

Sumário

1. Objetivo;
2. Âmbito;
3. Responsabilidades;
4. Documentos e registos;
5. Descrição dos critérios de seleção e avaliação;
6. Histórico;
7. Anexos.

1 - Objetivo

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, a Galbilec desenvolve o controlo e monitorização do desempenho dos seus fornecedores externos, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados/ produtos fornecidos, de acordo com a metodologia descrita no ponto 6.

Com este procedimento pretende-se definir as regras para controlo e monitorização do desempenho dos nossos fornecedores externos, permitindo assim, às direções de departamento a melhoria contínua da qualidade da resposta às necessidades dos clientes.

2 – Campo de aplicação

Este procedimento é aplicável aos critérios de controlo e monitorização de desempenho dos fornecedores.

Este procedimento é aplicável a todos os fornecedores/ parceiros da Galbilec.

| | | | | |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--------------------------|
| Elaborado: QAS | Verificado: ADM | Data de emissão: 31/05/2023 | Versão: 0 | Página: Página 1 de 9 |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--------------------------|

3 – Responsabilidades

A elaboração deste procedimento é da responsabilidade do departamento de QAS, sendo aprovado pela Administração (ADM).

4 – Documentos e Registos

Não aplicável

5 – Responsabilidades

As implementações das regras deste procedimento são asseguradas pelo departamento de gestão e desenvolvimento de pessoas.

6 – Descrição dos critérios de seleção e avaliação

1. Critérios utilizados para a seleção de fornecedores foram os seguintes:
 - a. Capacidade de resposta;
 - b. Preço;
 - c. Histórico de serviços prestados;
 - d. Cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

| | | | | |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|
| Elaborado: QAS | Verificado: ADM | Data de emissão: 31/05/2023 | Versão: 0 | Página: Página 2 de 9 |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|

2. Metodologia de seleção e avaliação:

| Categoria | Dimensão de análise | Descrição | Classificação | Pontuação |
|-------------------------|--|---|----------------------|------------------|
| Profissionalismo | Cumprimento dos acordos formalmente estabelecidos (prazos e condições financeiras) | Execução do projeto com rigoroso cumprimento das disposições contratuais, sem deficiências a apontar ou a corrigir em sede de licenciamento; e Execução do projeto sem deficiências a apontar ou a corrigir em sede de licenciamento, sem acréscimos de encargos para o dono da obra. | Bom | 10 |
| | | Execução do projeto com adequado cumprimento das disposições contratuais, ainda que com deficiências menores, suscetíveis de correção rápida e sem transtorno para o dono da obra; e Execução do projeto nos prazos programados. | Razoável | 5 |
| | | Manifesto incumprimento contratual ao nível da qualidade de execução do projeto e/ou no tocante ao cumprimento dos prazos de execução estipulados. | Mau | 0 |

| | | | | |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|
| Elaborado: QAS | Verificado: ADM | Data de emissão: 31/05/2023 | Versão: 0 | Página: Página 3 de 9 |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|

| | | | | |
|-------------------------|---|--|-----------------|----|
| Profissionalismo | Flexibilidade (disponibilidade para solicitações urgentes) | Disponibilidade para solicitações urgentes, com uma rápida resposta. | Bom | 10 |
| | | Disponibilidade para solicitações urgentes, mas com uma resposta mais lenta do que seria necessário. | Razoável | 5 |
| | | Falta de Disponibilidade para solicitações urgentes. | Mau | 0 |
| | Partilha de competências e recursos | Partilha de forma intuitiva e espontânea as suas competências e recursos. | Bom | 10 |
| | | Partilha de forma intuitiva e espontânea as suas competências e recursos. | Razoável | 5 |
| | | Não partilha de forma intuitiva e espontânea as suas competências e recursos. | Mau | 0 |
| | Partilha de conhecimento | Partilha de forma intuitiva e espontânea o seu conhecimento. | Bom | 10 |
| | | Partilha de forma pouca intuitiva e espontânea o seu conhecimento. | Razoável | 5 |
| | | Não partilha de forma intuitiva e espontânea o seu conhecimento. | Mau | 0 |

| | | | | |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|
| Elaborado: QAS | Verificado: ADM | Data de emissão: 31/05/2023 | Versão: 0 | Página: Página 4 de 9 |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|

| | | | | |
|-------------------------|---|---|-----------------|----|
| Profissionalismo | Disponibilidade para esclarecimentos | Apresenta disponibilidade para os esclarecimentos necessários. | Bom | 10 |
| | | Apresenta alguma disponibilidade para os esclarecimentos necessários. | Razoável | 5 |
| | | Apresenta pouca ou nenhuma disponibilidade para os esclarecimentos necessários. | Mau | 0 |
| | Capacidade de planeamento e coordenação | Apresentam muito boa capacidade de planeamento e coordenação | Bom | 10 |
| | | Apresentam boa capacidade de planeamento e coordenação | Razoável | 5 |
| | | Apresentam má capacidade de planeamento e coordenação | Mau | 0 |
| | A Imagem do fornecedor no mercado | Apresenta muito boa imagem no mercado | Bom | 10 |
| | | Apresenta boa imagem no mercado | Razoável | 5 |
| | | Apresenta má imagem no mercado | Mau | 0 |

