

1. Objetivo e Âmbito

Definir o procedimento e as regras para a avaliação, seleção, categorização e acompanhamento do desempenho dos fornecedores de produtos e serviços da EIB.

2. Definições/Abreviaturas e Siglas

DQA / Diretor de Qualidade e Ambiente: Responsável pela orientação do processo de avaliação, registo de não conformidades e solicitação de planos de melhoria.

EPIs: Equipamentos de Proteção Individual.

I_Q: Índice de Qualidade do fornecedor.

IQ Global: Índice de Qualidade Global dos Fornecedores.

S/I: Sem Importância (factor de ponderação 0).

I: Importante (factor de ponderação 1).

MI: Muito Importante (factor de ponderação 2).

3. Modo de Proceder

- **Responsabilidade:** *Supply Chain*, Direção Qualidade e Ambiente, Direção Geral, Responsável SST, Assistente Administrativa, Responsável de Vendas, Responsável de Manutenção, Responsável de Informática, Diretor Financeiro.
- **Documentos de apoio:** MOD 01/COM, MOD 65/QUA

3.1 Categorização dos Fornecedores

Os fornecedores são divididos em 3 categorias (A, B e C), de acordo com a lista do Anexo I:

- **Categoria A:** Fornecedores cujos produtos ou serviços fornecidos condicionam a qualidade dos produtos fabricados pela EIB, o cumprimento de requisitos legais ou regulamentares ou têm impacto no Ambiente, podendo, em caso de falha, provocar insatisfação do cliente, incumprimento legal ou regulamentar ou impactos ambientais negativos.
- **Categoria B:** Fornecedores cujos produtos ou serviços não afetam diretamente a qualidade dos produtos fabricados pela EIB, o cumprimento de requisitos legais ou regulamentares, nem a possibilidade de gerarem impactos ambientais negativos, mas que podem indiretamente condicionar os produtos fabricados, o cumprimento de requisitos legais ou regulamentares, e/ou o Ambiente.
- **Categoria C:** Fornecedores cujos produtos ou serviços fornecidos não afetam a qualidade dos produtos fabricados pela EIB, o cumprimento de requisitos legais, nem têm possibilidade de provocarem impactos ambientais negativos

3.2 Periodicidade da Avaliação

Anualmente, as áreas responsáveis, de acordo com o Anexo I e com a orientação do Diretor de Qualidade e Ambiente, procedem à avaliação dos fornecedores.

3.3 Seleção de Fornecedores a Avaliar

A seleção dos fornecedores a avaliar em cada uma das categorias processa-se do seguinte modo:

- **Fornecedores da Categoria A:** São avaliados 100% dos fornecedores ativos no ano em análise.
- **Fornecedores da Categoria B:** São avaliados os 50% dos fornecedores com maior volume de compras no ano em análise.

- **Fornecedores da Categoria C:** Não são avaliados. No entanto, as não conformidades detectadas aquando da recepção dos produtos ou serviços são tratadas tal como para os restantes casos (de acordo com as disposições do Procedimento de Tratamento de Não Conformidades).

3.4 Critérios de Avaliação

Os fornecedores das categorias A e B são avaliados de acordo com os seguintes critérios:

- **Cumprimento dos prazos de entrega:** Capacidade do fornecedor de cumprir e respeitar os prazos de entrega que figuram nos pedidos de aquisição.
- **Condições contratuais:** Capacidade do fornecedor de negociar condições contratuais mais favoráveis e de estabelecer um rácio qualidade / preço mais favorável e competitivo.
- **Cumprimento das especificações:** Capacidade do fornecedor em cumprir as condições dos pedidos de aquisição ou das especificações dos produtos solicitados.
- **Cumprimento de requisitos ambientais, de carácter legal e contratual:** Capacidade do fornecedor em enviar a ficha técnica e de segurança bem como o certificado de análise dos produtos solicitados, de acordo com a legislação/normas/especificação em vigor.
- **Capacidade de resposta a reclamações apresentadas e a imprevistos nas necessidades de aprovisionamento:** Considerar a rapidez na resposta, a flexibilidade para ajustes, a transparência na comunicação e a eficiência logística.
- **Capacidade de resposta na assistência técnica:** Considerar a rapidez no atendimento, a eficiência na resolução de problemas, a disponibilidade de peças e a clareza na comunicação.

3.5 Pontuação dos Critérios

A cada um dos critérios definidos anteriormente é atribuída uma pontuação, de acordo com a seguinte escala:

0 – Mau

1 – Deficiente

2 – Aceitável

3 – Bom

Através da inserção da pontuação dada a cada critério e do número total de critérios avaliados obtém-se um primeiro indicador do desempenho do fornecedor, dado pela média da pontuação.

Nota: Alguns dos critérios de avaliação podem não ser pontuados quando o(s) avaliador(es) entenderem que o mesmo não é aplicável ao fornecedor em avaliação ou quando se está a avaliar um novo fornecedor e o histórico não é suficiente para avaliar sobre um ou outro critério

3.6 Tratamento das Não Conformidades

Caso não se verifiquem não conformidades é este resultado que prevalece.

