

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM FORNECEDORES 2019

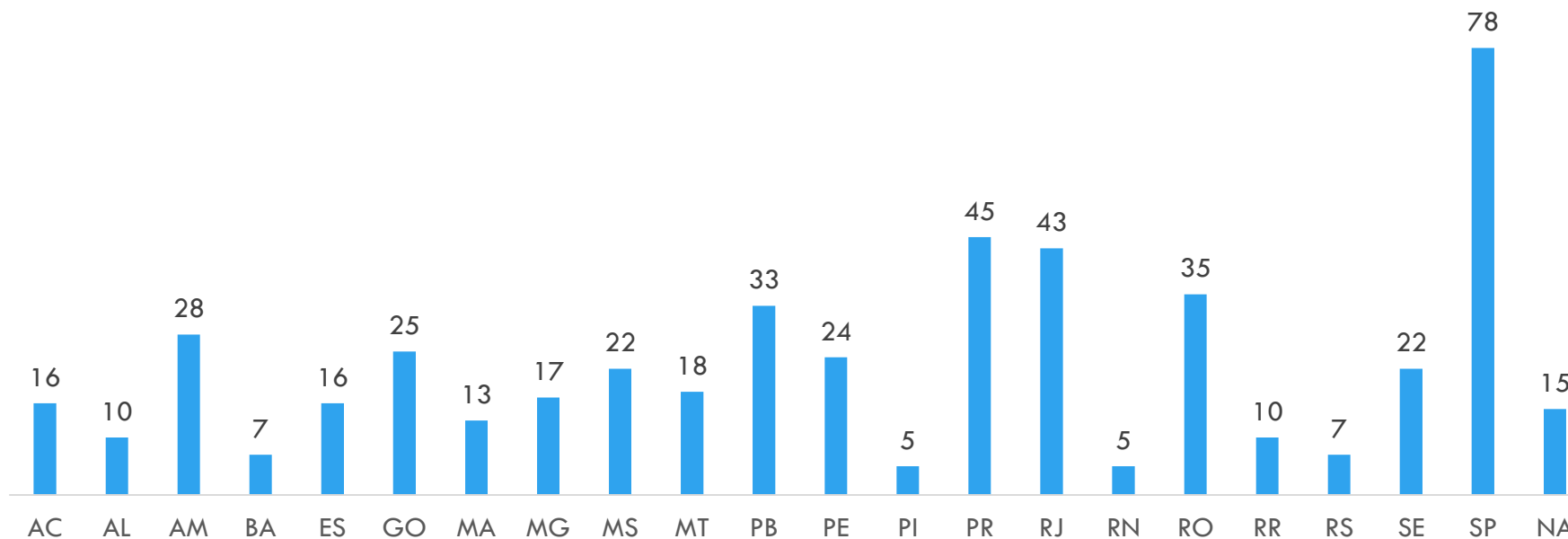
Fevereiro de 2020

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 2019 (de produtos/serviços, exceto credenciados)
- ✓ **Número de respondentes:** 494
- ✓ **Período da pesquisa:** de 03 de dezembro a 14 de fevereiro de 2019.

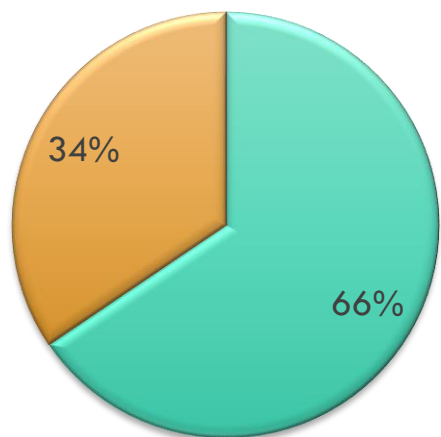
Agradeço o habitual apoio da rede de pesquisa na obtenção dos cadastros e divulgação dessa pesquisa.

Número de respondentes por UF

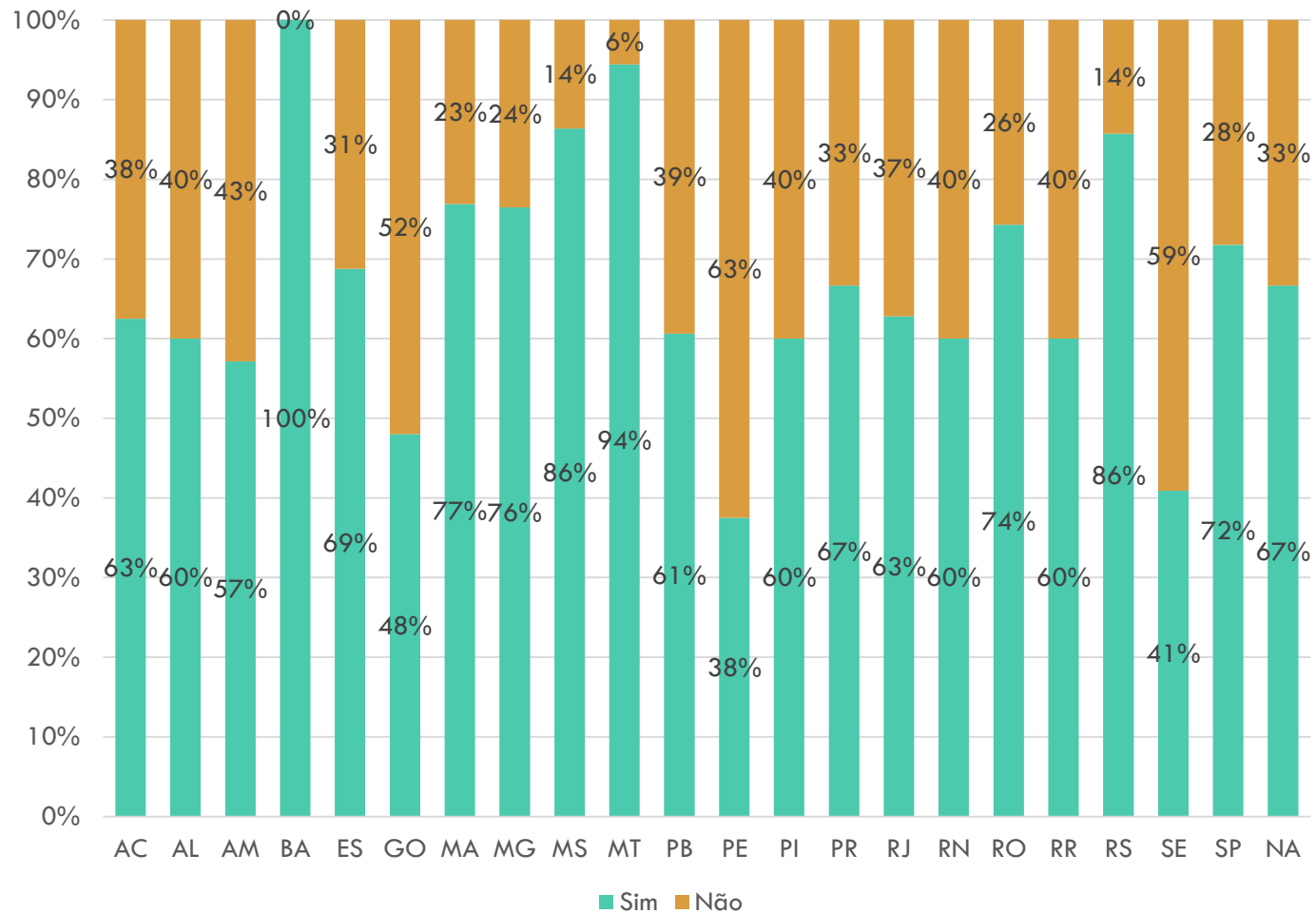


OBS.: Os Estados do AP, CE, DF, PA, SC, TO foram desconsiderados na tabulação por não terem tido respostas suficientes (menor de 3).

