



Código PRO.19

Revisão R1

Data 28/04/2022

Assunto Gestão de Fornecedores

1. Objetivo

Este procedimento visa estabelecer as metodologias de gestão de fornecedores de modo a assegurar a seleção, avaliação e gestão de reclamações a fornecedores com vista a garantir os recursos externos necessários à conformidade do produto e serviço e ao desempenho ambiental e segurança da organização.

2. Âmbito

Aplica-se à seleção, avaliação e gestão de reclamações a fornecedores relacionados com a aquisição de bens, serviços e empreitadas.

3. Definições/ Abreviaturas

AdAM – Águas do Alto Minho, S.A.

AE – Administração Executiva

CL – Compras e Logística

DENGA – Direção de Engenharia e Gestão de Ativos

DOP - Direção de Operação

GC – Gestor de Contrato

JL – Jurídico-legal

4. Documentos Relacionados

Mod.157 - Reclamação ao Fornecedor

Mod.256 – Avaliação de Fornecedores

Mod.257 - Lista de Fornecedores Qualificados



5. Modo de Proceder

5.1 Seleção de Fornecedores

A seleção de fornecedores resulta do histórico de contratações realizado pela AdAM no âmbito da aquisição de bens, serviços e empreitadas. A **Lista de Fornecedores Qualificados Mod.257** é mantida atualizada pela CL tendo por base os fornecedores admitidos em cada procedimento de contratação (em sede de análise de propostas).

Esta listagem servirá de base para a CL considerar as opções de consulta no âmbito dos procedimentos de contratação. A CL e a área requisitante poderão selecionar outros fornecedores fruto de bloqueios ou restrições, ou ainda, da necessidade de ter mais opções de contratação usando os critérios mencionados em anteriores procedimentos.

5.2 Avaliação de Fornecedores

1 – A CL em conjunto com as Direções/ Áreas procede à definição das famílias e critérios para a avaliação (ANEXO I), tendo em conta a relevância para as atividades da AdAM. Após validação do procedimento, a CL cria o **Avaliação de Fornecedores Mod.256**, para as classes de fornecimento definidas, tendo em conta os critérios de avaliação das entregas de bens ou fornecimento de serviços e remete ao gestor do contrato, para acompanhamento das entregas de bens ou fornecimento de serviços requeridos.

2 – Com periodicidade anual e até ao final do 1.º trimestre, cabe às CL remeter aos GC os respetivos ficheiros de avaliação do desempenho dos fornecedores indicando os fornecedores a avaliar (**Avaliação de Fornecedores Mod.256**).

3 – Cabe aos GC efetuar a avaliação dos fornecedores e remeter o ficheiro de avaliação à CL. Com base nesta informação a CL procede à atualização **Lista de Fornecedores Qualificados Mod.257** indicando a estratégia de atuação para cada fornecedor que não se considere “Qualificado” sem restrições. A informação é remetida a informação à AE para aprovação.



Com base neste resultado os fornecedores são classificados segundo o quadro apresentado:

Classificação	IDF	Medida a Implementar
A	≥ 80	Qualificado (sem limitações)
B	$50 \leq \text{IDF} < 80$	Qualificado (sobre vigilância) Informar o fornecedor alertando para a necessidade de melhorar o desempenho e sugerindo o envio de um plano de ação/melhoria.
C	$\text{IDF} < 50$	Não Qualificado Informar o fornecedor de não ser considerado para futuras consultas durante 1 ano. Deverá melhorar significativamente o seu desempenho devendo apresentar obrigatoriamente um plano de ação/melhoria para validação entre a CL e área requisitante de modo a ser considerado Qualificado (sobre vigilância).

4 - Após a conclusão da avaliação, cabe as CL elaborar uma informação à AE para a comunicação aos fornecedores dos resultados da avaliação e a sua comunicação interna no portal da AdAM.

5.3 Reclamação a Fornecedores

Cabe ao GC gerir as reclamações aos fornecedores dos contratos sobre a sua responsabilidade. Sempre que for emitida uma reclamação a um fornecedor o GC deverá documentar a mesma no ficheiro **Reclamação ao Fornecedor Mod.157** e enviada ao fornecedor, devendo ser registado no software de gestão documental. A informação deverá ser associada à pasta do procedimento de contratação. Se a reclamação tiver a discussão da aplicação de penalidades associadas, o GC elabora informação interna com a proposta de penalidades a JL. O processo é remetido à AE pelo GC bem como a informação de notificação elaborada pelo JL. Após a aprovação da informação pela AE, a SG efetua a notificação ao fornecedor seguindo as exigências legalmente previstas.

Na conclusão da reclamação, e sempre que houver lugar à aplicação de penalidades, cabe ao GC informar as CL para que a Lista de Fornecedores Qualificados seja atualizada de modo a atualizar o estado desse fornecedor para "Não Qualificado" e no âmbito das exigências legais nesta matéria, ao JL efetuar a comunicação da situação ao IMPIC.

