huild

PROCEDIMENTO ORGANIZACIONAL PADRONIZADO

Avaliação da Satisfação dos Fornecedores

LISTA DE EMISSÕES

Elaborado	Aprovado	Descrição	Data	Emissão	Revisão
Sandra Silva Coordenadora QAS	José Figueiras Diretor Executivo	Primeira Emissão	16/12/2024	00	00
Lívio Oliveira Diretor de PRJ					
Paulo Martins Diretor GDM					
Helena Barros Diretora GDP					

JOSE FERNANDO TEIXEIRA FIGUEIRAS

Assinado de forma digital por JOSE FERNANDO TEIXEIRA FIGUEIRAS
Dados: 2025.11.18 11:02:28 Z

ÍNDICE

1. Objetivo 4
2. Referências 4
3. aBREVIATURAS E Definições 4
4. Campo de aplicação do documento 6
5. Responsabilidades 6
6. Documentos e registos 7
7. Descrição do Procedimento 7
7.1. Organização dos Critérios de Avaliação 7
7.1.1. Critérios Eliminatórios 8
7.1.2. Critérios de Desempenho Geral 8
7.2. Critérios para Homologação de Fornecedores 8
7.2.1. PRESTADORES DE SERVIÇOS DE SUBCONTRATAÇÃO 8
7.2.2. Consultores e prestadores de serviços 9
7.3. Periodicidade da Avaliação 9
7.3.1. Avaliação Inicial (Pré-Qualificação) 10
7.3.2. Avaliação Anual (Obrigatória) 10
7.3.3. Avaliações Extraordinárias (Especiais): 10
7.3.4. Monitorização Contínua 10
7.4. Processo de AvaliaçãO 10
7.5. Metodologia de Avaliação Quantificável 10
7.5.1. Matriz de Pontuação e Classificação 12
7.5.2. Classificação Final do Fornecedor 12
7.5.3. Ação Corretiva e Desqualificação 13
7.6. Fluxograma AvaliaçÃO DA SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES 15
8. Controlo de documentos 16
8.1. Controlo de Registo 16
8.2. Histórico de alterações do documento 16
9. Anexos 16

1. OBJETIVO

O presente Procedimento Organizacional Padronizado tem como objetivo definir os critérios e a metodologia para a avaliação, seleção, monitorização do desempenho e reavaliação dos fornecedores externos, alinhando-se aos requisitos da norma ISO 9001:2015, subseção 8.4. Este procedimento visa:

- Assegurar que os produtos e serviços providos externamente (cláusula 8.4.1) estejam em conformidade com os requisitos da Huild – Building Solutions Lda, prevenindo não conformidades e riscos.
- Determinar os controlos aplicáveis (cláusula 8.4.2) a cada fornecedor com base no impacto potencial dos seus produtos e serviços na capacidade da Huild – Building Solutions Lda de satisfazer os requisitos do cliente.
- Comunicar os requisitos aos fornecedores externos (cláusula 8.4.3), incluindo critérios de aceitação, aprovação de produtos, métodos de controlo e competência necessária.

Com a implementação deste procedimento, as direções de departamento poderão gerir proactivamente a cadeia de fornecimento, otimizar a qualidade dos inputs e, em última análise, melhorar a qualidade da resposta às necessidades dos clientes e a sua satisfação.

2. REFERÊNCIAS

Este procedimento encontra-se alinhado e suportado pelas seguintes referências normativas e documentos internos:

- **ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade**: Esta norma internacional serve de base para a definição e aplicação dos requisitos relacionados ao controlo de processos, produtos e serviços providos externamente (cláusula 8.4).
- **ISO 19011:2019** – Diretrizes para auditorias de sistemas de gestão, útil para avaliar conformidade do POP.

3. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

Para garantir clareza e evitar interpretações ambíguas, apresentam-se as seguintes abreviaturas e definições utilizadas neste procedimento:

Abreviaturas:

- **POP:** Procedimento Organizacional Padronizado – documento que descreve, regula e formaliza processos internos.
- **SGQ:** Sistema de Gestão da Qualidade – conjunto de políticas, processos e registos implementados para garantir a conformidade com a ISO 9001:2015.

- **KPI:** Key Performance Indicator – indicador-chave de desempenho utilizado para medir resultados e monitorizar objetivos.
- **NC:** Não Conformidade – incumprimento de um requisito especificado.
- **ACO:** Ação de correção – medida imediata
- **AC:** Ação Corretiva – medida implementada para eliminar a causa de uma não conformidade.
- **ASF-** Avaliação da Satisfação dos Fornecedores

Definições

- **Fornecedor:** entidade externa, pessoa singular ou coletiva, que fornece bens ou serviços à organização.
- **Fornecedor Homologado:** fornecedor que, após avaliação positiva, integra a lista oficial de fornecedores autorizados.
- **Fornecedor Ativo:** fornecedor com contratos, fornecimentos ou serviços em vigor no período em avaliação.
- **Avaliação Inicial:** processo de análise documental e técnica realizada preliminarmente, com vista a validar a aptidão/homologação do fornecedor.
- **Avaliação Anual:** revisão obrigatória e documentada do desempenho dos fornecedores, concluída até março de cada ano.
- **Avaliação Extraordinária:** avaliaçã**o** desencadeada fora do ciclo anual, motivada por não conformidades críticas, reclamações relevantes ou alterações significativas nos serviços/produtos.
- **Monitorização Contínua:** acompanhamento regular baseado em indicadores objetivos (qualidade, prazo, custo, reclamações) para prevenir desvios.
- **Critérios Eliminatórios:** requisitos essenciais cujo incumprimento implica exclusão do fornecedor.
- **Critérios de Desempenho Geral:** parâmetros de avaliação que permitem medir a performance global, mas não determinam desqualificação imediata.
- **Ação de Correção:** Ação imediata tomada para eliminar uma não conformidade detetada. Foca no problema existente e em seus efeitos, mas não na sua causa. O objetivo é conter o problema e restaurar a conformidade de forma pontual.
- **Ação Corretiva (AC):** Ação implementada para eliminar a causa de uma não conformidade, visando evitar a sua recorrência. Envolve uma análise aprofundada para identificar a origem do problema, com o intuito de implementar mudanças no processo que previnam a sua repetição futura.
- **Não Conformidade Crítica:** incumprimento grave que compromete a segurança, conformidade legal ou qualidade do serviço.
- **Plano de Ação Corretiva:** conjunto de medidas documentadas, com prazos e responsáveis definidos, destinadas a eliminar causas de não conformidades.

- **Desqualificação:** decisão formal de exclusão de um fornecedor da lista de fornecedores homologados.
- **Reincidência:** repetição documentada de falhas ou não conformidades críticas dentro de um período de avaliação.

4. CAMPO DE APLICAÇÃO DO DOCUMENTO

Este procedimento aplica-se a todos os fornecedores externos de produtos e serviços que impactam diretamente na qualidade dos serviços finais da Huild – Building Solutions Lda, bem como na sua capacidade de cumprir os requisitos e expectativas dos clientes.

Isso inclui:

- Prestadores de serviços de subcontratação (ex: parceiros)
- Consultores e prestadores de serviços que influenciam a conformidade do serviço, (ex. GNE, Factorial, fornecedores software e serviços telecomunicações Vodafone e entre outros)

Exclusões: O procedimento não se aplica a compras pontuais de baixo valor, cuja não conformidade não apresente risco significativo para a qualidade do serviço final (ex: material de escritório, limpeza e consumíveis gerais). A gestão destes fornecedores é realizada através dos procedimentos de compras regulares.

