



RELATÓRIO ANUAL

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

2025

**DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA E
PATRIMONIAL**

DIVISÃO DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA

**UNIDADE ORGÂNICA DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA DE BENS
E SERVIÇOS**

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	Pág. 3
2. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS FORNECEDORES.....	Pág. 5
2.1 ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DO RELACIONAMENTO E DAS TRANSAÇÕES DE FORNECEDORES.....	Pág. 5
2.2 ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE FORNECEDORES POR CATEGORIA DE FORNECIMENTO.....	Pág. 7
2.3 CONCLUSÕES.....	Pág. 10

1. NOTA INTRODUTÓRIA

A relação com os fornecedores assume-se como essencial para que a Câmara Municipal de Ponta Delgada possa prosseguir eficazmente a sua missão. O acompanhamento e a avaliação contínuos destes parceiros são essenciais para assegurar elevados padrões de qualidade nos serviços prestados aos cidadãos, promovendo simultaneamente uma relação justa, transparente e responsável. Os fornecedores são encarados como parceiros estratégicos, uma vez que os seus bens e serviços influenciam diretamente a conformidade e a qualidade dos serviços disponibilizados por esta Câmara Municipal.

Por este motivo, a avaliação do desempenho dos fornecedores constitui uma ferramenta de gestão essencial na relação entre o Município e os seus parceiros. O acompanhamento contínuo do seu desempenho permite contribuir para o seu desenvolvimento e melhoria, promovendo a identificação de soluções equilibradas e vantajosas para ambas as partes, em conformidade com os requisitos e expectativas definidos, com especial enfoque nas boas práticas ambientais.

Na avaliação de fornecedores relativa ao ano de 2025, foram considerados os fornecedores enquadrados nas seguintes categorias de fornecimento:

- ✓ Construção Civil (Projetos, Empreitadas, Serviços de fiscalização, Materiais de construção);
- ✓ Higiene e limpeza (Prestação de serviços de limpeza, Produtos de limpeza e higiene);
- ✓ Controlo de pragas, detergentes e fitofarmacêuticos (Detergentes industriais, Serviço de controlo de pragas, Fitofarmacêuticos);
- ✓ Consumíveis de escritório (Papel, tinteiros e toners);
- ✓ TIC - Tecnologias de informação e comunicação (Software e serviços de desenvolvimento, Serviços de manutenção);
- ✓ Mobiliário urbano e de escritório (Mobiliário urbano, Contentores, eco-pontos e papeleiras, Equipamento desportivo e parques infantis);
- ✓ Viaturas e serviços de transporte (Aquisição de veículos de recolha de resíduos sólidos urbanos, Prestação de serviços de transporte de pessoas e mercadorias, Serviços de recolha seletiva de resíduos urbanos);
- ✓ Manutenção (Materiais e equipamentos, Serviços de manutenção, Equipamentos de proteção individual - EPI's e Serviços de Calibração e Inspeção Periódica Obrigatória);
- ✓ Serviços (Estudos e consultoria, Comunicação, publicidade, imagem e promoção de eventos, Serviços de catering, Aluguer de equipamentos).

Na presente avaliação a seleção de fornecedores foi realizada mediante o cumprimento cumulativo das seguintes condições:

- ✓ Terem fornecimentos no período a que respeita a avaliação;
- ✓ Fornecimentos para a aquisição de bens, serviços e empreitadas, que se enquadrem no procedimento de ajuste direto ou concurso público.

Garante-se que a avaliação incidiu sobre todos os tipos de fornecimento, procedendo-se à avaliação do fornecedor mais relevante da tipologia, mesmo que não seja cumprido o segundo ponto do parágrafo anterior.

A avaliação dos fornecedores é efetuada através da resposta a um questionário (IMP.32.GF (02) "*Avaliação dos Fornecedores*"), pelo/a gestor/a do contrato, se aplicável, ou pelos Serviços que recebem o fornecimento, em que o desempenho do fornecedor é classificado em 5 níveis.

De acordo com a INST.15.CP(02) "*Seleção e Avaliação de Fornecedores*" o presente relatório tem por objeto agregar os registos relativos à avaliação de fornecedores e quaisquer ações necessárias que daí resultem, da seguinte forma:

- ✓ Avaliação Periódica Média > 3,0 → Informar formalmente o fornecedor do teor da avaliação;
- ✓ Avaliação Periódica Média ≤ 3,0 e > 2,0 → Solicitar uma ação corretiva. Sempre que possível reduzir o volume de compras;
- ✓ Avaliação Periódica Média ≤ 2,0 → Propor ao setor a suspensão das compras aos fornecedores (não aplicável a concursos públicos).

2. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE FORNECEDORES

2.1 ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DO RELACIONAMENTO E TRANSAÇÕES DE FORNECEDORES

Face ao exposto, foram avaliados 128 fornecedores, com base em 336 respostas obtidas de um total de 424 inquéritos enviados. A avaliação foi efetuada mediante o preenchimento de um questionário remetido aos diversos Serviços da Câmara Municipal de Ponta Delgada, no qual o desempenho dos fornecedores é classificado numa escala de cinco níveis.

Verifica-se que, no ano em análise, a taxa de resposta foi de 79%, representando uma ligeira diminuição face ao ano anterior (80,4%), ou seja, uma variação negativa de 1,4 pontos percentuais, doravante designado por pp. Por sua vez, comparativamente a 2023 (80,7%), registou-se uma diminuição de 1,7 pp, evidenciando um decréscimo na taxa de participação face aos inquéritos enviados, conforme se pode constatar no quadro abaixo.

2023	2024	2025
119 fornecedores	114 fornecedores	128 fornecedores
410 inquéritos	496 inquéritos	424 inquéritos
331 respostas	399 respostas	336 respostas

O quadro que se segue representa a avaliação dada aos fornecedores no ano de 2025, numa escala de 1 a 5 onde 1 é “Mau” e 5 é “Muito Bom”. Ressalva-se que o respondido como “N/A” não entrou na média.

Avaliação por itens									
Avaliação do relacionamento									
	Mau	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	N/A			
	1	2	3	4	5		TOTAL DE RESPOSTAS	Ponderação	Resultado
a) Disponibilidade do fornecedor - Facilidade de acesso a um interlocutor	Nunca disponível	Pouco disponível	Indiferente	Disponível	Sempre disponível				
	1	3	15	152	153	12	324	1425	4,40
b) Rapidez na resolução de problemas - Capacidade de colaboração na resolução de problemas	Mau	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	N/A			
	1	2	3	4	5		TOTAL DE RESPOSTAS	Ponderação	Resultado
	Nunca resolve	Raramente resolve	Indiferente	Resolve	Resolve Sempre				
	2	7	21	160	133	13	323	1384	4,28

Avaliação por itens									
Avaliação das transações									
	Mau	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	N/A			
c) Rigor na faturação – Ausência de erros no valor, prazo de pagamento, descrição do bem/serviço, dados do cliente e serviço	1	2	3	4	5		TOTAL DE RESPOSTAS	Ponderação	Resultado
	Sempre com erros	Frequentes erros	Indiferente	Frequentemente s/erros	Sempre s/erros				
	0	2	18	158	139	18	317	1385	4,37
	Mau	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	N/A			
d) Cumprimento de Prazos – Execução do prazo, de acordo com o estabelecido no contrato	1	2	3	4	5		TOTAL DE RESPOSTAS	Ponderação	Resultado
	Nunca cumpre	Frequente não cumprir	Indiferente	Frequentemente cumpre	Cumprir sempre				
	1	6	32	149	130	18	318	1355	4,26
	Mau	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	N/A			
e) Conformidade com o contrato – Conferência do fornecimento, tendo em conta os dados constantes no contrato	1	2	3	4	5		TOTAL DE RESPOSTAS	Ponderação	Resultado
	Nunca cumpre	Frequente não cumprir	Indiferente	Frequente cumprir	Cumprir sempre				
	1	5	21	156	143	10	326	1413	4,33
	Mau	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	N/A			
f) Desempenho Ambiental – Avaliação do grau de cumprimento dos critérios ambientais definidos no Manual de Critérios Ecológicos	1	2	3	4	5		TOTAL DE RESPOSTAS	Ponderação	Resultado
	Nunca cumpre	Frequente não cumprir	Indiferente	Frequente cumprir	Cumprir sempre				
	0	1	11	142	130	52	284	1253	4,41

Pela análise dos quadros abaixo, verifica-se que, em 2025, no que respeita à **Avaliação do Relacionamento**, verificou-se um decréscimo na média das respostas face a 2023, mas um ligeiro aumento relativamente a 2024. Quanto à **Avaliação das Transações**, observou-se, em comparação com o ano anterior (2024), uma melhoria nos indicadores “*Rigor na Faturação*”, “*Conformidade com o Contrato*” e “*Desempenho Ambiental*”. Em contrapartida, registou-se um ligeiro decréscimo no indicador “*Cumprimento de Prazos*”. Relativamente a 2023, verificou-se um aumento nos indicadores “*Rigor na Faturação*” e “*Cumprimento de Prazos*”, e uma diminuição nos restantes dois indicadores.

