



INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

**Que critérios para a Avaliação e Seleção de fornecedores? Uma abordagem de análise por decisão multicritério (MCDA)**

Marco André Olim Pires

Mestrado em Gestão de Empresas

Orientador:

Doutor Renato Lopes da Costa, Professor Auxiliar (com agregação),

ISCTE Business School – Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral (IBS)

Orientador:

Doutor Ricardo Jorge Castro de Correia, Professor Auxiliar,

Universidade da Madeira - Faculdade de Ciências Sociais

Setembro, 2023



**Que critérios para a Avaliação e Seleção de fornecedores? Uma abordagem de análise por decisão multicritério (MCDA)**

Marco André Olim Pires

Mestrado em Gestão de Empresas

Orientador:

Doutor Renato Lopes da Costa, Professor Auxiliar (com agregação),

ISCTE Business School – Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral (IBS)

Orientador:

Doutor Ricardo Jorge Castro de Correia, Professor Auxiliar,

Universidade da Madeira - Faculdade de Ciências Sociais

Setembro, 2023



“Aprender é a única coisa de que a mente nunca se cansa, nunca tem medo e nunca se arrepende”

Leonardo da Vinci



## **Agradecimentos**

Gostaria de agradecer aos meus pais por nunca terem deixado de acreditar em mim durante todo o meu percurso académico, e por me terem proporcionado as condições para aqui chegar, bem como por me transmitirem os verdadeiros valores essenciais à vida. Sem eles não seria quem sou e nunca teria conseguido aqui chegar.

À minha esposa que desde o início deste mestrado acompanhou-me e deu-me o suporte necessário para terminá-lo, e aos meus filhos pelas minhas ausências no decorrer da realização desta tese.

Aos meus antigos colegas e amigos da pós-graduação em “Business Administration for non-management graduates”, nomeadamente a Eng. Ana Sofia Andrade, o Dr. Dionísio Andrade, o Eng. Pedro Abreu, o Dr. Pedro Luis e o Dr. Tiago Gouveia.

À empresa onde trabalho na pessoa do Exmo. Sr. Presidente Eng. Francisco Taboada, pela disponibilidade em me permitir a realização desta tese na E.E.M - S.A., a todos os diretores das diversas direções que a constituem, bem como todos os colegas pela disponibilidade e partilha dos seus conhecimentos para a realização desta tese.

Por fim aos meus orientadores ao Doutor Renato Lopes da Costa e ao Doutor Ricardo Jorge Castro de Correia, pela sua disponibilidade e observações sempre com sentido crítico e construtivo ao longo da realização desta tese.

A todos muito obrigado



## Índice

Introdução.....	1
1.1 - Enquadramento .....	1
1.2 - Caracterização da empresa .....	2
1.3 - Problema de investigação, objetivos e estrutura da tese.....	4
2- Revisão da Literatura .....	6
2.1 - Função das compras, relação e gestão de fornecedores .....	6
2.2 - Problema na seleção de fornecedores .....	11
2.3 - Determinação dos critérios de seleção .....	11
2.4 – OS MCDA 's e o Método AHP .....	23
3 – Metodologia .....	31
3.1 – Aspetos Gerais .....	31
3.2 – Etapas de Investigação.....	32
4 – Análise e apresentação dos resultados .....	37
4.1 - Caracterização da amostra.....	37
4.2 - Análise do posicionamento na matriz KPM.....	39
4.3 - Análise dos Critérios e subcritérios selecionados por cada direção .....	40
5 – Conclusões.....	48
6 – Recomendações.....	50
7 – Referências .....	51

## Índice de figuras

Figura 1.1 - Aumento da complexidade e importância das decisões de aquisição, adaptado pelo autor (Fonte: De Boer, L. (1998) .....	2
Figura 1.2 – Estudos relevantes na área da ASF, elaborado pelo autor .....	4
Figura 2.1- Modelo conceptual estratégico e eficácia da gestão de compras de fornecedores e o seu impacto do desempenho financeiro, Adaptado pelo autor (Fonte: Baier, et al. (2008) .....	Anexo B
Figura 2.2 – Os quatro estágios de desenvolvimento do departamento de compras, adaptado pelo autor (Fonte: Ellram & Carr, 1994; Almeida & Sano,(2008) .....	Anexo B
Figura 2.3 – Contribuição do departamento de compras consoante o estágio de desenvolvimento em que se encontra, adaptado pelo autor (Fonte: Gitman & Flanagan, (2005) .....	Anexo B
Figura 2.4 – Características gerais dos colaboradores do departamento de compras, adaptado pelo autor (Fonte: Baily, et al.,2009; Almeida & Sano,(2018). .....	Anexo B
Figura 2.5 – “Iceberg” do preço/custo, adaptado pelo autor (Fonte: Baily, et al., 2015).....	7
Figura 2.6 - Classificação dos bens e serviços, segundo a matriz (Kraljic Portfolio Matrix-KPM), Tipo de parceria e Matriz de poder. Adaptado pelo autor (Fonte: Business, 1983; Montgomery et al.,(2018) .....	8
Figura 2.7 – Comparativo entre o relacionamento “Transaccional” e “Mutuo”, Adaptado pelo autor (Fonte: Gitman, et al., 2015; Ha & Krishnan, 2008) .....	Anexo B
Figura 2.8 - Critérios de classificação dos fornecedores, adaptado pelo autor (Fonte: Muralidharan et al. 2002) .....	14
Figura 2.9 – Critérios e subcritérios de seleção de fornecedores na indústria de “Fabrico com encomenda”, adaptado pelo autor (Fonte: Kannan & Haq, 2007) ...	15
Figura 2.10 – Critérios de seleção de fornecedores nos mercados de personalização em massa, adaptado pelo autor (Fonte: Hou, J., et al. 2007) .....	15
Figura 2.11 – Critérios de Seleção e avaliação de fornecedores na indústria metalúrgica, adaptado pelo autor (Fonte: Tahriri, et al., 2008) .....	16
Figura 2.12 –Variedade de critérios observados no artigo de Ha & Krishnan (2008), adaptado pelo autor, (Fonte: Ha & Krishnan (2008) .....	16
Figura 2.13 – Seleção de fornecedores na dimensão “AGILE” e “LEAN”, adaptado pelo autor (Fonte: Abdollahi, et al., 2015) .....	17

Figura 2.14 – Critérios de subcritérios para seleção e fornecedores para um fabricante automóvel, adaptado pelo autor (Fonte: Yadav & Sharma, 2016) .....	17
Figura 2.15 –Fatores de seleção de fornecedores numa perspetiva business-to-consumer (B2C), adaptado pelo autor (Fonte: Boyce & Mano, 2018) .....	18
Figura 2.16 – Critérios de subcritérios de seleção de fornecedores, adaptado pelo autor (Fonte: Ak, 2020) .....	19
Figura 2.17 - Rede de concorrência de critérios económicos, adaptado pelo autor (Fonte: Rashidi, et al., 2020) .....	20
Figura 2.18- Rede de concorrência dos critérios ambientais, adaptado pelo autor (Fonte: Rashidi, et al., 2020) .....	20
Figura 2.19- Rede de concorrência dos critérios sociais, adaptado pelo autor (Fonte: Rashidi, et al., 2020) .....	21
Figura 2.20 – Critérios Quantitativos e Qualitativos, adaptado pelo autor (Fonte: Saputro, et al., 2022) .....	21
Figura 2.21 – Fatores de seleção de fornecedores na indústria aeronáutica, adaptado pelo autor (Fonte: Chan et al. 2007) .....	22
Figura 2.22 – Critérios e subcritérios aplicados na indústria de fundição, adaptado pelo autor (Fonte: Akarte, et al., 2001) .....	23
Figura 2.23– Exemplo de decomposição hierárquica, adaptado pelo autor (Fonte: Saaty, R. W. 1987) .....	26
Figura 3.1 – Algoritmo de aplicação da metodologia, elaborado pelo autor .....	31
Figura 3.2 - Critérios e subcritérios selecionados com base na revisão de literatura , elaborado pelo autor .....	32
Figura 3.3 –Exemplo de Critérios e Subcritérios hierarquicamente identificados e respetivos pesos relativos, elaborado pelo autor.....	36
Figura 4.1 – Caracterização dos participantes relativamente ao género (Fonte: Questionário Google Forms) .....	37
Figura 4.2 – Caracterização dos participantes relativamente à faixa etária (Fonte: Questionário Google Forms) .....	37
Figura 4.3 – Caracterização dos participantes relativamente às habilitações literárias (Fonte: Questionário Google Forms) .....	38
Figura 4.4 – Caracterização dos participantes relativamente à direção a que estão associados (Fonte: Questionário Google Forms) .....	38