5. RESPONSABILIDADES

Este procedimento atribui responsabilidades específicas a diferentes áreas e funções, garantindo a sua implementação e monitorização eficaz:

- A **Direção Executiva**: tem a responsabilidade de aprovar a lista de fornecedores homologados, de manter ou excluir fornecedores e de garantir que todos os recursos necessários para a sua avaliação e monitorização estejam sempre disponíveis. Além disso, desempenha um papel fundamental na promoção da importância da qualidade em toda a cadeia de abastecimento da empresa.
- **Os Diretores de Departamento**: são responsáveis por rececionar as avaliações dos coordenadores e aprovar o seu conteúdo.
- **O Gestor de Negócio:** tem a responsabilidade de selecionar fornecedores com base em critérios predefinidos, assegurar que os requisitos de qualidade e desempenho sejam comunicados de forma clara e aprovar os termos contratuais. Além disso, é responsável por solicitar e analisar avaliações de desempenho junto aos departamentos que utilizam os serviços, garantindo que os projetos cumpram os padrões de qualidade e os requisitos legais.
- **O Coordenador da Qualidade** é responsável por garantir a aplicação de procedimentos de qualidade em toda a organização, coordenando as atividades de avaliação, monitorização e reavaliação de fornecedores. Através das informações provenientes do

Gestor de Negócio e de outros departamentos, trata os dados e apresenta os resultados em relatórios, mantendo o registo atualizado dos fornecedores e das respetivas avaliações para assegurar a rastreabilidade e a transparência do processo.

- **Os Coordenadores de Departamento**: são responsáveis por fornecer feedback detalhado sobre o desempenho dos fornecedores, avaliando a qualidade, o prazo de entrega e o serviço prestado. Além de participarem nas avaliações iniciais e periódicas de fornecedores quando solicitados, têm a obrigação de reportar prontamente quaisquer não conformidades ou problemas de qualidade que surjam com os produtos e serviços recebidos.

6. DOCUMENTOS E REGISTOS

- Lista de fornecedores
- Ficha Avaliação Fornecedores
- Registo de Avaliação de Fornecedores
- Relatório de Avaliação dos Fornecedores
- Registo de ações corretivas e de melhoria
- Boletim de NC
- Relatório de Avaliação Inicial;
- Relatório Anual Consolidado;
- Relatório de Avaliação Extraordinária (quando aplicável);
- Planos de Ação Corretiva de Fornecedores;
- Ata de decisão da Direção Executiva (em casos de desqualificação).

7. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

A avaliação da satisfação dos fornecedores é um processo contínuo que utiliza critérios quantificáveis e objetivos, assegurando transparência, rastreabilidade e imparcialidade nos resultados obtidos.

O processo é composto por três etapas principais:

- Avaliação
- Análise
- Tomada de decisão

7.1. ORGANIZAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da satisfação dos fornecedores é realizada por meio de inquérito digital, aplicado através da plataforma Microsoft Forms, garantindo praticidade, padronização e fácil consolidação dos resultados.

Os dados recolhidos pelo formulário são automaticamente compilados e analisados, permitindo a comparação entre períodos e a identificação de oportunidades de melhoria no desempenho dos fornecedores.

A avaliação é dividida em dois grupos principais, conforme o documento de referência:

- Critérios Eliminatórios de Avaliação de Fornecedores
- Critérios de Desempenho Geral de Avaliação de Fornecedores.

7.1.1. CRITÉRIOS ELIMINATÓRIOS

Correspondem a fatores críticos, cujo incumprimento pode levar à imediata desqualificação do fornecedor.

- Profissionalismo: Cumprimento de prazos e flexibilidade;
- Prestação de Serviço: Tratamento de não conformidades;
- Qualidade de Serviço: Existência de não conformidades críticas.

7.1.2. CRITÉRIOS DE DESEMPENHO GERAL

Avaliam a performance global do fornecedor nas seguintes dimensões:

- Profissionalismo;
- Prestação de Serviço;
- Qualidade de Serviço.

