

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES / SUBCONTRATADOS / CÓDIGO DE CONDUTA

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente a **Cadeinor**, informa os parâmetros de avaliação e avaliação a efetuar a fornecedores / subcontratados.

O objetivo desta avaliação é, para além de aferirmos internamente a qualidade do bem / serviço prestado, podermos dar feedback ao fornecedor / subcontratado para que este possa evoluir e adaptar-se às necessidades do cliente. Com este procedimento entendemos que estamos a fomentar o crescimento, a melhoria contínua e o nível de **Excelência das Organizações**.

Os critérios pelos quais são avaliados são seguintes:

Critérios de Avaliação	Critério	Cumprimento dos Prazos de Entrega / Realização do Serviço	Condições de Pagamento
	Muito Bom	Nunca se verificou qualquer atraso	≥ 60 Dias
	Bom	Ocorreram 5 atrasos que não causaram prejuízo à CADEINOR e não afectaram a satisfação do Cliente	≥ 30 Dias e < 60 Dias
	Mau	Ocorreu pelo menos 1 atraso que causou prejuízo à CADEINOR mas não afectou a satisfação do Cliente	< 30 Dias
	Muito Mau	Ocorreu pelo menos 1 atraso que causou prejuízo à CADEINOR e afectou a satisfação do Cliente	Pronto Pagamento

Critérios de Avaliação	Critério	Qualidade Global dos Produtos / Serviços	Rapidez e Eficiência no Tratamento das Reclamações
	Muito Bom	Produto / Serviço cumpriu todas as especificações	As reclamações apresentadas são tratadas eficazmente e dentro do prazo estabelecido para a sua resolução
	Bom	Ocorreu até 10 anomalias que não causaram prejuízo à CADEINOR nem afetou a satisfação do Cliente	As reclamações apresentadas são tratadas eficazmente ocorrendo algumas vezes um ligeiro atraso no prazo estabelecido para a sua resolução
	Mau	Ocorreu 1 anomalia que causou prejuízo à CADEINOR mas não afetou a satisfação do Cliente	As reclamações apresentadas são tratadas eficazmente mas quase sempre fora do prazo estabelecido para a sua resolução
	Muito Mau	Ocorreu pelo menos 3 anomalias que causaram prejuízo à CADEINOR e afetaram satisfação do Cliente.	As reclamações apresentadas não são tratadas devidamente pelo fornecedor / subcontratado

Critérios de Avaliação	Critério	Preço Acordado
	Muito Bom	Quando preço é o acordado com o fornecedor / subcontratado ou este envia tabela de preços antecipadamente.
	Bom	Alteração dos preços acordados ou tabela de preços com aviso prévio.
	Mau	Alteração dos preços acordados ou tabela de preços sem aviso prévio.
	Muito Mau	Quando o fornecedor fatura a um preço superior ao preço acordado.

Temos ainda o seguinte critério: “Se a empresa tem certificação” (Ex: 9001, 14001,18001, certificação do produto, FSC,...).

As ponderações são as seguintes:

- ✓ Certificação (10%) - 5% (Qualidade - 9001 / Produto/Serviço / Outros) + 5% (Ambiente - 14001 / FSC / PECFC/ Outros).
- ✓ Cumprimento Prazos de Entrega / Realização do Serviço (20%)
- ✓ Qualidade Global do Produto / Serviço (40%)
- ✓ Condições de Pagamento (10%)
- ✓ Rapidez, Eficiência no Tratamento Reclamações (10%)
- ✓ Preço Acordado (10%)

O resultado é enquadrado da seguinte forma:

Resultado	
< 25%	Inaceitável
25% ≥ - < 50%	Mau
≥ 50% - ≤ 90%	Bom
>90%	Muito Bom

Código de Conduta

A **Cadeinor** tem os seguintes princípios e práticas de natureza ética:

- ✓ Estabelecer relações de proximidade e de efetiva parceria com os fornecedores / subcontratados;
- ✓ Selecionar os fornecedores / subcontratados com base em critérios de imparcialidade;
- ✓ Selecionar e avaliar os seus fornecedores/ subcontratados com base na capacidade de estes cumprirem os requisitos acima mencionados **Cadeinor**;

Obrigações dos Fornecedores / Subcontratados da Cadeinor

A **Cadeinor** informa os seus fornecedores e subcontratados das exigências a cumprir, nomeadamente:

- ✓ Não utilização de trabalho infantil;
- ✓ Não utilização de trabalho forçado e compulsório;
- ✓ Ter um ambiente de trabalho seguro e saudável, cumprindo com as regras e exigências na área da saúde e segurança, de acordo com a legislação em vigor e aplicável à sua atividade;
- ✓ Dar aos seus colaboradores a liberdade de associação e direito à negociação coletiva, sem qualquer tipo de represálias;
- ✓ Não fazer discriminação nas atividades de seleção / gestão dos recursos humanos (remuneração, promoção, formação e outras);
- ✓ Cumprir a legislação e regulamentos nacionais e internacionais aplicáveis à sua atividade / produto.

Requisitos Ambientais:

- ✓ Os fornecedores / subcontratados devem enviar, conforme aplicável, **declarações de conformidade REACH**;
- ✓ Os fornecedores / subcontratados devem enviar, conforme aplicável, **certificados dos rótulos ecológicos dos seus produtos (Por ex: FSC, PEFC, Rótulos Ecológicos Europeus (ECOLABEL),...)**;
- ✓ Internamente os fornecedores / subcontratados devem implementar políticas para minimizar os seus impactes ambientais;
- ✓ Os fornecedores / subcontratados devem implementar boas práticas para a redução de CO₂.

Os princípios mencionados acima, constituem um instrumento de compromisso para um desenvolvimento sustentável, feito “por pessoas... e para as pessoas!”