

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

1. Enquadramento

No âmbito da melhoria contínua dos serviços, os fornecedores de bens e serviços devem ser avaliados de forma regular, objetiva e transparente.

A avaliação de fornecedores tem como finalidade garantir que os bens adquiridos e os serviços prestados correspondem às necessidades da entidade, cumprem os requisitos definidos nos procedimentos de contratação e contribuem para uma gestão mais eficiente, rigorosa e orientada para a qualidade.

Este sistema permite acompanhar o desempenho dos fornecedores, identificar situações de incumprimento, promover melhorias e apoiar decisões futuras em matéria de contratação, seleção e acompanhamento de fornecedores.

2. Âmbito da avaliação

São objeto de avaliação todos os fornecedores que prestem serviços ou forneçam bens à entidade, sempre que exista receção de produtos, conclusão de serviços ou validação de trabalhos executados.

A avaliação deve ser efetuada no momento da receção do bem ou serviço, ou logo após a sua conclusão, pelo trabalhador ou serviço responsável pelo acompanhamento da aquisição.

3. Critérios gerais de avaliação

Os fornecedores são avaliados com base nos seguintes itens:

1. Prazo de entrega
2. Rigor na faturação
3. Atendimento
4. Qualidade do produto ou serviço

Cada item deve ser apreciado de acordo com critérios objetivos, permitindo uma avaliação simples, coerente e comparável entre fornecedores.

4. Escala de avaliação

A avaliação de cada item deve ser registada de acordo com a seguinte classificação:

Satisfaz

Quando o fornecedor cumpre, de forma adequada, os critérios definidos para o item avaliado.

Não Satisfaz

Quando o fornecedor não cumpre, de forma relevante ou repetida, os critérios definidos, causando constrangimentos ao normal funcionamento do serviço, à execução do contrato ou à qualidade final do bem ou serviço.

Sempre que seja atribuída a classificação de **Não Satisfaz**, deve ser registada uma breve justificação, identificando a situação ocorrida e, quando aplicável, as medidas corretivas solicitadas ao fornecedor.

5. Itens e critérios de avaliação

5.1. Prazo de entrega

Descrição:

Avalia a capacidade do fornecedor para cumprir os prazos acordados para a entrega de bens, execução de serviços ou conclusão de trabalhos, de acordo com o pedido de aquisição, contrato, nota de encomenda ou planeamento previamente definido.

Critérios de avaliação:

1. Cumprimento do prazo acordado

O fornecedor entrega o bem ou conclui o serviço dentro do prazo estabelecido.

2. Comunicação atempada de constrangimentos

Sempre que exista risco de atraso, o fornecedor informa previamente a entidade, justificando a situação e propondo uma nova solução ou data de entrega.

3. Regularidade no cumprimento das entregas

O fornecedor demonstra consistência no cumprimento dos prazos ao longo das várias entregas ou prestações de serviço, evitando atrasos recorrentes.

5.2. Rigor na faturação

Descrição:

Avalia a correção, conformidade e clareza dos documentos de faturação apresentados pelo fornecedor, garantindo que os mesmos correspondem aos bens entregues, serviços prestados, condições contratadas e requisitos legais aplicáveis.

Critérios de avaliação:

1. Correspondência entre fatura e fornecimento

A fatura corresponde corretamente ao bem fornecido ou ao serviço prestado, incluindo quantidades, descrição, valores e condições contratadas.

2. Correção dos dados fiscais e administrativos

A fatura apresenta corretamente os dados da entidade, do fornecedor, do procedimento, da encomenda ou contrato, quando aplicável.

3. Ausência de erros, omissões ou necessidade de correções

A faturação é emitida sem erros relevantes, evitando notas de crédito, substituições de faturas ou atrasos no processamento do pagamento por responsabilidade do fornecedor.

