



## 1. OBJETIVO E ÂMBITO

Definir metodologia para Avaliação de Fornecedores. Aplica-se aos Fornecedores de Bens e Serviços cuja qualidade poderá afetar a qualidade dos serviços prestados pela autarquia. São avaliados os fornecedores a quem, **no ano económico alvo de avaliação ou nos dois anos imediatamente anteriores, tenham sido efetuadas adjudicações, na sequência das quais se tenha verificado a execução das devidas prestações por parte dos ditos, no referido ano objeto de avaliação.**

## 2. REFERÊNCIAS

Este procedimento dá cobertura aos pontos 7.4.1 – Processo de Compra da Norma NP EN ISO 9001:2008 (7.2.1 e 7.2.2 e 7.2.3) e completa-se com:

MP.04/\* - Mapa do Processo Aprovisionamento

PQ.07 – Receção de Bens

## 3. RESPONSABILIDADES

As definidas ao longo deste Procedimento.

## 4. DEFINIÇÕES/SIGLAS

**FORNECEDOR QUALIFICADO** - Entidade que demonstra capacidade para fornecer um material, componente ou serviço, de acordo com requisitos definidos neste procedimento;

**FORNECEDORES RELEVANTES PARA A QUALIDADE** - Resultados de atividades ou de processos que compreendem materiais, componentes ou serviços e cujas Não - Conformidades podem por em causa a qualidade do produto/serviço da CMM;

**SERVIÇO REQUISITANTE:** Áreas funcionais que solicitam o despoletar de determinado procedimento aquisitivo no sentido de suprir as necessidades identificadas e acompanham o acompanhamento da execução da prestação contratualizada;

**CMM** – Câmara Municipal de Mafra;

**PC** - Presidente da Câmara;

**ACPA** - Área de Contratação Pública e Aprovisionamento;

**NC** – Não Conformidade.



## 5. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

**BRF** - Boletim de Reclamação ao Fornecedor (Modelo ACPA-02);

[http://inquerito.cm-mafra.pt/limesurvey/.....](http://inquerito.cm-mafra.pt/limesurvey/)

**Modelo ACPA-03/3** - INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (FORNECEDORES DE SERVIÇOS) [obs:no caso em que não seja possível o preenchimento/resposta via lime survey]

**Modelo ACPA 17** - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

## 6. PROCEDIMENTOS

### 6.1 Generalidades

O processo de avaliação baseia-se na atribuição de uma classificação a uma série de variáveis que vão permitir pontuar o desempenho dos fornecedores no que diz respeito à qualidade do Bem/ Serviço fornecido.

As variáveis, os critérios para a sua pontuação e as ações a executar apresentam-se nas tabelas a seguir indicadas.

A avaliação dos Fornecedores é anual, sendo da responsabilidade da **ACPA**, ocorrendo no primeiro trimestre do ano económico seguinte ao do ano objeto de avaliação: a ACPA encaminha em, janeiro, para preenchimento e resposta e posterior tratamento de dados que serão refletidos no relatório de gestão do primeiro trimestre.

Compete aos serviços responsáveis pelo controlo de execução das prestações o envio para a ACPA, (tendo em conta os parâmetros expressos nas tabelas seguintes), os "BRF´s" e respetiva reação aos mesmos por parte dos fornecedores, bem como o preenchimento do Inquérito referente ao "Índice Médio de Satisfação"

Da avaliação resulta a Lista de Fornecedores Qualificados que servirá de suporte em consultas a efetuar pela CMM.

Sempre que se pretenda consultar um novo Fornecedor (e/ou, a um novo Fornecedor seja adjudicada uma prestação) e, este for selecionado, tendo em consideração os critérios pré-



definidos (em sede de, nomeadamente, Convite, Caderno de Encargos, especificações expressas na informação que despoleta procedimento), este entrará para a Lista com classificação de nível IV.

### 6.2 Avaliação dos Fornecedores de Serviços

Os critérios utilizados, para a Avaliação, têm como suporte as Não - Conformidades detetadas, nos serviços adquiridos, pelos diversos Serviços da Câmara, aquando da sua prestação. Neste caso cabe aos vários Serviços, emitir um BRF (**Modelo ACPA-02**) e remete-lo para a ACPA, para tratamento da NC, ou posteriormente ao tratamento pelo SR, quando são estes que asseguram a comunicação com o Fornecedor.

Adicionalmente, será avaliada a prestação do serviço, mediante o preenchimento de um Inquérito (**Modelo ACPA-03**)/**Limesurvey** pelos respetivos Serviços da Câmara que usufruíram e acompanharam a execução do mesmo, encaminhado para o efeito, na semana correspondente ao décimo quinto dia do mês de Novembro, pela ACPA.

