



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM FORNECEDORES 2018

Fevereiro de 2019

METODOLOGIA

- ✓ **Objetivo da Pesquisa:** avaliar o nível de satisfação dos gestores de contrato do sistema em relação aos fornecedores para o aprimoramento da gestão focada na qualidade.
- ✓ **Método:** Web Research via plataforma *SurveyMonkey*.
- ✓ **Público respondente:** gestores de contratos ativos em 2018
- ✓ **Número de respondentes:** 749
- ✓ **Período da pesquisa:** de 03 de dezembro a 14 de fevereiro de 2019.

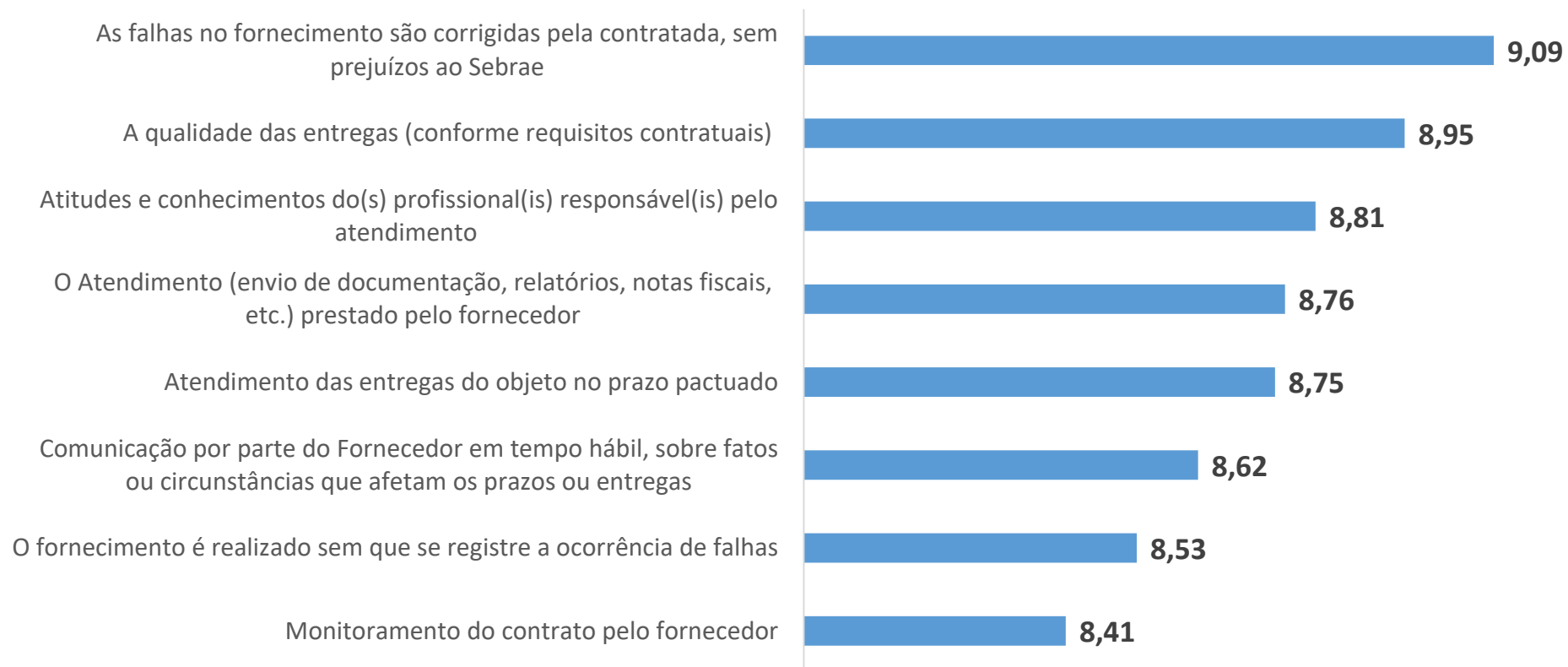
Agradeço o apoio da rede de pesquisa na divulgação da pesquisa aos gestores de contratos.

OBS.: Os Estados de PB, RN e SP só teve 1 resposta que foi desconsideradas na tabulação.

Nº respondentes	
AC	137
AL	10
AM	16
BA	4
CE	32
DF	38
ES	17
GO	51
MG	87
MS	15
MT	68
PA	12
PE	36
PI	38
PR	41
RJ	29
RO	8
RR	34
RS	33
SC	6
SE	16
TO	21
Total	749