Os resultados obtidos através do inquérito digital são utilizados para calcular a pontuação global de desempenho, que servirá de base para a análise e classificação final do fornecedor.

7.2. CRITÉRIOS PARA HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

7.2.1. PRESTADORES DE SERVIÇOS DE SUBCONTRATAÇÃO

Para que um fornecedor seja considerado apto e homologado para execução de serviços de projeto, deve atender aos seguintes critérios:

Inscrição na Ordens Profissionais:

- Declaração de Inscrição nas Ordens Profissionais;

- Seguro de Responsabilidade Civil Profissional.

Experiência Profissional:

- Mínimo de 5 anos de experiência relevante em projetos similares;
- A evidência pode ser demonstrada através de Currículo (CV) e histórico de projetos, não se limitando apenas a documentos formais.

Demonstração de Controlo de Qualidade:

- Declaração, emitida pelo fornecedor de projeto, sobre a existência de processos internos de gestão da qualidade.

7.2.2. CONSULTORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Para que um fornecedor seja considerado apto e homologado para execução de serviços de consultores e prestadores de serviços, deve atender aos seguintes critérios:

Conformidade Legal e Profissional:

- Apresentação de documentação legal válida (NIF, certidões de inexistência de dívidas à Autoridade Tributária e Segurança Social);
- Comprovação da titularidade de um Seguro de Responsabilidade Civil Profissional com cobertura adequada para o tipo e risco dos serviços a serem prestados.
- (Para serviços especializados, como projeto ou consultoria) Apresentação de comprovativo de inscrição em Ordens ou Associações Profissionais competentes, quando exigido por lei.
- Declaração ou evidência do cumprimento das obrigações relativas ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e políticas de segurança da informação, sobretudo se houver tratamento de dados pessoais.

Competência Técnica e Experiência:

- Experiência comprovada mínima de 3 anos na área de atuação ou em serviços de natureza equivalente;
- Apresentação de um portefólio de projetos e/ou referências de clientes que possam atestar o sucesso na execução de serviços semelhantes.
- Evidência de competência técnica e recursos adequados para execução dos serviços contratados. (Evidência da posse de estrutura, equipamentos e/ou recursos humanos qualificados (técnicos, certificações de pessoal, etc.) necessários para garantir a execução eficiente e com qualidade do contrato.

7.3. PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO

7.3.1. AVALIAÇÃO INICIAL (PRÉ-QUALIFICAÇÃO)

- Aplicada a novos fornecedores antes da integração na lista oficial de fornecedores autorizados.
- Baseia-se principalmente em critérios eliminatórios e verificação documental.
- Define se o prestador de serviços de subcontratação pode ser incluído no cadastro ativo.

7.3.2. AVALIAÇÃO ANUAL (OBRIGATÓRIA)

- Realizada até março de cada ano, abrangendo todos os fornecedores ativos no período anterior.
- Considera critérios eliminatórios e de desempenho geral, baseados em indicadores consolidados.
- Resulta em classificação formal e categorização do fornecedor (aprovado, aprovado com restrição ou reprovado).

7.3.3. AVALIAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS (ESPECIAIS):

- Realizadas a qualquer momento, quando ocorre:
    - Não conformidade crítica;
    - Incidente grave (segurança, legal, ambiental);
    - Reincidência de falhas em curto período;
    - A reincidência de três classificações "Exclusão" ou a existência de falhas críticas não resolvidas pode conduzir à desqualificação do fornecedor.
- Podem levar a plano de ação, suspensão temporária ou desqualificação.

7.3.4. MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA

- Acompanhamento ao longo do ano dos indicadores de desempenho (prazos, qualidade, incidentes, reclamações, não conformidades).
- Serve como base para as avaliações Anual e Extraordinária.