Esta análise é igualmente evidenciada no Capítulo 2.3 — **CONCLUSÕES**, onde se apresentam os respetivos gráficos ilustrativos.

Avaliação do Relacionamento:

Anos	2023	2024	2025
Disponibilidade do Fornecedor	4,43	4,36	4,40
Rapidez na Resolução de Problemas	4,36	4,25	4,28

Avaliação das Transações:

Anos	2023	2024	2025
Rigor na Faturação	4,32	4,36	4,37
Cumprimento de Prazos	4,24	4,27	4,26
Conformidade com o Contrato	4,43	4,32	4,33
Desempenho Ambiental	4,51	4,25	4,41

2.2 ANÁLISE DO NÚMERO DE AVALIAÇÕES DO DESEMPENHO DE FORNECEDORES POR CATEGORIA DE FORNECIMENTO

Relativamente aos resultados obtidos, destaca-se que a categoria “*Higiene e Limpeza*” apresenta a maior ponderação no total das avaliações, com 31,25%. Verifica-se, contudo, um decréscimo significativo de 3,09 pp face ao ano anterior e um acréscimo expressivo de 20,37 pp em comparação com 2023.

Segue-se a categoria “*Construção Civil*”, com uma ponderação de 24,11%, evidenciando um aumento acentuado de 11,08 pp relativamente ao ano anterior, mas um decréscimo de 4,89 pp face a 2023.

No que respeita à categoria “*Manutenção*”, esta representa 20,54% do total, registando uma diminuição em relação aos anos anteriores: menos 9,03 pp comparativamente a 2024 e menos 12,39 pp face a 2023.

A categoria “*Serviços*” apresenta um ligeiro acréscimo, tanto em relação ao ano anterior de 3,38 pp como face a 2023 de 3,74 pp.

Na categoria “*Consumíveis de Escritório*”, observa-se um aumento residual de 0,16 pp relativamente a 2024 e um decréscimo de 0,66 pp em comparação com 2023.

Quanto à categoria “*TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação*”, verifica-se um decréscimo de 3,02 pp face a 2024 e de 2,44 pp relativamente a 2023.

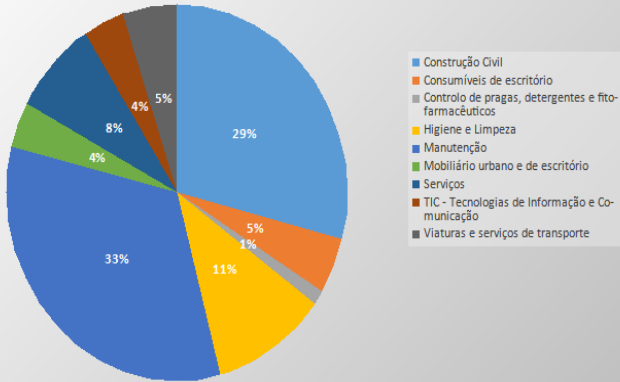
No que concerne às categorias “*Viaturas e Serviços de Transporte*” e “*Mobiliário Urbano e de Escritório*”, ambas registam decréscimos face a 2023 de 0,44 pp e de 0,36 pp, respetivamente e também em relação a 2024 de 1,57 pp e de 3,04 pp, respetivamente.

Por sua vez, a categoria “*Controlo de Pragas, Detergentes e Fitofarmacêuticos*” evidencia um acréscimo idêntico relativamente aos dois anos anteriores, com uma subida de 0,58 pp tanto face a 2023 como a 2024.