Os critérios encontram-se definidos na tabela abaixo:

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS						
PARÂMETROS		PONDERAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO			
1.	Relação entre n.º de BRF's e n.º de prestações por parte do fornecedor	30%	N>15	5<N<15	1≤N≤5	0≤N<1
			1	3	5	10
2.	Reação a Reclamações	30%	Não Respondeu	Respondeu mas não Resolveu	Resolveu mas não foi eficaz	Respondeu e Resolveu
			1	3	5	10
3.	Índice Médio de Satisfação (IMS)	40%	ISM < 35%	35 ≤ IMS < 55%	55% ≤ IMS < 85%	IMS ≥ 85%
			1	3	5	10

Tabela 1- Critérios para Avaliação de Fornecedores de Serviços

Fórmula de "N" para os critérios de classificação

$N = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Boletins de Reclamações (corresponde ao N}^\circ \text{ de Não Conformidades reclamadas ao Fornecedor)}}{\text{N}^\circ \text{ de prestações desempenhadas pelo fornecedor}}$

"Reação a Reclamações"

Média das pontuações obtidas para cada reclamação ocorrida

"IMS"

IMS= índice Médio de Satisfação (Média das Pontuações Obtidas no Inquérito de Avaliação da Satisfação – Modelo ACPA-03)



Tabela 3a - Fórmula para critérios de Avaliação

### 6.3 Avaliação dos Fornecedores de Bens

Os critérios utilizados, para a Avaliação, têm como suporte as Não - Conformidades detetadas, aquando do Controlo á Receção dos Bens ou, aquando da sua utilização. Neste último caso, cabe a cada serviço da Câmara (quem deteta a NC) emitir um BRF (**Modelo ACPA-02**) e remeter para a ACPA. Cabe à ACPA ou SR (quando este comunica diretamente com o Fornecedor), decidir quanto à efetivação da Reclamação e, envio ao respetivo Fornecedor. No caso de ser o SR a tratar a NC no final deve remeter o BRF para o ACPA (suporte para avaliação de Fornecedores).

Os critérios encontram-se definidos na tabela abaixo.

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES DE BENS						
PARÂMETROS		PONDERAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO			
1.	Relação entre n.º de BRF's e n.º de prestações por parte do fornecedor	50%	N>15	5<N<15	1≤N≤5	0≤N<1
			1	3	5	10
2.	Reação a Reclamações	50%	Não Respondeu	Respondeu mas não Resolveu	Resolveu mas não foi eficaz	Respondeu e Resolveu
			1	3	5	10

Tabela 2- Critérios para Avaliação de Fornecedores de Bens

Fórmula de "N" para os critérios de classificação

$N = \frac{\text{Nº de Boletins de Reclamações (corresponde ao Nº de Não Conformidades reclamadas ao Fornecedor)}}{\text{N.º de prestações desempenhadas pelo fornecedor}}$

"Reação a Reclamações"

Média das pontuações obtidas para cada reclamação ocorrida

Tabela 3b - Fórmula para critérios de Avaliação



#### 6.4 - Avaliação Global

<b>AVALIAÇÃO GLOBAL</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>	<b>NÍVEL DE FORNECEDOR</b>
Fornecedor que responde totalmente às exigências da Autarquia	≥ 85%	<b>I</b>
Fornecedor que responde satisfatoriamente às exigências da Autarquia.	≥ 55% e < 85%	<b>II</b>
Fornecedor que responde com deficiências consideráveis em relação às exigências da Autarquia.	≥ 35% e < 55%	<b>III</b>
Fornecedor não qualificado	< 35%	<b>IV</b>

Tabela 4 – Avaliação Global

#### 6.5- Ações a Desenvolver junto do Fornecedor

Em reunião de Revisão pela Gestão, e na sequência dos resultados obtidos da avaliação dos fornecedores é definido, se necessário, o conjunto de ações a desenvolver pela Câmara Municipal de Mafra (CMM) tendo em vista a melhoria do seu desempenho. As ações são sujeitas à aprovação do PC.

##### 6.5.1 - Exclusão da Lista de Fornecedores Qualificados

Devem ser removidas da Lista de Fornecedores Qualificados os fornecedores que:

- Tenham deixado de existir;
- Manifestem desinteresse em manter-se como fornecedores da CMM;
- Provoquem situações de bloqueio ao cumprimento do presente procedimento;
- Permaneçam em regime de continuidade (mais de 2 anos), por incumprimento dos requisitos especificados, em que o resultado da avaliação seja <35% (Nível 4);

A proposta de exclusão de um fornecedor da Lista de Fornecedores Qualificados, será elaborada pela ACPA e enviada ao PC para autorização, com a respetiva avaliação anexa. Se excluído, esse fornecedor não será consultado, no ano seguinte, para fornecimento à Autarquia.

Caso o PC decida pela sua não exclusão, o fornecedor passa ao nível de qualificação Nível III sendo o processo de qualificação reiniciado.



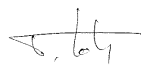

### 6.5.2 - Requalificação de um Fornecedor

Caso o fornecedor mostre interesse em demonstrar alguma alteração importante na sua organização, poderá o processo da qualificação ser iniciado novamente.

**Exclusão:** *Por razões conjunturais ou outras e a título precário, a CMM, pode manter relações comerciais com fornecedores não qualificados até que seja encontrada alternativa viável.*

### 6.6 - Registo da Avaliação de Fornecedores

A avaliação dos fornecedores é efetuada em modelo estatístico plasmado em folha de cálculo Excel, cujo resultado é a Lista de Fornecedores Qualificados.

<p>Elaborado por:</p> <p style="text-align: right;">13/06/2017</p> <p><b>X</b> </p> <hr/> <p>Vasco Mota Gestor de Processo Assinado por: VASCO BRUNO MOTA</p>	<p>Verificado por:</p> <p style="text-align: right;">14/06/2017</p> <p><b>X</b> Dulce Lourenço</p> <hr/> <p>Dulce Lourenço Chefe de Divisão Assinado por: DULCE MARIA DUARTE LOURENÇO</p>	<p>Aprovado por:</p> <p style="text-align: right;">24/08/2017</p> <p><b>X</b> </p> <hr/> <p>Representante da Gestão Assinado por: CÉLIA MARIA DUARTE BATALHA FERNANDES</p>
--	---	---