

Critérios para Avaliação de Prestadores de Serviços

No final de cada ano, a Hexa Consulting identifica os seus prestadores de serviços críticos e preenche o Mod.005 – Questionário de Avaliação de Fornecedores.

Neste questionário, os fornecedores são avaliados segundo os seguintes critérios:

- Cumprimento dos prazos de entrega;
- Cumprimento dos requisitos técnicos;
- Não conformidades.

No final desta avaliação é calculada uma média ponderada dos parâmetros acima referidos para determinar a classificação do fornecedor:

Parâmetro	4	3	2	1	Peso
Cumprimento de prazos	Sempre	Frequentemente	Raramente	Nuna	0,25
Cumprimento de requisitos técnicos	100% de conformidade	80-99% de conformidade	50-79% de conformidade	<50% de conformidade	0,25
Não conformidades	Nenhuma ocorrência	Ocorreu, mas sem impacto	Ocorreu, com impacto apenas interno	Ocorreu e causou impacto no cliente	0,5

Categoria	Intervalo de Pontuação
A - Qualificado	3.1 to 4
B - Qualificado	2.0 to 3.0
C - Excluído*	1.0 to 1.9

***Exceção:** caso não exista alternativa disponível, serão propostas ações de melhoria, incluindo ações de formação, reuniões individuais, avaliações contínuas e revisões de contributos para o desempenho.

FÓRMULA DE PONTUAÇÃO

Pontuação Final = 50% x Competência na Prestação do Serviço + 25% x Competências Profissionais e Comportamentais + 25% x Competências Sociais e Interpessoais

UTILIZAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

Os resultados da avaliação dos prestadores de serviços externos serão incorporados na Revisão pela Gestão, nomeadamente nos seguintes processos:

- Process A01 – Planeamento Estratégico;
- Process A02 – Análise de Resultados.

Qualquer reclamação ou sugestão decorrente desta avaliação deve ser tratada de acordo com: **Process E01 – Gestão de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria.**
