

## Critérios de avaliação de fornecedores de serviços

No final de cada ano, a SEFO identifica quais os fornecedores críticos para prestação do serviço e responde ao inquérito **Mod.005 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
<b>Cumprimento do prazo</b>	sempre	frequentemente	raramente	nunca	0,25
<b>Satisfação de requisitos técnicos</b>	100%	80-99%	50-79%	<50%	0,25
<b>Não conformidades</b>	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 - **Processo A02 Desenvolver Estratégia**. Qualquer reclamação ou sugestão que surja da avaliação deverá ser tratada de acordo com o **Processo E01 Tratar Não Conformidades e melhorias**.

## Critérios de avaliação de funcionários externos

No final de cada ano, a SEFO identifica quais os funcionários externos críticos para prestação do serviço e responde ao inquérito **mod.052 Avaliação de desempenho – Externos**.

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

- Competências para lecionar (PE) / Competências no trabalho prestado (FE);
- 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 para lecionar (PE) / Competências no serviço prestado (FE)	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 para lecionar ou 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 - **Processo A02 – Desenvolver Estratégia**. Qualquer reclamação ou sugestão que surja da avaliação deverá ser tratada de acordo com o **Processo E01 Tratar Não Conformidades e melhorias**.