|  |
| --- |
| **Data:**\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_ |

1. Objetivo

Este procedimento tem como objetivo definir a sistemática de avaliação dos prestadores de serviços da Coordenadoria das Associações Comerciais e empresariais do Sudoeste do Paraná (Cacispar) voltados para o atendimento do Sistema de Gestão da Qualidade.

1. Avaliação

A avaliação de desempenho do prestador de serviço para a qualidade é um instrumento que visa verificar o seu desempenho, no cumprimento das suas obrigações e estimular a melhoria contínua de suas atividades e elevação dos padrões de qualidade dos serviços prestados.

Os requisitos utilizados na avaliação dos fornecedores compõem o formulário de avaliação estabelecido pela Cacispar, apresentado no **Anexo 1**.

* 1. Serão considerados aprovados aqueles fornecedores que obtiverem a nota mínima de 7,0 pontos, seguindo o critério de avaliação exposto no item 3.
	2. As avaliações de prestadores de serviços serão realizadas com **frequência semestral** utilizando o formulário do **Anexo 1**. Em caso de necessidades específicas, poderão ser realizadas avaliações complementares.
	3. As avaliações serão realizadas pelos Colaborados da entidade que estejam aptos a esta atividade.
	4. Os fornecedores deverão estabelecer ações corretivas para aquelas avaliações consideradas regular, ruim ou insatisfatória.

|  |
| --- |
| **Data:**\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ |

1. Critérios de Avaliação

Os critérios de avaliação estão descritos na Tabela abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Total de pontos** | **Resultado** | **Ação a ser adotada** |
| **5** | Ótimo | *Nenhuma.* |
| **4** | Bom | *Nenhuma.* |
| **3** | Regular | *Entrar em contato com a empresa (telefone ou e- mail) informando as falhas e solicitando resposta com explicações do ocorrido com plano de ação corretiva. (prazo/responsável)* |
| **2** | Ruim | *Entrar em contato com a empresa (telefone ou e- mail) informando as falhas e solicitando resposta com explicações do ocorrido com plano de ação corretiva.**(prazo/responsável)* |
| **1** | Insatisfatório | *Entrar em contato com a empresa (telefone ou e- mail) informando as falhas e solicitando resposta com explicações do ocorrido com plano de ação corretiva.* *(prazo/responsável)* |

1. Critérios para Reavaliação
	1. Serão realizadas reavaliações nos fornecedores, conforme critérios abaixo:
		* Fornecedores que não atendem o prazo estabelecido de entrega;
		* Fornecedores que entregam produtos com marca/especificação diferente da contratada;
		* Fornecedores que não apresentem agilidade na solução dos problemas ocorridos com o produto entregue.

|  |
| --- |
| **Data:**\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ |

ANEXO 1 - Avaliação de Desempenho de Fornecedores

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| logo cacispar 2018 (1).pngAvaliação de Desempenho de FornecedoresNome do Fornecedor: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Produto/Serviço Fornecido: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestão Democrática | 5Ótimo | 4Bom | 3Regular | 2Ruim | 1Insatisfatório | Comentários |
| 1. Quanto ao cumprimento do serviço acordado
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. Nível de qualidade do produto/serviço
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. Atendimento às solicitações da Equipe Técnica
 |  |  |  |  |  |  |
| Total de pontos/resultado |  |  |
| Avaliador (nome e assinatura) | **Data:** \_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ |  |

 |