PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria Administrativa
Coordenação de Logística Material e Patrimonial

150 anos
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS
#EmConstanteEvolução

ANÁLISE DA PESQUISA: GESTÃO DE RELACIONAMENTO - PROVEDORES EXTERNOS

Aparecida de Goiânia, 23 de novembro de 2024

Introdução

A presente pesquisa busca atender à melhoria dos processos da CLMP (Coordenação de Logística Material e Patrimonial) - antiga DMP - por meio da retroalimentação do fornecedor. O desempenho dos processos é avaliado considerando a base legal em que a CLMP está inserida, em especial a conformidade com a "Nova Lei de Licitação e Contratos nº 14.133/2021", que regula os serviços prestados pela CLMP e as expectativas das partes interessadas.

Diante disso, foi solicitado aos fornecedores que avaliassem sua experiência com o fornecimento de bens e serviços ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), considerando critérios como clareza, comunicação, cumprimento de prazos e solução de pendências.

Justificativa

Com base na ISO 9001:2015 e na Nova Lei de Licitação e Contratos nº 14.133/2021, a análise das respostas demonstra que:

- **Comunicação eficiente:** é uma necessidade para garantir a confiabilidade no processo, em alinhamento com o requisito da ISO (7.4 – Comunicação), que trata da comunicação interna e externa, e o princípio da transparência legal.
- **Planejamento e organização logística:** devem ser priorizados, atendendo aos requisitos da norma ISO (8.1 – Planejamento e Controle Operacional) e à recomendação legal de eficiência nos processos.
- **Agilidade nos processos administrativos:** deve ser revista para mitigar impactos negativos na experiência do fornecedor, reforçando o princípio de eficiência da gestão pública.

Análise dos Resultados

O questionário foi enviado no período de 29/10/2024 a 15/11/2024 para um total de 43 fornecedores, dos quais 13 responderam, representando uma taxa de retorno de 30%. Esse índice, apesar de moderado, fornece uma amostra representativa para avaliar a percepção geral dos fornecedores.

Assinado digitalmente por: ACAUÃ ALVES GALVÃO DA SILVA, ASSESSOR ADMINISTRATIVO II, em 24/02/2025 às 17:13.
Para validar este documento informe o código 102171514710 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Os dados coletados indicam um cenário majoritariamente positivo, com os participantes destacando diversos aspectos favoráveis, como a clareza na comunicação e eficiência nos processos de entrega e pagamento. As críticas e sugestões recebidas foram pontuais e fornecem insumos valiosos para o aprimoramento contínuo das operações da CLMP.

1. **Cumprimento dos prazos de pagamento de notas fiscais**

Este critério foi amplamente elogiado, com grande parte dos fornecedores classificando-o como "Bom" ou "Excelente". O comprometimento com os prazos reforça a confiança dos fornecedores na gestão da CLMP e está em conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021.

2. **Facilidade na comunicação com a CLMP**

A comunicação foi avaliada de forma positiva pela maioria dos participantes, com destaque para o atendimento cordial e atencioso da equipe. Embora uma observação pontuasse o tempo de retorno de e-mails como algo a ser ajustado, o panorama geral indica que o canal de comunicação é eficiente e satisfatório para a maioria dos fornecedores.

3. **Clareza nas orientações e exigências do Contrato e Termo de Referência**

O nível de satisfação foi alto nesse quesito, com a maior parte dos fornecedores classificando a clareza dos documentos como "Bom" ou "Excelente". As respostas indicam que os documentos fornecidos são claros e seguem os requisitos legais, o que facilita a execução dos contratos pelos fornecedores.

4. **Eficiência no processo de entrega e recebimento de mercadorias/serviços**

Os fornecedores relataram experiências positivas quanto à eficiência nos processos de entrega e recebimento. Alguns elogiaram o cumprimento de prazos e a organização, especialmente em entregas realizadas no Centro de Distribuição do Tribunal. Apesar de uma sugestão para melhorar a logística em demandas com múltiplos destinos, os dados indicam que o desempenho geral é satisfatório.

5. **Solução de problemas e resoluções de pendências**

Embora a maioria dos participantes tenha considerado a gestão eficiente, foi apontada “morosidade em processos administrativos”, o que pode comprometer a satisfação dos fornecedores e a celeridade exigida por lei.

Assinado digitalmente por: ACAUÃ ALVES GALVÃO DA SILVA, ASSESSOR ADMINISTRATIVO II, em 24/02/2025 às 17:13.
Para validar este documento informe o código 102171514710 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

6. Elogios, sugestões e críticas

Foram registrados diversos elogios, como "excelente atendimento", "profissionalismo da equipe" e "experiência muito positiva". Algumas sugestões construtivas, como a individualização de autorizações de fornecimento e melhoria no retorno de e-mails, foram pontuadas como oportunidades de aprimoramento.