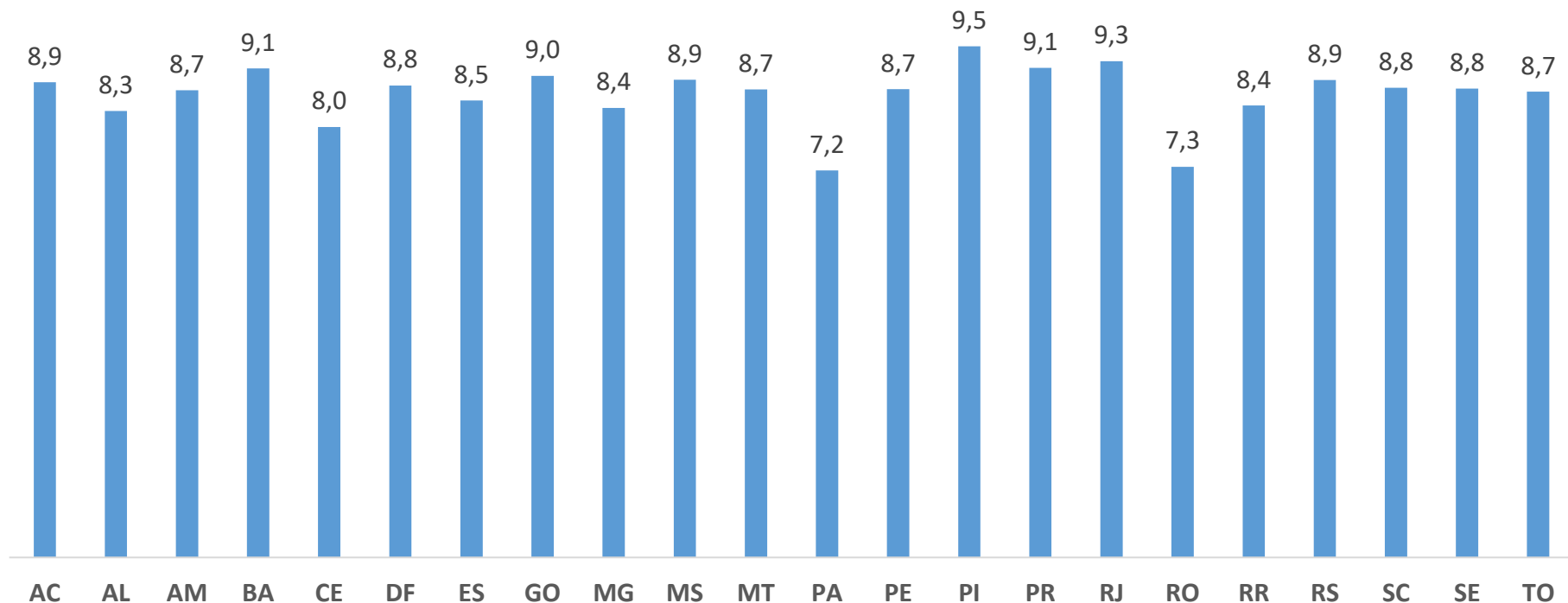
Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" e 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão e NA para "não de aplica".



Média geral (Índice de satisfação com fornecedor do sistema): 8,74

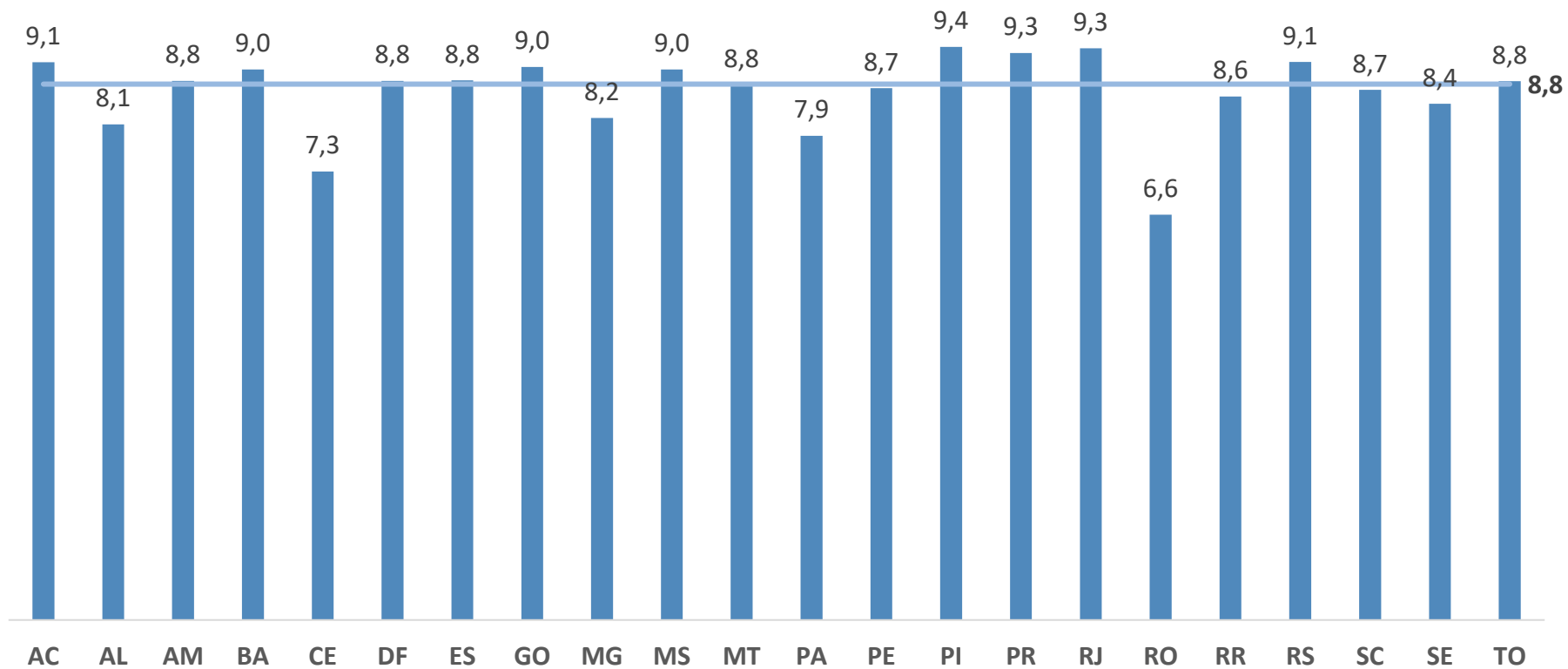
Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" e 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão e NA para "não de aplica".

