

## Procedimento

# Avaliação de Fornecedores

### Sumário

1. Objetivo;
2. Âmbito;
3. Responsabilidades;
4. Documentos e registos;
5. Descrição dos critérios de seleção e avaliação;
6. Histórico;

### 1. Objetivo

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, a HUILD desenvolve o controlo e monitorização do desempenho dos seus fornecedores externos, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados/produtos fornecidos, de acordo com a metodologia descrita no ponto 6.

Com este procedimento pretende-se definir as regras para controlo e monitorização do desempenho dos nossos fornecedores externos, permitindo assim, às direções de departamento a melhoria contínua da qualidade da resposta às necessidades dos clientes.

### 2. Campo de aplicação

Este procedimento é aplicável aos critérios de controlo e monitorização de desempenho dos fornecedores. Este procedimento é aplicável a todos os fornecedores/parceiros da HUILD.

## Procedimento **Avaliação de Fornecedores**

- 3. Responsabilidades** A elaboração deste procedimento é da responsabilidade do departamento de QAS, sendo aprovado pela Administração (ADM).
- 4. Documentos e Registos** Não aplicável.
- 5. Responsabilidades** As implementações das regras deste procedimento são asseguradas pela departamento de gestão e desenvolvimento de pessoas.
- 6. Descrição dos critérios de seleção e avaliação**
1. Critérios utilizados para a seleção de fornecedores foram os seguintes:
    - a. Capacidade de resposta;
    - b. Preço;
    - c. Histórico de serviços prestados;
    - d. Cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

## Procedimento Avaliação de Fornecedores

### 2. Metodologia de seleção e avaliação:

Categoria	Dimensão de análise	Descrição	Classificação	Pontuação
Profissionalismo	Cumprimento dos acordos formalmente estabelecidos (prazos e condições financeiras).	Execução do projeto com rigoroso cumprimento das disposições contratuais, sem deficiências a apontar ou a corrigir em sede de licenciamento; e Execução do projeto sem deficiências a apontar ou a corrigir em sede de licenciamento, sem acréscimos de encargos para o dono da obra.	Bom	10
		Execução do projeto com adequado cumprimento das disposições contratuais, ainda que com deficiências menores, suscetíveis de correção rápida e sem transtorno para o dono da obra; e Execução do projeto nos prazos programados.	Razoável	5
		Manifesto incumprimento contratual ao nível da qualidade de execução do projeto e/ou no tocante ao cumprimento dos prazos de execução estipulados.	Mau	0

## Procedimento Avaliação de Fornecedores

<b>Profissionalismo</b>	Flexibilidade (disponibilidade para solicitações urgentes)	Disponibilidade para solicitações urgentes, com uma rápida resposta.	<b>Bom</b>	10
		Disponibilidade para solicitações urgentes, mas com uma resposta mais lenta do que seria necessário.	<b>Razoável</b>	5
		Falta de Disponibilidade para solicitações urgentes.	<b>Mau</b>	0
	Partilha de competências e recursos	Partilha de forma intuitiva e espontânea as suas competências e recursos.	<b>Bom</b>	10
		Partilha de forma intuitiva e espontânea as suas competências e recursos.	<b>Razoável</b>	5
		Não partilha de forma intuitiva e espontânea as suas competências e recursos.	<b>Mau</b>	0
	Partilha de conhecimento	Partilha de forma pouco intuitiva e espontânea o seu conhecimento.	<b>Bom</b>	10
		Não partilha de forma intuitiva e espontânea o seu conhecimento.	<b>Razoável</b>	5
		Partilha de forma intuitiva e espontânea o seu conhecimento.	<b>Mau</b>	0

## Procedimento Avaliação de Fornecedores

<b>Profissionalismo</b>	Disponibilidade para esclarecimentos	Apresenta disponibilidade para os esclarecimentos necessários.	<b>Bom</b>	10
		Apresenta alguma disponibilidade para os esclarecimentos necessários.	<b>Razoável</b>	5
		Apresenta pouca ou nenhuma disponibilidade para os esclarecimentos necessários.	<b>Mau</b>	0
	Capacidade de planeamento e coordenação	Apresentam muito boa capacidade de planeamento e coordenação	<b>Bom</b>	10
		Apresentam boa capacidade de planeamento e coordenação	<b>Razoável</b>	5
		Apresentam má capacidade de planeamento e coordenação	<b>Mau</b>	0
	A Imagem do fornecedor no mercado	Apresenta muito boa imagem no mercado	<b>Bom</b>	10
		Apresenta boa imagem no mercado	<b>Razoável</b>	5
		Apresenta má imagem no mercado	<b>Mau</b>	0