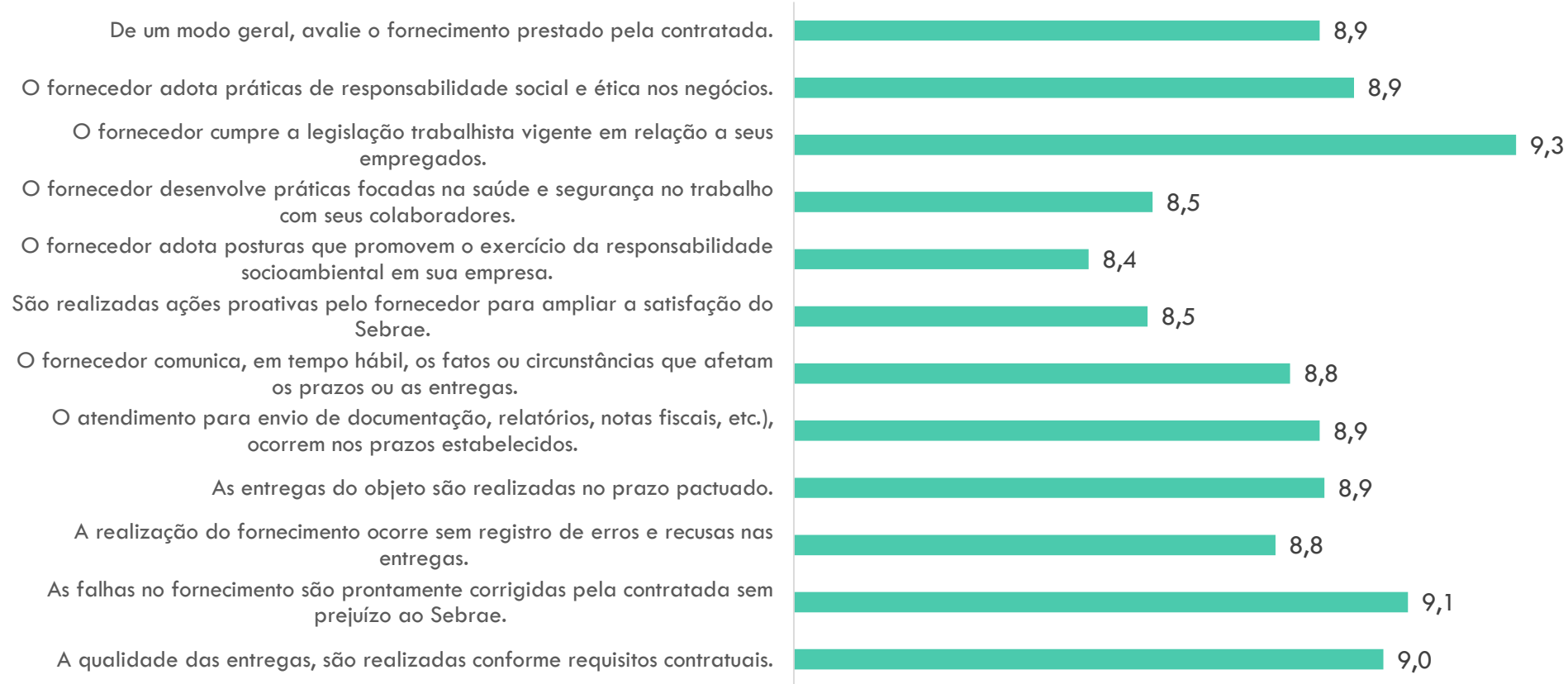
Você é gestor de mais de um contrato?



■ Sim ■ Não



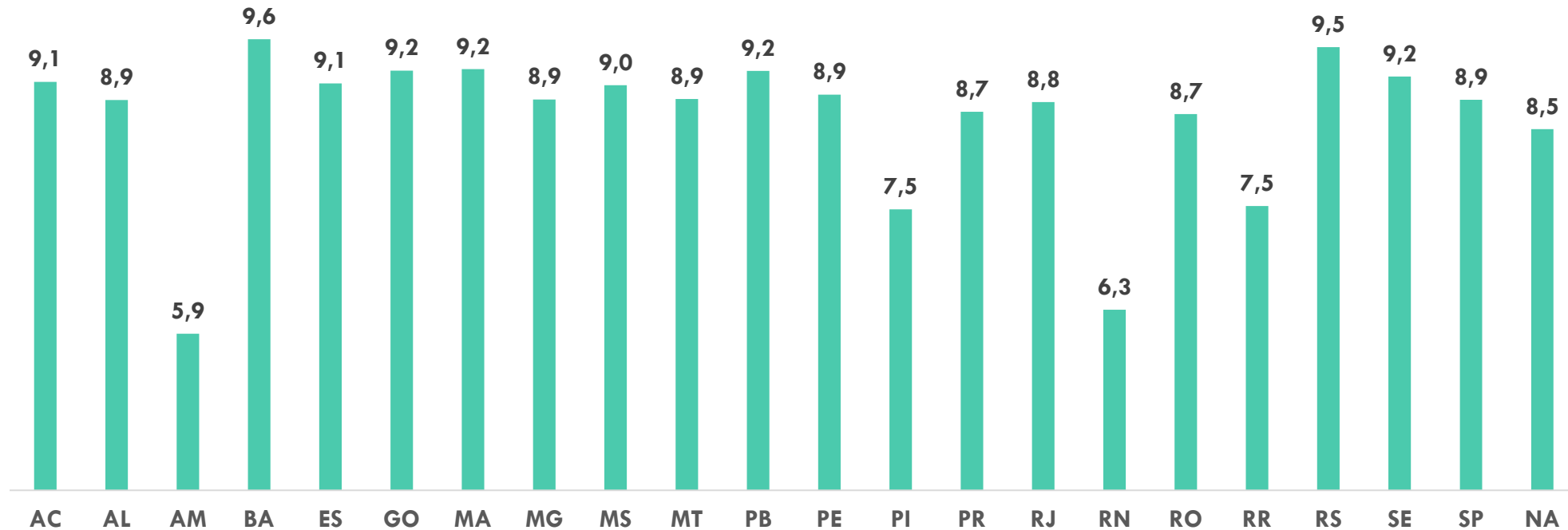
Avalie os itens abaixo atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" e 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão e NA para "não de aplica".



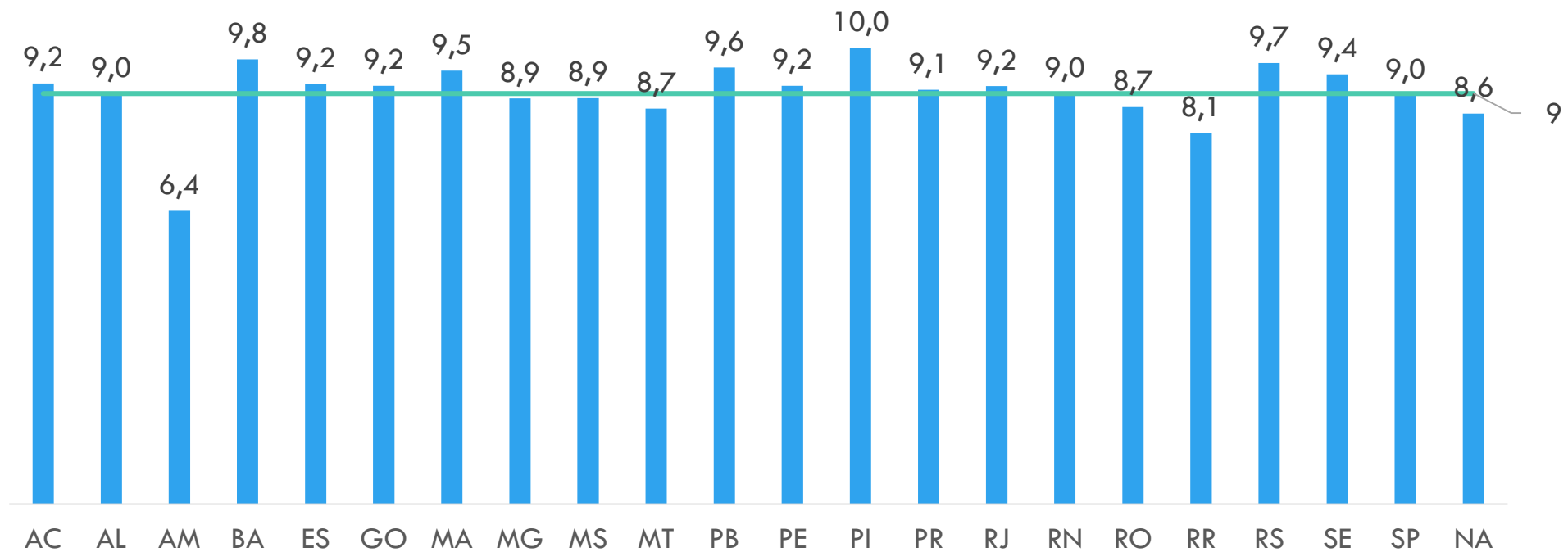
Índice de satisfação com fornecedor do sistema: 8,83

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".

