



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 [8.4 – Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos](#) da Norma NP EN ISO 9001:2015 e completa-se com:

MP.04/* - Mapa do Processo [Contratação Pública](#)

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;

SR - 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;

UCPA - **Unidade** 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/.....>

Modelo CPA-03 – Inquérito de avaliação da satisfação (Fornecedores de serviços)
[obs:no caso em que não seja possível o preenchimento/resposta via lime survey]

Modelo CPA-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 **UCPA**, ocorrendo no primeiro trimestre do ano económico seguinte ao do ano objeto de avaliação, **sendo que do tratamento de dados resultará o Relatório de avaliação de fornecedores - Modelo CPA -17.**

Compete aos serviços responsáveis pelo controlo de execução das prestações o envio para a **UCPA**, (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 CPA-02**) e remete-lo para a UCPA, 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, **no mês de janeiro do ano subsequente ao ano objeto de avaliação.**

Os critérios encontram-se definidos na tabela abaixo:



Processo: Contratação Pública e Aprovisionamento
PROCEDIMENTO AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES PQ.06/5

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
$N = \frac{\text{N.º de Boletins de Reclamações (corresponde ao N.º de Não Conformidades reclamadas ao Fornecedor)}}{\text{N.º de prestações desempenhadas pelo fornecedor}}$
"Reação a Reclamações"
Média das pontuações obtidas para cada reclamação ocorrida
"IMS"
$\text{IMS} = \text{índice Médio de Satisfação (Média das Pontuações Obtidas no Inquérito de Avaliação da Satisfação - Modelo ACPA-03)}$

Tabela 2 - 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 à 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 CPA-02**) e remeter para a UCPA. Cabe à UCPA 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 a UCPA (suporte para avaliação de Fornecedores).



Processo: Contratação Pública e Aprovisionamento
PROCEDIMENTO AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES PQ.06/5

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 3- 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 4 - Fórmula para critérios de avaliação

6.4 - Avaliação global

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

Tabela 5 – 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 UCPA 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

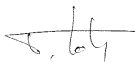
A avaliação dos fornecedores é efetuada em modelo estatístico plasmado em folha de cálculo Excel, cujo resultado é a Lista de Fornecedores Qualificados.

6.7 – Publicitação

A UCPA informa os seus fornecedores que o Município de Mafra é uma entidade certificada em conformidade com os requisitos da NP EN ISO 9001: 2015- Sistemas de Gestão da Qualidade e que neste âmbito procede o Município de Mafra aos Registos da Avaliação, Seleção e Monitorização de Desempenho e Reavaliação de Fornecedores através de nota informativa aquando do envio das Encomendas ao Fornecedor;

A nível interno a UCPA promoverá a divulgação do Relatório de Avaliação de Fornecedores - Modelo CPA -17, junto dos seus clientes internos, através da sua publicitação na *intranet*;

Em simultâneo o Relatório será publicitado em https://www.cm-mafra.pt/p/sistema_gestao_qualidade.

Elaborado por: 12/05/2022 X  _____ Vasco Mota Gestor de Processo Assinado por: VASCO BRUNO MOTA	Verificado por: X _____ 	Aprovado por: X _____ Dulce Lourenço Chefe de Divisão
---	--	--