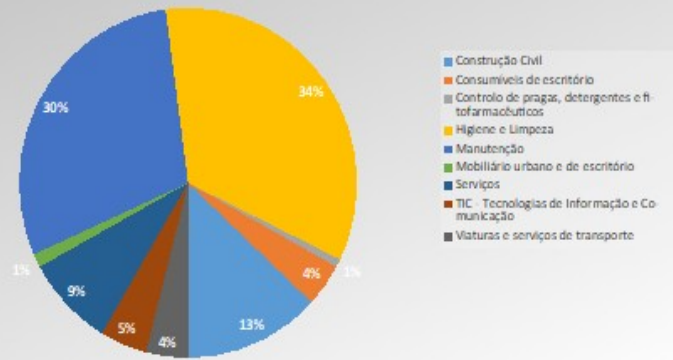
Por último, e ainda que não se enquadre em nenhuma das categorias definidas na INST.15.CP (02), a Divisão de Contratação Pública considerou pertinente proceder à avaliação do procedimento por concurso público relativo à aquisição de serviços de segurança e vigilância a banhistas, atendendo à relevância do registo para o serviço, nos termos da alínea c) da instrução supramencionada, conforme evidenciado no quadro e nos gráficos abaixo.

AVALIAÇÕES POR CATEGORIA DE FORNECIMENTO						
Categoria de Fornecimento	N.º avaliações 2023	%	N.º avaliações 2024	%	N.º avaliações 2025	%
Construção Civil	96	29,00%	52	13,03%	81	24,11%
Consumíveis de escritório	16	4,83%	16	4,01%	14	4,17%
Controlo de pragas, detergentes e fitofarmacêuticos	4	1,21%	3	0,91%	6	1,79%
Higiene e Limpeza	36	10,88%	137	34,34%	105	31,25%
Manutenção	109	32,93%	118	29,57%	69	20,54%
Mobiliário urbano e de escritório	13	3,93%	5	1,25%	3	0,89%
Serviços	27	8,16%	34	8,52%	40	11,90%
TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação	13	3,93%	18	4,51%	5	1,49%
Viaturas e serviços de transporte	17	5,14%	16	4,01%	12	3,57%
Outro - Importância do registo (Segurança e Vigilância a Banhistas)	-		-		1	0,30%
TOTAL DE AVALIAÇÕES POR CATEGORIA	331	100%	399	100%	336	100%

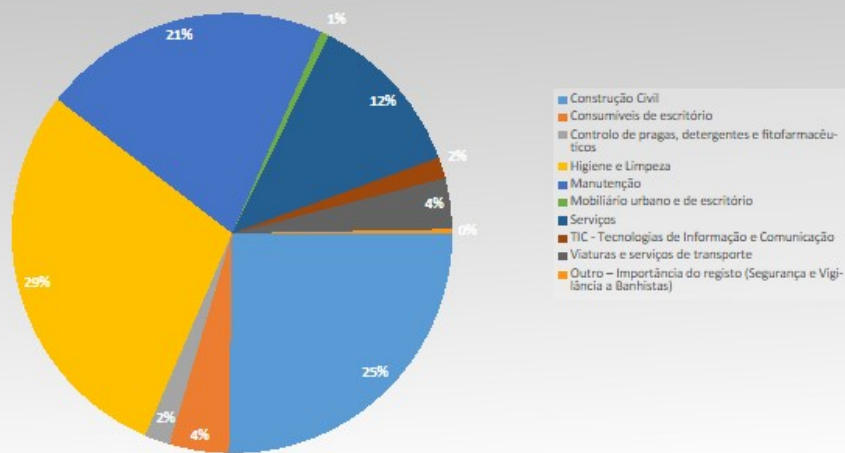
**AVALIAÇÕES POR CATEGORIA DE FORNECIMENTO
2023**



**AVALIAÇÕES POR CATEGORIA DE FORNECIMENTO
2024**



**AVALIAÇÕES POR CATEGORIA DE FORNECIMENTO
2025**



2.3 CONCLUSÕES

No que respeita às conclusões do apuramento das avaliações, obtiveram-se os resultados sintetizados no quadro seguinte, referentes aos anos de 2023, 2024 e 2025.