## Procedimento Avaliação de Fornecedores

Profissionalismo	Qualidade do serviço	Serviço com boa qualidade, coerência e corresponde às necessidades apresentadas pelo cliente.	Bom	10
		Serviço com qualidade razoável, coerência e corresponde às necessidades apresentadas pelo cliente.	Razoável	5
		Serviço com má qualidade, pouca coerência e não corresponde às necessidades apresentadas pelo cliente.	Mau	0
	A parceria tem potenciado o acesso a novos mercados	Parceiro potenciador de novos clientes e mercados.	Bom	10
		Parceiro pouco potenciador de novos clientes e mercados.	Razoável	5
		Parceiro nada potenciador de novos clientes e mercados.	Mau	0
	Satisfação Global com a Parceria	Cumprir a maioria dos requisitos com boa classificação	Bom	10
		Cumprir alguns dos requisitos com boa classificação	Razoável	5
		Não cumprir a maioria dos requisitos com boa classificação.	Mau	0

## Procedimento Avaliação de Fornecedores

Prestação do serviço	Presta assistência técnica após o serviço	Afetação criteriosa de meios especializados à realização dos respetivos trabalhos; e Disponibilidade e acompanhamento permanente do coordenador de projeto e restantes elementos da equipa.	Sim	0
		Deficiência patente na afetação dos meios à realização dos trabalhos ao nível da especialização dos recursos implicados e/ou grave insuficiência do coordenador de projeto e restantes elementos da equipa.	Não	20
	Fornece o serviço geralmente com atraso	Execução do projeto em prazo superior face ao prazo máximo fixado para a conclusão.	Sim	0
		Manifesto cumprimento contratual ao nível do cumprimento dos prazos de execução estipulados.	Não	20
	Apresenta N/C críticas no desenvolvimento do serviço	Não apresenta N/C críticas no desenvolvimento do seu serviço.	Sim	0
		Apresenta N/C críticas no desenvolvimento do seu serviço.	Não	10
	Faz um tratamento eficaz das N/C apresentadas	Apresenta um desempenho eficaz no tratamento das N/C	Sim	10

## Procedimento Avaliação de Fornecedores

Organização	Faz um tratamento eficaz das N/C apresentadas	Apresenta um desempenho eficaz no tratamento das N/C	Não	0
	Organização	Apresenta uma organização coerente e adequada aos serviços solicitados	Serviço Adequado	10
		Apresenta uma organização pouco coerente e adequada aos serviços solicitados	Serviço Aceitável	5
		Não apresenta uma organização pouco coerente e adequada aos serviços solicitados	Serviço Inadequado	0

### 3. Periodicidade da Avaliação dos Fornecedores

A recolha e tratamento dos dados para a avaliação dos fornecedores/ parceiros realiza-se anualmente.

### 4. Classificação Fornecedores:

Nível de satisfação	Pontuação		
Satisfação	133	até	190
Propor melhorias	66,5	até	132
Melhorias corretivas	Abaixo de 66,5*		

\* **Abaixo de 66,5 pontos**, o fornecedor poderá ser desqualificado, algo que deve ser aprovado pela Administração.



## Procedimento

# Avaliação de Fornecedores

### 5. Comunicação aos Fornecedores sobre resultado da Avaliação:

Sem prejuízo da comunicação contínua relativa a eventuais incidentes logo que ocorram, a classificação dos fornecedores é apenas comunicada anualmente, se pontuação abaixo de 66,5%. Quando é comunicado ao fornecedor solicitamos que efetue ações de corretivas/melhoria. Depois das ações tomadas pelo fornecedor verificada a necessidade de reclassificação e caso não exista melhoria, com autorização da Administração, passará a ser desqualificado como fornecedor.

## 8. Histórico

Este procedimento é uma edição original.

## 9. Anexos

GAF002 - Ficha de Avaliação Fornecedores