Figura 4.5 – Posicionamento das direções na matriz KPM, segundo os bens ou serviços mais solicitados, elaborado pelo autor .....	39
Figura 4.6 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelo D.S.P, realizado pelo autor. ....	40
Figura 4.7 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelo D.C.S.I, realizado pelo autor.....	41
Figura 4.8 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelo D.E.P, realizado pelo autor .....	41
Figura 4.9 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelo D.S.O, realizado pelo autor. ....	42
Figura 4.10 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelo D.S.D e D.S.T, realizado pelo autor. ....	42
Figura 4.11 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelo D.Q.A.S., realizado pelo autor. ....	43
Figura 4.12 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelas COMPAS, realizado pelo autor. ....	43
Figura 4.13 – Critérios mais votados pelos participantes (Fonte: Questionário Google forms) .....	44
Figura 4.14 – Subcritérios mais votados pelos participantes, dentro do critério QUALIDADE (Fonte: Questionário Google forms) .....	44
Figura 4.15 – Subcritérios mais votados pelos participantes, dentro do critério ENCOMENDA E ENVIO (Fonte: Questionário Google forms) .....	45
Figura 4.16 – Subcritérios mais votados pelos participantes, dentro do critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA (Fonte: Questionário Google forms) .....	45
Figura 4.17 – Subcritérios mais votados pelos participantes, dentro do critério CUSTO (Fonte: Questionário Google forms) .....	46
Figura 4.18 – Critérios e subcritérios mais votados pelos participantes (Fonte: Realizado pelo autor) .....	46
Figura 5.1 – Gráfico comparativo do peso dos Critérios de seleção e o seu peso médio (Fonte: Realizado pelo autor) .....	49

## Índice de tabelas

Tabela 2.1 – “Ranking” dos critérios obtidos no estudo realizado por Dickson’s , para fornecedores JIT, adaptado pelo autor (Fonte: Weber, et al.1991) .....	12
Tabela 2.2– “Ranking” dos critérios de seleção segundo o tipo de comprador, adaptado pelo autor (Fonte: Patton III, 1996) .....	12
Tabela 2.3 – Os 35 Critérios com maior ocorrência no estudo feito em 2017, adaptado pelo autor (Fonte: Kant & Davi, 2017) .....	Anexo C
Tabela 2.4 -Escala fundamental Saaty, adaptado pelo autor (Fonte: Saaty,1987; Alves & Alves, 2014) .....	26
Tabela 2.5 – Quadro de índices de consistência aleatórios, adaptado pelo autor (Fonte: Saaty, R. W. 1987) .....	29
Tabela 2.6 – Valores médios do IC, adaptado pelo autor (Fonte: Peláez & Lamata, 2003) .....	30
Tabela 3.1 – Exemplo do 1.º passo da aplicação do AHP, elaborado pelo autor.....	34
Tabela 3.2 – Exemplo do 2.º e 3.º passos da aplicação do AHP, elaborado pelo autor.....	34
Tabela 3.3 – Exemplo do 4.º passo da aplicação do AHP, elaborado pelo autor.....	35
Tabela 3.4 – Exemplo de utilização do “software” (Fonte: <a href="https://bpmsg.com/ahp/ahp-calc.php">https://bpmsg.com /ahp/ahp-calc.php</a> ) .....	35
Tabela 3.5 – Exemplo do cálculo dos valores de Ymax, IC e RC, elaborado pelo autor .....	35
Tabela 3.6 – Exemplo dos cálculos da agregação de todos os dados obtidos, através média geométrica e a respetiva normalização, elaborado pelo autor .....	36

## **Glossário de Abreviaturas**

AF - avaliação de fornecedores

AHP - Processo Analítico Hierárquico

AIP - Agregação Individual de Prioridades

ASF - Avaliação e Seleção de Fornecedores

BS's – Bens ou Serviços

B2C- "Business-to-consumer"

CS- Critérios de seleção

CTO - Custo total de aquisição

EEM S.A. – EEM-Empresa de Eletricidade da Madeira S.A.

IC-Índice de Consistência

IR - Índice de consistência aleatório

KPM - Kraljic Portfolio Matrix

MG - média geométrica

MCDA - Metodologia de análise de decisão multicritério

RAM - Região Autónoma da Madeira

RC - Razão de consistência

SAF - Seleção e Avaliação de Fornecedores

SF - Seleção de fornecedores

## **Anexos**

Anexo A – Questionários

Anexo B – Figuras

Anexo C – Quadros

Anexo D – Respostas Caracterização da amostra

Anexo E – Respostas posicionamento na Matriz KPM

Anexo F – Respostas D.S.P.

Anexo G – Respostas D.C.S.I.

Anexo H – Respostas D.E.P.

Anexo I – Respostas D.S.O.

Anexo J – Respostas D.S.D. – D.S.T.

Anexo K – Respostas D.Q.A.S.

Anexo L – Respostas Secção compras

Anexo M – Compilação das respostas referentes aos Critério

Anexo N – Compilação das respostas referentes aos Subcritérios

## Resumo

Com o aumento da concorrência nos mercados globais, as empresas enfrentam uma pressão constante para diminuir os gastos relacionados com a produção. Para manterem a competitividade e sobrevivência, o processo de avaliação e seleção de fornecedores (ASF) é um fator crítico no seu desempenho, devido à crescente complexidade tecnológica, à influência da globalização e crescente contratação de serviços externos. De acordo com a literatura, as propostas de valor na área da gestão de fornecedores para empresas com grandes cadeias de valor ainda são escassas e majoritariamente orientadas para o custo unitário.

O presente estudo avança com uma proposta de ASF para uma grande empresa do sector energético, cujas atividades principais englobam a produção, distribuição e comercialização de energia. Pela elevada diversidade de aquisições e diferentes atividades, a determinação dos critérios e subcritérios na ASF ganham uma maior relevância tendo em conta os objetivos do estudo.

Assim sendo, o objetivo deste estudo é identificar e determinar os critérios e subcritérios para serem implementados no processo de avaliação e seleção dos fornecedores. Simultaneamente é proposto que o processo de seleção e avaliação de fornecedores seja em função da natureza dos bens e serviços, em detrimento da política atual feita pela secção de compras / departamento financeiro, que avalia os fornecedores como um todo a um só critério.

Para isto é utilizada a revisão de literatura para a proposta de critérios e subcritérios e a matriz Kraljic Portfolio Matrix (KPM) para determinar a classificação da natureza dos bens e serviços. Para seleccionar os Critérios e Subcritérios, bem como as respetivas ponderações é utilizada a Metodologia de Análise de Decisão Multicritério (MCDA) - Processo Analítico de Hierarquização (AHP), em dois níveis. A agregação das respostas dos participantes de cada direcção será realizada através da Agregação Individual de Prioridades (AIP), e com recuso à média geométrica.

Na análise de resultados verificou-se pontos de convergência entre os departamentos na avaliação dos critérios e a secção de compras, que servem de orientação para o modelo de avaliação e seleção de fornecedores para a empresa estudada. No que respeita á convergência de critérios por natureza os bens e serviços verificou-se uma divergência num dos quadrantes da matriz KPM, indiciando que para bens e serviços no mesmo quadrante da matriz poderão ter critérios de seleção diferentes.

Palavras-chave: Metodologia de Análise de Decisão Multicritério (MCDA), Processo Analítico de Hierarquização (AHP), Seleção e Avaliação de Fornecedores (SAF)

JEL: M10 General Management; M11 Production Management

## **Abstrat**

With the increasing competition in global markets, companies often face constant pressure to lower production-related costs. In order to maintain competitiveness in a sustained operation, a supplier evaluation and selection process (ASF) is crucial in their performance, due to increasing technological complexity, the influence of globalization and increasing hiring of external services. According to literature, value propositions of supplier management for companies with large value chains are still scarce and mostly oriented towards unit cost.

