



ARM - Águas e Resíduos
da Madeira, S.A.



PQAS15

Avaliação de Fornecedores - ETRS

PROCEDIMENTO

R E V I S Õ E S			
Edição	ELABORAÇÃO	VERIFICAÇÃO / APROVAÇÃO	DESCRIÇÃO
01	Rubina Brazão 02/03/2026	Alcinda Alves 13/03/2026	Primeira emissão.

Proc.:	COMPRAS E AQUISIÇÃO	Ref.:	PQAS15
Título:	Avaliação de Fornecedores - ETRS	Ed.:	01

1.	OBJETIVO	2
2.	ÂMBITO	2
3.	DEFINIÇÕES	2
4.	RESPONSABILIDADES.....	3
5.	CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO	3
6.	MÉTODO E RESULTADOS DE AVALIAÇÃO	4
6.1.	RECOLHA DE PONTUAÇÕES.....	4
6.2.	PERIODICIDADE.....	5
6.3.	CÁLCULO DA PONTUAÇÃO.....	5
6.4.	CLASSIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES.....	5
7.	RELATÓRIO ANUAL E COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS	6
7.1.	ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL	6
7.2.	COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS AOS FORNECEDORES.....	6

Proc.:	COMPRAS E AQUISIÇÃO	Ref.:	PQAS15
Título:	Avaliação de fornecedores - ETRS	Ed.:	01

1. OBJETIVO

O presente procedimento define a metodologia para a avaliação de fornecedores de bens e prestadores de serviços da ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A., no âmbito da implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos da ISO 9001.

Tem como objetivos:

- Definir a forma de avaliação do desempenho dos fornecedores contratados;
- Avaliar a capacidade de potenciais fornecedores/subcontratados cumprirem os critérios definidos para os diferentes tipos de fornecimentos com impacto relevante na organização;
- Assegurar que os fornecimentos externos não comprometem a qualidade do serviço prestado;
- Promover a melhoria contínua e fomentar o crescimento e o nível de excelência da organização.

2. ÂMBITO

Aplica-se a todos os fornecedores de bens e serviços, independentemente do valor da adjudicação, cujo fornecimento possa ter impacto na capacidade da ARM satisfazer, de forma consistente:

- Os requisitos dos seus clientes;
- Os requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- Os requisitos internos do Sistema de Gestão.

3. Definições

CA: Conselho de Administração

DCL: Direção de Compras e Logística

IQ% – Índice de Qualidade em percentagem, resultante da conversão da pontuação média obtida na avaliação

QAS: Direção da Qualidade, Ambiente e Segurança

Proc.:	COMPRAS E AQUISIÇÃO	Ref.:	PQAS15
Título:	Avaliação de fornecedores - ETRS	Ed.:	01

4. RESPONSABILIDADES

DCL

- Emitir a lista anual de todos os fornecedores de bens e serviços relativos ao ano anterior;
- Participar na avaliação dos fornecedores.

Diretor do Serviço

- Identificar os fornecedores que, pela natureza e/ou especificidade do serviço/fornecimento, sejam considerados relevantes para a qualidade final do serviço prestado pela ARM;
- Efetuar a respetiva avaliação.

QAS

- Efetuar a avaliação dos fornecedores;
- Consolidar os resultados;
- Elaborar o relatório anual de avaliação.

Gestores de Contrato

- Efetuar a avaliação do desempenho dos fornecedores sob sua responsabilidade.

5. Seleção e avaliação inicial de fornecedores

A seleção inicial de fornecedores externos é efetuada tendo em consideração a adequação do fornecedor às necessidades da organização, podendo incluir critérios como capacidade técnica, experiência, conformidade com requisitos legais e regulamentares aplicáveis e, quando relevante, a existência de certificação ou reconhecimento por entidades competentes.

Nos casos em que exista apenas um fornecedor disponível ou quando se trate de fornecimentos específicos associados a equipamentos, tecnologias ou representações exclusivas, a seleção poderá basear-se na adequação técnica do fornecimento às necessidades identificadas.

O desempenho dos novos fornecedores é posteriormente acompanhado no âmbito do processo de avaliação periódica de fornecedores.

