



Código PRO141

Data PRO141

Assunto PRO141

1. Objetivo

Definir a metodologia a aplicar na avaliação dos fornecedores no âmbito da aquisição de bens, serviços e empreitadas, considerando a sua relevância e influência na concretização das atividades e processos da Águas do Norte, S.A..

2. Âmbito

Aplica-se à avaliação de todos os fornecedores de bens, serviços e empreitadas da Águas do Norte, S.A..

3. Definições/ Abreviaturas

AdN – Águas do Norte, S.A.

CLG – Compras e Logística

GAE – Gestão de Ativos e Engenharia

GC – Gestor de Contrato

STE – Sustentabilidade Empresarial

Avaliação de Fornecedores – Refere-se à avaliação do desempenho de determinado fornecedor.

Requisitos de Sistema de Gestão – “Requisitos do Sistema de Gestão” designa os requisitos de Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Energia, Gestão de Ativos e Investigação, Desenvolvimento e Inovação constantes em documentos como o Regulamento de Fornecedores, códigos de conduta ou instruções de trabalho contendo estes requisitos.

Incumprimento – Não cumprimento de forma exata e pontual das obrigações contratuais, ou parte delas, por facto imputável ao Fornecedor.

Reclamação – Expressão de insatisfação apresentada a uma organização em caso de incumprimento de requisitos, relacionada com os seus produtos/serviços ou com o próprio processo de tratamento de reclamações, relativamente à qual é esperada, explícita ou implicitamente, uma resposta.

Em caso de incumprimento de requisitos, deve ser registada a reclamação ao Fornecedor no Sistema de Gestão Documental *iPortalDoc*, através do preenchimento do formulário existente para o efeito - "Reclamações a Fornecedores", e notificado o respetivo Fornecedor através de qualquer meio de comunicação escrita.

Qualidade do Serviço – Engloba os requisitos de todas as Normas aplicáveis na AdN, podendo incluir ISO 9001 (Qualidade), ISO 14001 (Ambiente), ISO 45001 (Segurança), ISO/IEC 17025 (Competência para Laboratórios), SA 8000 (Responsabilidade Social), ISO 50001 (Energia), ISO 55001 (Ativos) e NP EN 4457 (IDI), entre outras que venham a ser subscritas.

AS – Ajuste Direto Simplificado

AD – Ajuste Direto

PR – Consulta Prévia

SEA – Setor Especial da Água

4. Modo de proceder

4.1. Avaliação de Fornecedores e Intervenientes

O processo de avaliação aplica-se durante a fase de execução do contrato e é realizada de forma contínua, para todos os fornecimentos de bens, serviços e empreitadas. Para além da avaliação contínua, a AdN efetua, **anualmente**, a avaliação de desempenho dos fornecedores com base nos critérios definidos nos pontos seguintes.

Tendo em conta as especificidades dos processos contratuais de alguns Departamentos/Direções da AdN, o processo de Avaliação de Fornecedores assume **três** formas de proceder distintas:

A. Processo de Avaliação de Fornecedores - Geral

A avaliação realizada tem como objetivo verificar o cumprimento dos requisitos aplicáveis, em conformidade com o tipo de fornecimento (bens e/ou serviços, incluindo os serviços de fiscalização e assessorias associadas a Empreitadas). Em caso de incumprimento destes requisitos, o GC deve registar a Reclamação ao Fornecedor¹ no *iportalDoc* e proceder à notificação do mesmo desse facto.

¹ A Reclamação ao Fornecedor registada no *iportalDoc* deve ser associada ao respetivo PRC, que deu origem ao contrato celebrado.

O processo de avaliação aplica-se durante a fase de execução do contrato e é realizada de forma contínua. Anualmente, é efetuada uma avaliação específica que incide nos fornecedores críticos ou relevantes, ou seja, para os quais existe registo de Reclamações não resolvidas, ou seja, aquelas para as quais o Fornecedor não apresentou qualquer plano de ações de melhoria/correção, em conformidade com a forma de proceder identificada no quadro seguinte:

Ausência de Reclamação a Fornecedor	Existência de Reclamação a Fornecedor
<p>O fornecedor tem pontuação de 100% e o seu desempenho é classificado de Muito Bom.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Até ao dia 15 de janeiro de cada ano, a CLG reúne as reclamações a fornecedores registadas no <i>portalDoc</i> do ano anterior, identificando o respetivo GC; b) A CLG notifica, via email, os GC identificados no ponto anterior da necessidade de procederem à avaliação dos fornecedores para os quais há registo de reclamações, com recurso à matriz de avaliação aplicável (Matriz de Avaliação de fornecedores - Bens e Serviços MOD300 Modelo), até ao dia 31 janeiro do ano seguinte a que a avaliação diz respeito; c) A CLG reúne a informação recebida dos GC; caso exista, na matriz de avaliação, mais do que um contrato para um mesmo Fornecedor, é determinada a média das avaliações²; d) A classificação do Fornecedor é efetuada de acordo com os níveis de desempenho identificados na Tabela 1.