7.4. PROCESSO DE AVALIAÇÃO

- Recolha e tratamento de dados documentados.
- Aplicação de critérios eliminatórios e de desempenho.
- Atribuição de pontuações (de “Mau” a “Excelente”) a cada critério.
- Cálculo da classificação final em percentagem.
- Elaboração do relatório anual consolidado até abril.

7.5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO QUANTIFICÁVEL

A metodologia utiliza um sistema de pontuação de “Mau” a “Excelente” para cada critério.

a) Critérios Eliminatórios de Avaliação de Fornecedores Uma pontuação "Mau” neste grupo exige uma ação corretiva imediata.

Profissionalismo:

- Cumprimento de Prazos: A pontuação reflete a adesão aos prazos estabelecidos.
- Flexibilidade: Como avalias a disponibilidade e capacidade de resposta a solicitações urgentes ou imprevistas pelo Fornecedor

Prestação de Serviço:

- Tratamento de Não Conformidades: Avalia a eficácia na resolução de problemas reportados.

Qualidade do Serviço:

- Não Conformidades Críticas: Avalia a presença de falhas graves que impactam o resultado.

b) Critérios de Desempenho Geral de Avaliação de Fornecedores

Profissionalismo:

- Cumprimento de Acordos Financeiros: Como avalias o cumprimento dos acordos e prazos financeiros pelo Fornecedor
- Avalia o cumprimento das condições financeiras acordadas.
- Partilha de Competências e Recursos: Como avalias a disponibilidade do Fornecedor para colaborar e partilhar conhecimento e recursos quando necessário?
- Disponibilidade para Esclarecimentos: Como avalias a resposta a pedidos de esclarecimento ou dúvidas? É clara e atempada?
- Capacidade de Planeamento e Coordenação: De que forma o Fornecedor evidencia eficiência no planeamento e coordenação das atividades/projetos?
- Imagem do Fornecedor no Mercado: Como avalias a reputação e credibilidade do fornecedor no mercado?

Prestação de Serviço:

- Prestação de Serviço: Como avalias o desempenho do fornecedor durante a execução do serviço?
- Prestação de Assistência Técnica: Como avalias a qualidade do suporte técnico e da assistência do Fornecedor após a conclusão do projeto?
- Satisfação Global com a Parceria: De forma geral, como avalias a tua satisfação com a parceria com o Fornecedor?
- A Parceria Tem Potenciado o Acesso a Novos Projetos: Como avalias a capacidade da parceria com o Fornecedor em gerar novas oportunidades de negócio?

Qualidade do Serviço:

- Qualidade do Serviço: Como avalias a qualidade do serviço prestado pelo Fornecedor?
- Qualidade Global do Serviço: De forma geral, como classificas a qualidade do serviço/produto fornecido?

7.5.1. MATRIZ DE PONTUAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

A matriz de pontuação e classificação encontra -se refletida

Classificação	Pontuação	Descrição
Mau	1	Desempenho inaceitável. Falha grave.
Insuficiente	2	Abaixo das expectativas, com necessidade de melhoria significativa.
Razoável	3	Desempenho médio, satisfazendo os requisitos mínimos, mas há espaço de melhorias significativas.
Bom	4	Desempenho acima da média, com forte conformidade.
Excelente	5	Desempenho excecional, superando as expectativas.

7.5.2. CLASSIFICAÇÃO FINAL DO FORNECEDOR

A pontuação total obtida é convertida em percentagem para uma classificação final.

Fórmula:

Pontuação Final (%) = (Pontuação Total Obtida / Pontuação Máxima Possível) x 100.