The present study presents an ASF proposal for a large company in the energy business ,which main activities include the production, distribution and sale of energy. Due to the high diversity of acquisitions and different activities, the determination of criteria and sub-criteria in the ASF gains greater relevance taking into account the objectives of the study.

Therefore, the goal of this study is to identify and determine the criteria and sub-criteria to be implemented in the supplier evaluation and selection process. At the same time, it is proposed that the supplier selection and evaluation process be based on the nature of the goods and services, to the detriment of the current policy made by the purchasing section / finance department, which evaluates suppliers as a whole using a single criterion.

For this purpose, a literature review is used to propose criteria and sub-criteria and the Kraljic Portfolio Matrix (KPM) to determine the classification of the nature of goods and services. To select the Criteria and Sub-Criteria, as well as their respective weights, the Multi-Criteria Decision Analysis Methodology (MCDA) - Analytical Hierarchization Process (AHP) is used, at two levels. The aggregation of participants' responses from each direction will be carried out through Individual Aggregation of Priorities (AIP), and using the geometric mean.

Analysing the results, points of convergence were found between the departments in the evaluation of the criteria and the purchases department, which serve as a guide for the model of evaluation and selection of suppliers for the company studied. Regarding the convergence of criteria by nature of goods and services, there was a divergence in one of the quadrants of the KPM matrix, indicating that for goods and services in the same quadrant of the matrix there may be different selection criteria.

**Keywords:** Multi-Criteria Decision Analysis (MCDA), Analytical Hierarchy Process (AHP), Supplier Selection and Assessment (SAF)

**JEL:** M10 General Management; M11 Production Management

## Introdução

### 4.14 #0# Enquadramento #

A seleção, e, por conseguinte, a avaliação de fornecedores (ASF), foi reconhecida como um problema complexo e crítico para as organizações manterem-se competitivas, uma vez que este assunto tem impacto direto no “cash flow” e lucros das organizações. (Rouyendegh, et al., 2020). A ASF é um processo complexo e que depende de vários fatores, nomeadamente: dados quantitativos, dados qualitativos, existência e disponibilidade dos fornecedores. (Kumar & Kumar, 2014; Bai & Sarkis, 2010).

Segundo (Kant, 2017) a ASF é a função mais importante do departamento de compras, uma vez que o desempenho dos fornecedores pode ter uma implicação direta ao nível financeiro e operacional da organização. Como consequência houve crescente reconhecimento do papel estratégico do processo das compras (Paulraj, et al., 2006), uma vez que as empresas que têm de lidar com o problema da quantidade de informação disponível para a tomada de decisão. (Bai & Sarkis, 2010).

A existência de um paradigma da função das compras tendo em conta fatores externos e internos á empresa presentes na Figura 1, fazem com que se amplie o conjunto de opções do comprador e por consequência um aumento da complexidade do problema que enfrenta o departamento de compras quando do processo de ASF (De Boer, et al., 2001; De Boer, 1998). Segundo (Schoenherr & Tummala, 2007; Kumar & Kumar, 2014) a ASF deverá ter um suporte de apoio à decisão, obtido por meio de uma abordagem sistemática, utilizando a opinião coletiva para a obtenção de uma convergência em detrimento de uma opinião, visto que o consenso é muitas vezes mais eficaz.

Assim sendo será necessária uma abordagem holística para enquadrar o processo de ASF, nomeadamente, o aumento do número de decisores, a maior transparência exigida na atribuição de critérios de escolha e até novas formas de organização empresarial (Carter et al., 1998). Tendo em conta que existem variadas formas de organização optou-se uma análise por natureza de bens e serviços para que se possa testar se para uma mesma categoria de produtos temos os mesmos critérios de ASF para que o modelo possa ter validade em outro desenho organizacional.



Figura 1.1 - Aumento da complexidade e importância das decisões de aquisição, adaptado pelo autor (De Boer, L., 1998)

É neste sentido que se pretende criar um modelo que assente em critérios e subcritérios de avaliação e seleção de fornecedores e as respetivas ponderações, utilizando a Metodologia de Análise de Decisão Multicritério (MCDA) - Processo Analítico de Hierarquização (AHP).

#### 4.15#0# Caracterização #gd#np s#hvd#

Desde 1897, até à atual EEM - Empresa de Electricidade da Madeira, SA, sucederam-se vários ciclos de mudança, que se revelaram fundamentais para que o espírito de iniciativa perdurasse ao longo do tempo. Na verdade, em cada período verificaram-se desafios tecnológicos, implementação de sistemas inovadores, definição e execução dos respetivos planos estratégicos, com ambição e capacidade para enfrentar as dificuldades próprias de uma rede elétrica regional isolada.

No período compreendido entre 1897 e 1949, nascem as diversas centrais hidroelétricas hoje em exploração, cujo contributo na produção de energia elétrica na ilha da Madeira assume parcela importante.

Entre os anos 1949 e 1953, dá-se início à construção das centrais hidroelétricas da Serra de Água e da Calheta, empreendimentos que entram em exploração no ano de 1953.

Os anos entre 1953 e 1974, são uma das épocas notáveis da eletricidade na Madeira. Publica-se o Decreto-Lei n.º 38 722 (14/4/1952) atribuindo à Comissão Administrativa dos Aproveitamentos Hidráulicos da Madeira (CAAHM), a tarefa da produção, transporte e distribuição de energia elétrica a toda a ilha.

Entre 1974 e 1994, por Decreto-Lei n.º 12/74 de 17 de janeiro a CAAHM é transformada em Empresa Pública, sob a denominação - Empresa de Electricidade da Madeira, EP.

Desde 1994, a EEM-Empresa de Electricidade da Madeira, EP., passa a sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos (Decreto Legislativo Regional n.º 14/94/M de 3 de junho).

A EEM é constituída por um vasto conjunto de instalações, por toda a ilha da Madeira e Porto Santo. A sede da empresa encontra-se no centro do Funchal, mais precisamente na zona este da cidade, junto à orla marítima. Construído em 1956, o edifício está estabelecido no mesmo quarteirão onde, outrora, funcionou a primeira Central Térmica da Madeira. Atualmente, concentram-se no edifício-sede a Subestação do Funchal, o Museu de Eletricidade, os serviços de apoio administrativo, os serviços de apoio ao consumidor, alguns serviços de apoio técnico às zonas de distribuição e os gabinetes técnicos. Além do edifício-sede, a rede organizacional da EEM é complementada por um conjunto de lojas e infraestruturas de carácter técnico distribuídas por todo o arquipélago. A sua orgânica é constituída pela Assembleia Geral, o Conselho fiscal, pelo concelho de administração, pelas Direções sectoriais de onde fazem parte os chefes de secção.

Os seus quadros são constituídos por 650 funcionários, tem uma faturação anual de aproximadamente 200 milhões de euros e a sua missão é a produção, transporte e distribuição de energia elétrica, conforme a política regional para o setor, a gestão dos sistemas elétricos da Madeira e do Porto Santo, bem como a realização dos investimentos necessários para satisfazer as necessidades e garantir a qualidade dos serviços de fornecimento de energia elétrica. Na atualidade, os valores inerentes à EEM, de competência, rigor e disciplina e transparência, coexistem num quadro de paradigma de uma intervenção sustentável e de uma gestão que incorpora uma importante preocupação do impacto a médio e longo prazo, em sintonia com uma filosofia de responsabilidade social.

### 1.3 - Problema de investigação, objetivos e estrutura da tese

Segundo (Ho, et al., 2010), abordagem tradicional do critério único, preço mais baixo, não suporta nem tem a robustez necessária na gestão de fornecedores contemporânea. A abordagem tradicional, baseada no preço, não consegue garantir que o fornecedor selecionado tenha a melhor avaliação global, uma vez que os critérios orientados para o cliente (qualidade, entrega, flexibilidade, entre outros constantes em literatura) não são considerados na tomada de decisão. A avaliação e seleção de fornecedores já foi estudada através de variadas metodologias por variados autores (Figura 1.2), no entanto a proposta avançada para este estudo combina numa primeira fase, uma escolha à priori de critérios e subcritérios relevantes recolhidos da literatura, numa segunda fase a classificação dos bens e serviços e por último a aplicação de uma técnica multicritério (AHP) para priorizar os critérios por natureza e por departamento, criando um modelo para a ASF.

