

## INFORMAÇÃO A FORNECEDORES DE PRODUTOS:

Cada fornecedor de produtos, é sujeito a uma avaliação contínua que assegura o cumprimento dos requisitos de compra, em cada fornecimento, baseado na verificação dos seguintes parâmetros:

A- Qualidade/estado de conformidade dos produtos entregues; B- Prazos de entrega; C- Quantidades encomendadas e D- Preços acordados

Cada um destes parâmetros são avaliados de “0” a “1” consoante o grau de cumprimento dos requisitos de compra, conforme a tabela seguinte:

Avaliação	Descrição	Ações a realizar pelo DC
<b>1</b> Cumprimento total	O fornecedor cumpriu totalmente com o Parâmetro, ou, O fornecedor falhou, mas avisou antecipadamente e não prejudicou as entregas aos clientes.	----
<b>0,5</b> Cumprimento parcial	O fornecedor não cumpriu com o Parâmetro, prejudicou as entregas aos clientes, mas avisou antecipadamente. O fornecedor não cumpriu com o Parâmetro, não avisou antecipadamente, mas não afetou as entregas aos clientes	Reclamar ao fornecedor e registar no Tra.21.
<b>0</b> Incumprimento	O fornecedor falhou no fornecimento, não avisou antecipadamente, e afetou as entregas aos clientes.	Reclamar ao fornecedor e registar no Tra.21.

Deste modo obtém-se um IAC- Índice de Avaliação Contínua, resultante da pontuação obtida em cada fornecimento, sendo este calculado do seguinte modo:

$$\text{IAC (0-100\%)} = \text{Soma Pontuação (A+B+C+D)} / 4$$

Anualmente, é também avaliada a componente do Serviço (IS) que considera a avaliação de 5 fatores:

I- Capacidade de resposta a solicitações; II- Eficácia na resolução de problemas; III- Assistência/Acompanhamento Técnico e/ou Formação; IV- Qualidade Global do produto/serviço (Pontuação influenciada pela ocorrência de Reclamações) e V- Preços praticados.

O resultado da avaliação anual considera a ponderação destes dois fatores, e resulta no cálculo do IAF- Índice de Avaliação do Fornecedor, calculado do seguinte modo:

$$\text{IAF (0-100\%)} = 0,5 \cdot \text{IAC} + 0,5 \cdot \text{IS}$$

Este resultado origina a classificação do fornecedor em 3 patamares possíveis, A, B ou C:

IAF	Classificação
≥75%	<b>A</b> – Manter os fornecimentos/parcerias
≥50% e <75%	<b>B</b> – Alertar fornecedor para os aspetos a melhorar, se se tratar de um fornecedor relevante
<50%	<b>C</b> – Decisão da Gerência sobre a sua continuidade, conforme os contratos existentes e/ou alternativas no mercado

## INFORMAÇÃO A FORNECEDORES DE SERVIÇOS:

Anualmente, cada fornecedor de serviços é sujeito a uma avaliação de 5 fatores, consoante o seu desempenho nesse período:

- I- Capacidade de resposta a solicitações;
- II- Eficácia na resolução de problemas;
- III- Assistência/Acompanhamento Técnico e/ou Formação;
- IV- Qualidade Global do produto/serviço (Pontuação influenciada pela ocorrência de Reclamações)
- V- Preços praticados.

Cada um destes fatores é avaliado numa escala de “0” a “1”, considerando a pontuação:

- 0 – Mau desempenho
- 0,5 – Desempenho Suficiente
- 1 - Bom desempenho

A avaliação do Índice de Serviço obedece à fórmula:

$$\text{Pontuação Total dos fatores / N}^\circ \text{ de fatores} * 100 (\%)$$

Este resultado corresponde o **IAF- Índice de Avaliação do Fornecedor** durante esse ano, que origina a classificação do fornecedor 3 patamares possíveis, A, B ou C:

<b>IAF</b>	<b>Classificação</b>
≥75%	<b>A</b> – Manter os fornecimentos/parcerias
≥50% e <75%	<b>B</b> – Alertar fornecedor para os aspetos a melhorar, se se tratar de um fornecedor relevante
<50%	<b>C</b> – Decisão da Gerência sobre a sua continuidade, conforme os contratos existentes e/ou alternativas no mercado