RESUMO			
AVALIAÇÃO 2025	N.º fornecedores avaliados (2023)	N.º fornecedores avaliados (2024)	N.º fornecedores avaliados (2025)
Avaliação periódica média > 3,0 -> Informar formalmente o fornecedor do teor da avaliação	115	109	122
Avaliação periódica média ≤ 3 e > 2 -> Solicitar uma ação corretiva ao fornecedor. Sempre que possível reduzir o volume de compras	3	4	3
Avaliação periódica média ≤ 2 → Propor ao serviço a suspensão das compras ao fornecedor (não aplicável a concursos públicos)	1	1	3
TOTAL DE FORNECEDORES AVALIADOS	119	114	128

Nos resultados de 2023, verificou-se a existência de um fornecedor com uma avaliação periódica média ≤ 2. Contudo, por se tratar de um procedimento realizado através de concurso público, não foi possível propor a suspensão das compras ao respetivo fornecedor, em conformidade com a Instrução de Trabalho n.º 15 (INST.15.CP(02)), que estabelece: “Avaliação periódica média ≤ 2,0 → Propor ao serviço a suspensão das compras ao fornecedor (não aplicável a concursos públicos).

Ainda no âmbito da avaliação de 2023, identificaram-se 3 fornecedores com avaliações periódicas entre ≤ 3 e > 2. Nestes casos, foram efetuadas comunicações aos/às gestores/as dos respetivos contratos, solicitando que diligenciassem junto dos fornecedores a implementação das necessárias ações corretivas e que, posteriormente, informassem sobre a sua eficácia, para efeitos de monitorização.

Relativamente a um desses fornecedores, não foi solicitada qualquer ação corretiva, uma vez que o fornecimento do bem ocorreu no próprio ano da avaliação e o contrato já se encontrava concluído. Noutro caso, não foi obtida resposta do/a gestor/a do contrato quanto à solicitação efetuada sobre as ações corretivas a implementar pelo fornecedor. No que respeita ao terceiro fornecedor, o/a gestor/a do contrato identificou as falhas verificadas durante a execução contratual e as respetivas ações corretivas. O fornecedor acatou as recomendações, apresentou justificação para as ocorrências e manifestou disponibilidade para introduzir melhorias, demonstrando interesse na manutenção de uma relação de parceria satisfatória com a Câmara Municipal.

No que respeita ao ano de 2024, verificou-se igualmente a existência de um fornecedor com avaliação periódica média igual ou inferior a 2. À semelhança do verificado no ano anterior, por se tratar de um concurso público, não foi possível propor a suspensão das compras. O fornecedor foi, contudo, formalmente notificado da avaliação obtida.

