



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

AValiação DE FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS

Na sequência do processo de certificação da qualidade em curso na Câmara Municipal de Lagos, informa-se que foi criado um processo para avaliação dos fornecedores de bens e serviços, constituindo este uma ferramenta de gestão do relacionamento entre a Câmara e os seus fornecedores.

Neste sentido, considerando que uma organização e os seus fornecedores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo potencia a aptidão de ambas as partes para criar valor, orientado para o estabelecimento de relações de ganho – ganho entre a organização e os seus fornecedores - a avaliação será efectuada de forma sistemática.

Assim, o modelo concebido contempla duas fases de relacionamento:

- 1) Avaliação de desempenho – Apresenta duas componentes de avaliação:
 - a) avaliação corrente da execução do contrato - aplicada somente no caso de incumprimento das condições acordadas com o fornecedor¹, caso em que se inicia o procedimento de Gestão de Problemas, abaixo descrito. Esta avaliação é efectuada em simultâneo com a execução do contrato sempre que tais incumprimentos se verifiquem.
 - b) avaliação global a realizar anualmente, em relação aos contratos que tiveram o seu término nesse ano. Esta avaliação englobará a apreciação de eventuais incumprimentos das condições contratuais através das fichas de gestão de problemas ou sendo estes inexistentes ou pouco relevantes será unicamente efectuada a

avaliação global com a atribuição dos valores correspondes aos critérios de avaliação adoptados e constantes da ficha.

- 2) Gestão de problemas - Visa a resolução de eventuais problemas/conflitos e permite avaliar o fornecedor na forma como gere os problemas.

Na prática, a avaliação do fornecedor/prestador de serviços configurará o seguinte modelo:

Avaliação do fornecimento/prestação do serviço

	Em conformidade?	
	Sim	Não
1. Rigor na facturação Ausência de erros na factura em termos de valor facturado versus valor acordado, prazo de pagamento, descrição do bem/serviço ou dados do cliente ou do fornecedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Cumprimento do prazo de entrega/execução Entrega/execução dentro do prazo, de acordo com o estabelecido no contrato/proposta/requisição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Conformidade do bem/serviço, com a requisição Conferência do bem/serviço tendo em conta os dados constantes no contrato/proposta/requisição, nomeadamente a referência/descrição do bem/serviço e a respectiva quantidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Adequação do acondicionamento dos produtos (se aplicável) Avaliação das condições de embalagem e transporte do bem em função das suas características físicas específicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cumprimento dos requisitos técnicos e funcionais/Qualidade do serviço Conformidade das características do bem com os requisitos técnicos e funcionais pré-definidos ou qualidade dos resultados apresentados face aos objectivos definidos em termos de cumprimento dos níveis de serviço acordados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avaliação do Relacionamento

	Nível de Satisfação			
	Bom	Suficiente	Insuficiente	Mau
1. Disponibilidade do fornecedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Facilidade de acesso a um interlocutor do lado do fornecedor				
2. Resposta a solicitações e/ou urgências Capacidade do fornecedor responder a solicitações ou a urgências de fornecimento ou de resolução de avarias de equipamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Rapidez na resolução de problemas Capacidade de resposta do fornecedor em casos como o tratamento de reclamações, troca de bens, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

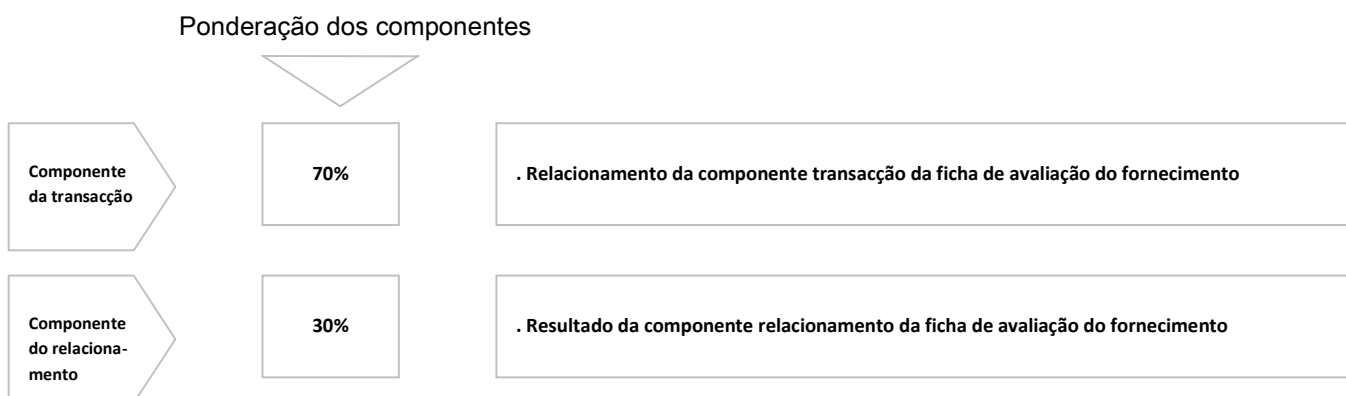
	Sim	Não
No caso de identificação de não conformidades, existe a necessidade de desencadear o processo de gestão de problemas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A Avaliação do desempenho de fornecedores/prestadores de serviços na vertente de avaliação do fornecimento será apurada através da utilização de uma conversão de escala específica, conforme seguidamente se detalha:

Avaliação da transacção			Avaliação do Relacionamento		
Classificação (cf. componente de avaliação da transacção)	Escala de conversão	Fórmula de cálculo do desempenho da transacção	Classificação (cf. componente de avaliação do relacionamento)	Escala de conversão	Formula de cálculo do desempenho na transacção
Sim	1	Média	Bom	4	Média

Não	0	aritmética dos indicadores	Suficiente	3	aritmética dos indicadores
			Insuficiente	2	
			Mau	1	

Para cada indicador é aplicada a conversão anteriormente mencionada, sendo posteriormente calculada a média aritmética dos indicadores por tipo de avaliação. Uma vez calculado o resultado final de cada uma das componentes da avaliação, procede-se ao cálculo da avaliação global. Esta incorpora os resultados obtidos em função das respectivas ponderações de cada componente, conforme se indica seguidamente:



Avaliação da Prestação de Serviços de Manutenção e Assistência Técnica

	Nível de Satisfação			
	Bom	Suficiente	Insuficiente	Mau
1. Disponibilidade do prestador do serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidade de acesso a um interlocutor do lado do prestador do serviço				

<p>2. Resposta a solicitações e/ou urgências</p> <p>Capacidade do prestador responder a solicitações de assistência técnica</p>	□	□	□	□
<p>3. Rapidez na resolução de problemas</p> <p>Capacidade de resposta do prestador de serviços para a resolução do problema após identificação do mesmo e, se aplicável, após autorização de intervenção</p>	□	□	□	□

Avaliação do Relacionamento		
Classificação (cf. componente de avaliação do relacionamento)	Escala de conversão	Formula de cálculo do desempenho na prestação do serviço
Bom	4	Média aritmética dos indicadores
Suficiente	3	
Insuficiente	2	
Mau	1	

Os prestadores de serviço de manutenção/assistência técnica, serão considerados aptos com classificação superior ou igual a 3 e nenhuma componente da avaliação igual a 1.

Caso o fornecedor venha a obter avaliação negativa, será concedido um prazo de 10 dias para pronúncia.