| | | | | |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|
| Elaborado: QAS | Verificado: ADM | Data de emissão: 31/05/2023 | Versão: 0 | Página: Página 5 de 9 |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|

| | | | | |
|-------------------------|---|--|-----------------|----|
| Profissionalismo | Qualidade do serviço | Serviço com boa qualidade, coerência e corresponde às necessidades apresentadas pelo cliente. | Bom | 10 |
| | | Serviço com qualidade razoável, coerência e corresponde às necessidades apresentadas pelo cliente. | Razoável | 5 |
| | | Serviço com má qualidade, pouca coerência e não corresponde às necessidades apresentadas pelo cliente. | Mau | 0 |
| | A parceria tem potenciado o acesso a novos mercados | Parceiro potenciador de novos clientes e mercados. | Bom | 10 |
| | | Parceiro pouco potenciador de novos clientes e mercados. | Razoável | 5 |
| | | Parceiro nada potenciador de novos clientes e mercados. | Mau | 0 |
| | Satisfação Global com a Parceria | Cumprir a maioria dos requisitos com boa classificação | Bom | 10 |
| | | Cumprir alguns dos requisitos com boa classificação | Razoável | 5 |
| | | Não cumprir a maioria dos requisitos com boa classificação | Mau | 0 |

| | | | | |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--------------------------|
| Elaborado: QAS | Verificado: ADM | Data de emissão: 31/05/2023 | Versão: 0 | Página: Página 6 de 9 |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--------------------------|

| | | | | |
|-----------------------------|--|---|------------|----|
| Prestação do serviço | Presta assistência técnica após o serviço | Afetação criteriosa de meios especializados à realização dos respectivos trabalhos; e Disponibilidade e acompanhamento permanente do coordenador de projeto e restantes elementos da equipa. | Sim | 0 |
| | | Deficiência patente na afetação dos meios à realização dos trabalhos ao nível da especialização dos recursos implicados e/ou grave insuficiência do coordenador de projeto e restantes elementos da equipa. | Não | 20 |
| | Fornecer o serviço geralmente com atraso | Execução do projeto em prazo superior face ao prazo máximo fixado para a conclusão. | Sim | 0 |
| | | Manifesto cumprimento contratual ao nível do cumprimento dos prazos de execução estipulados. | Não | 20 |
| | Apresenta N/C críticas no desenvolvimento do serviço | Não apresenta N/C críticas no desenvolvimento do seu serviço. | Sim | 0 |
| | | Apresenta N/C críticas no desenvolvimento do seu serviço. | Não | 10 |
| | Faz um tratamento eficaz das N/C apresentadas | Apresenta um desempenho eficaz no tratamento das N/C | Sim | 10 |
| | | Não apresenta um desempenho eficaz no tratamento das N/C | Não | 0 |

| | | | |
|-------------|--|---------------------------|----|
| Organização | Apresenta uma organização coerente e adequada aos serviços solicitados | Serviço Adequado | 10 |
| | Apresenta uma organização pouco coerente e adequada aos serviços solicitados | Serviço Aceitável | 5 |
| | Não apresenta uma organização pouco coerente e adequada aos serviços solicitados | Serviço Inadequado | 0 |

3. Periodicidade da Avaliação dos Fornecedores

A recolha e tratamento dos dados para a avaliação dos fornecedores/ parceiros realiza-se anualmente.

4. Classificação Fornecedores:

| Nível de satisfação | Pontuação | | |
|----------------------|-----------------|-----|-----|
| Satisfação | 133 | até | 190 |
| Propor melhorias | 66,5 | até | 132 |
| Melhorias corretivas | Abaixo de 66,5* | | |

* Abaixo de 66,5 pontos, o fornecedor poderá ser desqualificado, algo que deve ser aprovado pela Administração.

| | | | | |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|
| Elaborado: QAS | Verificado: ADM | Data de emissão: 31/05/2023 | Versão: 0 | Página: Página 8 de 9 |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|

5. Comunicação aos Fornecedores sobre resultado da Avaliação:

Sem prejuízo da comunicação contínua relativa a eventuais incidentes logo que ocorram, a classificação dos fornecedores é apenas comunicada anualmente, se pontuação abaixo de 66,5%. Quando é comunicado ao fornecedor solicitamos que efetue ações de corretivas/melhoria. Depois das ações tomadas pelo fornecedor verificada a necessidade de reclassificação e caso não exista melhoria, com autorização da Administração, passará a ser desqualificado como fornecedor.

8 – Histórico

Este procedimento é uma edição original.

9 – Anexos

GAF002 - Ficha de Avaliação Fornecedores

| | | | | |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|
| Elaborado: QAS | Verificado: ADM | Data de emissão: 31/05/2023 | Versão: 0 | Página: Página 9 de 9 |
|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------|--|