Anexo I – Tabela de Critérios de Avaliação dos Fornecimentos

Anexo I

Tabela de Critérios de Avaliação dos Fornecimentos

Bens / Serviços	Critério de Avaliação do Fornecimento											
	Critério	Deméritos	Critério	Deméritos	Critério	Deméritos	Critério	Deméritos	Critério	Deméritos	Critério	Deméritos
Bens (Materiais/ Equipamentos)	Referências	0 - Fornece o pretendido na requisição	Quantidade	0 - Na quantidade desejada	Prazo de Entrega	0 - Cumpre	Qualidade	0 - Produto conforme	Certificados	0 - Envio com o material ou até envio da factura	Não Conformidades	0 - Não é registada qualquer NC
		10 - Envio de produtos não desejados mas que são aceites por haver interesse na aquisição		10 - Menos de 5% de diferença		10 - Não cumpre mas não implica atrasos nos serviços		10 - Produto não conforme mas que não impossibilita o uso		5 - Envio após envio da factura		5 - NC no serviço por deficiência nos materiais fornecidos
		20 - Envio de produtos não desejados e sem utilidade no momento		20 - Mais de 5% de diferença		20 - Não cumpre e implica atrasos ou paragem dos serviços		20 - Produto não conforme que impossibilita o uso		10 - Dificilmente envia os certificados		10 - NC no cliente por deficiência nos materiais fornecidos
Análises Laboratoriais	Quantidade de Boletins	0 - Cumpre o plano	Parâmetros Analisados	0 - Cumpre integralmente	Prazo de Entrega	0 - Cumpre	Respostas a solicitações	0 - Resposta de imediato	Não Conformidades	0 - Não é registada qualquer NC	-	-
		20 - Um ou mais boletins por entregar		20 - Um ou mais parâmetros por analisar		15 - Não cumpre mas sem atrasos ou danos nos serviços		10 - Resposta até 5 dias após a solicitação		10 - NC no serviço por deficiência no serviço fornecido		
						20 - Não cumpre e implica danos e atrasos nos serviços		20 - Resposta mais de 5 dias após a solicitação		20 - NC no cliente por deficiência no serviço fornecido		
Empreitadas	Cumprimento do Prazo	0 - Cumpre	Dossier de Materiais	0 - Entrega na reunião de abertura	Resposta a Solicitações	0 - Resposta de imediato	Cumprimento do Plano de Trabalhos	0 - Cumpre	Cumprimento do Cronograma Financeiro	0 - Cumpre	Não Conformidades	0 - Não é registada qualquer NC
		10 - Atraso <25% do prazo da obra por culpa empreiteiro		10 - Entrega até 15 dias após a reunião		10 - Resposta até 5 dias após a instrução		20 - Não cumpre por responsabilidade do empreiteiro		10 - Não cumpre por responsabilidade do empreiteiro		5 - NC no serviço por deficiência na empreitada
		20 - Atraso > 25% do prazo da obra por culpa empreiteiro		20 - Entrega > que 15 dias após reunião de abertura		20 - Resposta mais de 5 dias após a instrução				10 - NC no cliente por deficiência na empreitada		
Projetos	Cumprimento do Prazo de Entrega	0 - Cumpre	Retificação após entrega	0 - Sem retificações	Disponibilidade para esclarecimentos	0 - Sem atrasos para a empreitada	Resposta a Solicitações	0 - Sem atrasos para a empreitada	Trabalhos a Mais	0 - Sem trabalhos a mais	Não Conformidades	0 - Não é registada qualquer NC
		10 - Não cumpre mas sem atrasos na empreitada		10 - Retificações que não trazem atrasos para a empreitada		15 - Com atrasos para a empreitada		15 - Com atrasos para a empreitada		5 - Existência de trabalhos <5 % valor da empreitada		5 - NC no serviço por deficiência nos materiais fornecidos
		20 - Não cumpre e com atrasos na empreitada		20 - Retificações que trazem atrasos para a empreitada						15 - Existência de trabalhos > 5 % valor da empreitada		15 - NC no cliente por deficiência nos materiais fornecidos
Faturação e Cobrança (CTT)	Cumprimento do Prazo de Entrega	0 - Cumpre o prazo previsto (5 dias úteis)	Serviço de cobrança	0 - Envio diário do ficheiro e do extrato de cobrança	Envio de correio	0 - Sem devolução por culpa dos CTT	Não Conformidades	0 - Não é registada qualquer NC	-	-	-	-
		15 - Atraso < ou = 3 dias do previsto (5 dias úteis após envio ficheiro)		10 - Atraso de 1 dia do envio do ficheiro e extrato de cobrança		10 - Devolução < ou = 20 cartas		20 - NC no serviço por deficiência na entrega de facturas ou cobrança de serviços				
		30 - Atraso > 3 dias do previsto (5 dias úteis após envio ficheiro)		20 - Atraso superior a 1 dia do envio do ficheiro e extrato de cobrança		20 - Devolução > = 20 cartas		30 - NC no cliente por deficiência na entrega de facturas ou cobrança de serviços				
Entrega de Reagentes	Cumprimento do Prazo	0 - Cumpre	Dossier de Informação	0 - Entrega inicial	Resposta a solicitações	0 - Resposta de imediato	Cumprimento das Especificações de Segurança	0 - Cumpre	Não Conformidades (Derrame, etc...)	0 - Não é registada qualquer NC	-	-
		10 - Atraso <25% do prazo de entrega		10 - Entrega até 15 dias após o início		10 - Resposta até 5 dias após a instrução		10 - Não Cumpre		10 - NC no serviço por deficiência nos fornecimentos		
		20 - Atraso > 25% do prazo de entrega		20 - Entrega > que 15 dias após o início		20 - Resposta mais de 5 dias após a instrução		20 - Produto não conforme que impossibilita o uso		20 - NC no cliente por deficiência nos fornecimentos		