

Projeto de conclusão #3

Retomando nosso Projeto de Conclusão

Nesta aula discutimos alguns aspectos bem relevantes para serem abordados durante o processo de seleção de um fornecedor e que impactam consideravelmente na forma de gestão do fornecedor e também nas expectativas quanto aos resultados esperados em relação aos produtos e/ou serviços prestados.

Segue o arquivo "receita de bolo" sinalizado pelo instrutor para te apoiar na elaboração de indicadores e níveis de serviço.

[Receita de Bolo criação de Indicadores Fornecedor \(https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Receita%20de%20bolo%20para%20indicadores%20e%20n%C3%ADveis%20de%20servi%C3%A7o.docx\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Receita%20de%20bolo%20para%20indicadores%20e%20n%C3%ADveis%20de%20servi%C3%A7o.docx)

Agora vamos praticar um pouco mais estes aspectos dentro do contexto de nosso projeto de conclusão de curso pensando nos exemplos que estamos adotando da compra de computadores e da contratação de serviços de limpeza.

Então leia os exemplos abaixo e tente escrever algo dentro do exemplo que você está usando para exercitar a prática deste curso, ok!?

Começando pelos indicadores...

No caso da compra dos computadores poderíamos propor o seguinte indicador:

- Nome: Atendimento a demanda de solicitação de computadores (indicador)
- Objetivo: Garantir que todos os novos funcionários da contratante terão máquinas disponíveis para o exercício de suas funções
- Unidade de medida: Quantidade de computadores entregues
- Periodicidade: Mensal
- Fórmula de cálculo: Quantidade de computadores solicitados dividido pela quantidade de computadores entregues
- Fonte: Quantidade de computadores solicitados – Sistema de Gestão de Compras da contratante – filtro mensal
Quantidade de computadores entregues – Sistema de Inventário de ativos da contratante – filtro mensal
- Medição: 5º dia útil de cada mês considerando
- Meta: do 1º ao 3º mês de contrato - 85% do 4º ao 6º mês de contrato – 90% e do 7º mês do contrato em diante -100%
- Análise como é feita (parâmetros de referência) – compilação usando planilha de acompanhamento de performance do fornecedor identificada pela numeração do contrato e nome do fornecedor, onde ficarão registrados os valores e grau de atendimento a meta (atendida ou não atendida)
- Público-alvo do indicador – Área de Compras, Diretoria de TI, Diretoria de Operação
- Responsável pelo objetivo: Gerência de TI

Já no caso da contratação dos serviços de limpeza teríamos:

- Nome: Quantidade reclamações dos usuários do espaço
- Objetivo: Garantir a satisfação dos usuários em termos de percepção da limpeza do local
- Unidade de medida: Quantidade de reclamações recebidas
- Periodicidade: Mensal

- Fórmula de cálculo: Quantidade de reclamações sobre limpeza em específico recebidas dividido pela Quantidade total de reclamações recebidas em todos os assuntos
- Fonte: Quantidade de reclamações sobre limpeza em específico – Sistema de Gestão de Usuários –Relatório de reclamações recebidas- filtro mensal Quantidade total de reclamações recebidas em todos os assuntos – Sistema de Gestão de Usuários – Relatório de reclamações recebidas- filtro mensal
- Medição: 5º dia útil de cada mês considerando
- Meta: do 1º ao 3º mês de contrato - 20% do 4º ao 6º mês de contrato – 10% e do 7º mês do contrato em diante -5%
- Análise como é feita (parâmetros de referência) – compilação usando planilha de acompanhamento de performance do fornecedor identificada pela numeração do contrato e nome do fornecedor, onde ficarão registrados os valores e grau de atendimento a meta (atendida ou não atendida)
- Público-alvo do indicador – Área de Compras, Diretoria de Serviços,
- Responsável pelo objetivo: Gerência de Suporte e Infra

Já no caso da contratação emergencial considerando as análises por meio de uma relação de perguntas que refletimos e exercitamos ao longo desta aula é importante que para formalizarmos a necessidade de contratação emergencial registremos e comuniquemos a liderança da empresa responsável pela gestão de contratos de fornecedores uma justificativa com texto semelhante ao indicado abaixo:

No caso da compra dos computadores:

Prezado(a)s senhores:

Considerando a requisição da demanda de aquisição de novos computadores tendo como objetivo primário garantir que os funcionários que serão contratados para atender ao contrato firmado com o cliente xxx.

Após uma análise de que precisamos investir em aspectos básicos de infraestrutura para recebimento e garantia de produtividade dos nossos funcionários já em processo final de recrutamento e seleção, identificamos a necessidade de realização de um compra emergencial de 50 computadores.