Satisfação com fornecedor por UF

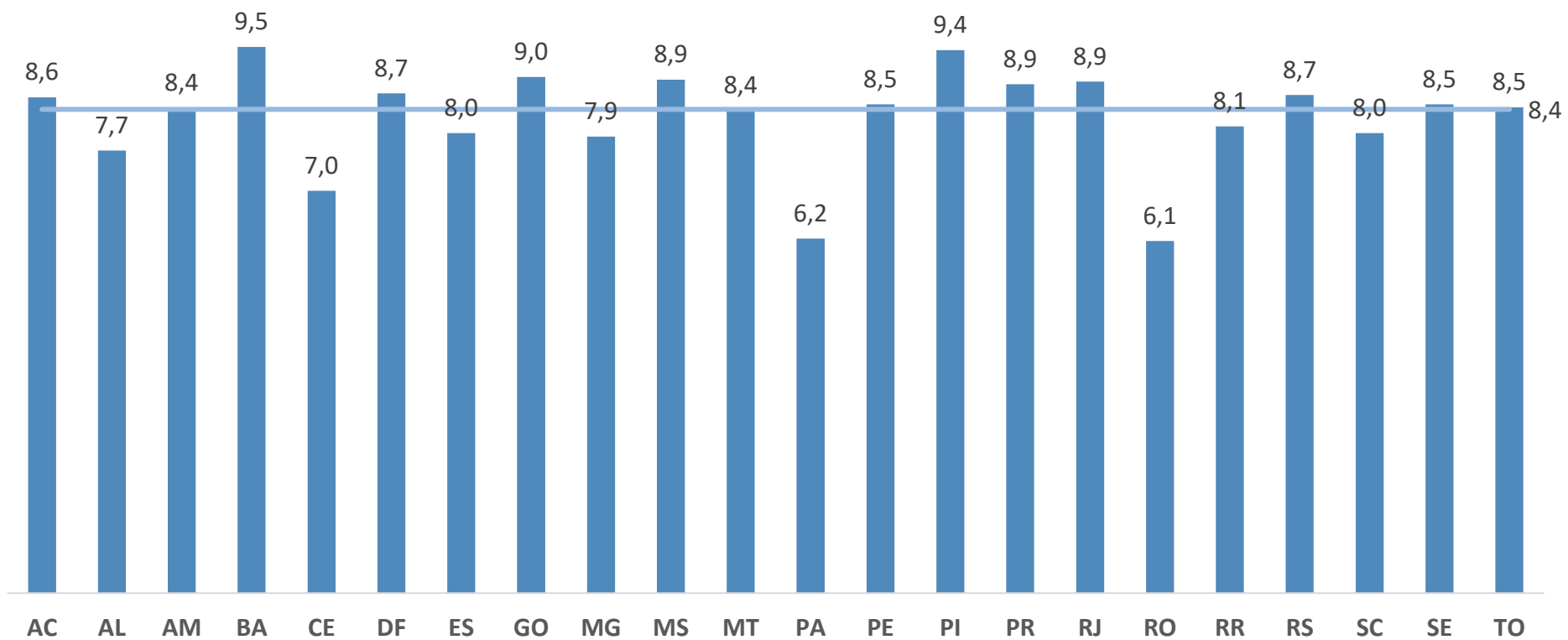


Obs.: foi feita pesquisa só com gestores de contratos do NA entre novembro e dezembro com 127 respostas.
A nota média foi de 8,63

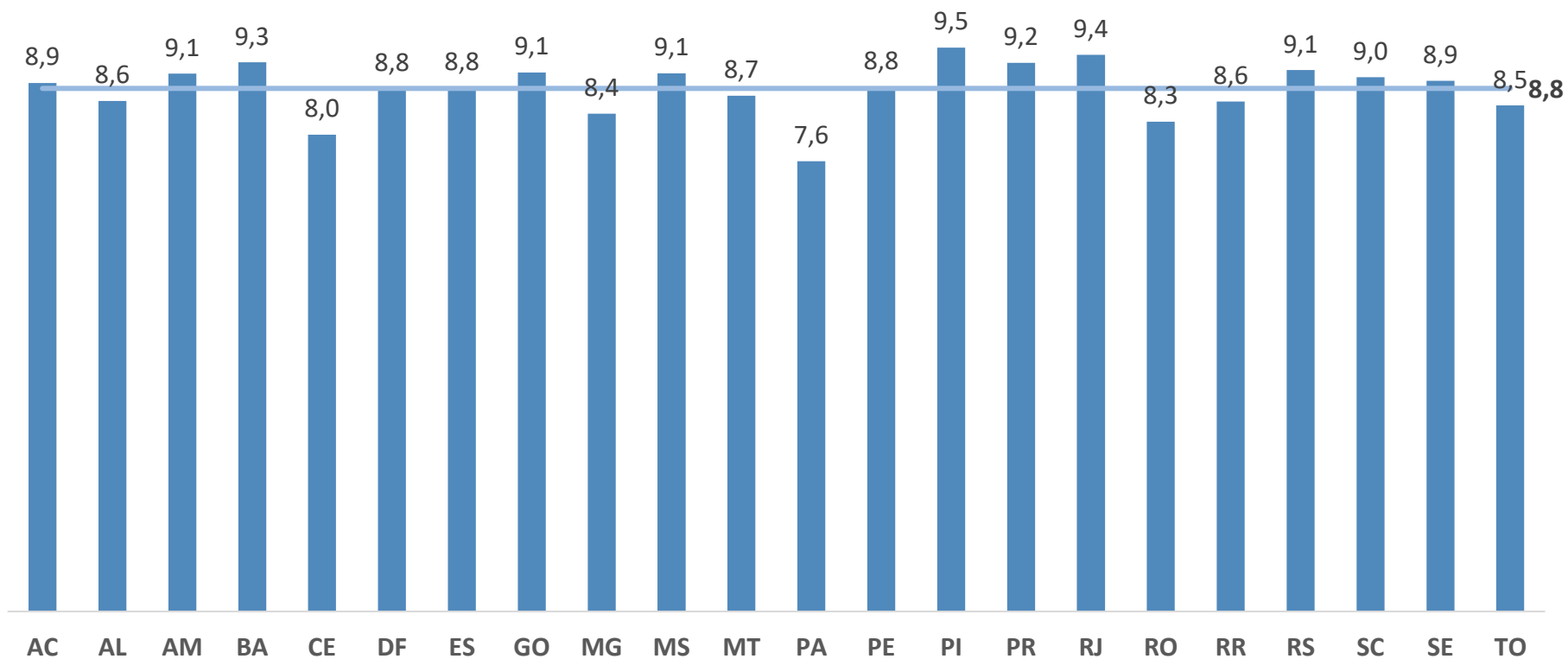
O Atendimento (envio de documentação, relatórios, notas fiscais, etc.) prestado pelo fornecedor