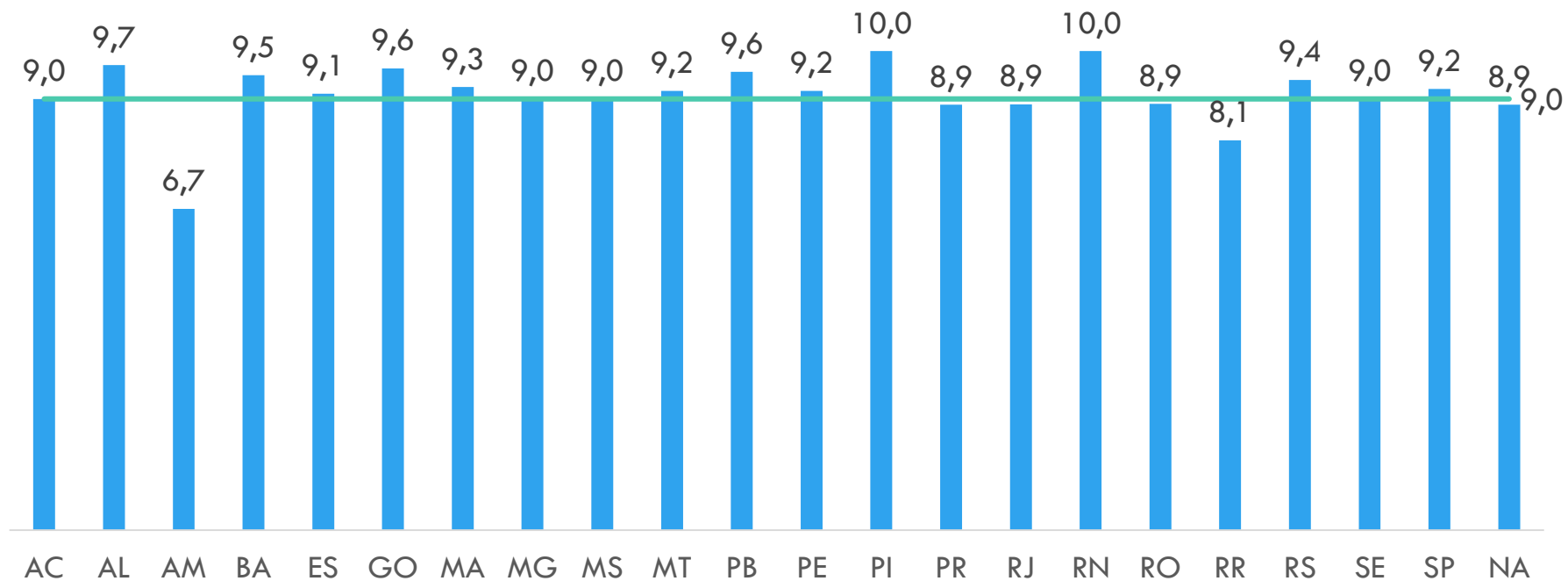
Satisfação com fornecedor por UF



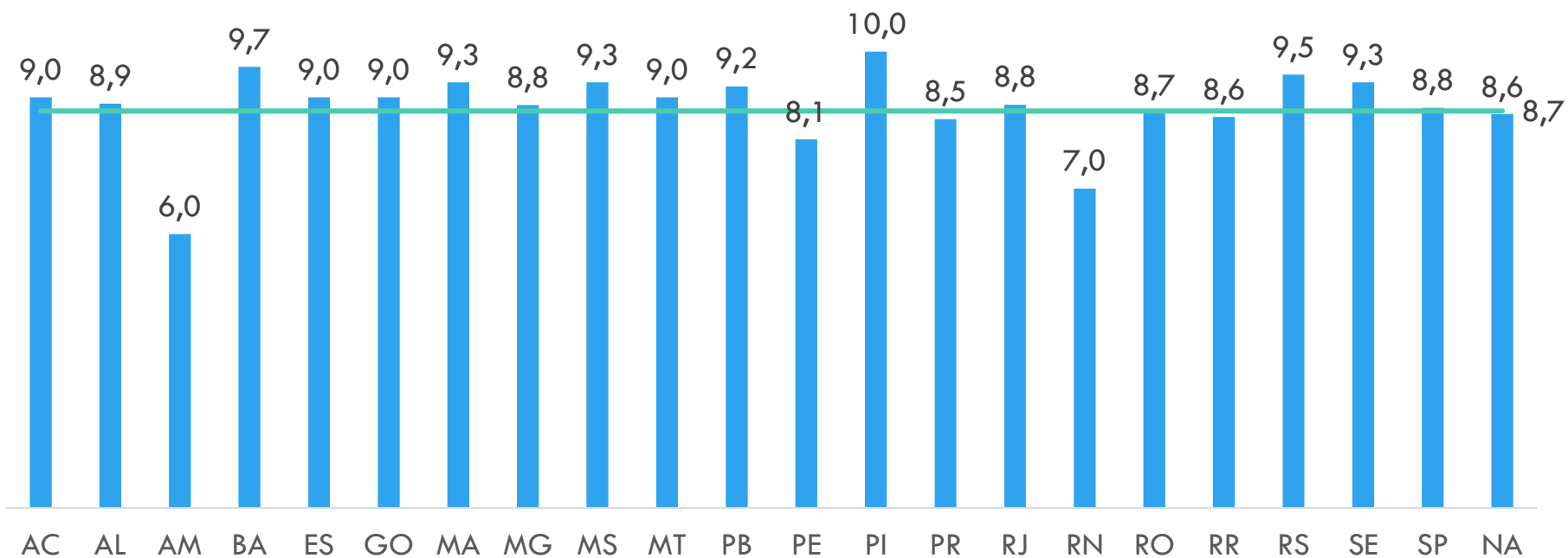
A qualidade das entregas (conforme requisitos contratuais)



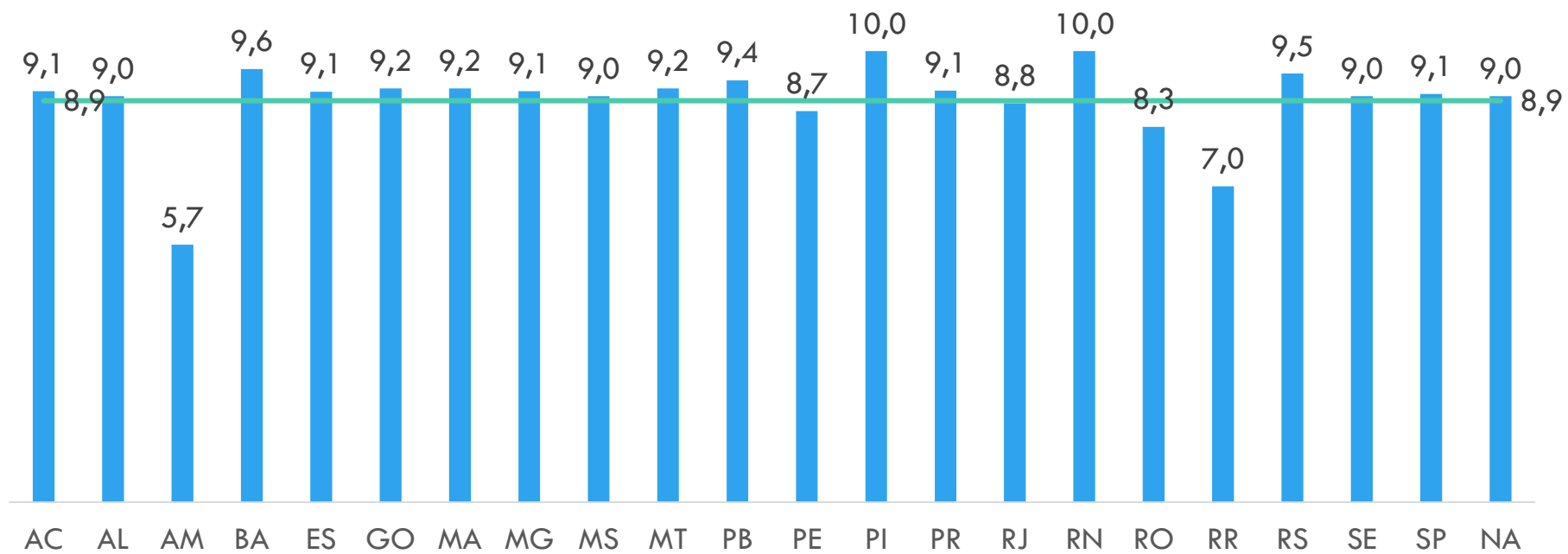
As falhas no fornecimento são corrigidas pela contratada, sem prejuízos ao Sebrae