Autor	Finalidade	Resultados e Contribuições	Metodologia
Florez-Lopez, (2007)	Utilizar a proposta de valor acrescentado para melhorar a competitividade da empresa	As informações numéricas e linguísticas podem ser combinadas, a fim de obter a capacidade do fornecedor criar valor para o cliente.	Crisp e Fuzzy SOFM
Ha & Krishnan, (2008)	Descrever um modelo híbrido, para efetuar a avaliação de fornecedores	Delineou um modelo de avaliação de fornecedores utilizando varias técnicas.	AHP, DEA, NN
Aouadni, et al., (2019)	Analisar os diferentes métodos para o problema de seleção de fornecedores	Identifica os principais métodos utilizados na resolução deste problema. Identificou que o método AHP, é o mais utilizado dentro dos artigos analisados.	MCDA's
Wu T, (2009)	Desenvolver uma nova abordagem a avaliação e seleção de fornecedores	A utilização da Augmented DEA, permite uma elevada eficácia a nível de computação, comparada com outros métodos que utilizam os básicos múltiplos inputs e outputs	Augmented DEA
Chan FTS, et al.(2008)	Identifica os principais critérios de seleção associados à seleção de fornecedores globais	Identificou possíveis critérios que são uma ameaça para a seleção de fornecedores globais	fuzzi - AHP

Figura 1.2 – Estudos relevantes na área da ASF, elaborado pelo autor.

Após a determinação dos critérios e subcritérios, os mesmos serão incluídos no Sistema integrado de Gestão da qualidade, mais concretamente no procedimento de compras da organização, tendo em conta a natureza dos bens e serviços e os departamentos.

Com o intuito de alcançar o objetivo deste projeto, a recolha de dados para este trabalho será realizada mediante reuniões em todas as direções envolvidas em aquisições, nomeadamente com diretor e respetivos elementos designados pelo mesmo, envio de

questionários a todos os elementos selecionados. Após a receção das respostas aos questionários as mesmas serão tratadas e analisadas.

Esta tese é estruturada em seis capítulos distintos. No primeiro capítulo de introdução, analisa-se e enquadra-se o problema a investigar, caracterizado pela intrincada natureza do processo inerente à seleção de fornecedores. Tal complexidade advém das necessidades específicas de cada direção, delineando, assim, os objetivos subjacentes a esta investigação. No segundo capítulo, realiza-se uma revisão exaustiva da literatura, baseada em artigos que englobam tópicos relacionados com ASF onde se analisa a função desempenhada pela secção de compras, bem como a gestão e interação com os fornecedores. Sequencialmente, são explorados artigos relacionados à problemática da gestão de fornecedores, e a delimitação dos critérios e subcritérios utilizados para a SAF. O final deste capítulo incide nas Metodologias de Apoio à Decisão Multicritério (MCDA) e, mais especificamente, no Método de Análise Hierárquica (AHP). O terceiro capítulo compreende a definição da metodologia a ser empregue para a resolução do problema de investigação. No quarto capítulo, procedeu-se à análise e exposição dos resultados obtidos, seguido pelo quinto capítulo de conclusões e recomendações.

## 2- Revisão da Literatura

### 2.1 - Função das compras, relação e gestão de fornecedores

O departamento de compras evoluiu de uma mera função de compra para uma função estratégica da organização (Ellram & Carr, 1994; Braga, 2006; Tassabehji & Moorhouse 2008; Bals, et al., 2019), com as novas funções o departamento de compras passa a ter acesso direto à administração, tornando mais ágil a troca de informação.

Segundo Baier, et al. (2008), a estratégia das compras é aplicada como uma prioridade competitiva, com base nas investigações de Carr & Pearson (1999) Chen, et al. (2004), os pontos fortes e fracos do departamento de compras são concebidos conforme as suas práticas de modelo de compras, essas práticas estão relacionadas com as suas funções diárias.

Para Baier, et al. (2008), o alinhamento das compras com a gestão de fornecedores, pode ser definido como, o grau em que a estratégia e as práticas de compras de uma organização diferem das de uma organização perfeitamente alinhada que alcança resultados financeiros superiores, os autores apresentaram um modelo conceptual do alinhamento entre o departamento de compras, a estratégia do negócio, relacionado com o desempenho financeiro (Fig.2.1) (Anexo B).

Segundo Monczka, et al. (2020: p90), o processo de compras não é tarefa exclusiva do departamento de compras, mas sim de grande parte dos departamentos que compõem a organização, ou seja, são necessárias informações dos outros departamentos para que se inicie todo o processo de aquisição. Dentro das organizações deve existir um aumento da troca de informação quer seja técnica, quer seja classificação dos fornecedores, de modo a auxiliar os decisores tendo em conta vários o grau de importância na classificação dos mesmos. (Muralidharan et al., 2002)

Uma das funções críticas do departamento de compras é a seleção de fornecedores, uma vez que é essencial para melhorar a competitividade e a satisfação dos clientes. Existem diversos motivos para realizar esta tarefa, sendo que o aumento do valor acrescentado é uma das mais importantes (Siguaw & Simpson, 2004), e que contribui para a sobrevivência das organizações, visto que dá vantagem competitiva a longo prazo (Yu & Wong, 2015)

Segundo (Baier, et al., 2008) a estratégia das compras é operacionalizada conforme as prioridades competitivas das compras. Conforme as investigações realizadas por (Carr & Pearson, 1999; Chen, et al., 2004) a força ou a fraqueza é concretizada através da construção

de práticas de compras, e que estão relacionadas com atividade diária. Uma vez que os profissionais das compras podem facilmente “tocar e sentir”, estas práticas podem servir como alvos para melhorar o desempenho. (Schmenner & Vastag, 2006).

De acordo com Ellram & Carr (1994); Almeida & Sano (2018) o departamento de compras pode encontrar-se em 4 estágios evolutivos, essa evolução é verificada através do aumento contínuo da comunicação entre os participantes diretamente envolvidos, uma vez que o comprador não necessita ter conhecimento pleno sobre o AS´s solicitado pelo requerente. (Figura 2.2 - Anexo B). Já de acordo com Gitman & Flanagan (2015) o departamento de compras tem diferentes contribuições conforme o seu estágio de desenvolvimento (Figura 2.3 - Anexo B).

Para Tassabehji & Moorhouse (2008) o responsável pelo departamento de compras deve consciencializar os seus superiores que gere inúmeros recursos e que está envolvido em decisões que afetam diretamente o futuro da organização. Os autores Baily, et al. (2009); Almeida & Sano (2018), determinaram que o departamento de compras deve ser gerido de acordo com as características dos colaboradores e identificaram a evolução do perfil dos colaboradores (Figura 2.4 - Anexo B).

O fator preço é provavelmente a variável mais associada às responsabilidades do departamento de compras, pelo que a função das compras tem um papel importante na seleção do preço correto de aquisição, como tal o departamento de compras deve colaborar com os diversos departamentos e com os fornecedores tendo como objetivos eliminar custos desnecessários, ou seja, o preço é muito mais do que apenas o valor de compra, e existe uma diversidade de fatores que influenciam o preço, e o ignorar estes fatores levam a que o preço mais baixo pode levar ao custo mais elevado. (Baily et al., 2015: p6)

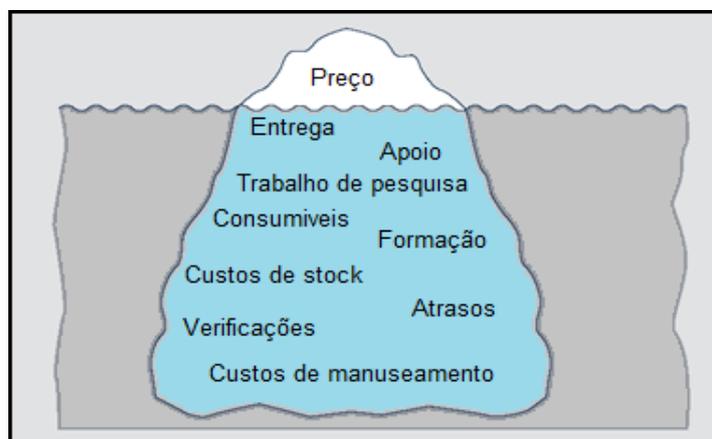


Figura 2.5 – “Iceberg” do preço/custo, adaptado pelo autor (Fonte: Baily, et al., 2015)

No que diz respeito à crescente importância da gestão da cadeia de fornecedores, esta inclui todas as atividades envolvidas desde a receção até ao preenchimento dos requisitos do cliente (Galankashi, 2013). A cadeia de fornecedores pode ser definida como “the design and management of seamless, value-added process across organizational boundaries to meet the real needs of the end customer” (Fawcett, et al., 2007; Galankashi, 2013: p1), ou seja, é a gestão contínua do processo da relação cliente-fornecedor com a adição da criação de valor para ambas as partes e que cubra sobretudo as necessidades reais do cliente. Se uma empresa não consegue satisfazer estas exigências, o cliente encontrará alguém mais flexível. (Monczka, et al., 2020; p5).

