



# Bloco 1 - Estudo de Caso 2

**Analia Irigoyen**

# Visão do Cliente

- Grande empresa com desenvolvimento voltado principalmente para engenharia de produção.
- O contrato (melhorias e customizações) foi estabelecido com uma fábrica.
- Entrevistado: O responsável pelo acompanhamento e aceite das entregas Sr. Gabriel.

---

# Desafios

---



# Relações Comerciais Sólidas



<http://www.freeimages.com/>

# Lições Aprendidas

## Lições Aprendidas:

- ▶ Quais são os fatores de sucesso?
- ▶ O que poderia ser melhor no seu processo?
- ▶ O que o fornecedor poderia melhorar?

# Entrevistado - Quais são os fatores de sucesso?

- “ SOW bem definido e sem ambiguidades. Participação do GP na contratação e no estabelecimento do contrato. Alocação de analistas de qualidade da contratante para realizar a garantia e controle da qualidade dos produtos desenvolvidos pela contratada.. “

# Entrevistado - O que poderia ser melhor..?

- “Criação de modelo de contrato aderente ao tipo de serviço executado pela contratada. Criação de indicadores de desempenho e de qualidade mais específicos para fornecedores de desenvolvimento de produto. .”

# Entrevistado - O que o fornecedor poderia...?

- “Criar processo de avaliação de desempenho dos recursos humanos alocados no contrato. Manter uma equipe dedicada a controle e garantia de qualidade dos produtos desenvolvidos.”



# Atividade Proposta

- Reveja as respostas dadas do entrevistado identifique e discuta em que parte do processo de aquisição que vimos potencializariam os fatores de sucesso e minimizariam os problemas/sugestões apontados e destacados em vermelho ao longo do texto?