



## Critérios de avaliação de fornecedores de serviços

No final de cada ano, a STO identifica quais os fornecedores críticos para prestação do serviço e responde ao inquérito **PR03F01\_Avaliação de Fornecedores**.

Neste inquérito os fornecedores são avaliados segundo os seguintes critérios:

- Cumprimento de prazos;
- Satisfação de requisitos técnicos;
- Não conformidades.

Estes parâmetros por sua vez recebem uma classificação através da seguinte escala:

Parâmetros	4	3	2	1	Ponderação
Cumprimento do prazo	sempre	frequentemente	raramente	nunca	0,25
Satisfação de requisitos técnicos	100%	80-99%	50-79%	<50%	0,25
Não conformidades	não ocorreram	ocorreram mas sem impacto	ocorreram mas só causaram problemas internos	ocorreram e causaram problemas ao cliente	0,5

No final desta análise é realizada uma média ponderada dos parâmetros anteriormente referidos, onde recebem uma classificação:

Categoria	Classificação
<b>A - Qualificado</b>	3,1 a 4
<b>B - Qualificado</b>	2 a 3
<b>C - Excluído*</b>	1 a 1,9

\*Exceção: quando não existe alternativa - Ações de melhoria para o fornecedor, reuniões, avaliações contínuas e inputs

Fórmula de calculo para atribuição da respetiva categoria:

**25% \* Cumprimento dos Prazos + 25% \* Satisfação de requisitos técnicos + 50% \* Não Conformidades**

O resultado da avaliação de fornecedores 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**.



## Critérios de avaliação de funcionários externos

No final de cada ano, a STO identifica quais os funcionários externos críticos para prestação do serviço e responde ao inquérito **PR01F08\_Avaliação de desempenho**.

Neste inquérito os funcionários externos são avaliados segundo os seguintes critérios:

- Competências no trabalho prestado;
- Competências profissionais e de conduta;
- Competências sociais e de relacionamento.

Estes parâmetros por sua vez recebem uma classificação através da seguinte escala:

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

No final desta análise é realizada uma média ponderada dos parâmetros anteriormente referidos com a autoavaliação, onde recebem uma classificação:

Categoria	Classificação
<b>A - Qualificado</b>	3,1 a 4
<b>B - Qualificado</b>	2 a 3
<b>C – Excluído*</b>	1 a 1,9

\*Exceção: quando não existe alternativa - Ações de melhoria para o funcionário externo, formações, reuniões, avaliações contínuas e inputs

Fórmula de calculo para atribuição da respetiva categoria:

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

O resultado da avaliação 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**.