5.3. Atendimento

Descrição:

Avalia a qualidade da relação do fornecedor com a entidade, considerando a disponibilidade, clareza, cordialidade, rapidez de resposta e capacidade de colaboração durante todo o processo de fornecimento ou prestação de serviço.

Critérios de avaliação:

1. Disponibilidade e rapidez de resposta

O fornecedor responde aos contactos, pedidos de esclarecimento ou solicitações dentro de prazos adequados.

2. Clareza e qualidade da comunicação

O fornecedor presta informação clara, completa e útil, facilitando o acompanhamento do fornecimento ou serviço.

3. Capacidade de resolução de problemas

Perante dúvidas, reclamações, imprevistos ou necessidades de ajustamento, o fornecedor demonstra colaboração, responsabilidade e orientação para a solução.

5.4. Qualidade do produto ou serviço

Descrição:

Avalia se o bem fornecido ou o serviço prestado corresponde às especificações técnicas, funcionais e contratuais definidas, assegurando a sua adequação ao fim pretendido e a satisfação das necessidades da entidade.

Critérios de avaliação:

1. Conformidade com as especificações definidas

O produto ou serviço cumpre os requisitos constantes do pedido, contrato, caderno de encargos, proposta ou demais documentação aplicável.

2. Ausência de defeitos, falhas ou não conformidades

O bem entregue ou o serviço prestado não apresenta defeitos, erros, danos, insuficiências técnicas ou necessidade de repetição do trabalho.

3. Adequação ao uso e satisfação da necessidade

O produto ou serviço revela-se adequado ao objetivo pretendido, responde à necessidade identificada e mantém um padrão de qualidade aceitável durante a sua utilização ou execução.

6. Resultado da avaliação

A avaliação deve permitir identificar o nível de desempenho do fornecedor em cada fornecimento ou prestação de serviço.

Considera-se que o fornecedor apresenta um desempenho global adequado quando obtém avaliação **Satisfaz** na maioria dos itens avaliados e não apresenta falhas graves na qualidade do produto ou serviço.

Quando se verificarem avaliações repetidas de **Não Satisfaz**, deve ser ponderada a adoção de medidas de acompanhamento, tais como:

1. Solicitação de esclarecimentos ao fornecedor.
2. Registo formal da ocorrência.
3. Pedido de correção ou substituição do bem ou serviço.
4. Reavaliação do fornecedor em futuras aquisições.
5. Comunicação interna aos serviços responsáveis pela contratação.

7. Registo e acompanhamento

A avaliação deve ser registada em suporte próprio, preferencialmente no sistema informático de gestão de compras, contratação ou receção de bens e serviços.

O registo deve conter, sempre que aplicável:

1. Identificação do fornecedor.
2. Bem fornecido ou serviço prestado.
3. Data da receção ou conclusão do serviço.
4. Serviço responsável pela avaliação.
5. Classificação atribuída a cada item.
6. Observações ou justificação em caso de avaliação negativa.
7. Medidas corretivas solicitadas, quando existam.

8. Proteção de dados e confidencialidade

O tratamento da informação resultante da avaliação de fornecedores deve respeitar as regras aplicáveis em matéria de proteção de dados, confidencialidade, transparência administrativa e arquivo documental.

A informação recolhida deve ser utilizada apenas para fins de gestão contratual, avaliação de desempenho, melhoria contínua dos processos internos e apoio à decisão em futuras aquisições.

8. Síntese operacional da avaliação

Item avaliado	O que se avalia	Crítérios principais
Prazo de entrega	Cumprimento dos prazos acordados	Prazo cumprido, comunicação de atrasos, regularidade
Rigor na faturação	Correção e conformidade da fatura	Correspondência com o fornecimento, dados corretos, ausência de erros
Atendimento	Qualidade da relação e da comunicação	Rapidez de resposta, clareza, resolução de problemas
Qualidade do produto ou serviço	Conformidade e adequação do bem ou serviço	Especificações cumpridas, ausência de defeitos, adequação ao uso