² Excluem-se deste exercício os fornecimentos de bens/serviços que não tiveram Reclamações.

B. Processo de Avaliação de Fornecedores - Gestão de Ativos e Engenharia

A avaliação realizada tem como objetivo verificar o cumprimento dos requisitos aplicáveis, em conformidade com o tipo de fornecimento (Empreitadas). Em caso de incumprimento destes requisitos, o GC deve registar a Reclamação ao Fornecedor³ no *portalDoc* e proceder à notificação do mesmo desse facto. A Reclamação ao Fornecedor registada em *portalDoc* tem por objetivo único rastrear a insatisfação manifestada pelo Dono de Obra ao empreiteiro, sendo o processo de comunicação entre as partes realizado de modo autónomo, ou seja, através do próprio sistema da empreitada (QASRS). Esta comunicação em sede de empreitada terá de ser transcrita no *portalDoc* através do registo de uma Reclamação ao Fornecedor.

O processo de avaliação aplica-se durante a fase de execução do contrato e é realizada de forma contínua. Anualmente, é efetuada uma avaliação específica que incide nos fornecedores críticos ou relevantes, ou seja, para os quais houve registo de Reclamações não resolvidas, ou seja, aquelas para as quais o Fornecedor não apresentou qualquer plano de ações de melhoria/correção.

Não obstante, e dada a especificidade do tipo de contrato, **as Empreitadas de valor superior a 250.000,00 EUR** devem, também, ser alvo de avaliação, independentemente da existência de reclamações. Acresce que, se tiverem uma duração superior a um ano, esta avaliação deve ser feita anualmente e no final da prestação do serviço em causa.

Os fornecedores a avaliar e a compilação das avaliações resultantes são desenvolvidas pela GAE, com recurso à **matriz de avaliação** aplicável ([Matriz de Avaliação de fornecedores - Empreitadas | MOD299 | Modelo](#)), devendo os resultados ser comunicados à CLG até ao dia 31 de janeiro de cada ano, para a sua integração no processo de avaliação global.

A classificação do Fornecedor é efetuada de acordo com os níveis de desempenho identificados na [Tabela I](#).

C. Processo de Avaliação de Fornecedores - Laboratório

Tendo em conta as particularidades do processo e de todas as normas legais a que está sujeito, o Laboratório tem um sistema de Avaliação de Fornecedores autónomo e específico, tendo em conta o disposto no [MANI7 - Manual da Qualidade do Lab AdNorte](#).

³ A Reclamação ao Fornecedor registada no *portalDoc* deve ser associada ao respetivo PRC, que deu origem ao contrato celebrado;

Os fornecedores a avaliar e a compilação das avaliações são tarefas desenvolvidas pelo Laboratório, devendo os resultados ser comunicados à CLG até ao dia **31 de janeiro** de cada ano, para a sua integração no processo de avaliação global.

A classificação do Fornecedor é efetuada de acordo com os níveis de desempenho identificados no Manual suprarreferido (MAN17).

4.2. Auditorias a Fornecedores

Sempre que se justifique, a AdN poderá efetuar auditorias aos seus fornecedores. O processo de auditoria é conduzido pela STE, que deverá assegurar a comunicação e planeamento das atividades, sendo que a necessidade da realização de auditoria pode ser identificada por qualquer colaborador da Empresa.

Na execução da auditoria poderão participar elementos de diversas áreas da AdN. A Equipa Auditora poderá elaborar documentos necessários ao desenvolvimento da auditoria. Caso resulte do processo de auditoria alguma Constatação, a mesma deve ser registada em *iPortalDoc* como Reclamação a fornecedores.

4.3. Critérios de Avaliação

Os critérios de avaliação de desempenho dos fornecedores encontram-se identificados nas matrizes de avaliação, sendo as seguintes:

- a) [Matriz de Avaliação de fornecedores - Bens e Serviços | MOD300 | Modelo](#)
- b) [Matriz de Avaliação de fornecedores - Empreitadas | MOD299 | Modelo](#)
- c) [Avaliação de Fornecedores do Laboratório - Bens e Serviços | MOD152 | Modelo](#)

4.4. Registo da Avaliação

A avaliação dos Fornecedores, de acordo com o exposto nos pontos anteriores, é registada nas matrizes de avaliação indicadas nas alíneas a, b e c do ponto 4.3.

