

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Critérios Utilizados na Avaliação de Fornecedores

O modelo de avaliação de fornecedores da ANA – Aeroportos de Portugal, para as prestações de serviços, está direcionado para um desenvolvimento de parceria e colaboração estreita, procurando realçar os pontos positivos e as oportunidades de melhoria.

Os fatores de avaliação considerados são os indicados a seguir, são aferidos pelos Gestores Locais e Centrais, considerando de forma global os aspetos enumerados por ponto.

Sempre que existem parâmetros de Avaliação da qualidade de serviço ACI (ASQ – *Airport Service Quality*), relacionados com o contrato, os mesmos são contemplados (relatório anual de avaliação da qualidade de serviço), com uma ponderação de 10% (para os contratos em que não existe parâmetro de avaliação diretamente relacionado com o serviço, os 10% são incluídos no ponto do Ambiente, Ética, Saúde e Segurança no Trabalho e Sustentabilidade).

0. **Resultado de Avaliação da Qualidade de Serviço:** parâmetros relacionados com a prestação de serviço, avaliados anualmente no âmbito da Qualidade de Serviço e pontuação (metodologia de avaliação da Airports Council International - ACI) – Ponderação 10%
1. **Apresentação de Propostas:** Qualidade da Proposta / Apresenta propostas para orçamentação quando solicitado / Prazo de apresentação da proposta / Sugere possibilidades de novas soluções alternativas ou inovadoras com redução de custos / Fornece Informação complementar adequada dos serviços/produtos / Dá resposta a pequenas quantidades de fornecimentos ou serviços / Antecipa necessidades e resolve problemas / Certificações no âmbito do negócio / A negociação é efetuada de forma isenta e correta com ética e transparência / preço e condições de pagamento / Reage eficazmente a alteração de pressupostos / A relação é cordial e fácil – Ponderação 10%

2. **Avaliação do Fornecimento / Prestação de Serviço:** Qualidade do serviço / fornecimento / Capacidade de gestão, planeamento e acompanhamento / Capacidade Técnica / Executa segundo as especificações / Entrega documentação de suporte necessária / Corrige prontamente serviços ou produtos não conformes / Cumpre regras internas do cliente / Cumpre prazos de execução ou fornecimento / Relação no trabalho em equipa e gestão de conflitos / Reage eficazmente a alteração de pressupostos / Dá resposta a pequenas quantidades de fornecimentos ou serviços / Antecipa necessidades e resolve problemas / Sugere possibilidades de redução de custos / Disponibilidade para implementar melhorias e objetivos comuns / Capacidade de resposta em urgências – Ponderação 40%
3. **Avaliação Pós-Venda:** Testa e repara atempadamente os produtos ou serviços / Mantém os testes standard previstos em contrato ou regulares / Possui e aplica um plano de qualidade / Produz reportes de manutenção / Faz previsões das necessidades de manutenção / Orientação à relação qualidade/custo / Sugere possibilidades de redução de custos / A relação é cordial e fácil – Ponderação 10%
4. **Avaliação Financeira-Operacional:** Fatura de acordo com as condições contratuais / Efetua créditos prontamente quando solicitado / Adesão à Fatura Eletrónica / Apresenta atempadamente os comprovativos de seguros / A relação é cordial e fácil – Ponderação 10%
5. **Ambiente, Ética, Saúde e Segurança no Trabalho e Sustentabilidade:** Cumprimento de regras Ambientais e de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) / Nº Acidentes de Trabalho / Cumprimento de regras Ambientais e Critérios de Sustentabilidade / Reporte de Incidentes ambientais – Ponderação 10% (ou 20% sempre que não existam parâmetros da qualidade de serviço diretamente relacionados com o contrato)
6. **Melhoria. Continua:** Comprometimento com os Resultados das Auditorias ANA e identificação de ações para resolução das situações identificadas / Compromisso com a melhoria contínua dos produtos/serviços fornecidos – Ponderação 10%

Escala de Avaliação: 1-Mau; 2-Medíocre; 3 – Suficiente; 4-Bom; 5-Muito Bom; N/A