

Prezado Fornecedor,

Este documento deve orienta-lo quanto às práticas de avaliação e monitoramento do desempenho de fornecedores contratados pelo SESC/RS.

A partir do mês de maio de 2017, tal avaliação passou a ser previamente comunicada nos editais de licitação e autorizações de fornecimento emitidas.

Informamos que este processo esta sujeito a alterações sem prévio aviso, cabendo tão somente ao SESC/RS a atualização da versão deste documento no site [www.sesc-rs.com.br](http://www.sesc-rs.com.br).

Abaixo esclarecemos as principais etapas do processo, a fim de mantermos a transparência da gestão de fornecedores adotada pela entidade.

## **ITEM 1 – SÃO CONDIÇÕES PARA APLICAÇÃO DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DE DESEMPENHO DE FORNECEDORES:**

1.1 Todo fornecedor estará sujeito a esta metodologia independente da modalidade de contratação utilizada (licitações ou compras diretas), da sua frequência de entrega (eventual ou sistemática), do volume de compra e/ou valores monetários envolvidos.

Abaixo esclarecemos quais são as condições para que o fornecedor entre no escopo de aplicação desta metodologia de avaliação:

- ter adjudicada (liberada pela autoridade competente) a sua contratação;

- ter o fornecimento autorizado pela Gerência de Materiais e Serviços, o que será configurado a partir da convocação do fornecedor para assinatura do contrato ou, para os casos de inexistência de contrato, a partir do recebimento do documento denominado “Autorização de Fornecimento”;

## **ITEM 2 - REQUISITOS AVALIADOS PARA MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR**

2.1 Os requisitos utilizados para o monitoramento do desempenho dos fornecedores são individualizados, tendo em vista a **necessidade de observar às condições estipuladas antes de cada contratação e as especificações contidas nos editais, contratos e autorizações de fornecimento.**

2.2 O fornecedor atesta sua ciência acerca destas exigências (requisitos), a partir da apresentação de sua proposta, independente da modalidade de contratação, não cabendo alegações de desconhecimento posteriores.

2.3 No momento de assinatura do contrato, todos os fornecedores devem indicar seu preposto para resolução das infrações registradas.

2.4 Na modalidade de contratação direta (Dispensa ou Inexigibilidade de Licitações), os requisitos a serem exigidos do fornecedor, serão definidos durante o período de negociação, mediante formalização nas propostas enviadas e aceite das condições expostas na Autorização de Fornecimento.

### **ITEM 3 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PARA FORNECIMENTO CONFORME:**

3.1 Durante e após o período de fornecimento, se atendidos todos os requisitos exigidos na contratação, não é necessária a realização de avaliação de desempenho do fornecedor, pois o mesmo permanecerá com seu conceito máximo. Entretanto, caso seja identificado algum descumprimento, caberá ao fiscal do contrato, realizar e acompanhar o processo de **Avaliação de Desempenho de Fornecedor Não Conforme**.

### **ITEM 4 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES NO FORNECIMENTO:**

4.1 Somente serão abertas novas Avaliações de Desempenho de Fornecedor Não Conforme para descumprimentos dos requisitos de fornecimento diferentes dos que já estão sendo tratados.

4.2 O colaborador da Unidade Operacional ou Área do Departamento Regional, designado como fiscal do contrato, que identificar o descumprimento das exigências estabelecidas será o responsável por notificar o fornecedor, concedendo-lhe prazo para a apresentação de um plano de ação ou a solução imediata do problema apresentado, o que deverá ser formalizado dentro do prazo estipulado na notificação.

4.3 Se o plano de ação não for cumprido pela contratada, ou a mesma se omitir na resolução do problema apresentado, o descumprimento contratual passará a ser objeto de Processo Administrativo, possibilitando o contraditório e a ampla defesa e a verificação da necessidade de aplicar as sanções previstas, em conformidade com a Resolução nº 1252/2012, a qual disciplina as licitações e contratações do SESC/RS.

### **ITEM 5 - NOTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR E AÇÕES CORRETIVAS:**

5.1 A notificação tem por objetivo informar ao fornecedor a identificação de qualquer descumprimento dos requisitos estabelecidos na contratação, e conceder prazo para a regularização da contratação.

5.2 O prazo para resposta do fornecedor terá início após a confirmação de recebimento da notificação, ou qualquer outro meio que evidencie o início da tratativa e ciência da contratada acerca do descumprimento contratual evidenciado.

5.3 As ações corretivas devem ser realizadas dentro do prazo previsto na notificação, sempre acompanhadas das evidências que comprovem a resolução do problema.