6. Critérios para avaliação

As entidades fornecedoras de serviços ou produtos serão avaliadas segundo os seguintes critérios:

Proc.: COMPRAS E AQUISIÇÃO

Ref.: PQAS15

Título: Avaliação de fornecedores - ETRS

Ed.: 01

- **Prazo de entrega:** Avalia o cumprimento dos prazos acordados contratualmente ou definidos na encomenda, considerando atrasos, necessidade de reagendamento e impacto na operação da ARM.
- **Qualidade do produto / serviço:** Avalia a conformidade do produto ou serviço fornecido com os requisitos especificados, incluindo ocorrências de não conformidades, reclamações e desempenho técnico.
- **Flexibilidade e tempo de resposta a reclamações:** Avalia a capacidade do fornecedor para responder a solicitações urgentes, resolver reclamações, implementar ações corretivas e demonstrar disponibilidade e colaboração.
- **Cumprimento das normas de ambiente e SST:** Avalia o cumprimento das obrigações legais e dos requisitos internos da ARM em matéria de ambiente e segurança e saúde no trabalho, incluindo comportamentos na execução dos trabalhos, uso de EPI e cumprimento de procedimentos.

Escala de Avaliação

A avaliação é efetuada numa escala de 1 a 4:

Pontuação	Descrição
1	Mau
2	Satisfatório
3	Bom
4	Muito Bom

7. MÉTODO E RESULTADOS DE AVALIAÇÃO

6.1. Recolha de pontuações

A recolha das pontuações é efetuada em documento próprio para o efeito.

Cada responsável identificado no ponto 4 do presente procedimento deve proceder à avaliação dos fornecedores relativamente aos critérios para os quais detenha conhecimento direto e fundamentado do desempenho do fornecedor, nomeadamente com base em:

- Acompanhamento contratual;
- Evidências operacionais;
- Reclamações ou ocorrências registadas;

Proc.:	COMPRAS E AQUISIÇÃO	Ref.:	PQAS15
Título:	Avaliação de fornecedores - ETRS	Ed.:	01

- Cumprimento de prazos acordados;
- Verificação do cumprimento de requisitos ambientais e de SST.

A avaliação é efetuada através da atribuição de pontuação na escala definida (1 a 4) para cada critério aplicável.

Sempre que um responsável não disponha de informação suficiente para avaliar determinado critério, o avaliador não dá pontuação nesse critério.

Após a recolha das avaliações individuais, a Direção da Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS) procede à consolidação das pontuações e ao cálculo da pontuação média final (IQ%), conforme descrito no ponto 6.3.

6.2. Periodicidade

Os fornecedores são avaliados anualmente, com base no desempenho verificado no ano civil anterior.

6.3. Cálculo da pontuação

- É calculada a média das pontuações atribuídas aos quatro critérios.
- A média é convertida em percentagem (IQ%) através da seguinte fórmula:

$$IQ\% = \left(\frac{\text{Pontuação Média}}{4} \right) \times 100$$

6.4. Classificação dos Fornecedores

O resultado da avaliação de cada um dos fornecedores poderá resultar em:

Categoria	Pontuação	Observações	Classificação
A	≥ 85	Fornecedor preferencial. Deve ser o preferido em futuros fornecimentos.	Excelente
B	Entre 70 e 84	Fornecedor com alguns problemas, mas de qualidade aceitável.	Bom
C	Entre 50 e 69	Fornecedor de qualidade deficiente. Apenas deve ser utilizado em situação de absoluta necessidade	Satisfaz
D	≤ 49	Fornecedor com demasiadas falhas e com qualidade bastante deficiente. Apenas deve ser utilizado em situação de absoluta necessidade e se considerado necessário, pelo CA, é excluído da lista	Mau

Proc.:	COMPRAS E AQUISIÇÃO	Ref.:	PQAS15
Título:	Avaliação de fornecedores - ETRS	Ed.:	01

8. RELATÓRIO ANUAL E COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS

7.1. Elaboração do Relatório Anual

Após a conclusão do processo de avaliação anual dos fornecedores, a QAS elabora um Relatório Anual de Avaliação de Fornecedores, o qual deve incluir, sempre que aplicável:

- Número total de fornecedores avaliados;
- Distribuição por categorias (A, B, C e D);
- Pontuação média global (IQ%);
- Análise comparativa com anos anteriores;
- Identificação de fornecedores com desempenho crítico;

O relatório é enviado às direções e CA e constitui um elemento de entrada para a revisão pela gestão, no âmbito do Sistema de Gestão implementado de acordo com os requisitos da ISO 9001.

7.2. Comunicação dos Resultados aos Fornecedores

O resultado da avaliação individual é comunicado ao respetivo fornecedor, nomeadamente:

- Classificação atribuída (A, B, C ou D);
- Enquadramento da classificação na tabela de pontuação aplicável;
- Identificação dos critérios considerados na avaliação:
 - Qualidade do Produto/Serviço;
 - Prazo de Entrega;
 - Flexibilidade e Capacidade de Resposta a Reclamações;
 - Cumprimento das Normas de Ambiente e SST.

Sempre que aplicável, a comunicação poderá ainda:

- Destacar os critérios com desempenho menos favorável;
- Solicitar maior atenção a aspetos específicos;
- Incentivar a definição de ações de melhoria.