Conclusão

Os resultados da pesquisa indicam que o relacionamento entre a CLMP e os fornecedores é amplamente satisfatório, com destaque para:

- Cumprimento dos prazos de pagamento;
- Clareza nas orientações e exigências contratuais;
- Comunicação eficiente na maioria dos casos;
- Bom desempenho no processo de entrega e recebimento de materiais.

Observações:

Otimização do planejamento logístico: Sugere-se aprimorar o planejamento para demandas com múltiplos destinos de entrega, considerando os gargalos operacionais fora do Centro de Distribuição do Tribunal.

Redução da morosidade administrativa: Foi identificado que a lentidão em processos administrativos decorre da necessidade de deferimento do ordenador de despesas, uma burocracia natural em alterações contratuais.

Oportunidade de melhoria:

Comunicação: Propor a adoção de um prazo padrão de 3 dias úteis para respostas de e-mails, garantindo maior previsibilidade e alinhamento com os fornecedores.

O trabalho desenvolvido pela CLMP é reconhecido como eficiente e satisfatório pelos fornecedores, e ajustes pontuais podem reforçar ainda mais essa relação.

Acauã Alves Galvão da Silva
Assessor Administrativo da Coordenação de Logística Material e Patrimonial

Assinado digitalmente por: ACAUÃ ALVES GALVÃO DA SILVA, ASSESSOR ADMINISTRATIVO II, em 24/02/2025 às 17:13.
Para validar este documento informe o código 102171514710 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

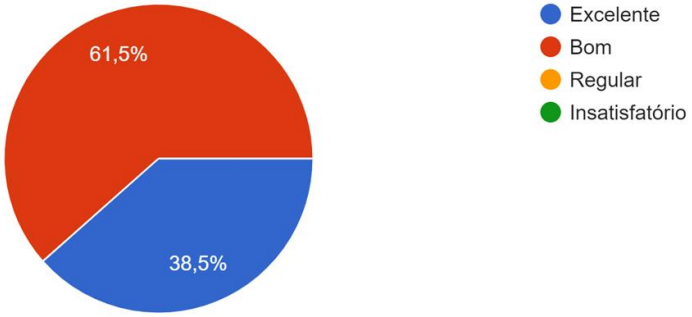
Anexos

Respostas da Pesquisa: Gestão de Relacionamento – Provedores Externos

43 fornecedores / 13 respostas

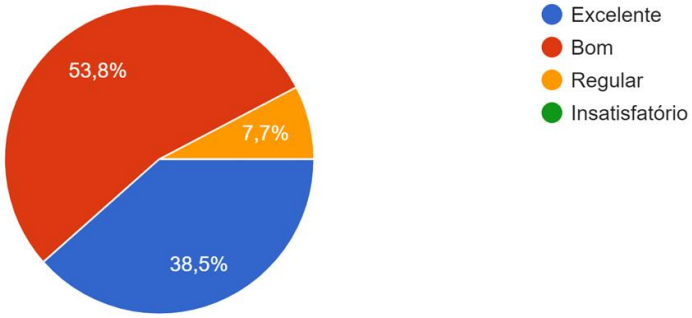
1. Cumprimento dos prazos de pagamento de notas fiscais realizado pelo TJGO

13 respostas



2. Facilidade na comunicação com a CLMP

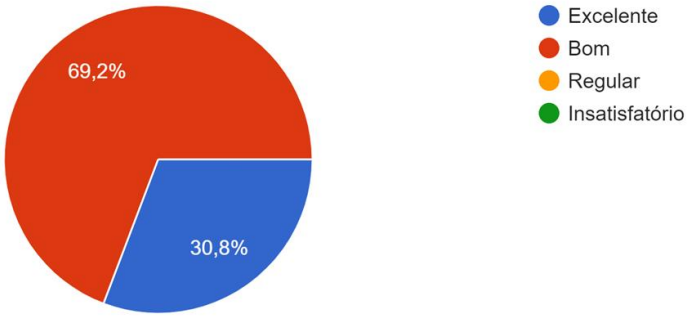
13 respostas



Assinado digitalmente por: ACAUÃ ALVES GALVÃO DA SILVA, ASSESSOR ADMINISTRATIVO II, em 24/02/2025 às 17:13.
Para validar este documento informe o código 102171514710 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