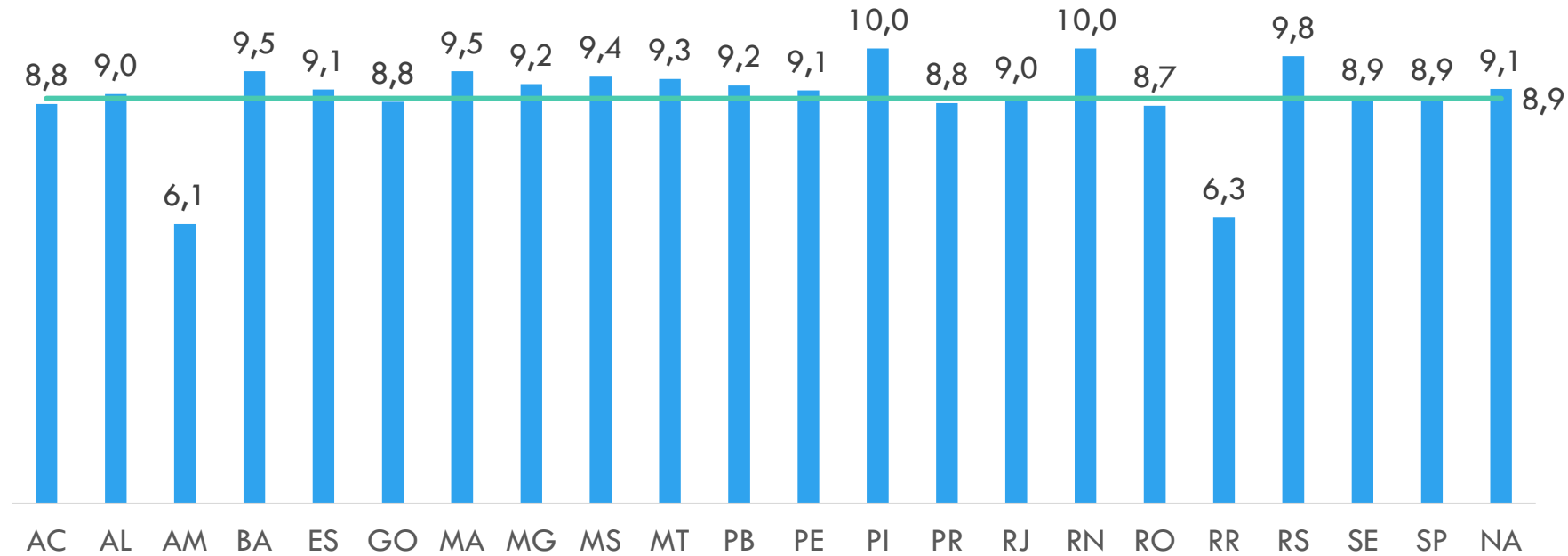
A realização do fornecimento ocorre sem registro de erros e recusas nas entregas.



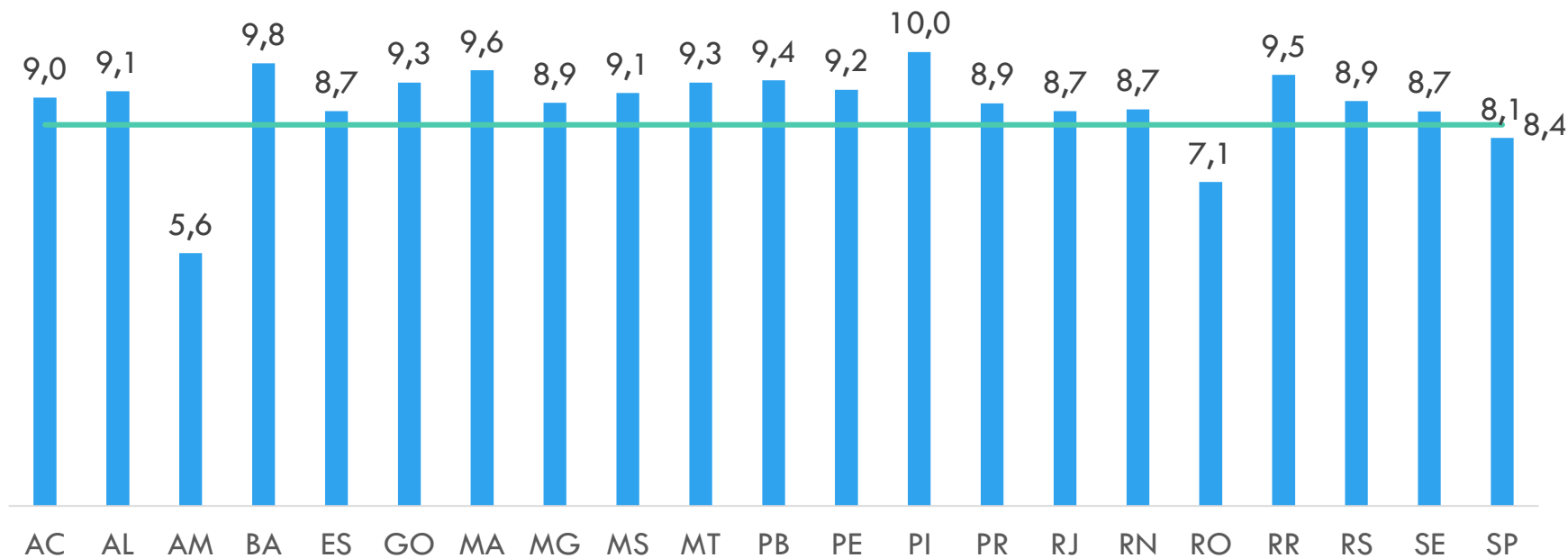
As entregas do objeto são realizadas no prazo pactuado.



O atendimento para envio de documentação, relatórios, notas fiscais, etc.), ocorrem nos prazos estabelecidos.



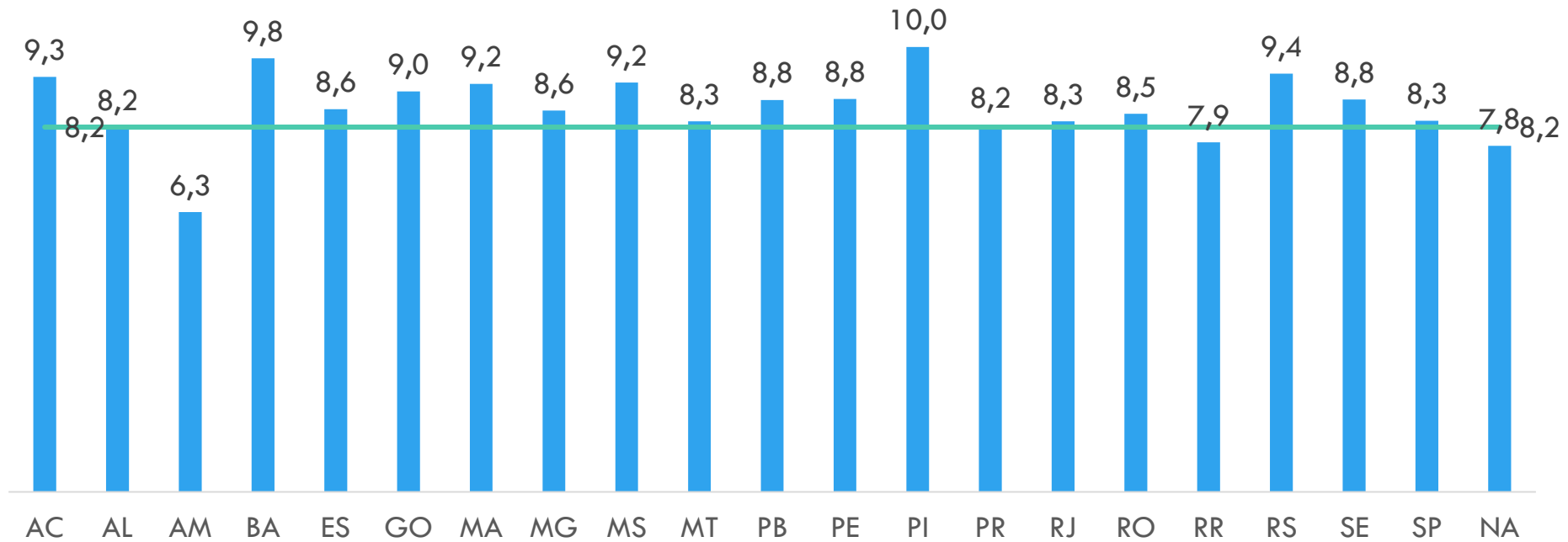
O fornecedor comunica, em tempo hábil, os fatos ou circunstâncias que afetam os prazos ou as entregas.



