

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

O Grupo JAP – atualmente certificado pela norma NP EN ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) – possui uma metodologia para a Avaliação dos Fornecedores, de forma a garantir que os mesmos sejam monitorizados e seja efetuado um acompanhamento devido para melhorias futuras.

A avaliação de fornecedores é, assim, um importante instrumento de gestão, utilizado para aferir o cumprimento dos requisitos exigidos a cada fornecedor/fornecimento no contrato celebrado, com o objetivo de potenciar os pontos positivos e minimizar os negativos. Aplica-se a todas as compras celebradas pelo Grupo JAP, designadamente de aquisição de bens e/ou serviços.

Periodicamente, os fornecedores são avaliados de acordo com a tipologia da contratação, a qual é suportada por uma metodologia que segue os seguintes parâmetros de avaliação:

QUADRO DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO					
Critérios	Desempenho Geral				
	1	2	3	4	5
Não Conformidades	Nº de não conformidades: ≥ 10 com impacto nos processos do grupo	Nº de não conformidades entre: 7 – 9 com impacto nos processos do grupo	Nº de não conformidades entre: 4 – 6 com impacto nos processos do grupo	Nº de não conformidades entre: 1 – 3 com impacto nos processos do grupo	Ausência de não conformidades
Tempo de Resposta/Execução	Nunca cumpre	Falha com regularidade	Cumpre	Cumpre com regularidade	Cumpre sempre
Qualidade de Produtos/Serviços	Inaceitável	Abaixo do esperado	Dentro do esperado	Acima do esperado	Excelente
Confiança / Fiabilidade / Apoio	Inaceitável	Abaixo do esperado	Dentro do esperado	Acima do esperado	Excelente
Resposta a Reclamações	Ausência de resposta a reclamações	Tempo de resposta e tratamento demorado, com impacto no cliente	Tempo de resposta e tratamento demorado, sem impacto no cliente	Todas as reclamações foram de imediato respondidas e tratadas	Tratamento eficaz das reclamações apresentadas ou inexistência de reclamações

OBRIGADO