Matriz de Classificação Final com Observações

Pontuação	Percentual	Categoria	Observações / Ação
[0 – 3,0[	< 30%	Exclusão	Desempenho inaceitável. O fornecedor falhou em critérios críticos e/ou em vários critérios de desempenho, deve-se exigir uma ação corretiva obrigatória e imediata. A reincidência de três classificações "Mau" nos critérios críticos leva à desqualificação, sujeita à aprovação da Direção Executiva.
[3,0 – 5,0[	< 50%	Reprovado	O desempenho está abaixo do esperado. Este nível de satisfação indica que o fornecedor não

Pontuação	Percentual	Categoria	Observações / Ação
			tem cumprido as suas obrigações de forma adequada. Deve ser notificado e solicitado a apresentar um plano de ações de melhoria detalhado.
[5,0 – 7,0[	< 70%	Aprovado com Restrição	O fornecedor atinge os requisitos mínimos, mas existem áreas de melhoria. Definição de melhorias obrigatórias discutindo os pontos de melhoria com fornecedor em causa em conjunto com a Qualidade e Gestão de negócio, no entanto, a relação pode ser mantida.
[7,0 – 9,0[	< 90%	Aprovado	O fornecedor cumpre as expectativas. O desempenho é consistente e a qualidade do serviço é satisfatória. A relação de parceria deve ser acompanhada periodicamente, mas não exige ações corretivas imediatas. Acompanhamento periódico é suficiente.
[9,0 – 10,0]	≥ 90%	Recomendado	O fornecedor excede as expectativas. Demonstra ser um parceiro estratégico. A relação deve ser mantida e incentivada para projetos futuros.

7.5.3. AÇÃO CORRETIVA E DESQUALIFICAÇÃO

As ações corretivas e medidas de desqualificação aplicam-se conforme a classificação final atribuída ao fornecedor:

Fornecedores classificados nas categorias "Exclusão" e "Reprovado":

- Devem apresentar plano de ação corretiva no prazo máximo de 30 dias após notificação, formalmente emitida pelo Gestor de Negócio.
- O plano deve incluir: causas identificadas, ações de mitigação, responsáveis e prazos de implementação.

Fornecedores classificados na categoria "Aprovado com Restrição":

- Devem definir melhorias obrigatórias em conjunto com as áreas de Qualidade e Gestão de Negócio, mediante registo formal de acompanhamento.

Fornecedores classificados nas categorias "Aprovado" e "Recomendado":

- Permanecem no painel de fornecedores ativos, sujeitos a avaliação anual obrigatória.

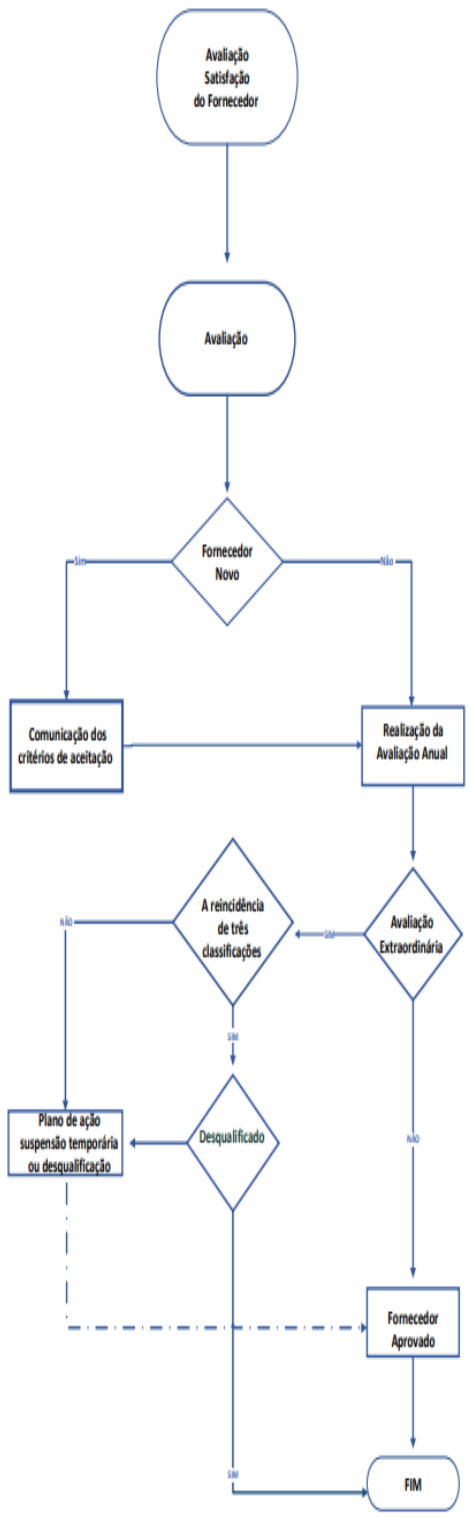
- Não é necessária ação corretiva imediata, apenas acompanhamento sistemático dos indicadores de desempenho.