RN não respondeu esse item



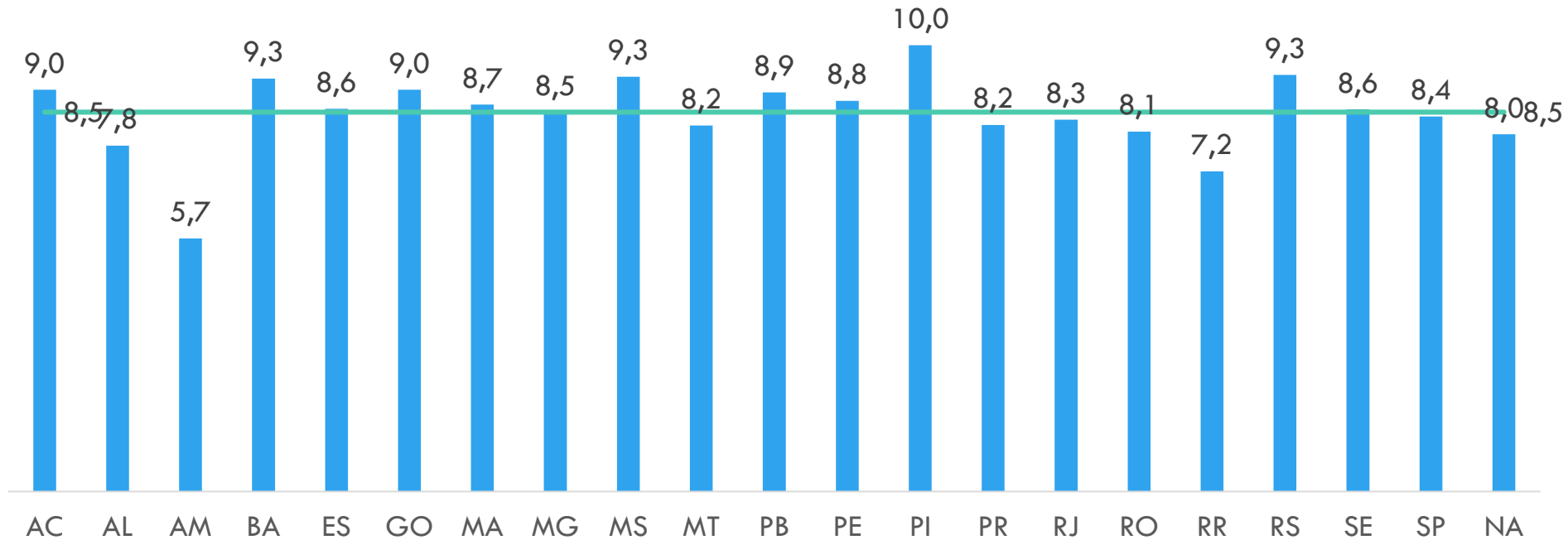
São realizadas ações proativas pelo fornecedor para ampliar a satisfação do Sebrae.



RN não respondeu esse item

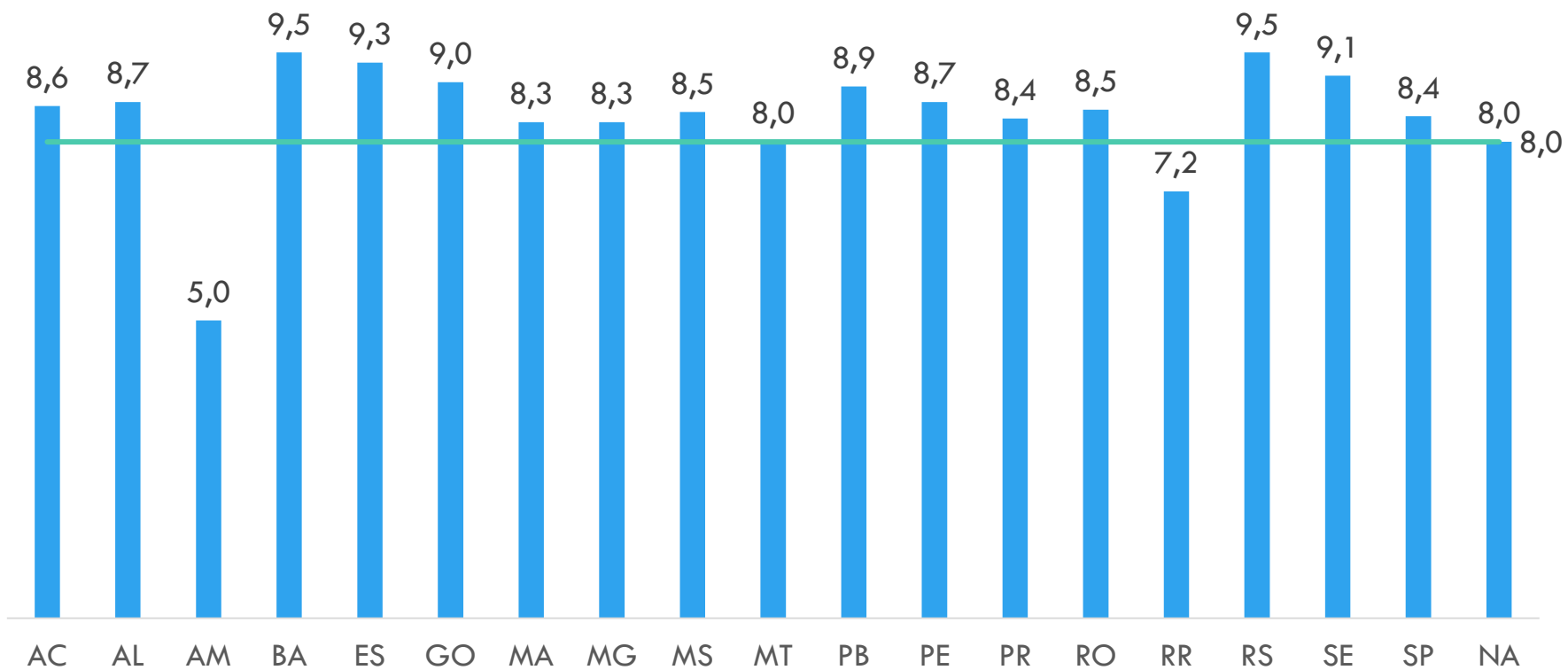


O fornecedor adota posturas que promovem o exercício da responsabilidade socioambiental em sua empresa.



RN não respondeu esse item

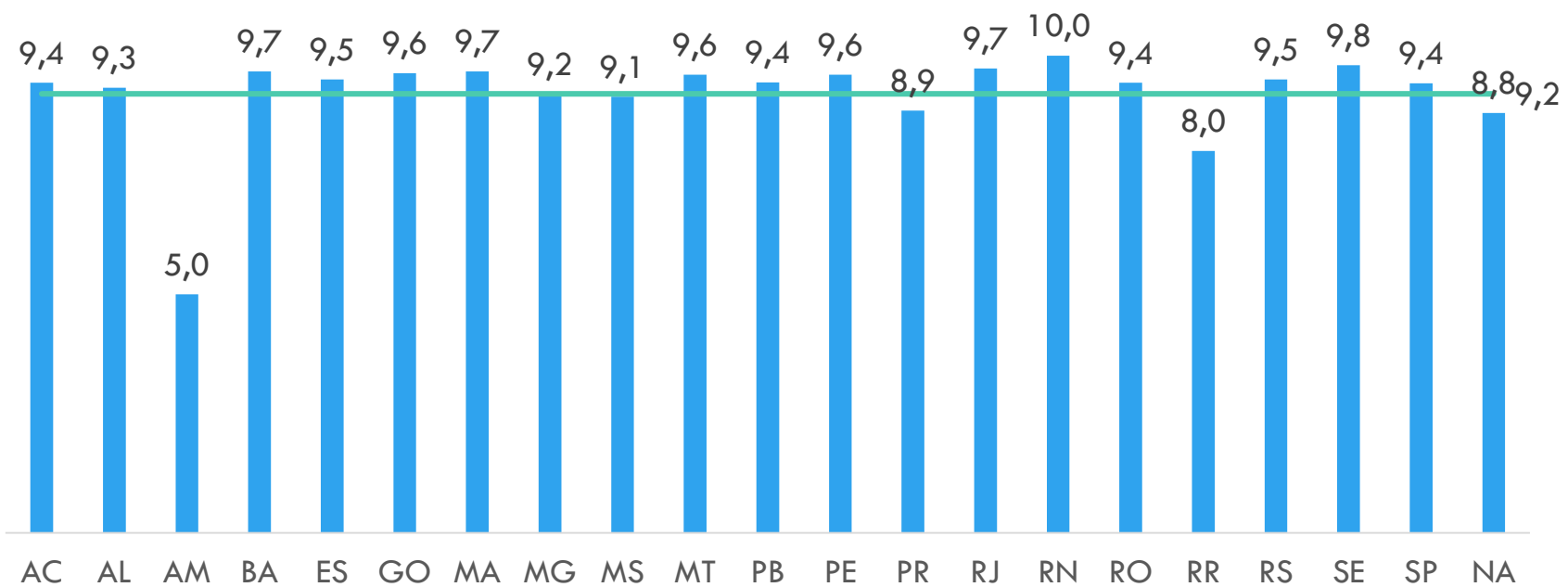
O fornecedor desenvolve práticas focadas na saúde e segurança no trabalho com seus colaboradores.