Sempre que se verificarem não conformidades, cabe ao Diretor de Qualidade e Ambiente registar o número de não conformidades detetadas, de acordo com os seguintes parâmetros de classificação (no MOD 65/QUA):

- **S/I – Sem Importância:** Quando a não conformidade não representa custos relevantes para a EIB, e/ou, pode ser resolvida no tempo imediato à sua deteção e/ou, não tem repercussões na qualidade das atividades da EIB ou no Ambiente (*fator de ponderação 0 (zero)*).
- **I – Importante:** Quando a não conformidade é detetada internamente ou provém da reclamação de cliente imputável ao fornecedor e representa custos relevantes para a EIB, e/ou, embora não se verifiquem repercussões na qualidade das atividades desenvolvidas e no Ambiente, pode existir a necessidade de efetuar alguns ajustes a nível do planeamento das mesmas e da realização de algumas atividades ou tarefas (*fator de ponderação 1*).
- **MI – Muito Importante:** Quando a não conformidade representa custos elevados para a EIB e/ou seus Clientes e/ou Ambiente, e/ou representa paragens na realização das atividades, totais ou parciais, da EIB (*fator de ponderação 2*).

O total relativo às não conformidades assinaladas é de imediato calculado, bem como o seu valor ponderado. Sempre que existam não conformidades, é calculado o índice de qualidade com base na seguinte fórmula:

$$IQ_{\text{de fornecedor}} = \frac{\text{Classificação atribuída}}{\text{Não conformidades}}$$

3.7 Ponderação da Avaliação

A decisão sobre a qualificação dos fornecedores de produtos e serviços é tomada com base nos resultados ponderados da pontuação atribuída aos critérios de avaliação ou através do I_Q , caso se verifiquem não conformidades nos fornecimentos realizados, seguindo os critérios de seguida expostos:

$0 \leq I_Q < 0,5$ – Resultado negativo, o fornecedor é desqualificado, se existirem alternativas.

$0,5 \leq I_Q < 2$ – Resultado neutro, havendo a possibilidade de solicitar um plano de melhorias.

$2 \leq I_Q \leq 3$ – Resultado positivo, o fornecedor continua qualificado.

O pedido de ações de melhoria referido no ponto anterior deve ser efetuado para cada tipo de produto / serviço prestado pelo avaliador aquando da comunicação anual.

3.8 Índice de Qualidade

O Índice de Qualidade (IQ) Global dos Fornecedores de produtos e serviços é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$IQ = \frac{\sum IQ_{\text{de fornecedor}}}{N^{\circ} \text{ de Fornecedores}}$$

Sempre que a Direção da Qualidade e Ambiente considerar importante ou necessário poderá solicitar um plano de melhorias aos fornecedores. Caso se verifique um incumprimento pela parte do fornecedor, o mesmo é desqualificado. Sempre que se mostre necessário, a Direção Geral reserva-se o direito de manter o respetivo fornecedor.

3.9 Comunicação dos Resultados aos Fornecedores

Anualmente após o fecho do processo de avaliação de fornecedores os avaliadores enviarão para os fornecedores da categoria A (100% dos fornecedores) e B (com volume de negócio > 2500€) o resultado da avaliação e a relembrar de que forma é efetuada a avaliação e com base em que critérios.

Para além disso, sempre que o desempenho do fornecedor evolua negativamente cabe ao avaliador dar a conhecer as razões que influenciaram negativamente a avaliação do fornecedor.

4. Segurança e Ambiente

Não aplicável.

5. Revisões

Edição/Revisão	Data	Identificação da Alteração / Motivo da Revisão
0	21/08/2026	Emissão Inicial: Transição do documento antigo para a nova Instrução de Trabalho no novo formato e layout da organização. (Revoga a instrução anterior ITG24)

ANEXO I

Designação	Categoria Fornecedor	Área responsável
Despesas Correntes		
Aquisição de Produtos:		
Matérias-primas e subsidiárias (químicos)	A	Supply Chain
Materiais de embalagem	A	Supply Chain
Materiais de substituição (manutenção)	B	Responsável Manutenção
Ferramentas e utensílios	B	Responsável Manutenção
Combustíveis e lubrificantes	B	Responsável Manutenção
Produtos de Limpeza e higiene	C	Assistente Administrativa
Vestuário de trabalho	C	Técnica SST
Equipamentos de protecção individual	C	Técnica SST
Material de Escritório	C	Assistente Administrativa
Produtos farmacêuticos	C	Técnica SST
Equipamento de informática	B	Responsável Informática
Software informático	B	Responsável Informática
Equipamento administrativo	C	Responsável Informática
Aquisição de Serviços:		
Transporte	A	Supply Chain/Assistente Administrativa
Gestão de resíduos	A	Diretora Qualidade e Ambiente
Monitorização	A	Diretora Qualidade e Ambiente/Técnica SST
Jardinagem	B	Diretora Qualidade e Ambiente
Manutenção de equipamentos	B	Responsável Manutenção
Manutenção de infra-estruturas	B	Responsável Manutenção
Manutenção de material de informática	B	Responsável Informática
Manutenção de veículos de transporte	B	Responsável Manutenção
Comunicações	B	Responsável Informática
Seguros	C	Diretor Financeiro
Deslocações e estadias	C	Diretor Financeiro
Estudos, pareceres, projectos e consultadoria	C	Diretor Financeiro
Formação	C	Técnica SST
Calibração de equipamentos	B	Técnica SST
Seminários, exposições e similares	C	Técnica SST
Publicidade	C	Responsável de Vendas
Vigilância e segurança	C	Responsável Informática
Assistência técnica	A	Responsável Manutenção
Limpeza e higiene	B	Responsável Manutenção