

1. OBJETIVO

Este Procedimento de Gestão tem como objectivo definir a metodologia adoptada e responsabilidades inerentes à seleção e avaliação dos fornecedores.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este Procedimento de Gestão aplica-se às compras mais relevantes efectuadas pelo **Centro Paroquial e Social de S. Jorge**.

3. DEFINIÇÕES

Não-conformidade – Não satisfação de um requisito.

Fornecedor – Toda e qualquer pessoa que forneça mercadorias ou serviços.

4. REFERÊNCIAS

Manual da Gestão da Qualidade.

5. RESPONSABILIDADES E MODOS DE PROCEDER

5.1 GESTÃO DOS FORNECEDORES

A qualificação de fornecedores é uma exigência que faz parte das boas práticas de qualquer entidade. Para desenvolver e manter um relacionamento de longo prazo com a nossa instituição os fornecedores devem:

- ser globalmente competitivos em qualidade, serviço e custo.
- fornecer produtos conformes com as características legalmente exigidas.
- entregar as encomendas dentro do prazo.

TODOS OS FORNECEDORES PASSAM POR:

- a) UMA AVALIAÇÃO INICIAL:** é uma fase que deve servir para levantar as primeiras informações a respeito desse fornecedor, principalmente referentes aos seus processos internos. Nesta fase inicial é solicitada a documentação de acordo com o produto ou serviço a fornecer: fichas



técnicas e de segurança dos produtos, certificações, licenças, alvarás de funcionamento, entre outros.

- b) Monitorização:** é uma fase delicada, que precisa ser realizada continuamente para acompanhar o desempenho desse fornecedor. Afinal, embora já feita a avaliação inicial, é importante conferir se a realidade está de acordo com o estabelecido pelo sistema da qualidade e requisitos preestabelecidos para o fornecimento. É importante monitorizar a qualidade e a capacidade de trabalho dos fornecedores, como a qualidade dos processos, a pontualidade das entregas, os prazos, orçamentos, faturas, garantias etc.
- c) Reavaliação:** este processo de qualificação é cíclico, pois deve, sempre, certificar que o fornecedor continua a manter os padrões estabelecidos pela instituição. Por isso, além da avaliação inicial e da monitorização, é sempre importante realizar a reavaliação, que nada mais é do que retornar ao primeiro passo para verificar se tudo ainda está de acordo com o que foi combinado com esse fornecedor.

5.2 SELEÇÃO DE FORNECEDORES

Aquando da seleção e qualificação de novo fornecedor, a secretária/Diretora Técnica faz prospeção dos fornecedores, de acordo com os seguintes critérios:

a) FORNECEDORES DE PRODUTOS

- Ser um fornecedor aprovado/qualificado, devendo entregar a documentação, de acordo com a legislação em vigor e de acordo com o tipo de serviço/produto a oferecer, tal como:
 - Produtos alimentares:
 - Declaração de segurança alimentar;
 - Fichas técnicas de produtos (quando se tratem de produtos transformados);
 - Produtos de limpeza e desinfecção:
 - Autorização da DGS para comercialização do produto;
 - Fichas técnicas e de segurança dos produtos;
 - Serviços relacionados com sistemas de emergência:
 - Autorização da ANEPC.
- Ter um preço competitivo;
- Ser um fornecedor local (preferencialmente);
- Ter capacidade para satisfazer os prazos de entrega;
- Outros pontos, a solicitar de acordo com indicações da Direção.

b) PRESTADORES DE SERVIÇOS

- Disponibilidade demonstrada;
- Experiência;
- Qualificação técnica (ex.: cédula profissional, tipo de especialidade, certificado de habilitações);
- Outros pontos relevantes, a analisar no momento da seleção.