A gestão das compras e de fornecedores percorreu um longo caminho evolutivo, desde a sua origem através dos 5 direitos, a qualidade, quantidade, entrega, preço e serviço do processo operacional de compra. Atualmente, a gestão de fornecedores é uma função pró-ativa e estratégica (Ellram, et al., 2020). Segundo Monczka, et al. (2020; p89), a necessidade de gerir os fornecedores para os diferentes tipos de materiais, faz com que seja necessário adotar diferentes estratégias, devido ao seu contributo e o seu impacto nos resultados da organização. O papel estratégico da seleção de fornecedores torna-se mais importante quando se trata da aquisição de materiais com grande impacto financeiro e com elevado grau de complexidade (Abdollahi, et al., 2003), logo o processo de seleção de fornecedores deve ser específico para os diferentes tipos de bens e serviços, ou seja, deve existir uma classificação para diferenciar os bens e serviços (Gelderman & Van Weele, 2003). Para Business (1983) e Montgomery, et al., (2018), o processo de classificação consiste na identificação de 4 classes, os não críticos, os que trazem alavancagem, os estranguladores e os estratégicos, baseado em duas dimensões, complexidade e importância da compra, conforme se pode observar na figura 2.6

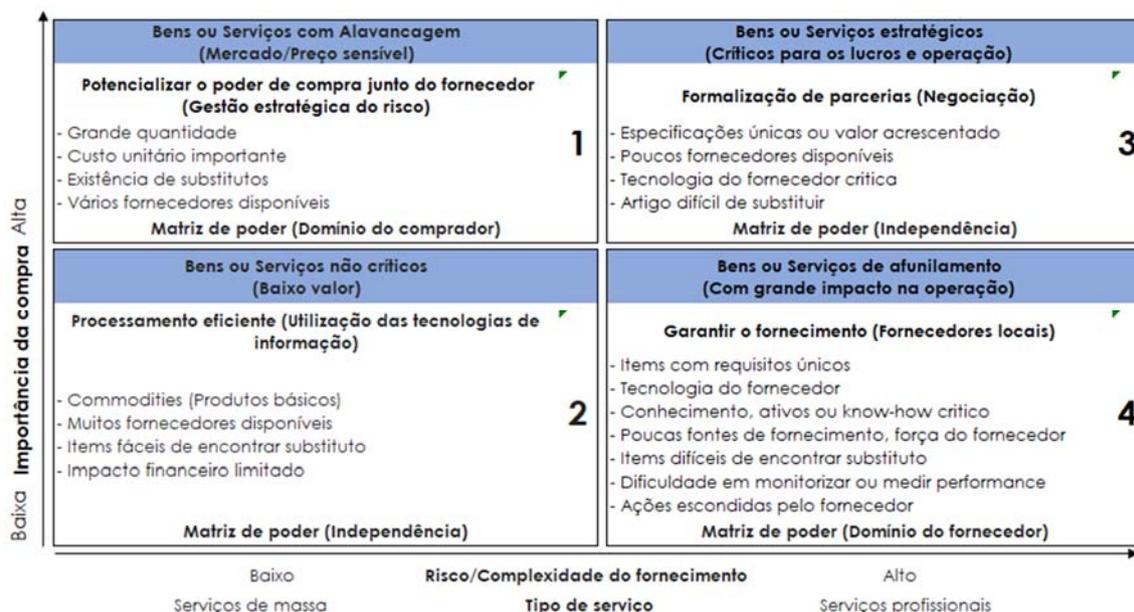


Figura 2.6 - Classificação dos bens e serviços, segundo a matriz (Kraljic Portfolio Matrix-KPM), Tipo de parceria e Matriz de poder. Adaptado pelo autor (Fonte: Business, 1983; Montgomery et al., (2018)

A matriz KPM tem sido amplamente utilizada (Gitman et al. 2015; Montgomery, et al. 2018) em diversas áreas tais como aquisições no sector publico (Padhi, et al. 2012), na área da construção (Ferreira, et al. 2015), na indústria transformadora (manufacturing) (Lee & Drake 2010), e para analisar métodos de seleção de fornecedores (De Boer, et al. 2001),

Esta categorização, permite que os bens e serviços básicos “commodities”, sejam classificados de uma forma que minimize o fornecimento e maximize o desempenho das compras e adicione valor à organização (Padhi, et al. 2012). Por outro lado Yuan Ye (2021), aplica a matriz KPM ao tipo de serviço e ao valor da compra, diferenciando dos outros estudos em que se baseiam no tipo de artigo e valor da compra. De acordo com Cox (2001), podemos interligar a matriz KPM com o conceito de matriz de poder, onde podemos analisar as diferenças de poder entre o comprador e o vendedor de acordo com a classificação dos bens e serviços que pode ser de Domínio do comprador, Independência, ou domínio do vendedor, conforme podemos observar na matriz

No que diz respeito à seleção de fornecedores, esta é uma das mais importantes tarefas do departamento de compras (Ávila, et al. 2012), essa seleção é de vital importância, para melhorar a competitividade da empresa e melhorar a satisfação do cliente, esta tarefa foi reconhecida como um problema crítico devido ao impacto direto na competitividade da organização, segundo Bals, L., et al. (2019) e Rouyendegh, et al. (2020). Relativamente ao processo de ASF, (Kumar, et al. 2014) cita que o mesmo é complexo devido à diversidade de factos que afetam a seleção de fornecedores. Segundo o autor complexidade deve-se à existência de fatores quantitativos e qualitativos, bem como à quantidade e variedade de fornecedores. (Bai & Sarkis 2010 ; Aouadni, et al. 2019 ; Baily, et al. 2015). Para diminuir os riscos o departamento de compras deve selecionar o fornecedor adequado entre as alternativas (Çakır, 2017).

O preço não é o único critério com importância, existem outros critérios de avaliação, com um papel importante na seleção, logo o fornecedor deve ser avaliado com bases em diversos critérios onde o critério preço de compra é apenas um deles, a Seleção de fornecedores (SF) é uma atividade de decisão multicritérios (Mohanty, et al. 2014), ou seja, a SF e os Critérios de Seleção (CS), deve ser examinado como um problema de decisão multicritério, uma vez que contem fatores qualitativos e quantitativos (Amin & Razmi, 2009), aliado à quantidade e variedade de fornecedores (Bai & Sarkis, 2010). Em alguns casos eles podem contradizer-se

entre tangível e intangível, o que pode levar à necessidade de efetuar uma troca entre critérios conflituosos. (Hartman & Goltz, 2001; Gomes & Lins, 2002; Çebi & Bayraktar, 2003; Thiruchelvam & Tookey, 2011).

A ASF consiste em analisar e medir o desempenho de um conjunto de fornecedores em múltiplos critérios de seleção/avaliação mediante um método de tomada de decisão (Yu & Wong, 2015). A ASF reduz o custo da compra, problemas de qualidade, elevados tempos de espera e inevitavelmente aumenta a competitividade da organização (Meade & Sarlis, 1999; Vokurka & Fliedner, 1998; Humphreys, et al., 2007).

Segundo Kant & Dalvi, (2017) no seu estudo, verificou que existe uma lista de 52 benefícios na seleção de fornecedores, nomeadamente redução de custos, sobrevivência e vantagem competitiva. (Anexo C – Quadro 2.1) Deste modo, a avaliação de fornecedores e a apropriada seleção de fornecedores, são de extrema importância numa organização compradora para melhorar o desempenho e obter o máximo de benefícios (Li, et al., 2012), ou seja, os fornecedores podem contribuir significativamente para os principais 4 critérios de competitividade nomeadamente, qualidade, entrega, flexibilidade e custo (Olhager & Prajogo, 2012).

