

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;
- 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
1 Cumprimento total	O fornecedor cumpriu totalmente com o Parâmetro, ou, O fornecedor falhou, mas avisou antecipadamente e não prejudicou as entregas aos clientes.	----
0,5 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.
0 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);
- 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%	A – Manter os fornecimentos/parcerias
≥50% e <75%	B – Alertar fornecedor para os aspectos a melhorar, se se tratar de um fornecedor relevante
<50%	C – 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:

$$\text{Pontuação Total dos fatores} / \text{Nº de fatores} * 100 (\%)$$

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:

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

INFORMATION FOR SUPPLIERS OF PRODUCTS:

Each product supplier is subject to an ongoing assessment to ensure compliance with procurement requirements for each delivery, based on verification of the following criteria:

- A-** Quality/compliance of the products delivered;
- B-** Delivery time;
- C-** Deviation from ordered quantities;
- D-** Agreed prices.

Each of these parameters is scored from “0” to “1” depending on the extent to which the procurement requirements are met, as shown in the table below:

Evaluation	Description	Actions to be taken
1 Full compliance	The supplier fully complied with the requirements, or, The supplier failed to comply but gave advance notice and did not disrupt deliveries to customers.	----
0,5 Partial compliance	The supplier failed to meet requirements, which disrupted deliveries to customers, but gave advance notice. The supplier failed to meet requirements, did not give advance notice, but this did not affect deliveries to customers	Make a complaint with the supplier and record it in Tra.21.
0 Non-compliance	The supplier failed to deliver, gave no advance notice, and this affected deliveries to customers.	Make a complaint with the supplier and record it in Tra.21.

This results in a Continuous Assessment Index (IAC), based on the score obtained for each supply, which is calculated as follows:

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

Each year, the **Service Component (IS)** is also assessed, taking into account five factors:

- I-** Ability to respond to requests;
- II-** Effectiveness in problem-solving;
- III-** Technical assistance/support and/or training;
- IV-** Overall quality of the product/service (score influenced by the occurrence of complaints);
- V-** Prices.

The result of the annual assessment takes these two factors into account and leads to the calculation of the **IAF – Supplier Assessment Index**, which is calculated as follows:

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

This result leads to the supplier being classified into one of three possible tiers: A, B or C.

IAF	Classification
≥75%	A – Maintain supplies/partnerships
≥50% e <75%	B – Inform the supplier of the areas for improvement, if it is a key supplier
<50%	C – Management’s decision regarding its continuation, in accordance with existing contracts and/or alternatives on the market

INFORMATION FOR SERVICE PROVIDERS:

Each year, every service provider is assessed on the basis of five factors, depending on their performance during that period:

- I- Ability to respond to requests;
- II- Effectiveness in problem-solving;
- III- Technical assistance/support and/or training;
- IV- Overall quality of the product/service (score influenced by the occurrence of complaints);
- V- Prices.

Each of these factors is assessed on a scale of '0' to '1', with the following scoring system:

- 0 – Poor performance
- 0,5 – Adequate Performance
- 1 - Good performance

The **Service Index (IS)** is calculated using the following formula:

$$\text{Total Score / Number of Factors assessed} * 100 (\%)$$

This result corresponds to the **IAF – Supplier Assessment Index** for that year, which determines the supplier's classification into one of three possible tiers: A, B or C.

IAF	Classification
≥75%	A – Maintain supplies/partnerships
≥50% e <75%	B – Inform the supplier of the areas for improvement, if it is a key supplier
<50%	C – Management's decision regarding its continuation, in accordance with existing contracts and/or alternatives on the market