com a aplicação da IN 012 de gestão de contratos, pelos gestores de contratos, creio desnecessário o programa PDF, pois o mesmo é burocrático e até a presente data não desenvolveu na segunda fase nenhum fornecedor no ES.

Sugestão: Pensar em alguma forma de ter um contrato de licitação para cada lote. Dessa forma, cada demandante fica responsável pelos materiais solicitados.

No atual cenário do SEBRAE, onde um analista realiza a gestão de diversos contratos aos mesmo tempo, seria relevante a criação de práticas de gestão mais usuais, que otimizem a rotina do gestor. Outro ponto relevante é estabelecer um limite máximo de contratos por analista, essa medida visa aperfeiçoar a qualidade da gestão contratual.

O Sistema que utilizamos Microsiga poderia ser mais simples, tem uma proposta boa de acompanhamento, mas poderia ser muito mais simplificado.

As reuniões facilitam o relacionamento com os fornecedores, minimizando os conflitos e fortalecendo a parceria.

Muito bom este instrumento, pois nos permite colocar nosso ponto de vista, e conseqüentemente buscar melhorias junto a nossos fornecedores. Aqui no SEBRAE/MT, temos uma preocupação muito grande com relação a importância que os fornecedores dão ao tripé da sustentabilidade, principalmente o social.

O gestor do contrato deve conversar constantemente com os que utilizam os serviços, para que as ações de correção, quando necessários, possam acontecer, como também elogios.



A pesquisa de **Satisfação com Gestores** foi feita pela **Unidade de Gestão Estratégica** do Sebrae Nacional, em parceria com a **Unidade de Administração de Suprimentos** e a **Unidade de Gestão Financeira**.

Analista UGE

Dênis Pedro Nunes (coordenação da pesquisa)

Gerente adjunta UGF

Suélia Silva

Analista UAS

Dival Schmidt

Assistente UAS

Rosimara Alves de Oliveira



MENSAGEM:

Pesquisa de Satisfação de Gestores com Fornecedores

Prezado (a) Gestor (a),

Convidamos você para participar da Pesquisa de Satisfação sobre o fornecimento de bens e ou serviços do sistema SEBRAE, com foco no(s) contrato(s) sob sua gestão.

Esta pesquisa foi elaborada considerando as dimensões de gestão por indicadores estabelecidas na Instrução Normativa de Gestão de Contratos – INS 51-01, e ainda espelhando os indicadores do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores.

Assim, solicitamos responder de um breve questionário. Vai levar só 4 minutos para ser respondido.

Lembrando ainda que suas respostas são tratadas com confidencialidade.

Favor responder até do dia 02/08.

IMPORTANTE: recomendamos abrir o link no Chrome ou Firefox.

Unidade de Administração e Suprimentos
SEBRAE Nacional

Iniciar

Exemplo de mensagem de lembrete para os que não responderam ao convite inicial.

- Foram enviados 6 lembretes no decorrer da pesquisa.
- Além disso, foi enviado um link do e-mail pessoal deste coordenador da pesquisa para todos os que não haviam respondido.