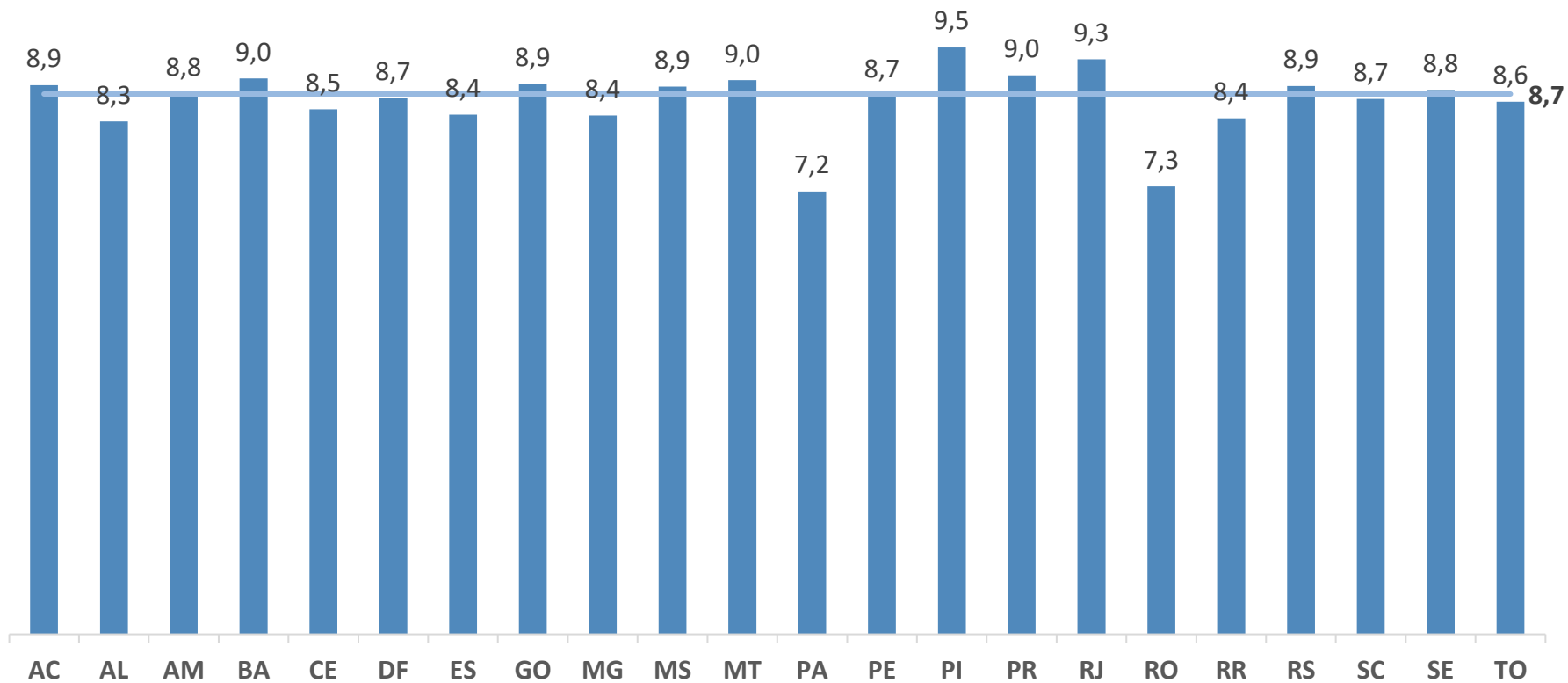
Monitoramento do contrato pelo fornecedor