## ITEM 6 – AVALIAÇÃO DE IMPACTO DO FORNECIMENTO NÃO CONFORME:

6.1 Ao realizar o processo de Avaliação de Desempenho de Fornecedor Não Conforme, o fiscal de contrato faz a análise do impacto gerado pelo descumprimento do requisito identificado como insatisfatório. Esta análise é realizada através das respostas às perguntas já relacionadas no formulário padrão. As informações alimentam automaticamente a planilha de banco de dados (acesso restrito GMS), viabilizando assim a classificação da avaliação, conforme a relevância de cada pergunta. Estas informações são utilizadas como base para relatórios que auxiliam na gestão de fornecedores.

6.2 O cálculo contido na planilha de banco de dados considera os pesos de cada questão para o cálculo do grau de impacto. Quando este resultado for <30, consideram-se como **Baixo Impacto**, quando for > ou = a 30 considera-se o fornecimento Não Conforme como **Alto Impacto**. Veja detalhamento na tabela 2, que segue:

Tabela 2- Avaliação de Impacto da Ocorrência

Perspectiva	Questionamento para Análise	Relevância (Peso)
Impacto no Cliente	O cliente deixou de ter sua necessidade atendida?	35
	Já houve reclamações dos clientes acerca deste assunto?	15
Impacto na Operação	A ocorrência impactou na realização de alguma etapa operacional?	5
Impacto na Segurança Patrimonial ou de Pessoas	A ocorrência comprometeu de forma significativa a segurança dos clientes, profissionais e/ou patrimônio do Sesc?	30
Necessidade de Atendimento Legal da Entidade	A ocorrência pode gerar impacto legal e/ou ambiental significativo, ou ainda gerar corresponsabilidade para o SESC-RS?	15

### 6.3 Conceitos para Análise de Impacto:

**Impacto no cliente** – Interferência direta nos requisitos dos clientes gerando reclamações e perda na qualidade da prestação do serviço.

**Impacto na Operação:** É o nível de interferência na execução dos processos operacionais essenciais ao funcionamento da entidade e em consequência na prestação dos serviços.

**Impacto Segurança patrimonial ou de pessoas:** São observados os fornecimentos atrelados a serviços ou produtos que impactam na segurança das pessoas, sejam elas colaboradores, clientes ou terceiros. Por exemplo: transportes de pessoas, controles de acessos e vigilância das instalações, fornecedores que prestam serviços dentro de suas instalações do qual devem utilizar EPI e outras práticas de segurança necessárias;

**Impacto na Necessidade de Atendimento Legal da Entidade:** Avalia o quanto o não atendimento ao requisito estabelecido comprometeu o atendimento de requisitos legais de responsabilidades do Sesc/RS, desde que previstos em contrato.

## ITEM 7 - REGRAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO DESEMPENHO DE FORNECEDORES:

7.1 Todo novo fornecedor, ao ser contratado e devidamente autorizado para início da prestação do serviço ou fornecimento de material, tem seu desempenho inicial definido em 100 pontos. Esta pontuação é atribuída tendo em vista que o fornecedor é considerado apto para a realização do fornecimento, pois atende as exigências de qualificação estabelecidas em edital, contratos e condições definidas nos processos de contratações diretas.

7.2 Esta pontuação individual equivale a uma única nota global dentro da entidade, ou seja, independente de quantidade de Unidades Operacionais ou áreas do DR atendidas, bem como a frequência do fornecimento, o desempenho de cada fornecedor é avaliado como um todo, sendo que a cada registro de fornecimento *não conforme* este fornecedor terá sua pontuação reduzida conforme a tabela abaixo:

Tabela 2 – Classificação e pontuação do desempenho do fornecedor:

Nº de Ocorrências	Redução de Pontos	Classificação	Conceito
0	0	100 pontos	Excelente
1	-10	90 pontos	Ótimo
2 a 3	-15	85 pontos	Bom
4 a 6	-30	70 pontos	Regular
7 ou mais	-50	50 pontos	Processo Administrativo

7.3 O conceito atribuído é atualizado automaticamente a cada novo registro, porém a redução de pontos é cumulativa pelo período de 6 meses e depois de encerrado o ciclo, o fornecedor volta a ter sua pontuação em 100 e somente terá sua pontuação reduzida a partir do descumprimento dos requisitos estabelecidos. Ao final do ano, é realizada a média dos 2 períodos e finalizada a pontuação de cada fornecedor para o ano.

#### **ITEM 8 - COMUNICAÇÕES DO DESEMPENHO AO FORNECEDOR:**

8.1 O fornecedor é comunicado semestralmente sobre o seu desempenho, seja qual for o seu resultado do período, de acordo com os conceitos indicados na tabela 2, do item 7.2 supra indicado.

#### **ITEM 9 - MONITORAMENTO DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR**

**9.1** - As Unidades e áreas do departamento regional irão acompanhar a evolução dos respectivos indicadores, a fim de identificar o desenvolvimento dos seus fornecedores, e as melhorias proporcionadas pelo sistema de avaliação aplicado, tendo em vista a identificação e tratativa dos entraves identificados durante o ciclo.

**ITEM 10** - Este manual entra em vigor a partir do dia 02 de maio de 2017.