RN e PI não responderam esse item

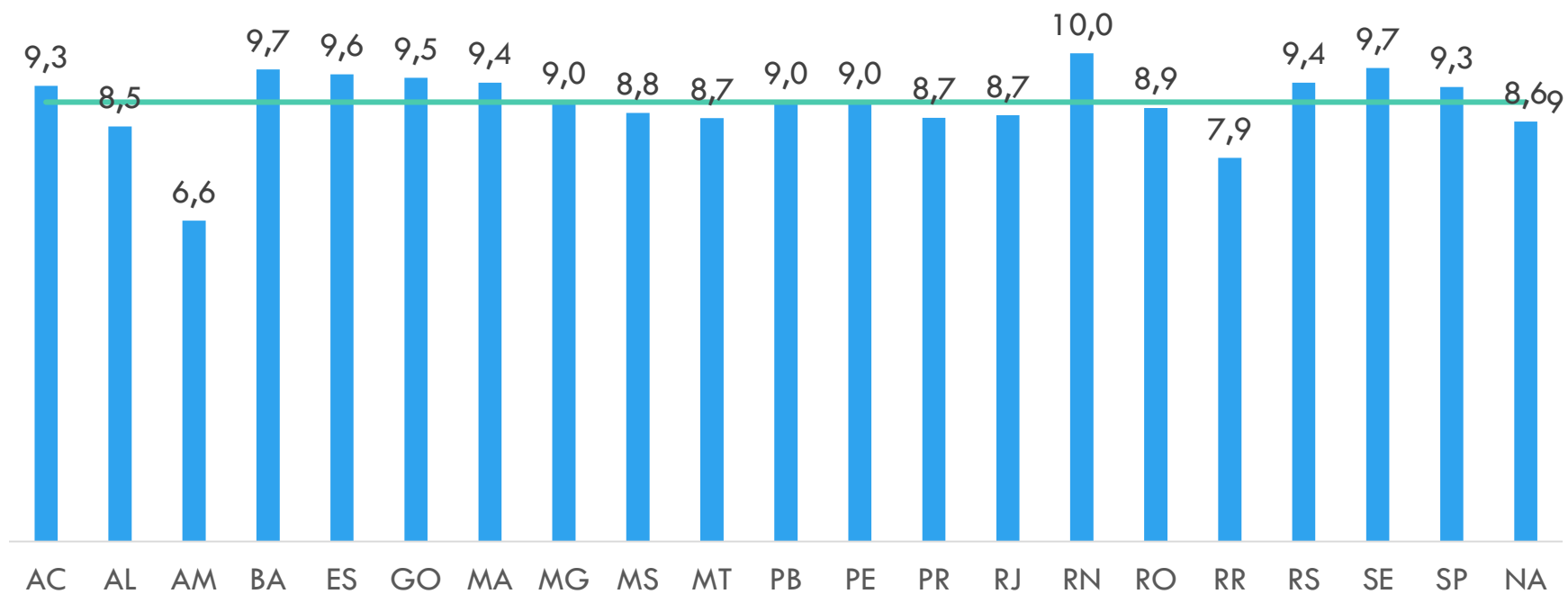


O fornecedor cumpre a legislação trabalhista vigente em relação a seus empregados.



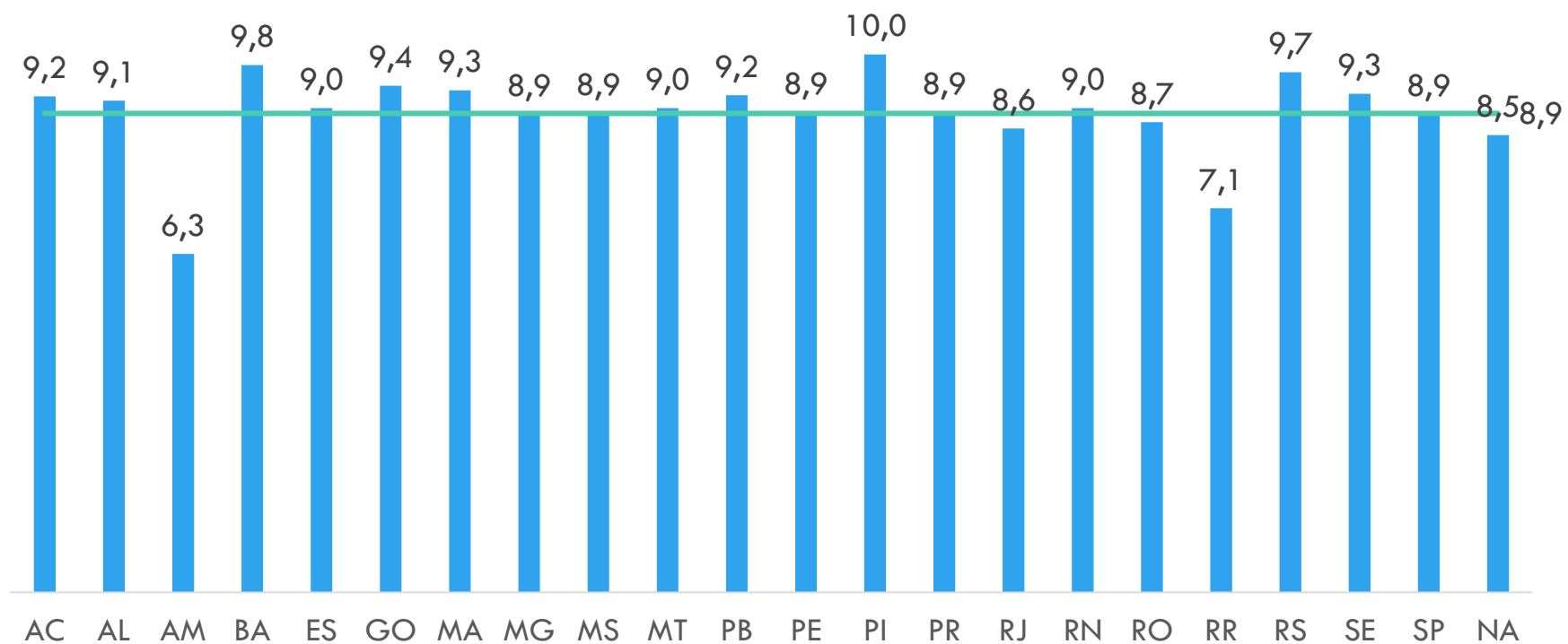
PI não respondeu esse item

O fornecedor adota práticas de responsabilidade social e ética nos negócios.



PI não respondeu esse item

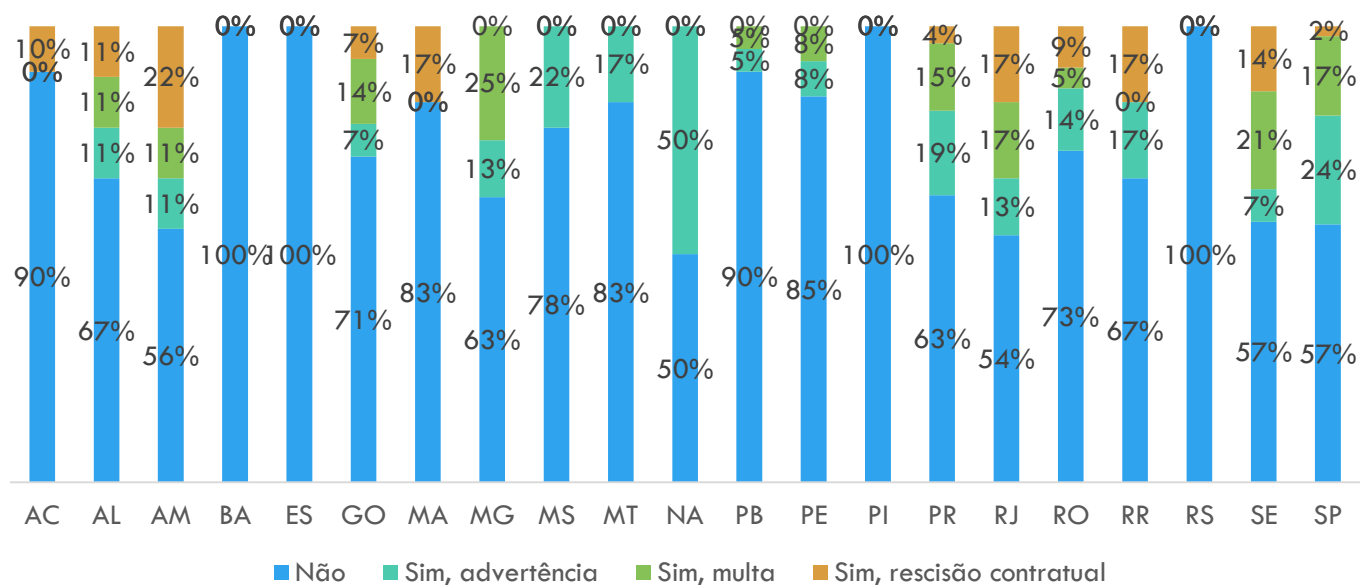
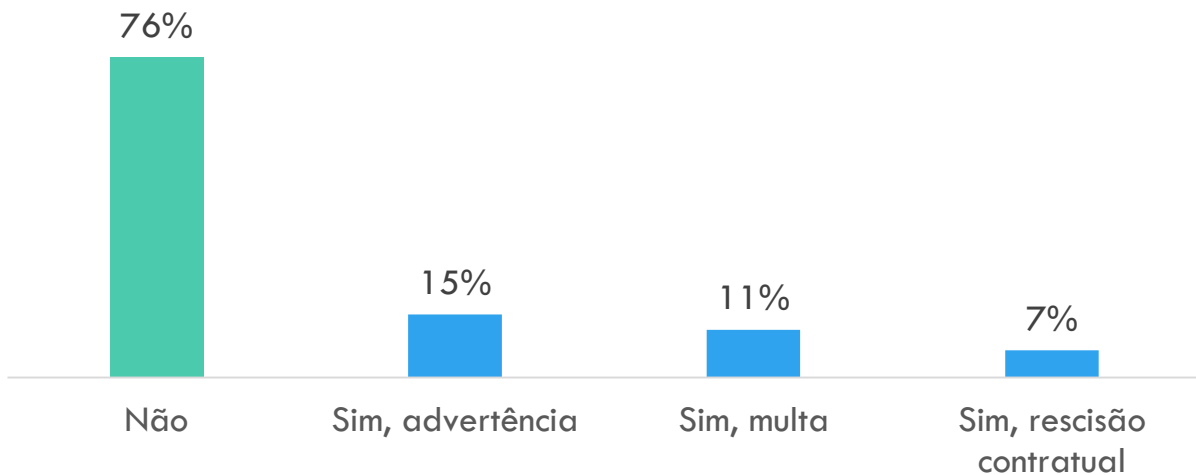
De um modo geral, avalie o fornecimento prestado pela contratada.