No que diz respeito à relação com fornecedores, a mesma é de uma elevada importância dada a sua influência da redução de custos e manutenção da competitividade. A gestão de fornecedores contemporânea utiliza poucos fornecedores e mantém relações de longo prazo, mas que são fiáveis, a escolha vai depender de uma grande variedade de fatores tanto qualitativos como quantitativos. (Ho, et al., 2010; Monczka, et al., 2020). Para existir uma evolução na relação com os fornecedores, os mesmos são obrigados a ter um conjunto adequado de competências, de modo a poderem fazer parte do sistema de fornecedores e poderem enfrentar a concorrência (Esposito & Passaro, 2009).

Esta relação pode constituir uma barreira à entrada de novos concorrentes, isso gera uma vantagem competitiva que é muito difícil de ser contestada (Choi & Hartley, 1996; Baier, et al. 2008), este relacionamento estratégico orientado para o longo-prazo permitindo o ganho mútuo. (Sarkar & Mohapatra, 2006; Furtado, 2005), e evita desperdícios (Lasch & Janker, 2005). A existência de uma ligação de longo prazo e uma estratégia “win-win” com o fornecedor, onde ambos investem confiança e suporte mútuo com a intenção de adicionar valor, não é possível com uma simples transação. (Gitman, et al., 2015), o valor de uma estratégia “win-win”, permite aumentar a possibilidade das empresas atingem o sucesso (Ha, & Krishnan, 2008) (Figura 2.7 - Anexo B).

## 2.2 - Problema na sele o de fornecedores

De acordo com (Dickson, G. W. 1966), decidir por um fornecedor dentre várias op es origina um problema de sele o. No entender de (Hartman & Goltz, 2001; Gomes & Lins, 2002;  ebi & Bayraktar, 2003; Thiruchelvam & Tookey, 2011), o problema de SF envolve vários critérios conflitantes entre si, tornando importante na tomada de decisão a utiliza o do maior número de critérios possíveis. Que consiste na defini o de métodos e modelos para analisar e medir o desempenho dos fornecedores para melhorar a competitividade do cliente.

Esta decisão   mais complexa devido   diversidade de critérios tanto qualitativos como quantitativos assentes em avalia es e processos de decisão, várias técnicas de tomada de decisão já foram propostas na literatura para solucionar este problema, particularmente as MCDA's que usam critérios quantitativos e qualitativos. (Aouadni, et al., 2019) várias revisões de literatura já foram realizadas em   volta do problema da sele o de fornecedores (De Boer, et al., 2001; Aissaoui, et al., 2007; Ho, et al. 2010; Chai, et al., 2013; Wetzstein, et al., 2016). Na realidade, as pondera es dos critérios de avalia o e sele o de fornecedores dependem muito das prioridades estratégicas do negócio. Nos casos que as pondera es não considerem a "voz" dos "stakeholders" da organiza o, os fornecedores selecionados podem não fornecer exatamente o que a organiza o deseja. ( ebi & Bayraktar, 2003).

## 2.3 - Determina o dos critérios de sele o

Nos estudos sobre critérios de sele o realizada por (Weber, et al., 1991; Wilson, 1994), indicam que os critérios de sele o variam segundo o cenário onde são aplicados e que os decisores devem adaptar esses critérios baseando-se nas especifica es do cenário. No entanto, eles também referem que o preço, qualidade, entrega e serviço são os mais utilizados no processo de sele o de fornecedores. O autor Dickson (1966), identificou vinte e três critérios através do envio de um questionário a colaboradores envolvidos no processo de compras e membros da Associa o Nacional de Gestores de compras (USA/Canada). Com base nas suas respostas. Os mais proeminentes foram: qualidade, entrega, histórico do fornecedor, garantias, política de reclama es, instala es produtivas e capacidade, preço líquido e capacidades técnicas.

De acordo com Weber, et al., (1991) e utilizando os setenta e quatro estudos efetuados, conclui de forma quantitativa que o critério qualidade, prazo de entrega e preço são os três critérios mais importantes, conforme se pode observar na tabela seguinte:

Tabela 2.1 – “Ranking” dos critérios obtidos no estudo realizado por Dickson’s , para fornecedores JIT, adaptado pelo autor (Fonte: Weber, et al.1991)

Ranking dos critérios no estudo realizados por Dickson’s				
Classificação	Avaliação	Critério	N.º Artigos	(%)
1	1A	Qualidade	13	100
2	1	Entrega	13	100
6	1	Preço liquido	8	62
20	2	Localização geográfica	7	54
5	1	Capacidade produtiva e instalações	7	54
7	1	Capacidade técnica	4	31
16	2	Atitude	4	31
13	2	Gestão e organização	2	15
18	2	Embalagem	2	15
14	2	Controlo operacional	1	7
15	2	Serviço de reparação	1	7
<b>1A=Extremamente importante</b>		<b>1=Consideravelmente importante</b>		
<b>2 Importância média</b>		<b>1=Ligeiramente importante</b>		

No seu estudo Patton III, W. E. (1996), realiza uma análise propondo sete critérios de seleção a diferentes tipos de compradores, para tal realizou inquéritos de forma aleatória, este estudo sugere que o modelo linear tradicional de escolha não é necessariamente aquele que os compradores utilizam em todas as decisões de seleção de fornecedores, ou seja, os critérios variam conforme a natureza da situação.

Tabela 2.2– “Ranking” dos critérios de seleção segundo o tipo de comprador, adaptado pelo autor (Fonte: Patton III, 1996)

Ranking dos critérios de seleção em função do tipo de comprador				
Critério	Classificação geral	Compras para montagem final de produtos	Compras para o fabrico de componentes	Compras para a manutenção das instalações (MRO)
Qualidade	6.61	6.76	6.59	6.03
Preço e termos	5.57	5.47	5.32	6.09
Entrega	5.55	5.46	5.84	5.43
Suporte das vendas	2.95	2.91	2.88	3.11
Instalações e tecnologia	2.61	3.17	2.96	2.53
Rotinas de encomendas	2.55	2.52	2.70	3.13
Estatuto financeiro	2.24	2.37	2.38	2.14

Segundo Ellram (1990), no seu estudo sobre “*The supplier selection decision in strategic partnerships*” identificou os seguintes critérios: questões financeiras, questões estratégicas e culturais da organização, questões tecnológicas, entre outros fatores. Dentro dos critérios principais identificou também alguns subcritérios, entre eles, estabilidade financeira, confiança, estrutura da organização e pessoal, segurança, localização entre outros. Os

critérios anteriormente apresentados vêm ser reforçado por (Kar & Ashis, 2014; Hu & Wang, 2022).

Os autores Weber, et al., (1991), apresentaram uma classificação de todos os artigos publicados desde 1966 e com base em 74 artigos, os critérios selecionados foram: o preço, entrega, qualidade, instalações e capacidade, localização geográfica e a capacidade tecnológica, como sendo os mais importantes fatores de seleção de fornecedores.

O resultado do estudo realizado por Pearson & Ellram (1995), quando comparamos grandes e pequenas empresas, o estudo identifica um pequeno número de outros critérios de seleção e avaliação de fornecedores, com relativa importância. As pequenas diferenças verificadas entre grandes e pequenas empresas nos critérios de seleção e de avaliação, indicam que a natureza da indústria e o ambiente competitivo em que posicionam pode ter maior influência nos critérios de seleção do que o tamanho da empresa.

Por sua vez Akarte, et al., (2001), desenvolveram um sistema AHP baseado na “WEB” com dezoito critérios. Para poderem ser selecionáveis, os fornecedores tiveram de registrar as suas capacidades produtivas. Por sua vez os compradores tiveram de determinar a importância relativa de cada critério, baseadas nas capacidades produtivas e determinar um “ranking” de desempenho para cada critério, usando uma comparação por pares.

Segundo o estudo realizado por Muralidharan et al. (2002), os mesmos pretende aumentar a compreensão da troca de informação no interior da organização, para avaliar as fontes de fornecedores do ponto de vista estratégico, é propõe um modelo para auxiliar os decisores, tendo em conta vários graus de importância na classificação dos fornecedores, para atingir consenso na classificação de fornecedores alternativos, para tal propõe nove critérios e vinte e oito subcritérios.

