

Critérios de avaliação de fornecedores de serviços

Sistema de Gestão da Qualidade · STO — Serviços Técnicos do Oeste, Lda.

No final de cada ano, a STO elenca os fornecedores a avaliar a partir do **balancete de terceiros** e identifica quais são críticos para a prestação do serviço, respondendo ao inquérito **PR03F01_Avaliação de Fornecedores**. Não se consideram para avaliação os prestadores de serviço pontuais; os prestadores de serviços a recibos verdes (ex.: consultores) são avaliados na Avaliação de Desempenho (**PR01F08**).

Os fornecedores identificados como **críticos** (assinalados com ) — aqueles cuja atividade impacta criticamente o serviço prestado pela STO — são avaliados com **ponderações mais exigentes e limiares de categoria mais elevados** do que os restantes fornecedores.

CRITÉRIO 01

Cumprimento de prazos

CRITÉRIO 02

Satisfação de requisitos técnicos

CRITÉRIO 03

Não conformidades

— Escala de classificação e ponderações

Parâmetros	4	3	2	1	Pond. não crítico	Pond. crítico 
Cumprimento do prazo	sempre	frequentemente	raramente	nunca	25%	20%
Satisfação de requisitos técnicos	100%	80–99%	50–79%	<50%	25%	20%
Não conformidades	não ocorreram	ocorreram mas sem impacto	ocorreram mas só causaram problemas internos	ocorreram e causaram problemas ao cliente	50%	60%

— Categorias de qualificação

No final desta análise é realizada uma média ponderada dos parâmetros anteriores, que determina a categoria do fornecedor:

Categoria	Fornecedor não crítico	Fornecedor crítico 
A — Qualificado	≥ 3,10	≥ 3,50
B — Qualificado	2,00 a 3,09	2,50 a 3,49
C — Excluído*	< 2,00	< 2,50

*Exceção: quando não existe alternativa — ações de melhoria para o fornecedor, reuniões, avaliações contínuas e inputs.

— Fórmulas de cálculo

FORNECEDOR NÃO CRÍTICO

25% × Cumprimento dos prazos + 25% × Satisfação de requisitos técnicos + 50% × Não conformidades

FORNECEDOR CRÍTICO

20% × Cumprimento dos prazos + 20% × Satisfação de requisitos técnicos + 60% × Não conformidades

Nota: as ponderações e os limiares de categoria são parametrizáveis no bloco "**Configuração da Avaliação**" da folha PR03F01, permitindo ajustar o rigor da avaliação sem alterar as fórmulas.

Critérios de avaliação de funcionários externos

Sistema de Gestão da Qualidade · STO — Serviços Técnicos do Oeste, Lda.

No final de cada ano, a STO identifica quais os funcionários externos críticos para a prestação do serviço e responde ao inquérito **PR01F08_Avaliação de desempenho**.

CRITÉRIO 01

Competências no trabalho
prestado

CRITÉRIO 02

Competências profissionais
e de conduta

CRITÉRIO 03

Competências sociais e de
relacionamento

— Escala de classificação e ponderações

Parâmetros	4	3	2	1	Ponderação
Competências no serviço prestado	100%	80–99%	50–79%	<50%	0,5
Competências profissionais e de conduta	100%	80–99%	50–79%	<50%	0,25
Competências sociais e de relacionamento	100%	80–99%	50–79%	<50%	0,25

— Categorias de qualificação

No final desta análise é realizada uma média ponderada dos parâmetros anteriores com a autoavaliação, que determina a categoria:

Categoria	Classificação
A — Qualificado	3,1 a 4
B — Qualificado	2 a 3
C — Excluído*	1 a 1,9

*Exceção: quando não existe alternativa — ações de melhoria para o funcionário externo, formações, reuniões, avaliações contínuas e inputs.

— Fórmula de cálculo

ATRIBUIÇÃO DA CATEGORIA

25% × Competências no serviço prestado + **12,5%** × Competências profissionais e de conduta + **12,5%** × Competências sociais e de relacionamento + **50%** × Autoavaliação

Utilização dos resultados: o resultado das avaliações será utilizado na Revisão pela Gestão — **PG06 · Responsabilidade da Gestão**. Qualquer reclamação ou sugestão que surja da avaliação deverá ser tratada de acordo com o **PG02 · Controlo do Produto NC**.