

# Avaliação de Fornecedores

## Manual

Versão 4.2

*Os direitos de autor deste trabalho pertencem ao Instituto de Informática, I.P. (II, I.P.) e a informação nele contida encontra-se classificada em conformidade com a política de segurança da informação do II, I.P. (ver classificação atribuída no rodapé das páginas seguintes). Caso este documento não esteja classificado como "Público", não pode ser duplicado, destruído, arquivado, divulgado, ou transportado, na íntegra ou em parte, nem utilizado para outros fins que não aqueles para que foi fornecido, sem a autorização escrita prévia do II, I.P., em conformidade com o procedimento interno de manuseamento da informação do II, I.P., ou, se alguma parte do mesmo for fornecida por virtude de um contrato com terceiros, segundo autorização expressa de acordo com esse contrato. Todos os outros direitos e marcas são reconhecidos.*

*As cópias impressas representam versões não controladas.*

## Índice

---

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
1.1	Objetivo	3
1.2	Âmbito	3
1.3	Audiência	3
1.4	Glossário	3
<b>2.</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>	<b>5</b>
3.1	Fornecedores de bens	5
3.2	Fornecedores de serviços	6
<b>4.</b>	<b>RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES</b>	<b>7</b>
4.1	Periodicidade do relatório	7
4.2	Estrutura do relatório	7
4.3	Oportunidades de melhoria	7
<b>5.</b>	<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>	<b>8</b>

## 1. Introdução

---

### 1.1 Objetivo

No âmbito do processo de Gestão de Aquisições está prevista a realização de avaliações trimestrais de fornecedores em função do desempenho registado na execução dos respetivos contratos. Esta avaliação é realizada pelos Gestores de Contrato designados.

### 1.2 Âmbito

Contratos ativos no trimestre.

### 1.3 Audiência

Este manual destina-se aos Gestores de Contrato, Conselho Diretivo, Diretores de Departamento, Coordenadores de Área e Chefes de Equipa.

### 1.4 Glossário

Consultar o [Glossário](#) na Intranet.

## 2. Metodologia

---

No final de cada trimestre são identificados os contratos ativos, no trimestre findo, sendo enviado aos Gestores de Contrato respetivos, a identificação destes contratos solicitando o preenchimento de um inquérito online para avaliação dos fornecedores, de acordo com as categorias apresentadas no ponto 3.

A avaliação é feita por fornecedor, tendo em conta todos os contratos ativos nesse período.

Os Gestores de Contrato têm um prazo de 2 semanas para preencher os inquéritos online.

Com base nas classificações apresentadas é produzido um relatório de avaliação de fornecedores, conforme estrutura identificada no ponto 4.

### 3. Critérios de avaliação

---

A avaliação de fornecedores é diferenciada entre as categorias de bens e serviços, dada a especificidade de cada uma.

Assim, existem dois inquéritos de avaliação com critérios diferentes.

Para os parâmetros identificados em 2.1 e 2.2 é atribuída uma escala de pontuação de 1 a 4, em que 1 é Mau e 4 é Bom, ou ainda N/A (Não Aplicável) no caso do parâmetro em análise não se adequar ao contrato.

O inquérito online inclui, uma caixa de informação, onde podem ser descritas sugestões de melhoria para o fornecedor avaliado ou outras observações.

#### 3.1 Fornecedores de bens

Os parâmetros de avaliação aplicados a fornecedores de bens para a construção da pontuação final é a seguinte:

- **Preço (10%):**
  - Competitividade do preço (50%);
  - Relação qualidade/preço (50%).
  
- **Prazos (15%):**
  - Capacidade de programação das entregas (50%);
  - Condição das entregas (50%).
  
- **Serviços de pós-venda (25%):**
  - Suporte técnico (30%);
  - Facilidade de comunicação (30%);
  - Capacidade para adequar a solução às necessidades (40%).
  
- **Qualidade (25%):**
  - Competência técnica no bem adquirido (50%);
  - Respeito pelas especificações ambientais (20%);
  - Respeito pelos acordos de nível de serviço (30%).
  
- **Satisfação (25%):**
  - Satisfação global (100%).

## 3.2 Fornecedores de serviços

Os parâmetros de avaliação aplicados a fornecedores de bens para a construção da pontuação final é a seguinte:

- **Preço (10%):**
  - Relação qualidade/preço (100%).
  
- **Prazos (30%):**
  - Cumprimentos de prazos e compromissos (100%).
  
- **Qualidade (30%):**
  - Idoneidade do pessoal assignado (10%);
  - Facilidade de contato/ disponibilidade (10%);
  - Desempenho da equipa/ Prestador do serviço (30%);
  - Nível de rotatividade (15%);
  - Rapidez na substituição de recursos (15%);
  - Respeito pelas clausulas contratuais (10%);
  - Respeito pelas regras de Segurança da Informação (10%).
  
- **Satisfação (30%):**
  - Satisfação global (100%).

## 4. Relatório de avaliação de fornecedores

---

### 4.1 Periodicidade do relatório

O relatório de avaliação de fornecedores tem uma periodicidade trimestral, determinando-se a sua aprovação até ao último dia do mês seguinte.

### 4.2 Estrutura do relatório

O relatório tem a seguinte estrutura:

1. Introdução
  2. Resumo executivo
  3. Processo de Avaliação
  4. Resultados
    - 4.1 Resultados globais por tipo de fornecedor
    - 4.2 Melhores e piores classificações por tipo de fornecedor
  5. Tendências
    - 5.1 Universo da avaliação de fornecedores
    - 5.2 Progresso da avaliação
    - 5.3 Evolução da avaliação por critério e por tipo de fornecedor
  6. Conclusão
  7. Anexo I
- Histórico de Alterações

### 4.3 Oportunidades de melhoria

Com base no Relatório de avaliação de fornecedores disponibilizado pela Área de Organização, compete aos Gestores de Contrato, promover ações de melhoria, junto dos fornecedores avaliados, caso a escala de “pontuação global” seja inferior a 3, devendo ficar registada a respetiva evidência, sobre as medidas tomadas e o respetivo impacto na ação futura do respetivo fornecedor.

## 5. Histórico de Alterações

---

Descrição resumida das principais alterações de cada versão.

Versão	Data	Descrição	Autor
04-08-2014	3.0	Manual Avaliação Fornecedores	Responsável Processo
14-10-2020	4.0	Revisão global do Manual de Fornecedores em alinhamento com a revisão do Processo Gestão Aquisições	Responsável do Processo Coordenadora da AO
20-10-2020	4.1	Correção dos parâmetros de avaliação, constantes dos pontos 3.1 e 3.2.	Responsável do Processo Coordenadora da AO
09-01-2023	4.2	Alteração da classificação do documento de “Uso Interno” para “Público”.	Responsável do Processo Coordenadora da AO