

# AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS

O Município de Lagos, encontra-se certificada pela Norma NP EN ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade), a qual tem como requisito obrigatório a realização de uma metodologia de avaliação aos fornecedores de bens e serviços, por forma a garantir que as entidades que têm impacto na qualidade do serviço prestado sejam avaliadas e qualificadas, com o objetivo de potenciar os pontos positivos e minimizar os negativos, assegurando assim um acompanhamento para melhorias futuras.

Neste sentido, os fornecedores do Município de Lagos são avaliados com base nos seguintes critérios:

*Ficha de avaliação de fornecedores de produto/ fornecimento e/ou prestação de serviço*

## Avaliação do fornecimento/prestação do serviço

### 1. Rigor na faturação

Ausência de erros na fatura em termos de valor faturado versus valor acordado, prazo de pagamento, descrição do bem/serviço ou dados do cliente ou do fornecedor

### 2. Cumprimento do prazo de entrega/execução

Entrega/execução dentro do prazo, de acordo com o estabelecido no contrato/requisição

### 3. Conformidade do bem/serviço, com a requisição

Conferência do bem/serviço tendo em conta os dados constantes no contrato/requisição, nomeadamente a referência/descrição do bem/serviço e a respetiva quantidade

### 4. Adequação do acondicionamento dos produtos (se aplicável)

Avaliação das condições de embalagem e transporte do bem em função das suas características físicas específicas

### 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 objetivos definidos em termos de cumprimento dos níveis de serviço acordados

## Avaliação do Relacionamento

### 1. Disponibilidade do fornecedor

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

### 3. Rapidez na resolução de problemas

Capacidade de resposta do fornecedor em casos como o tratamento de reclamações, troca de bens, etc.

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 execução do contrato			Avaliação do relacionamento		
Classificação (cf. componente de avaliação da transação)	Escala de conversão	Fórmula de cálculo do desempenho do fornecedor	Classificação (cf. componente de avaliação da transação)	Escala de conversão	Fórmula de cálculo do desempenho do fornecedor
Sim	1	Média aritmética dos indicadores	Bom	4	Média aritmética dos indicadores
Não	0		Suficiente	3	
			Insuficiente	2	
			Mau	1	

*Ficha de avaliação de prestadores de serviços Contratos de Manutenção e Assistência Técnica*

### Avaliação da prestação do serviço

#### 1. Disponibilidade do prestador do serviço

Facilidade de acesso a um interlocutor do lado do prestador

#### 2. Resposta a solicitações e/ou urgências

Capacidade do prestador responder a solicitações de manutenção/assistência técnica

#### 3. Rapidez na resolução de problemas

Capacidade de resposta do prestador para a resolução do problema após identificação do mesmo e, se aplicável, após autorização da intervenção

<b>Avaliação do relacionamento</b>		
<b>Classificação</b> (cf. componente de avaliação da transação)	<b>Escala de conversão</b>	<b>Fórmula de cálculo do desempenho do fornecedor</b>
Bom	4	Média aritmética dos indicadores
Suficiente	3	
Insuficiente	2	
Mau	1	

Os fornecedores serão avaliados de acordo com os seguintes critérios:

- a) Conformidade do fornecimento/prestação do serviço (70%);
- b) Nível de satisfação relativamente à qualidade do relacionamento entre fornecedor e autarquia (30%);

O Serviço de Qualidade procede ao tratamento dos inquéritos de avaliação dos fornecedores, de acordo com as seguintes regras;

- Consideram-se aprovados os fornecedores que obtenham uma pontuação igual ou superior a 50%;
- Os fornecedores cujo resultado seja inferior a 50% será proposta superiormente a sua classificação como não aptos;