

Comunicação dos critérios de avaliação

Exmo(a). Senhor(a),

A **Orlando & Araújo, S.A. (Ideal Delta - Aquadom)**, encontra-se em processo de certificação de um Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a NP EN ISO 9001:2015, e implementou um novo sistema de avaliação de fornecedores.

De modo a que este processo seja transparente, a **Orlando & Araújo, S.A.** avalia o desempenho dos seus fornecedores e dá a conhecer os parâmetros pelos quais serão avaliados nos próximos anos.

Trimestralmente, o desempenho de cada um dos fornecedores e subcontratados que tenham efetuado fornecimentos ou prestado serviços durante o trimestre em causa, é avaliado numa escala de 1 a 5, onde:

Escala	Classificação
1	Muito insatisfatório
2	Insatisfatório
3	Satisfatório
4	Bom
5	Muito Bom

Esta avaliação é efetuada com base nos seguintes critérios:

- a) Qualidade dos produtos;
- b) Qualidade do serviço prestado;
- c) Prazo de entrega / execução do serviço;
- d) Confiança/ Fiabilidade;
- e) Documentação fornecida.

Obtém-se, deste modo, o Índice de Qualificação de Fornecedor trimestral.

No final do ano insere-se para cada um dos fornecedores e subcontratados o número de reclamações efetuadas, as quais são convertidas num índice de reclamações, da seguinte forma:

Quadro 1: Índice de reclamações

Nº de reclamações	Índice de reclamações
0	5
1 – 3	4
4 – 6	3
7 - 9	2
≥ 10	1

No final calcula-se o IQF com base na seguinte equação:

$$\text{IQF} = (\text{Média IQF trimestral}) + \text{Índice de Reclamações}$$

Deste modo, obtém-se um IQF entre 1 e 10, a qual corresponde a uma classificação de acordo com a tabela seguinte:

Quadro 2: Classificação do IQF

IQF	Classificação
1	Muito insatisfatório
2 – 3	Insatisfatório
4 – 6	Satisfatório
7 - 9	Bom
10	Muito Bom

A avaliação dos fornecedores é efetuada consoante o IQF obtido durante o ano, e caso o IQF apresente um valor inferior a 3, o fornecedor será informado de modo a rever os parâmetros da relação comercial.

A **Orlando & Araújo, S.A.** agradece o empenho, e permanece à disposição para qualquer esclarecimento adicional que julgue necessário.

A Responsável da Qualidade

Alexandra Morais Sampaio

Information of evaluation criteria

Dear Madam, Sir,

Orlando & Araújo, S.A, (Ideal Delta - Aquadom), is undergoing the certification process according to ISO 9001:2015, and implemented a new evaluation system for Suppliers.

To guarantee the transparency of the evaluation process, **Orlando & Araújo, S.A.** evaluates and inform its Suppliers of the criteria applicable for the next years.

Every three months, each Supplier that have provided products or services during that time will be evaluated according to a 1 to 5 scale, where:

Scale	Classification
1	Very unsatisfactory
2	Unsatisfactory
3	Satisfactory
4	Good
5	Very good

The evaluation is based on the following criteria:

- a) Quality of products;
- b) Quality of service;
- c) Delivery time / service execution;
- d) Trust / Reliability;
- e) Documentation provided.

That evaluation provides the quarterly Supplier Qualification Index (IQF).

At the end of the year, for each Supplier is also introduced the number of complaints/claims that are converted in a Complaints Index, as follows:

Table 1: Complaints Index

Nº of complaints	Complaints Index
0	5
1 – 3	4
4 – 6	3
7 - 9	2
≥ 10	1

Subsequently the final IQF is calculated:

$$\text{IQF} = (\text{Quarterly average IQF}) + \text{Complaints Index}$$

Where a final IQF classification is obtained between 1 and 10, in accordance with the following table:

Table 2: IQF Classification

IQF	Classification
1	Very unsatisfactory
2 – 3	Unsatisfactory
4 – 6	Satisfactory
7 - 9	Good
10	Very good

The Suppliers evaluation is based on the annual IQF and a Supplier that presents an IQF value minor than 3 shall be informed in order to review the parameters of the commercial relationship.

Orlando & Araújo, S.A. welcomes the commitment and remains at your disposal for any further clarification you may deem necessary.

Responsible for Quality

Alexandra Morais Sampaio