Assim, cabe ao GC, ou a alguém por ele delegado, proceder ao preenchimento da referida matriz de avaliação, sendo que cada linha corresponde a um contrato autónomo.

4.5. Resultados da Avaliação e ações a realizar

Da avaliação dos fornecedores resulta uma classificação final a cada um dos fornecedores (contratos), em função da informação constante na matriz de avaliação, sendo definidas as seguintes ações a realizar por tipo de classificação final:

Tabela I – Resultados da Avaliação e ações a realizar
Bens, Serviços e Empreitadas

Pontuação obtida	Classificação do Fornecedor	Ações a realizar
=100%	Muito Bom	NA
<100% e >=75%	Bom	NA
<75% e >=50%	Satisfaz	NA
<50% e >=40%	Sob Observação ⁴	O Fornecedor será informado da classificação obtida e será solicitado um plano de ações de melhoria , no prazo máximo de 30 dias, para tratamento das falhas identificadas. Será efetuado o acompanhamento da concretização desse plano pelo GC. Caso o Fornecedor não apresente o referido plano, não será convidado a apresentar proposta/orçamento quer em consultas preliminares, previstas no art.º 35-A do CCP, quer em procedimentos por convite durante o período de 1 ano.
<40% e >=0%	Não Satisfaz ⁴	O Fornecedor será informado da classificação obtida e será solicitado um plano de ações corretivas , no prazo máximo de 30 dias, para tratamento das falhas identificadas. Será efetuado o acompanhamento periódico da concretização desse plano pelo GC. Caso o Fornecedor não apresente o referido plano, não será convidado a apresentar proposta/orçamento quer em consultas preliminares, previstas no art.º 35-A do CCP, quer em procedimentos por convite.

⁴ As Direções/Departamentos que pretendam que os fornecedores com classificação inferior a Satisfaz sejam convidados no âmbito de AS, AD, PR ou SEA, devem solicitá-lo, por escrito, ao Coordenador de Compras e Logística.

Sempre que um Fornecedor obtenha uma pontuação inferior a 50%, o GC deverá remeter à CLG os aspetos com necessidade de melhoria/correção para serem comunicados ao Fornecedor.

A CLG monitoriza a apresentação dos planos de ações, encaminha-os para os GC que estiveram envolvidos no processo de avaliação e, após análise e pronúncia por parte do GC, a CLG comunica o fim da suspensão, quando aplicável.

4.6. Comunicação da Avaliação

Concluída a Avaliação de Fornecedores, os respetivos resultados são levados ao conhecimento da Administração através de uma informação interna, cuja responsabilidade pela elaboração é da CLG.

Uma vez aprovada a informação, os resultados da avaliação são divulgados internamente e comunicados aos respetivos Fornecedores, nos termos descritos no ponto abaixo.

A. Comunicação Interna

É divulgado o resultado da avaliação através de Comunicação Interna, em conformidade com o modelo em anexo [Comunicação Interna | MOD306 | Modelo](#), ficando também disponível para consulta na Intranet - [Direção/Área >> Compras e Logística >> Compras >> Avaliação de Fornecedores](#).

B. Comunicação Externa

- **Bens e Serviços**

A comunicação dos resultados da avaliação é efetuada apenas aos Fornecedores cuja pontuação obtida seja <100%, conforme descrito no quadro seguinte.

Pontuação obtida <100%	Pontuação obtida =100%
Comunicação do resultado da avaliação do Fornecedor através do email das Compras (compras.adnorte@ADP.PT) em conformidade com a minuta Comunicação Externa - Bens, Serviços e Empreitadas MOD304 em anexo.	Não ocorre comunicação do resultado da avaliação ao Fornecedor, considerando que o seu desempenho foi classificado como Muito Bom ; O presente procedimento é divulgado a todos os Fornecedores (no momento da contratação/adjudicação) e encontra-se disponível para consulta no portal da AdN .

- **Empreitadas**

No caso específico das **Empreitadas**, a comunicação dos resultados deve ser efetuada a todos os fornecedores que constam na matriz de avaliação de Empreitadas ([Comunicação Externa - Bens, Serviços e Empreitadas | MOD304](#)), em conformidade com o descrito no ponto 4.1 – B, e através do email das Compras (compras.adnorte@ADP.PT).

- **Laboratório**

A comunicação dos resultados da avaliação do Laboratório é efetuada, de acordo com as orientações desse Departamento, tendo em conta o disposto no [MAN17 - Manual da Qualidade do Lab AdNorte](#).