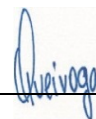


APROVADO EM 29/01/2021

O PRESIDENTE



1ª FASE

Na sequência do processo de certificação da qualidade em curso na Câmara Municipal de Boticas, foi criado um processo para avaliação dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, constituindo este uma ferramenta de gestão do relacionamento entre a Câmara e os seus fornecedores e prestadores.

Neste sentido, considerando que uma organização e os seus fornecedores / prestadores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo potencia a aptidão de ambas as partes para criar valor, orientado para o estabelecimento de relações de ganho – ganho entre a organização e os seus fornecedores / prestadores- a avaliação será efectuada de forma sistemática.

Na prática, a avaliação do fornecedor/prestador de serviços configurará o seguinte modelo:

Identificação do Fornecedor / Prestador	Avaliação do fornecimento/prestação do serviço				Avaliação do Relacionamento			Média de Avaliação
	1- Rigor na faturação	2- Cumprimento do prazo de entrega/execução	3-Cumprimento do bem/serviço, com a requisição	4 – Cumprimento dos requisitos técnicos e funcionais/Qualidade do serviço	5 - Disponibilidade do Fornecedor	6 - Resposta a solicitações e/ou urgências	7 - Rapidez na resolução de problemas	

Parâmetros:

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 fornecedor/prestador)

2- Cumprimento do prazo de entrega/execução (Entrega/execução dentro do prazo, de acordo com o estabelecido no contrato / requisição)

3-Cumprimento 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 – 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)

5 - Disponibilidade do Fornecedor/Prestador (Facilidade de Acesso a um interlocutor do lado do fornecedor ou prestador)

6 - Resposta a solicitações e/ou urgências (Capacidade do fornecedor/prestador responder a solicitações ou a urgências de fornecimento/serviço ou de resolução de avarias de equipamentos)

7- Rapidez na resolução de problemas (Capacidade de resposta do fornecedor / prestador em casos como troca de bens, resolução de um determinado problema relacionado com o serviço, tratameto de reclamações etc.)

Avaliação:

1 – Insatisfatório

2 – Pouco Satisfatório

3 - Satisfatório

4 - Muito Satisfatório

5 - Plenamente Satisfatório