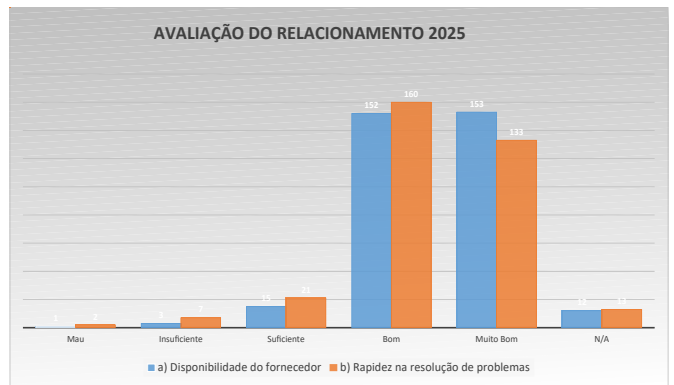
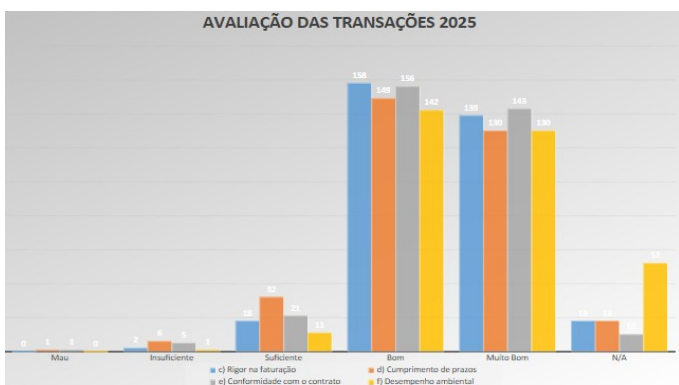
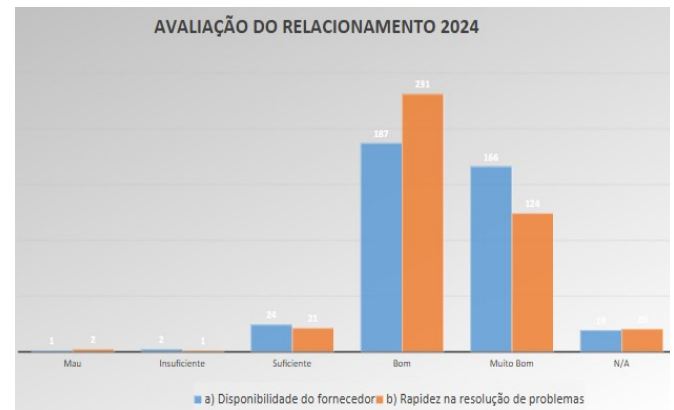
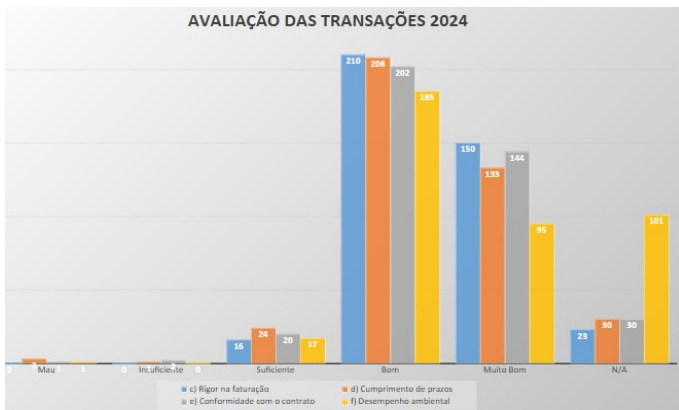
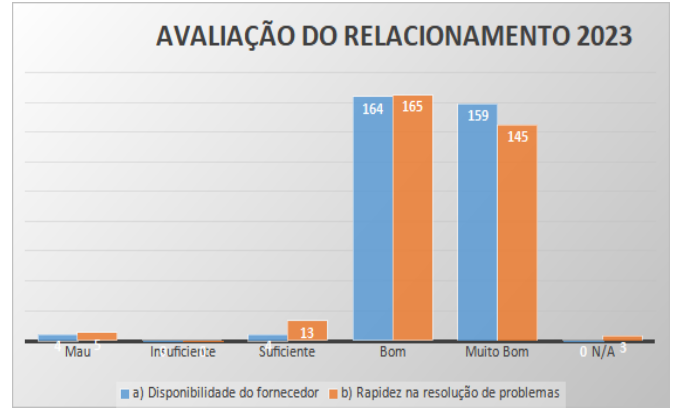
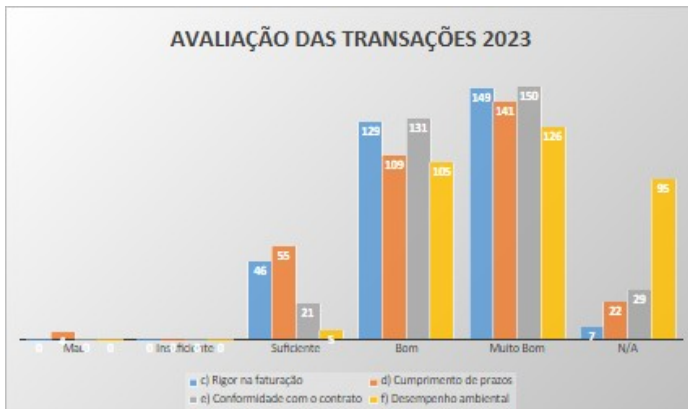
Foram ainda identificados 4 fornecedores — nas categorias de Manutenção, Viaturas e Serviços de Transporte e Mobiliário Urbano e de Escritório — com avaliação suscetível de originar pedido de ações corretivas. Todavia, apenas num dos casos se revelou necessário proceder a essa solicitação, por se tratar do único contrato ainda em vigor. Sempre que possível, nestas situações, deverá ser ponderada a redução do volume de compras. Importa referir que, após a comunicação ao fornecedor das ações corretivas a implementar, verificou-se uma melhoria na respetiva avaliação no presente ano. Não obstante desta evolução positiva, continuam a subsistir alguns aspetos passíveis de aperfeiçoamento, conforme assinalado pelo/a gestor/a do contrato no momento da avaliação.

