

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade implementado pelo Município de Braga, serve o presente para comunicar a todos os nossos fornecedores quais os critérios de avaliação a que estão sujeitos no âmbito do procedimento de Qualificação e Avaliação de Fornecedores.

A avaliação é efetuada trimestralmente pelas Unidades Orgânicas que requisitaram os serviços onde são avaliados os seguintes critérios:

- **Prazo de entrega** – cumprimento por parte do fornecedor dos prazos de entrega previstos nos pedidos de aquisição;

- **Cumprimento das especificações** – capacidade do fornecedor em cumprir as condições dos pedidos de aquisição ou das especificações dos produtos solicitados;

- **Capacidade de resposta** – capacidade do fornecedor solucionar problemas, qualidade da assistência técnica, a resposta atempada a imprevistos nas necessidades de aprovisionamento.

- **Comunicação** – capacidade do fornecedor cumprir com os requisitos de comunicação, nomeadamente disponibilidade, disponibilidade dos canais de comunicação, forma e tempo de comunicação (por parte do fornecedor) de situações anómalas, eficácia da comunicação;

- **SLA (Service Level Agreement)** – aplicável especificamente aos fornecedores dos sistemas de informação, sendo que pode ser aplicável a outros fornecedores de serviço. Capacidade de compromisso do fornecedor relativamente aos níveis de qualidade que devem ser garantidos, às responsabilidades das partes e eventuais compensações quando os níveis de qualidade não forem atingidos. Os principais pontos do SLA são: o cumprimento dos resultados pretendidos; o tempo de execução da atividade a ser desenvolvida; tempo para a prestação do serviço / tempo de resposta;

- **Cumprimento da legislação** – capacidade do fornecedor em cumprir com os requisitos legais e regulamentares associados ao produto e/ou prestação de serviço;

- **Equipamentos** – aplicável especificamente aos fornecedores dos sistemas de informação, sendo que pode ser aplicável a outros fornecedores de serviço. Capacidade de o fornecedor entregar equipamento de qualidade, que cumpre ou supere os objetivos pretendidos.

- **Respeito pelo horário de funcionamento** – capacidade do fornecedor em efetuar entregas / prestação do serviço dentro do horário de funcionamento do Município;

- **Relacionamento interpessoal** – capacidade do fornecedor residente em se relacionar de forma empática e respeitosa com os colaboradores do Município.

A lista de fornecedores qualificados é emitida anualmente e os fornecedores com índices de qualificação negativos serão contactados pela Divisão de Contratação Pública do Município de Braga por forma a desencadear medidas junto dos fornecedores no sentido de estes melhorarem os seus serviços.