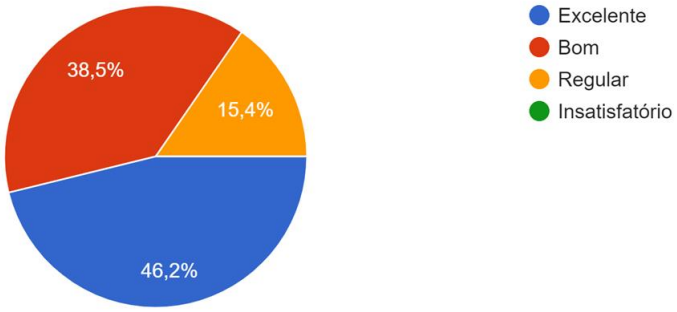
3. Clareza nas orientações e exigências do Contrato e Termo de Referência

13 respostas



4. Eficiência no processo de entrega e recebimento de mercadorias/serviços

13 respostas

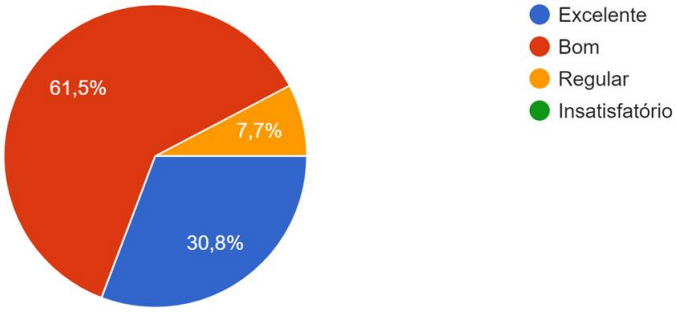


Assinado digitalmente por: ACAUÃ ALVES GALVÃO DA SILVA, ASSESSOR ADMINISTRATIVO II, em 24/02/2025 às 17:13.
Para validar este documento informe o código 102171514710 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria Administrativa
Coordenação de Logística Material e Patrimonial

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS
#EmConstanteEvolução

5. Solução de problemas e resoluções de pendências
13 respostas



Carimbo de data/hora	1. Cumprimento dos prazos de pagamento de notas fiscais realizado pelo TJGO	2. Facilidade na comunicação com a CLMP	3. Clareza nas orientações e exigências do Contrato e Termo de Referência	4. Eficiência no processo de entrega e recebimento de mercadorias/serviços	5. Solução de problemas e resoluções de pendências	6. Por favor, deixe aqui elogios, sugestões ou críticas sobre o seu relacionamento com a CLMP do TJGO:
10/29/2024 11:51:12	Bom	Bom	Bom	Bom	Regular	Muito bom, parabéns pelos serviços prestados!
10/30/2024 8:27:46	Excelente	Bom	Bom	Bom	Bom	está ótimo satisfatório
10/30/2024 16:16:30	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Tivemos experiência muito positiva no fornecimento de material, sendo que os prazos foram cumpridos de ambas as partes gerando nível muito satisfatório
11/7/2024 16:14:42	Bom	Bom	Bom	Excelente	Bom	Nossa experiência foi muito boa. O atendimento com todos os funcionários muito bom. Aguardando novos processo. Estamos a disposição
11/7/2024 16:17:57	Bom	Bom	Bom	Regular	Bom	Parabéns, muito bom serviço prestado.
11/7/2024 16:37:54	Bom	Excelente	Bom	Bom	Bom	Muito corretos em tratativas no geral, mas processos muito morosos.
11/8/2024 14:01:49	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	O nosso relacionamento com a CLMP do TJGO é excelente, sempre somos muito bem atendidos pelos mesmos
11/13/2024 10:38:08	Bom	Bom	Bom	Excelente	Bom	Departamento esta de parabéns pelo trabalho executado.
11/13/2024 16:10:00	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Sem problemas junto ao TJGO, sempre muito atenciosos
11/13/2024 17:16:37	Bom	Regular	Bom	Bom	Bom	melhorar comunicação no retorno dos e-mails enviados pelo cliente, as vezes demora
11/14/2024 10:29:16	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Otimo estilo de trabalho
11/15/2024 16:14:43	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	excelente
11/18/2024 10:55:59	Excelente	Bom	Bom	Regular	Bom	Sugestão: Maior planejamento para os processos grandes, liberando as autorizações de fornecimento e empenho individualmente por local de entrega, não acumular/juntar demandas com locais de entrega diferente.

Assinado digitalmente por: ACAUÃ ALVES GALVÃO DA SILVA, ASSESSOR ADMINISTRATIVO II, em 24/02/2025 às 17:13.
Para validar este documento informe o código 102171514710 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Para validar este documento informe o código 102171514710 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Nº Processo PROAD: 202502000607716 (Evento nº 3)

ACAUÃ ALVES GALVÃO DA SILVA
ASSESSOR ADMINISTRATIVO II
DIVISÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO
Assinatura CONFIRMADA em 24/02/2025 às 17:13