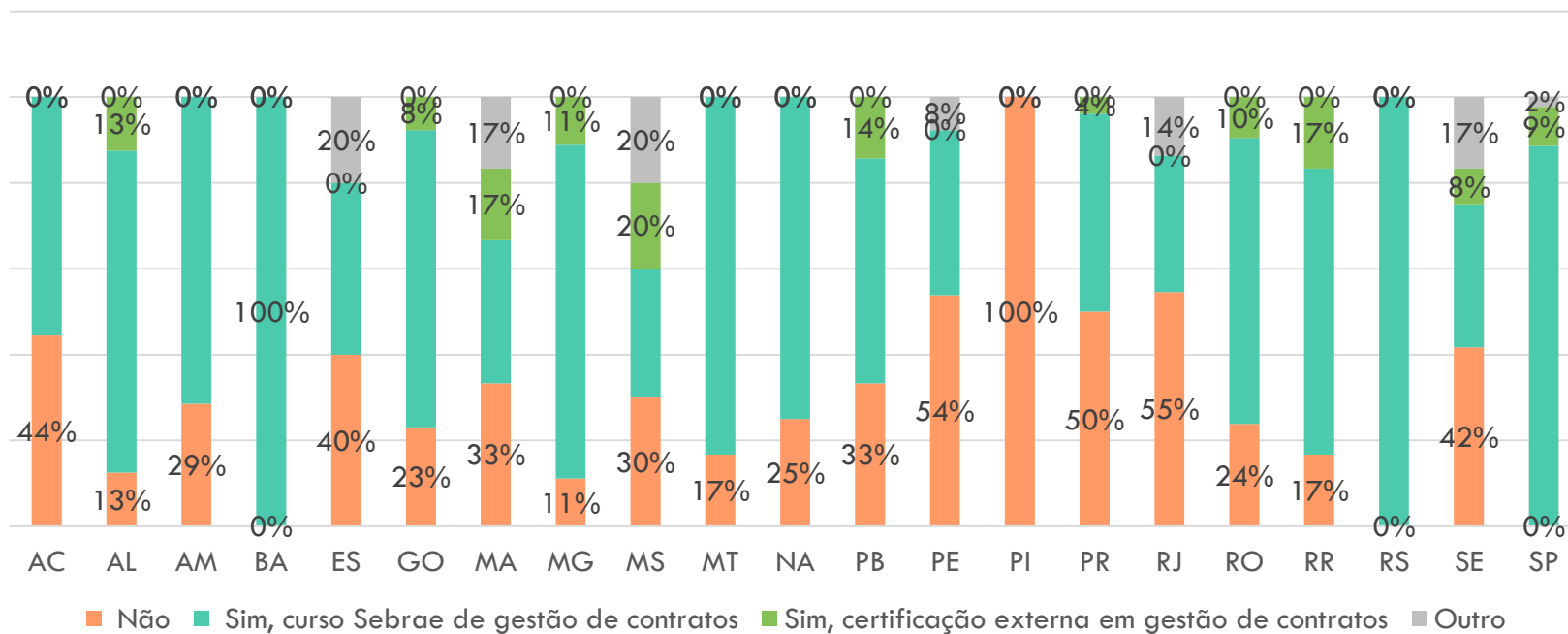
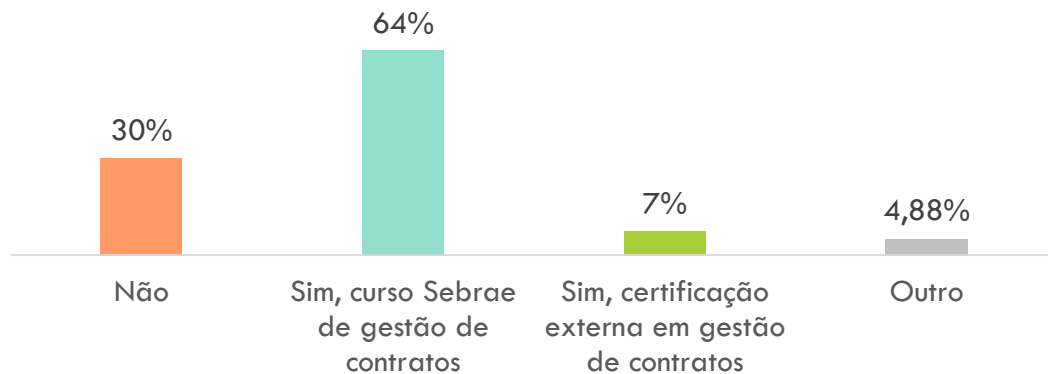
PI não respondeu esse item



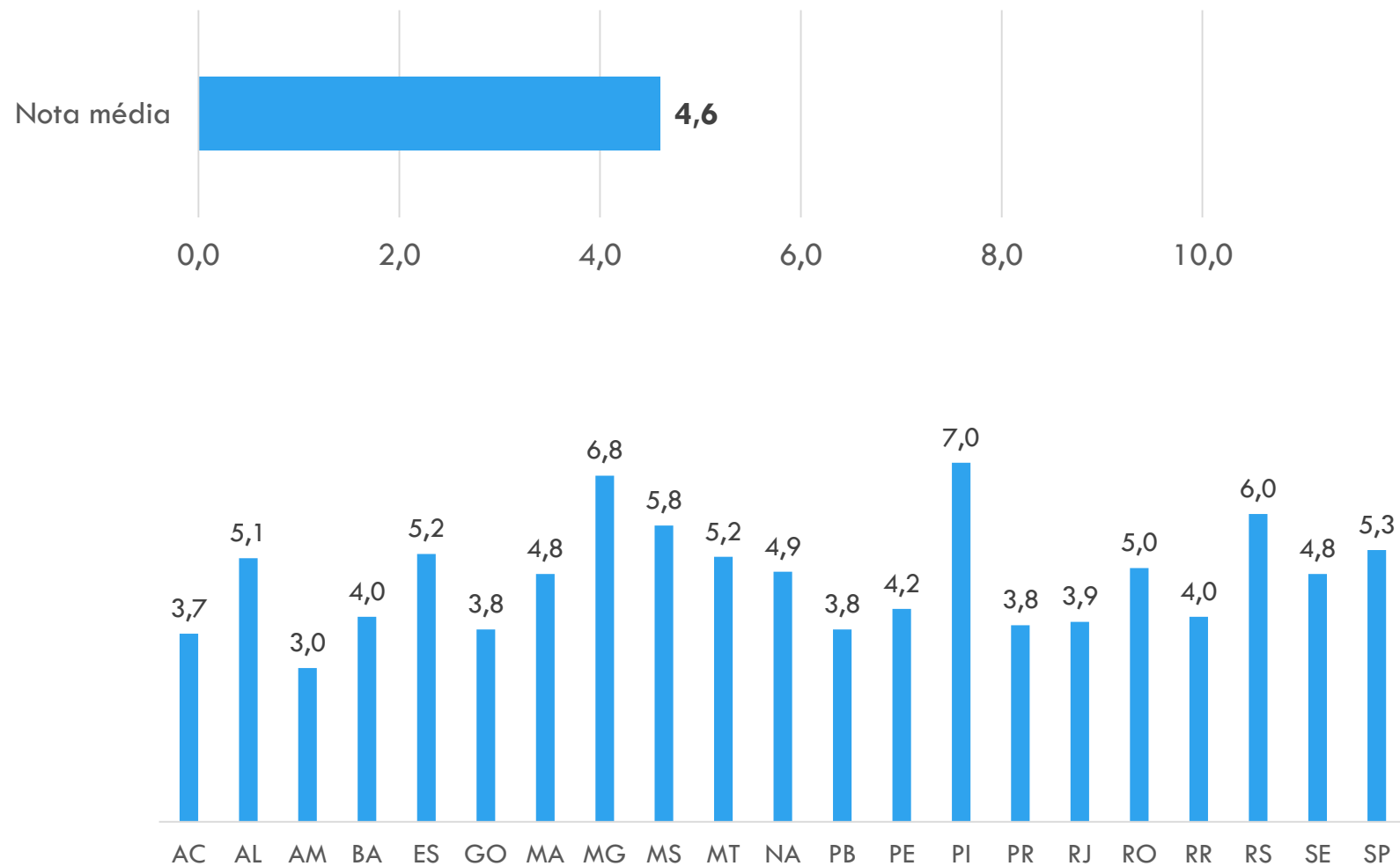
Há registros de aplicação de penalidades no(s) contrato(s) sob sua responsabilidade?