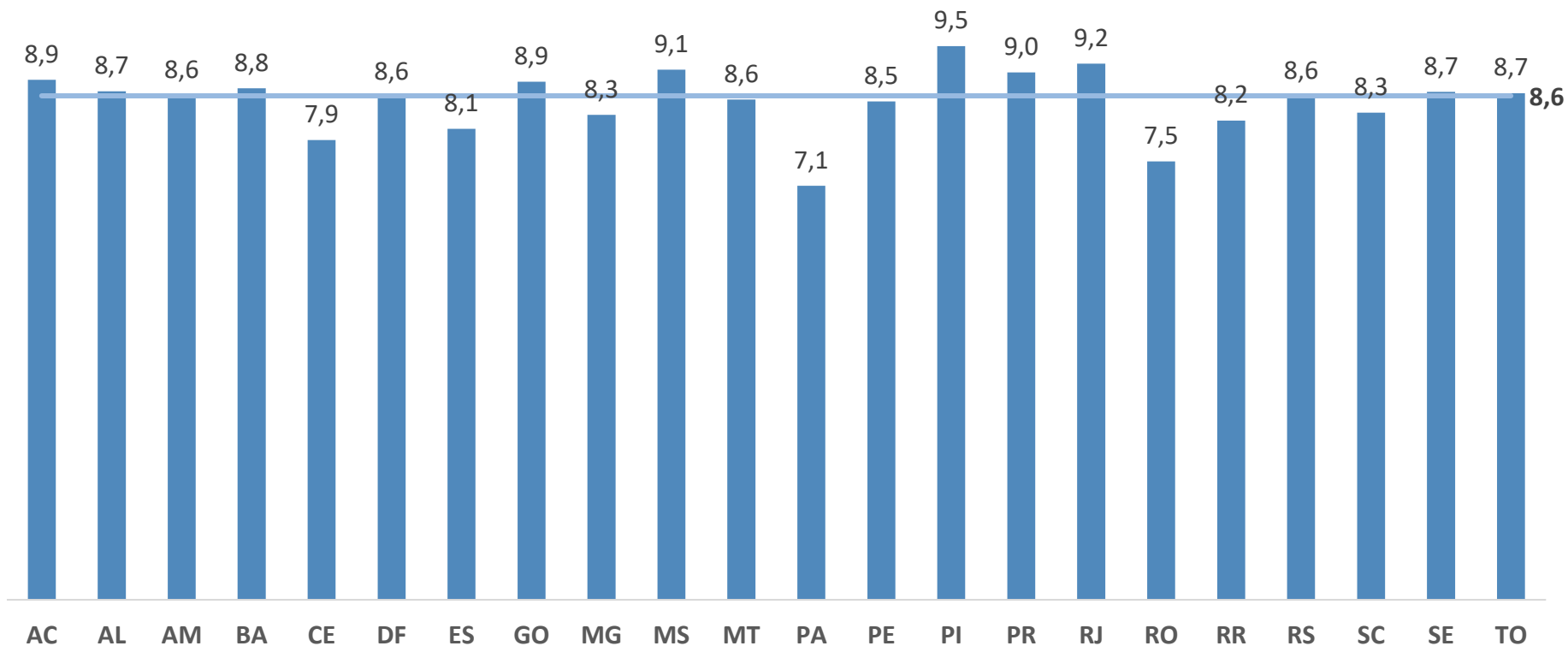
Atitudes e conhecimentos do(s) profissional(is) responsável(is) pelo atendimento



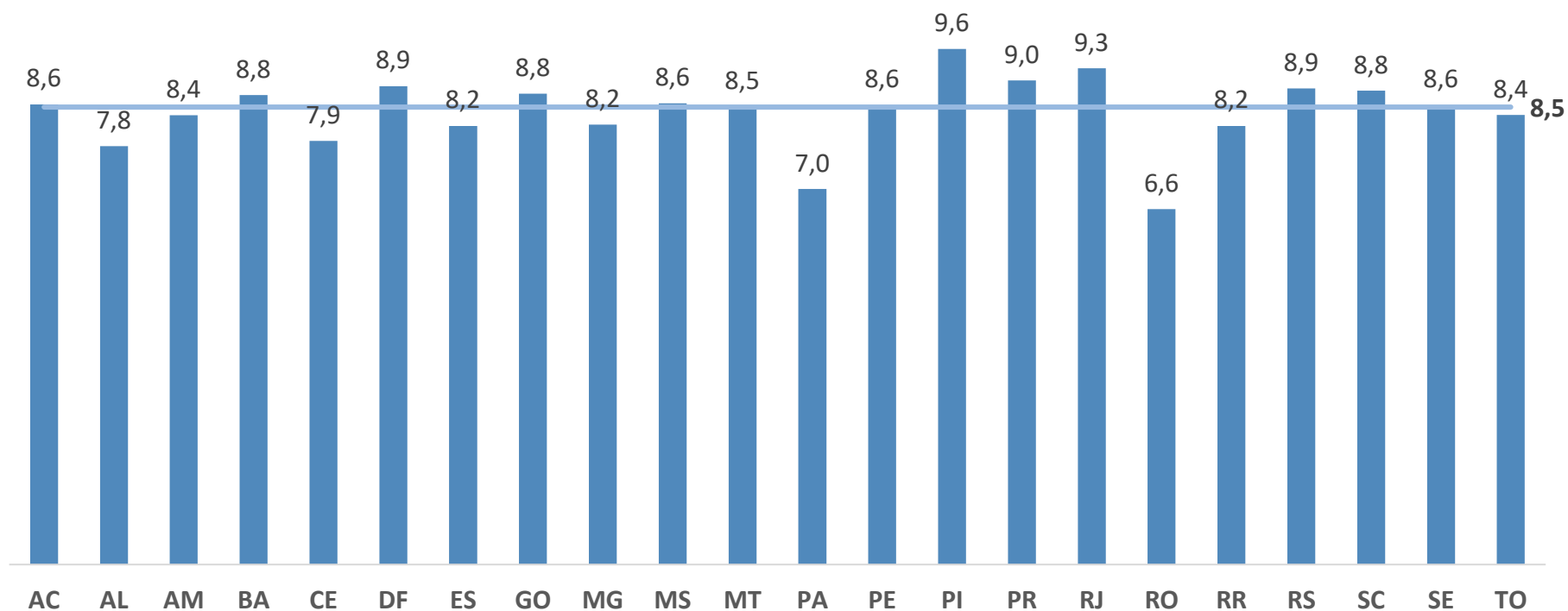
Atendimento das entregas do objeto no prazo pactuado