Relativamente ao ano de 2025, apurou-se a existência de 3 fornecedores com avaliações periódicas entre ≤ 3 e > 2 . No entanto, dois dos contratos já se encontram concluídos, pelo que não se justifica a solicitação de ações corretivas. O terceiro contrato mantém-se em execução, com término previsto para julho do corrente ano, pelo que se considera adequado solicitar ao fornecedor a implementação de ações corretivas, especialmente se ainda houver margem temporal para introduzir melhorias efetivas na prestação do serviço.

Ainda em 2025, foram identificados três fornecedores com avaliação igual ou inferior a 2. Contudo, por se tratarem novamente de procedimentos realizados através de concurso público, não é possível propor a suspensão das compras, em conformidade com o disposto na Instrução de Trabalho n.º 15 (INST.15.CP(02)), anteriormente referida.

A eficácia das ações corretivas implementadas será acompanhada e monitorizada em articulação com os/as respetivos/as gestores/as de contrato e avaliadores/as.

Por fim, todos os restantes fornecedores deverão ser formalmente informados do teor da respetiva avaliação. Apresentam-se, de seguida, em formato gráfico, os resultados obtidos relativamente à avaliação do relacionamento e das transações com os fornecedores, referentes aos anos de 2023, 2024 e 2025.



Conforme evidenciado nos quadros abaixo, a média global obtida na avaliação dos fornecedores referente ao ano de 2025, apesar de revelar uma ligeira diminuição face aos anos anteriores, mantém-se em níveis considerados satisfatórios.

Com efeito, registou-se uma média de 4,31 numa escala de 1 a 5, o que demonstra que, globalmente, o desempenho dos fornecedores continua a situar-se num patamar positivo, ainda que se verifique uma tendência de ligeiro decréscimo que importa acompanhar e monitorizar nos próximos períodos de avaliação.

RESUMO

AVALIAÇÃO 2023	N.º fornecedores avaliados (2023)	Média das avaliações por escalão (2023)	Subtotal das avaliações por escalão (2023)
Avaliação periódica média > 3,0 -> Informar formalmente o fornecedor do teor da avaliação	115	4,50	517,22
Avaliação periódica média ≤ 3 e > 2 -> Solicitar uma ação corretiva ao fornecedor. Sempre que possível reduzir o volume de compras	3	2,87	8,6
Avaliação periódica média ≤ 2 → Propor ao setor a suspensão das compras ao fornecedor (não aplicável a concursos públicos)	1	1,00	1,00
TOTAL DE FORNECEDORES AVALIADOS	119	4,43	526,82

RESUMO

AVALIAÇÃO 2024	N.º fornecedores avaliados (2024)	Média das avaliações por escalão (2024)	Subtotal das avaliações por escalão (2024)
Avaliação periódica média > 3,0 -> Informar formalmente o fornecedor do teor da avaliação	109	4,49	489,94
Avaliação periódica média ≤ 3 e > 2 -> Solicitar uma ação corretiva ao fornecedor. Sempre que possível reduzir o volume de compras	4	3,00	12
Avaliação periódica média ≤ 2 → Propor ao serviço a suspensão das compras ao fornecedor (não aplicável a concursos públicos)	1	1,00	1,00
TOTAL DE FORNECEDORES AVALIADOS	114	4,41	502,94

RESUMO

AVALIAÇÃO 2025	N.º fornecedores avaliados (2025)	Média das avaliações por escalão (2025)	Subtotal das avaliações por escalão (2025)
Avaliação periódica média > 3,0 -> Informar formalmente o fornecedor do teor da avaliação	122	4,41	538,40
Avaliação periódica média ≤ 3 e > 2 -> Solicitar uma ação corretiva ao fornecedor. Sempre que possível reduzir o volume de compras	3	2,75	8,25
Avaliação periódica média ≤ 2 → Propor ao serviço a suspensão das compras ao fornecedor (não aplicável a concursos públicos)	3	1,75	5,25
TOTAL DE FORNECEDORES AVALIADOS	128	4,31	551,90



Praça do Município • 9504-523 PONTA DELGADA
Telefone 296 304 400 • Fax 296 304 401 • N° Verde 800 205 479
www.cm-pontadelgada.pt • geral@mpdelgada.pt
NIPC: 512 012 814

DCP – Divisão de Contratação Pública

UOCPBS – Unidade Orgânica de Contratação Pública de Bens e Serviços