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?



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, sendo 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, sendo 0 para "impacto nulo" até 10 para "Impacto muito alto".



Comentários

- Uma ferramenta para ajudar na Gestão dos Contratos ajudaria bastante. Conseguiríamos avaliar e absorver uma ferramenta que desse apoio a gestão dos documentos e evolução dos contratos, onde isso facilitaria a absorções por outros colaboradores.
- Neste 1º semestre estou ficada a me aperfeiçoar em Gestão de contratos e também na parte comportamental pois a gestão de emoções e inteligência emocional interfere no ótimo desempenho enquanto gestora de contratos.
- Assim como são definidas as obrigações/responsabilidades do Gestor, analisar e estabelecer uma quantidade máxima de contratos por gestor colaboraria para que fosse possível colocar mais ações de gestão em prática, bem como, melhorar os controles.
- O contrato foi de Prestação de serviço e de curta duração.
- O fornecedor deste contrato sempre alinhou as atividades/ocorrências junto ao gestor.
- Curso de gestão de contratos deve ser anual tanto para gestores como suporte.
- Fornecedor (Ticket) nos atende com excelência desde o início do contrato. Todavia, eles estão passando por um processo de reestruturação de atendimento ao cliente por meio eletrônico, e as confirmações de execução de das solicitações vem apresentando falhas.
Todavia, ratifico que antes deste processo de automatização de atendimento, a Ticket vinha nos atendendo com excelência.
- O contrato foi encerrado em 31/12/2019, devido à necessidade de uma nova licitação.
A empresa que atuava no contrato 0316/2017 ganhou a nova licitação gerando um novo contrato de número 1054/2019
- Os fornecedores em geral têm atendido nossas expectativas.
- A contratação foi feita "por preço", não "por técnica". Creio que o serviço poderia ser melhor executado se não fosse apenas "preço".
- Como trabalho com contratos muito específicos de obras, reformas e prestação de serviços especializados na área, vejo que a Instituição precisa de mais gente formada em áreas específicas e/ou que funcionários que recebam mais treinamentos na área. Isso poderia impactar a execução dos projetos que tomo conta e conseqüentemente, toda a Instituição.
- Uma cópia do contrato deve andar embaixo do braço do gestor, para subsidiar em reuniões, etc. Ele é uma ferramenta e não apenas um documento. Na maioria das vezes o contrato fica dentro dos processos ou no meio eletrônico e é visto apenas na hora da assinatura inicial e no final depois que "a vaca" já caiu do penhasco.
- Acredito que seria melhor termos uma Unidade responsável pela gestão dos contratos. Pois, muitas vezes não conseguimos acompanhar todo o processo, por ter outras atividades que demandam de muito tempo.
- Como gestora não trabalho com rotinas de contratação de fornecedores, talvez esteja fora do público-alvo desta pesquisa devido a baixa representatividade.
- E um contrato aonde o fornecedor executa muito bem os serviços prestados de forma pontual
- APÓS O REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS AO SETOR COMPETENTE - USN, ESSE SETOR DEVERIA DAR CONHECIMENTO NO ANDAMENTO E DO RESULTADO DO PROCESSO DE APURAÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES APONTADAS.
- O fornecedor SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI, já fornece há vários anos os serviços de consultoria em inovação e tecnologia, sem qualquer intercorrência.
- Temos uma planilha unificada de Controle do Contrato, em que controlamos prazo, valores e prazos de entrega.
- Trata-se de um contrato novo, que foi desenhado procurando suprimir problemas recorrentes e sempre atender, com a maior eficiência possível, as solicitações demandadas.
- Esse contrato completou 01 ano em novembro de 2019, e solicitamos a renovação por mais 12 meses em função da qualidade do serviço que essa empresa vem fazendo no patrimônio do Sebrae de Água Gelada, objeto do contrato.
- Temos todo o cuidado com o que consta no contrato, para assim termos respaldo no que é realizado pelo fornecedor e que da segurança ao SEBRAE. Ha todo momento estamos consultando o contrato, o termo de referência e o próprio edital. Esse contrato em específico não tivemos ocorrências negativas no ano de 2019. Mas estamos atentos as penalidades que consta no contrato. Contamos também com o apoio da nossa coordenação de Administração que nos dá toda orientação e suporte na gestão dos contratos dessa unidade.
- Gostaria de poder me capacitar para exercer uma gestão do contrato aprimorada.
- Muito pertinente a pesquisa, inclusive nos remete a estabelecer outros mecanismo de controle e acompanhamento das entregas.
- O SEBRAE-PE não se interessou em atualizar com novas versões que poderiam imprimir uma dinâmica diferente e ampliar os controles e as possibilidades operacionais. A versão desde 2007 continua sem atualizações, mas mesmo assim ainda atende parcialmente às necessidades de tramitação de processos eletronicamente.
- O Contrato de Libras é um contrato onde tenho que ter muito controle por ser por demanda.
- Acerca da questão de numero 07, o novo gestor deveria ser capacitado e monitorado na fase de transição.
- O fornecedor deveria ser mais proativo e antecipar melhorias no sistema, principalmente por este atender outros Sebrae/UFs que utilizam o mesmo sistema.
- O fornecedor analisado (contrato de maior relevância) refere-se a um serviço específico. Assim, não necessariamente representa a média ou o caso mais frequente no Sistema Sebrae.
- Com relação ao item 7, esclareço que considere o impacto nulo no caso de eventual substituição por outro gestor, partindo do pressuposto de que princípios básicos de gestão contratual continuariam a ser aplicados, como por exemplo, avaliação anual do escopo contratual, reuniões de alinhamento registradas por meio de atas, controle e acompanhamento das contratações/entregas conforme demandado, acompanhamento sistemático das avaliações de fornecimento, tratativas pontuais caso a caso quando das possíveis ocorrências, dentre outros. Contudo, estas são algumas práticas adotadas a partir do conhecimento adquirido no curso de Gestão de Contratos e no Programa de Desenvolvimento de Fornecedores. Caso o possível novo gestor continue utilizando destas ferramentas, creio haver impacto nulo. Caso contrário, tendo a mudar esta opinião.
- O fornecedor sempre esteve pronto e flexível a atender às demandas realizadas por nós do Sebrae.
- A empresas tem melhorado o atendimento ao software que gerencia o parque de impressão, ja o atendimento técnico e manutenção aos equipamentos é nota 10.
- Uma Unidade única para TODOS os contratos e de preferência em unidade meio.

lembrete enviados

DATA: sexta-feira, 31 de janeiro de 2020 08:37

ENVIADO PARA: 555 destinatários

ASSUNTO: Pesquisa satisfação com fornecedor (pelo gestor)

MENSAGEM:

Pesquisa satisfação com fornecedor (pelo gestor)

Caro (a) [FirstName]

Bom dia gestor. Ontem convidamos você a participar de uma breve pesquisa para avaliar seu fornecedor e ainda não recebemos sua resposta.

Favor responder até segunda-feira, dia 03 de fevereiro.

Contamos com a sua participação!

UAS/UGE Sebrae Nacional

Iniciar

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

lembrete enviados

DATA: terça-feira, 4 de fevereiro de 2020 09:00

ENVIADO PARA: 418 destinatários

ASSUNTO: Pesquisa satisfação com fornecedor (pelo gestor)

MENSAGEM:

Pesquisa satisfação com fornecedor (pelo gestor)

Caro (a) [FirstName]

Bom dia gestor. Recentemente convidamos você a participar de uma breve pesquisa para avaliar seu fornecedor e ainda não recebemos sua resposta. A pesquisa ficará aberta até amanhã.

Gestor, contamos com a sua participação!

UAS/UGE Sebrae Nacional

Iniciar

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



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