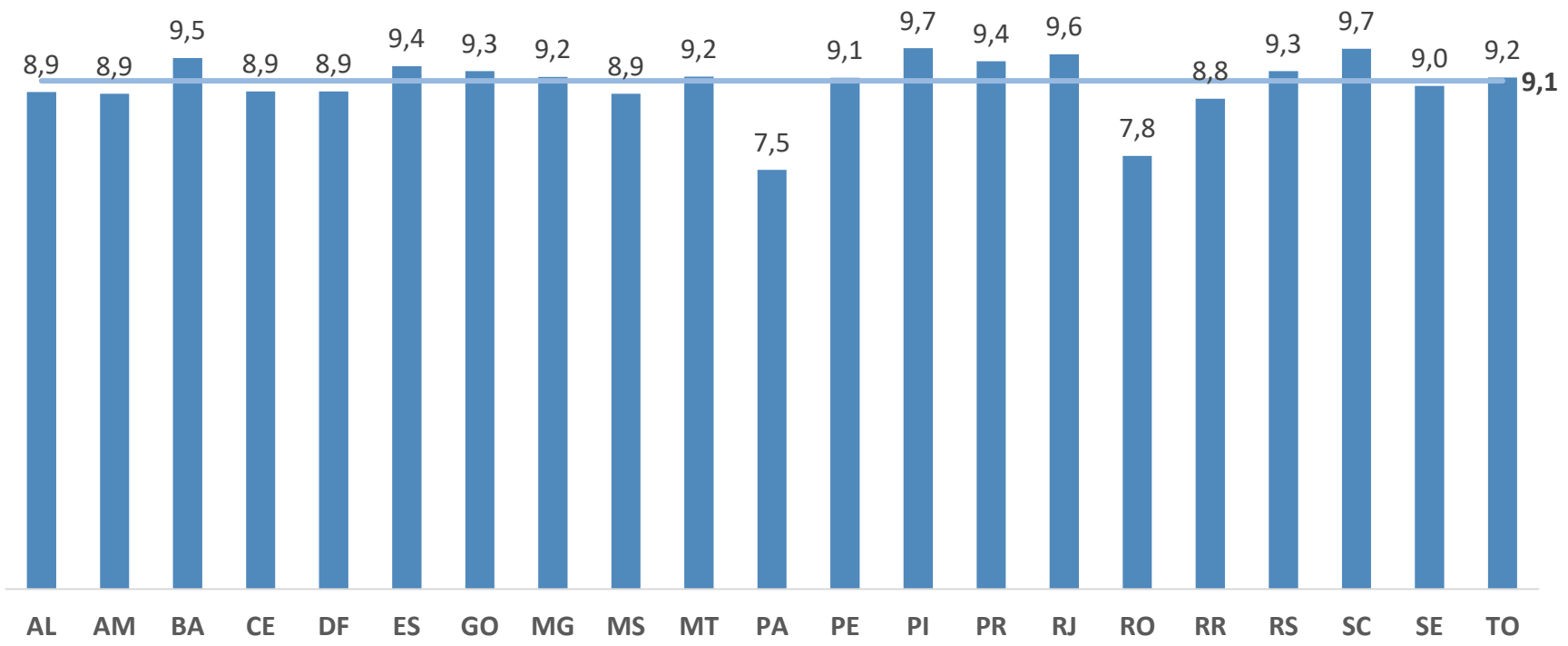
Comunicação por parte do Fornecedor em tempo hábil, sobre fatos ou circunstâncias que afetam os prazos ou entregas



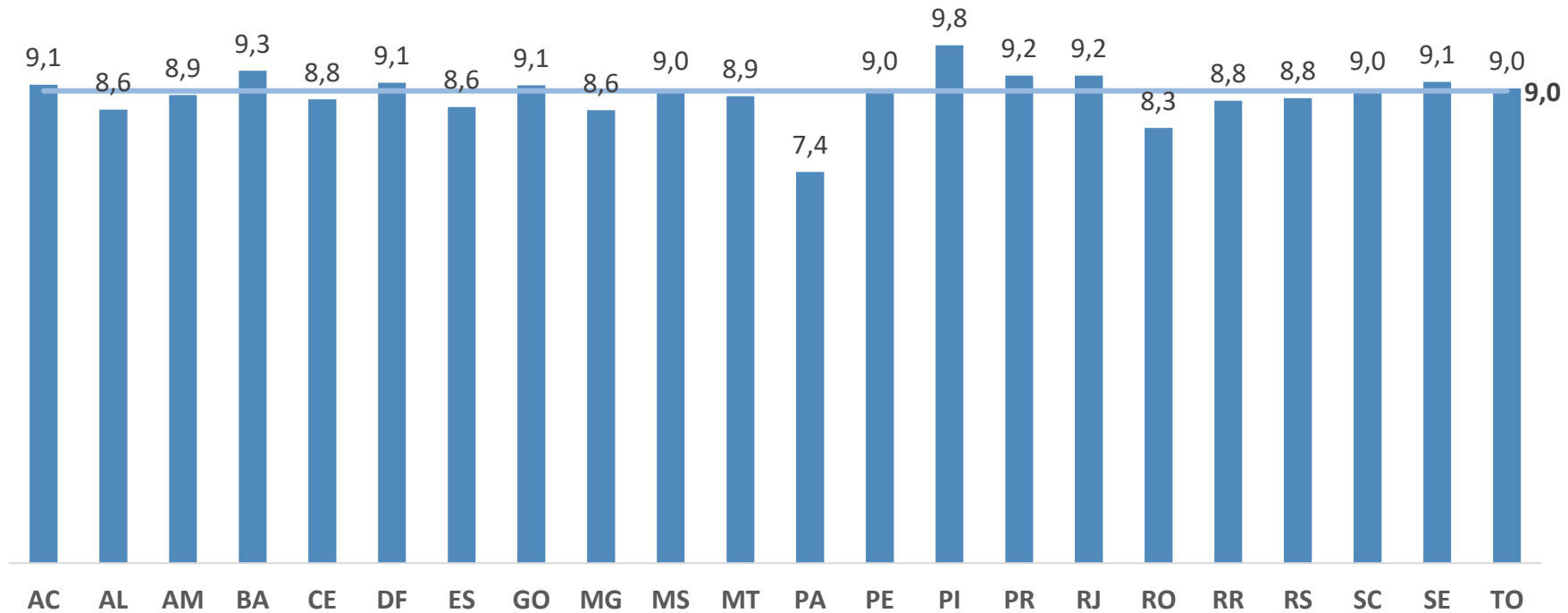
O fornecimento é realizado sem que se registre a ocorrência de falhas