Reincidência e Falhas Críticas:

- A reincidência de três classificações "Exclusão" ou a existência de falhas críticas não resolvidas pode conduzir à desqualificação do fornecedor.
- A desqualificação deve ser formalizada mediante decisão da Direção Executiva, com registo documental justificando a decisão.

7.6. FLUXOGRAMA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES

FLUXOGRAMA FORNECEDORES

INPUTS	ATIVIDADES	OUTPUTS	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Compilação dos Fornecedores a serem avaliados.		Atualização da Lista dos fornecedores	Direção executiva Gestão Negócio	Início do processo para medir o desempenho e satisfação com o fornecedor.
Lista de fornecedores Atualizada				Etapa de análise que define o tipo de avaliação aplicável a cada fornecedor (Homologação)
		Comunicação Site da Empresa Crietrios de Avaliaçáo ou Via email	Gestão Negócio	Etapa de comunicação inicial que garante que o fornecedor conhece as condições de aceitação.
Avaliação Anual Microsft forms		N/A	Gestores de Departamento	Avaliação periódica dos fornecedores
Informaçáo retirada Microsft forms		Relatório Anual ASF	QAS	Avaliação Extraordinária: • Reavaliação fora do ciclo anual, geralmente motivada por mau desempenho ou incidente. Reincidência de Três Classificações; • Verificação de repetição de resultados insatisfatórios em avaliações anteriores. • Plano de Ação / Suspensão Temporária ou Desqualificação; • Definição e acompanhamento de ações para corrigir falhas ou encerrar o relacionamento com o fornecedor.
		Resultado provenientes do Relatório Anual ASF	Departamentos envolvidos	
			Direção executiva (Reincidência de Três Classificações)	
N/A		N/A	Departamentos envolvidos	Etapa que confirma a aprovação e continuidade do fornecedor no sistema de qualificação.

8. CONTROLO DE DOCUMENTOS

8.1. CONTROLO DE REGISTO

Neste ponto insere todos os registos que saem da execução deste procedimento e que tenham de ser controlados, tendo em consideração a legenda abaixo:

Legenda:

Armazenamento em cópia eletrónica;
Mantido em cópia eletrónica com acesso, por toda organização, para impressão, não podendo ser alterado;
Mantido em cópia eletrónica com acesso, por alguns responsáveis, sendo o seu acesso restrito, para impressão, não podendo ser alterado;

8.2. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES DO DOCUMENTO

Com este item pretende-se controlar e garantir que o documento a uso é a versão mais atual, encontra-se na segunda folga deste POP, encontra-se uma tabela com a seguinte informação:

a) Coluna com indicação de elaborado refere-se a pessoa nominal que elaborou e identificação do Departamento;
b) Coluna com indicação Aprovado refere-se a pessoa nominal que aprovou e identificação do Departamento caso aplicável
c) Coluna com indicação da descrição do conteúdo alterado;
d) Coluna coma indicação da data da referida alteração;
e) Coluna Emissão, codificação numérica;
f) Coluna revisão, codificação numérica.

9. ANEXOS

- Inquérito de avaliação Microsoft Forms
- Relatório Consolidado de Avaliação Anual
- Lista de fornecedores