5.3 AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

a) AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES DE PRODUTOS

Compete à Secretária, em articulação com outros elementos envolvidos nas respetivas áreas:

- Manter atualizada a **Ficha Individual do Fornecedor** (Mod.028)
- Manter atualizada a **Lista de Fornecedores Qualificados**

A avaliação dos fornecedores é efetuada anualmente pela Secretária, envolvendo a Diretora Técnica. Esta avaliação é realizada anualmente, preferencialmente no início do ano seguinte, baseada na apreciação dos seguintes critérios:

- Critérios da Qualidade dos produtos e/ou serviços fornecidos acima definidos;
- Critério do cumprimento dos prazos de entrega.

À data da definição deste procedimento, todos os fornecedores identificados na Lista de Fornecedores Qualificados, são considerados aprovados.

A qualificação do fornecedor baseia-se no índice do fornecedor obtido anualmente, índice este que é calculado da seguinte forma: Índice Fornecedor = Número de penalizações/número de fornecimentos.

Considera-se fornecedor qualificado todo o fornecedor que apresenta o Índice de Fornecedor inferior a 3 e procurará encontrar fornecedor(es) alternativo(s) sempre que o atual fornecedor atinja um índice superior a 3. Sempre que tal acontecer, compete à Diretora Técnica informar o fornecedor.



A desqualificação do fornecedor pode acontecer em qualquer momento do ano, assim como podem haver outros critérios que a Direção considere para a alteração de fornecedor, que se revele mais favorável para a instituição.

As penalizações para os fornecedores de produtos são atribuídas de acordo com a seguinte tabela, sendo a situação considerada crítica quando afeta de uma forma significativa a organização:

Não Conformidade Detetada	Situação	Número de Penalizações
Atrasos nos prazos de entrega	Crítica	10
Não Conformidade identificada na receção (ex.: produto fora da validade, incongruência entre o encomendado e o rececionado; incongruência entre o valor acordado e o faturado; não entrega da documentação relacionada com o produto; incumprimento da segurança alimentar – embalagem, temperaturas, etc.)	Crítica	10
	Não Crítica	5
Não Conformidade identificada ao longo da utilização	Crítica	30
	Não Crítica	20
Não Conformidade identificada ao longo da utilização com impacto no cliente	Crítica	35
	Não Crítica	25
Repetição da mesma não conformidade	Crítica	Duplicar o valor atribuído
	Não Crítica	

Nota:

- **Crítico:** que perturba o normal funcionamento do serviço e/ou coloque em causa a segurança dos colaboradores e utentes;
- **Não Crítico:** não põe em causa a entrega e a qualidade do serviço e não põe em risco a segurança dos colaboradores e utentes.

As penalizações para os fornecedores de serviços são atribuídas de acordo com a seguinte tabela, sendo a situação considerada crítica quando afeta de uma forma significativa a organização:

Não Conformidade Detetada	Situação	Número de Penalizações
Incumprimento do serviço	Crítica	15
	Não Crítica	5
Não Conformidade identificada ao longo da prestação do serviço	Crítica	15
	Não Crítica	5
Repetição da mesma não conformidade	Crítica	Duplicar o valor atribuído
	Não Crítica	



Compete à *Secretária*:

- Assegurar que possui Fichas de Dados de Segurança de todos os produtos para a higienização das instalações;
- Assegurar que possui Fichas Técnicas de todos os produtos para a higienização das instalações;
- Divulgar o conteúdo das Fichas de Dados de Segurança aos utilizadores dos produtos.

Anualmente, de preferência em janeiro, a Diretora Técnica envia aos fornecedores um e-mail com os resultados obtidos na avaliação do ano anterior e com os critérios de avaliação para o novo ano. Também nesta comunicação, a Instituição procura obter feedback por parte dos fornecedores relativo a eventuais melhorias de atuação da Instituição face às necessidades e expectativas identificadas na Gestão das Partes Interessadas (fornecedores) .

É de referir, contudo, que nas situações em que há mudança de critérios de avaliação a comunicação dos novos critérios deverá ser feita nessa altura. E sempre que é integrado um novo fornecedor é-lhe comunicado os critérios de admissão no período inicial de entrada.