As falhas no fornecimento são corrigidas pela contratada, sem prejuízos ao Sebrae



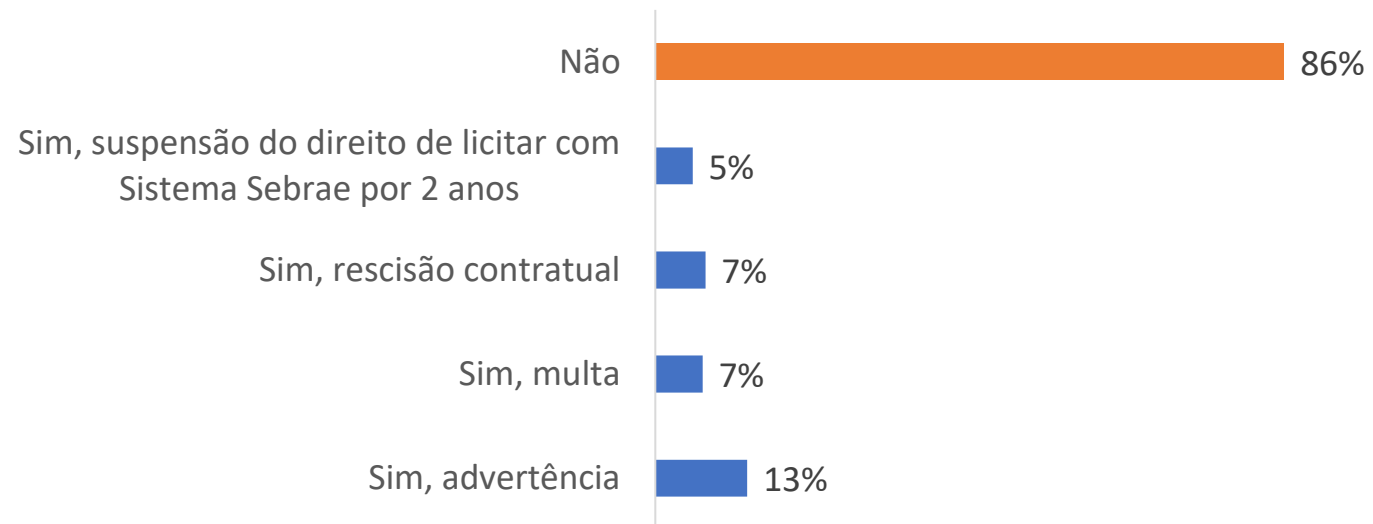
A qualidade das entregas (conforme requisitos contratuais)



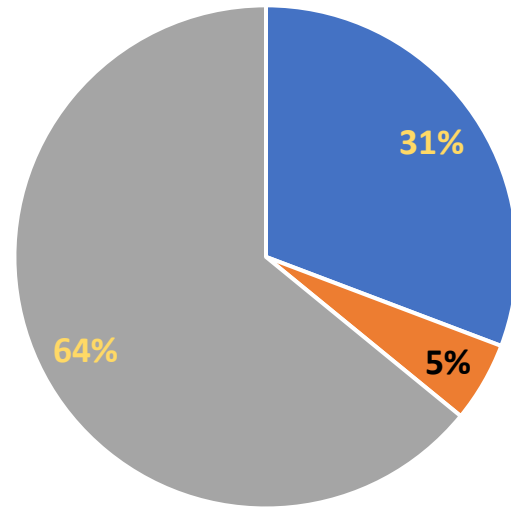
De um modo geral, avalie o fornecimento prestado pela contratada?



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



É requisito à Gestão de Contratos 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?