Estes computadores segundo análise técnica que fizemos deverão ser dotados de Sistema operacional Windows 10, com processadores i5 e com 8 GB de memória RAM.

Salientamos que em linha com o cronograma de contratação dos novos funcionários em caráter emergencial realizaremos a contratação do referido fornecedor nas próximas duas semanas.

Para referida contratação estimamos um valor de R\$1.200 por computador segundo pesquisa e cotação que fizemos com potenciais fornecedores.

Atenciosamente, “Fulano/Ciclana de tal”

No caso da aquisição de serviços:

Prezado(a)s senhores:

Considerando a requisição da demanda de serviços para cobrir a limpeza de uma área de 800m² que foi alugada pela empresa para absorver a demanda de instalação de infra para os 50 novos profissionais que serão contratados para atender ao contrato firmado com o cliente xxx.

Após uma análise de que precisamos investir em aspectos básicos de infraestrutura para recebimento e garantia de produtividade dos nossos funcionários já em processo final de recrutamento e seleção, identificamos a necessidade de

realização de contratação emergencial para realização de limpeza visando garantir a correta arrumação e a manutenção de boas condições de ocupação do ambiente.

Para atendimento a esta demanda o fornecedor proverá equipe, itens e equipamentos de limpeza.

Salientamos que em linha com o cronograma de contratação dos novos funcionários em caráter emergencial realizaremos a contratação do referido fornecedor nas próximas duas semanas.

Para referida contratação estimamos um valor mensal de R\$60 por m² segundo pesquisa e cotação que fizemos com potenciais fornecedores.

Atenciosamente, “Fulano/Ciclana de tal”

Depois que você minutar este documento dê uma comparada com os modelos que te enviamos abaixo em nossos 2 exemplos mais completos em termos de detalhes: de compra de computadores e serviços de limpeza. Com isso, você pode visualizar pontos para complementar o seu documento, ok!?

[Justificativa Contratação Emergencial - Compra de Computadores \(https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-email01%20-%20Justificativa%20contrata%C3%A7%C3%A3o%20emergencial%20-%20Computadores.docx\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-email01%20-%20Justificativa%20contrata%C3%A7%C3%A3o%20emergencial%20-%20Computadores.docx)

[Carta Convite - Compra de Computadores \(https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Carta%20Convite%20-%20Computadores.docx\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Carta%20Convite%20-%20Computadores.docx)

[Termo de Referência - Compra de Computadores \(https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Anexo%201%20-%20Termo%20de%20Refer%C3%Aancia%20-%20Computadores.docx\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Anexo%201%20-%20Termo%20de%20Refer%C3%Aancia%20-%20Computadores.docx)

[Planilha de preços de materiais e mão de obra - Compra de Computadores \(https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Anexo%202%20-%20Planilha%20Pre%C3%A7os%20Materiais%20e%20M%C3%A3o%20de%20Obra%20-%20Computadores.xlsx\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Anexo%202%20-%20Planilha%20Pre%C3%A7os%20Materiais%20e%20M%C3%A3o%20de%20Obra%20-%20Computadores.xlsx)

[Justificativa contratação emergencial - Serviços de Limpeza \(https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-email01%20-%20Justificativa%20contrata%C3%A7%C3%A3o%20emergencial%20-%20Limpeza.docx\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-email01%20-%20Justificativa%20contrata%C3%A7%C3%A3o%20emergencial%20-%20Limpeza.docx)

[Carta Convite - Contratação de Serviços de Limpeza \(https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Carta%20Convite%20-%20Limpeza.docx\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Carta%20Convite%20-%20Limpeza.docx)

[Termo de Referência - Contratação Serviços de Limpeza \(https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Anexo%201%20-%20Termo%20de%20Refer%C3%Aancia%20-%20Limpeza.docx\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Anexo%201%20-%20Termo%20de%20Refer%C3%Aancia%20-%20Limpeza.docx)

[Planilha de preços de materiais e mão de obra - Serviços de Limpeza \(https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Anexo%202%20-%20Planilha%20Pre%C3%A7os%20Materiais%20e%20M%C3%A3o%20de%20Obra%20-%20Limpeza.xlsx\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1249-gestao-fornecedores-selecao-contratacao/03/A3-Anexo%202%20-%20Planilha%20Pre%C3%A7os%20Materiais%20e%20M%C3%A3o%20de%20Obra%20-%20Limpeza.xlsx)

Está ficando mais visível agora a qualificação da demanda, correto!? Vamos em frente, que temos mais detalhes e reflexões a fazer nas próximas aulas!

Vamos em frente?