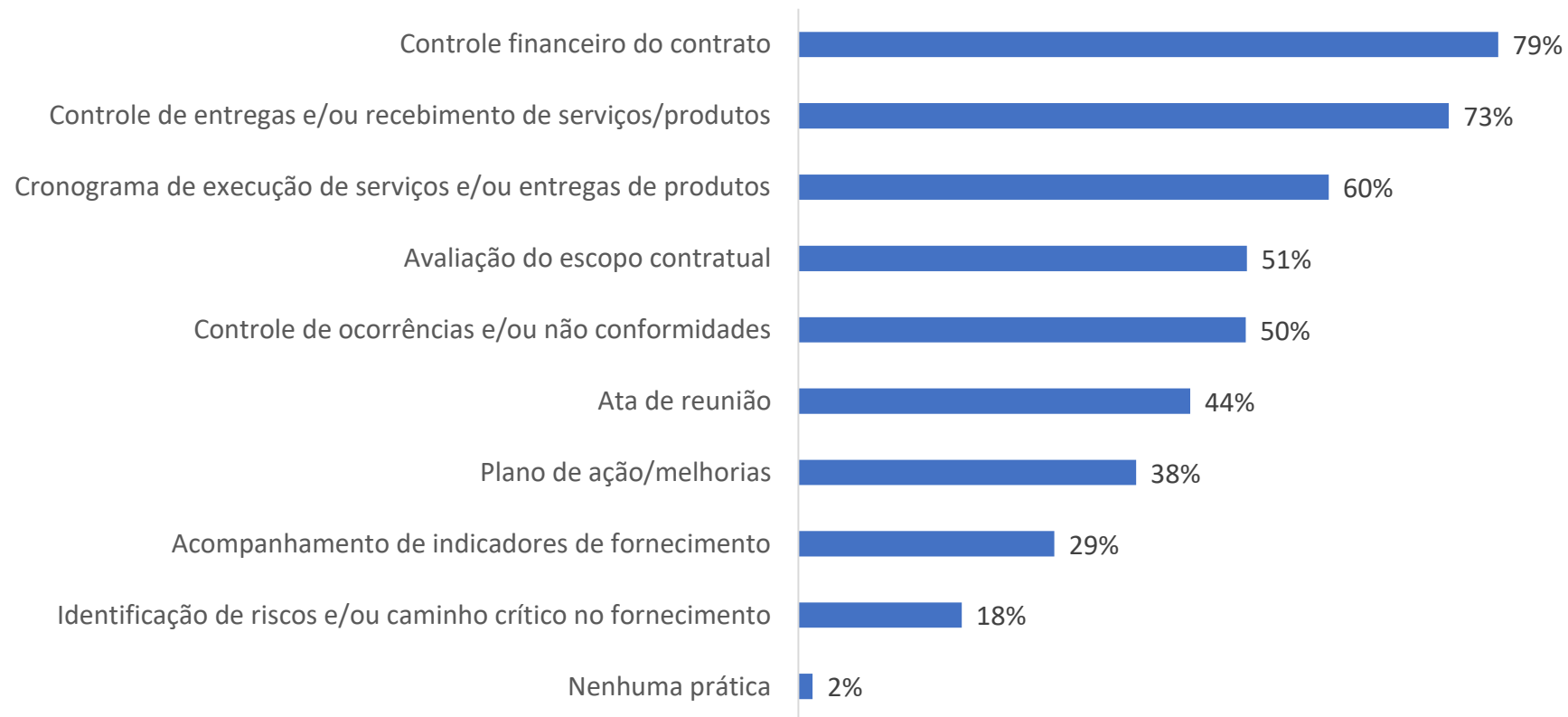


- Não
- Sim, certificação externa em gestão de contratos
- Sim, curso Sebrae de Gestão de Contratos

Na sua opinião, uma eventual substituição do gestor no contrato de sua responsabilidade teria impacto negativos na gestão do contrato/fornecimento? Atribua notas de 0 a 10, seno 0 para "impacto nulo" até 10 para "Impacto muito alto".



Na sua opinião, uma eventual substituição do gestor no contrato de sua responsabilidade teria impacto negativos na gestão do contrato/fornecimento? Atribua notas de 0 a 10, seno 0 para "impacto nulo" até 10 para "Impacto muito alto".



ASSUNTO: pesquisa satisfação dos seus fornecedores

MENSAGEM:

Pesquisa satisfação com fornecedor 2018- UAS

Essa é a pesquisa que levanta o indicador de satisfação com seus fornecedores. Esse é um indicador importante, previsto no mapa estratégico, que consta nos relatórios de gestão para os órgãos de controle. Dessa forma, é fundamental termos resultados por Estado.

Caro gestor, contamos com sua resposta

OBS.: pesquisa ficará aberta até dia 13/02, quarta-feira.

Iniciar questionário

Não encaminhe este email, pois este link de questionário é exclusivo para a sua conta.
[Privacidade](#) | [Cancelar assinatura](#)

Desenvolvido pela  SurveyMonkey

ASSUNTO: Pesquisa satisfação com fornecedores

MENSAGEM:

Pesquisa satisfação com fornecedor 2018

Boa tarde

Convidamos todos gestores de contrato do sistema Sebrae para responderem a pesquisa de satisfação com fornecedor. Essa pesquisa levanta o indicador previsto no mapa estratégico na perspectiva de recursos. Portanto, é importante que todos respondem para compor resultados por UF.

Acesse o link abaixo para avaliar os contratos ou clique em iniciar.
<https://pt.surveymonkey.com/r/3KLZV85>

Agradecemos sua atenção.

SEBRAE Nacional

Iniciar

A pesquisa de **Satisfação com Fornecedores** é realizada pela **Unidade de Gestão Estratégica** do Sebrae Nacional, por solicitação da **Unidade de Administração e Suprimentos**.

Equipe UGE
Dênis Nunes

Equipe UAS
Lucas Baruci Ignacio
Dival Schmidt