Critérios de classificação de fornecedores	
Critérios	Subcritérios
Qualidade	Métodos de inspeção Porcentagem de produtos rejeitados Controlo integral da qualidade (Total Quality Management - TQM) Performance do produto (Fiabilidade e Precisão)
Entregas	Velocidade de entrega Confiabilidade Custos de transporte Flexibilidade nas entregas agendadas
Custo	Custo Descontos para quantidades
Capacidade técnica	Habilidade de resolver problemas técnicos Leque de produtos que o fornecedores podem realizar Instalações de pesquisa e desenvolvimento Disponibilidade de recursos humanos técnicos
Posição financeira	Liquidez Política de crédito
Atitude de desempenho passado	Honestidade Atitude para melhorar as operações Cooperação Tempo de resposta
Instalações	Maquinaria Infraestruturas Capacidade de utilização
Flexibilidade	Reação a mudanças de volume Reação à mistura de produtos Reação a mudanças de design
Service	Serviço pós-venda Disponibilidade de peças suplentes

Figura 2.8 - Critérios de classificação dos fornecedores, adaptado pelo autor (Fonte: Muralidharan et al. 2002)

No artigo de Kannan & Haq, (2007), onde é analisada a interação entre os critérios e os subcritérios utilizados para selecionar os fornecedores da cadeia logística para a indústria “*build-in-order*” propõe os seguintes critérios e subcritérios:

Critérios e subcritérios de seleção de fornecedores na indústria de "fabrico com encomenda"	
Critério	Subcritérios
<b>Qualidade</b>	Planos e métodos de inspeção Porcentagem de rejeitados Sistema de qualidade
<b>Entregas</b>	Capacidade de distribuição Custos de transporte Compromisso com entregas futuras Entregas no prazo em todas as entregas Elementos de (Safety and security) Maiores de transporte
<b>Capacidade de produção</b>	Gestão de inventários Requisitos de prazos de entrega Capacidade de alterar encomendas Cumprir calendário interno Previsões Aumento da produção
<b>Serviço</b>	Flexibilidade de serviços Existência de peças de substituição Serviço Pós-venda Comprometimento com o serviço ao cliente
<b>Engenharia - Capacidade técnica</b>	Experiencia em produtos semelhantes Compreensão da tecnologia Recursos técnicos de engenharia Conhecimento técnico (Know how - Know why)
<b>Estrutura do negócio</b>	Conhecimento do mercado Estabilidade financeira História Sistemas de informação Termos do contrato
<b>Preço</b>	Desvio de preços ou diferenças Desconto de quantidades Termos de pagamento

Figura 2.9 – Critérios e subcritérios de seleção de fornecedores na indústria de “Fabrico com encomenda”, adaptado pelo autor (Fonte: Kannan & Haq, 2007)

Na investigação realizada para desenvolver uma abordagem inovadora para seleção de fornecedores nos mercados de personalização em massa realizado por Hou & Su (2007), os autores identificaram os seguintes critérios e subcritérios.

Critérios de seleção de fornecedores nos mercados de customização em massa	
<b>Qualidade</b> Propriedade químicas e físicas Facilidade de reparação Especificações técnicas Ciclo de vida Design	<b>Entregas e Localização</b> Capacidade de preencher ordens de ultima hora Tempo do ciclo de encomenda Previsão do tempo do ciclo Tempo de resposta Entregas no prazo
<b>Custo</b> Custo total da entrega Produto acabado Custo do serviço	<b>Capacidade produtiva</b> Potencial de expansão das capacidade existentes Capacidade disponível utilizada por clientes Capacidade máxima de produção Sistemas existentes
<b>Investigação e Desenvolvimento</b> Capacidade de investigação Equipamento topo de gama Recursos Humanos	<b>Serviço e Desempenho</b> Experiencia em projetos similares Projetos em desenvolvimento Reputação na indústria
<b>Tecnologia</b> •Existência no negócio baseada na web •Acesso à informação em tempo real •Capacidade da maquinaria •Condições da maquinaria	

Figura 2.10 – Critérios de seleção de fornecedores nos mercados de personalização em massa, adaptado pelo autor (Fonte: Hou, J., et al. 2007)

No estudo realizado por Tahriri, et al. (2008), em que o objetivo é determinar os critérios-chave para seleção e avaliação de fornecedores para uma empresa metalúrgica, com base na literatura analisada seguido de entrevista aos gestores de projetos e ao gestor de compras concluíram que os critérios-chave são os apresentados na figura seguinte:

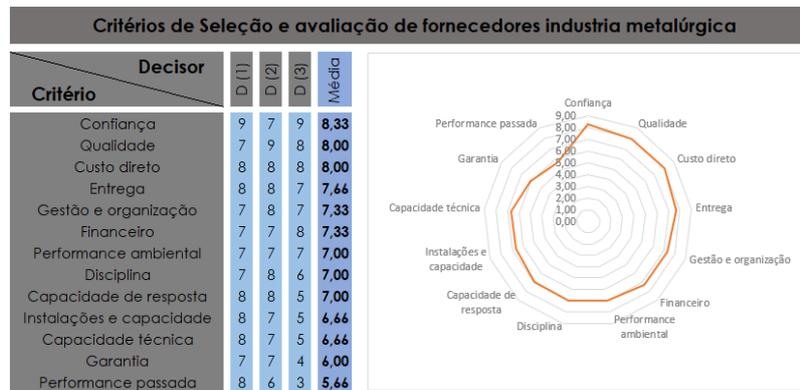


Figura 2.11 – Critérios de Seleção e avaliação de fornecedores na indústria metalúrgica, adaptado pelo autor (Fonte: Tahriri, et al., 2008)

No artigo de Ha & Krishnan (2008), visando selecionar fornecedores competitivos com a intenção de desenvolver uma cadeia de fornecedores eficiente identificou os seguintes 29 critérios:

**Variedade de critérios de seleção observados na revisão de literatura (Ha et al (2008))**

Critérios de seleção	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Preço	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Qualidade	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Entregas	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Garantias e reclamações	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Serviço Pós-venda	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Suporte técnico	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Material de formação	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Atitude	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Performance passada	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Posição financeira	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Localização geográfica	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Gestão e organização	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Relações laborais	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Sistemas de comunicação	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Resposta às solicitações do cliente	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Capacidade de comércio eletrónico	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Capacidade de JIT	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Capacidade técnica	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Instalações e capacidade de produção	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Capacidade de embalagem	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Controlo operacional	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Facilidade de utilização	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Capacidade de manutenção	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Numero de negocio efetuados	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Reputação e posição na indústria	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Acordos recíprocos	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Impressão	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Produtos amigos do ambiente	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Aspeto do produto	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Figura 2.12 –Variedade de critérios observados no artigo de Ha & Krishnan (2008), adaptado pelo autor, (Fonte: Ha & Krishnan (2008))

A identificação de critérios para a seleção de um portefólio de fornecedores num ambiente mais dinâmico e mais incerto do que no passado, e tendo em conta a necessidade de ser mais flexível de modo a reconfigurar uma resposta às mudanças da envolvente propõe duas dimensões de seleção, ou seja, uma cadeia mais “Agile” para poder reagir de forma mais rápida, por outro lado, uma mais “lean” que adota uma postura de eliminação de todos os desperdícios, segundo Abdollahi, et al. (2015), os critérios e subcritérios a ter em conta para cada uma das dimensões são:

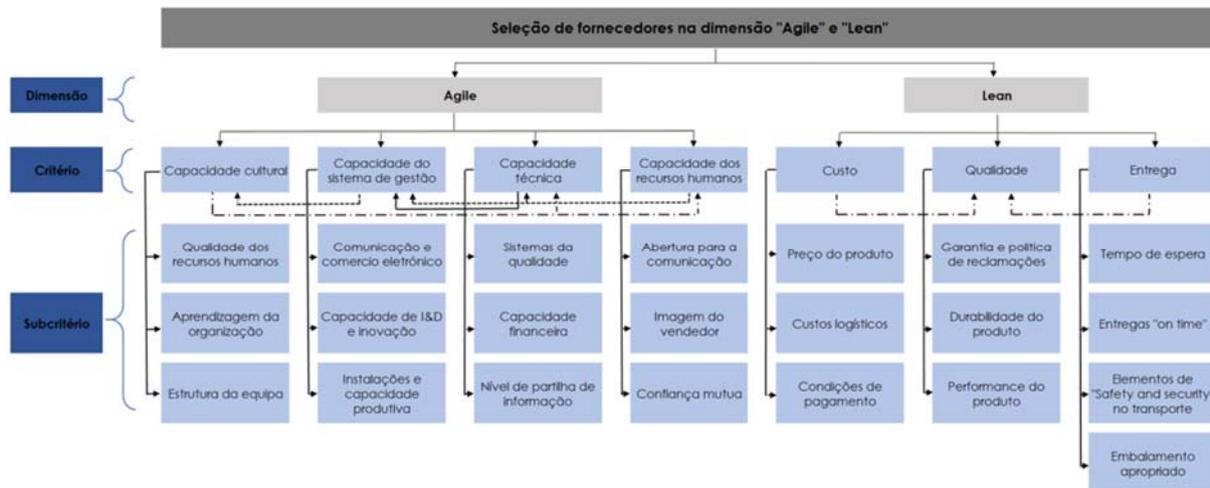


Figura 2.13 – Seleção de fornecedores na dimensão “AGILE” e “LEAN”, adaptado pelo autor (Fonte: Abdollahi, et al., 2015)

No estudo de um modelo de seleção de fornecedores para um fabricante de automóveis utilizando o AHP realizado por Yadav & Sharma (2016), utilizou como critérios mais importantes os apresentados no esquema seguinte:



Figura 2.14 – Critérios de subcritérios para seleção e fornecedores para um fabricante automóvel, adaptado pelo autor (Fonte: Yadav & Sharma, 2016)

Baseado no estudo realizada por Kant & Davi (2017), foram identificados cento e cinquenta e um critérios de seleção. Destes a qualidade, o prazo de entrega, custo, foram os que os investigadores deram mais importância, seguido de desempenho ou reputação na indústria, capacidade técnica, flexibilidade, serviço, posição financeira e preço líquido. Na tabela seguinte, observam-se os primeiros trinta e cinco Critérios identificados no seu estudo.

Tabela 2.3 – Os 35 Critérios com maior ocorrência no estudo feito em 2017, adaptado pelo autor (Fonte: Kant & Davi, 2017)

Critérios de seleção de fornecedores com maior ocorrência na revisão de literatura (2017)					
Pos.	Critério de seleção	Freq. (%)	Pos.	Critério de seleção	Freq. (%)
1	Qualidade	48	19	Padrões de qualidade	6
2	Entrega no prazo	48	20	Capacidade de embalamento	6
3	Preço	40	21	Padrões éticos	6
4	Reputação/Performance na industria	22	22	Tempo de espera	4
5	Capacidade técnica	20	23	Atitude	4
6	Flexibilidade	19	24	Condições de credito atrativas	4
7	Instalações de produção e capacidade	18	25	Simetria cultural	4
8	Serviço	16	26	Honestidade	4
9	Posição Financeira	13	27	Garantia em lidar com problemas	4
10	Preço Líquido	12	28	Revindicações legais	4
11	Localização Geográfica	11	29	Negociação	4
12	Capacidade de resposta	10	30	Risco de selecionar o fornecedor apropriado	4
13	Comunicação	10	31	Percepção de corrupção	3
14	Performance ambiental	9	32	Inovação	3
15	Gestão e organização	9	33	Descontos atrativos	3
16	Situações de compra	7	34	Capacidade de cumprir com o acordado	3
17	Capacidade de investigação e desenvolvimento	7	35	Habilidade de trabalho	3
18	Serviço Pós-venda	6			

Segundo o estudo realizado por Boyce & Mano (2018), com o objetivo de identificar quais os critérios de seleção dos consumidores quando selecionam um fornecedor numa perspectiva de “business-to-consumer” (B2C), identificou os apresentados na tabela seguinte:

Fatores de selecção de fornecedores numa perspetiva business-to-consumer (B2C)			
Critérios	Subcritérios	Critérios	Subcritérios
Preço	Preço razoável	Tecnologia	Habilidade de criar produtos inovadores
	Preço competitivo		habilidade para providenciar suporte tecnológico
Relação	Relação de longo prazo com o comprador	Flexibilidade	Disposição para aceitar alteração de encomendas
	Cultura da organização compatível com a do comprador		Disposição para alterar produtos/serviços para ir de encontro às necessidades do comprador
	Localização conveniente para o comprador		Flexibilidade para fazer os produtos que os consumidores procuram
Entrega	Entregas consistentes dentro do prazo	Ambiente	Fornecedores tem programas
	Entregas com as quantidades solicitadas na encomenda		Controlo de tratamento de lixo e poluentes
	Tempo de espera razoável para o comprador		Controlo no uso de produtos perigosos na produção
	Disponibilidade de acompanhamento da encomenda em tempo real		Reciclabilidade dos produtos
Qualidade	Qualidade do produto cumpre com os parâmetros estabelecidos	Serviço	Serviço de elevado nível
	Fiabilidade do produto		Processo de tratamento com reclamações
	Compromisso com a qualidade		Resposta rápida às reclamações
	Compromisso com a melhoria contínua		Suporte pós venda aos produtos
	Programas de controlo de qualidade implementado		

Figura 2.15 –Fatores de seleção de fornecedores numa perspetiva business-to-consumer (B2C), adaptado pelo autor (Fonte: Boyce & Mano, 2018)

No estudo de um novo modelo baseado nas MCDA's para seleção de fornecedor realizado por Ak (2020), identificou com a ajuda de dez especialistas na área de gestão do processo da cadeia de fornecedores os seguintes critérios:

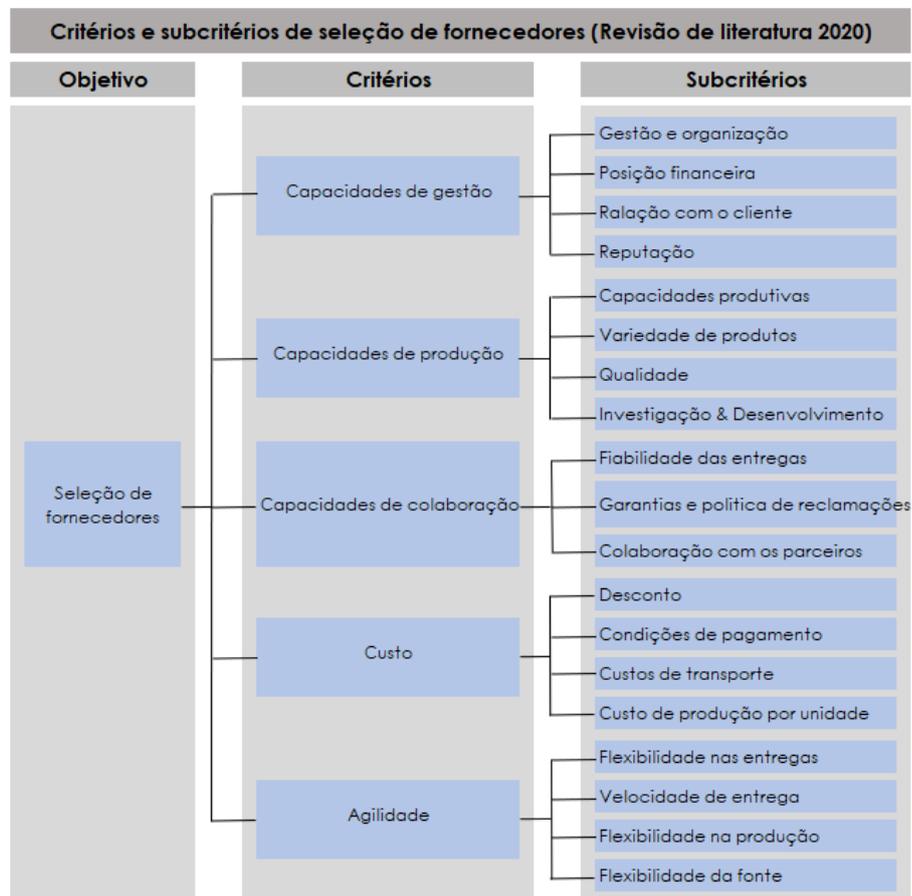


Figura 2.16 – Critérios de subcritérios de seleção de fornecedores, adaptado pelo autor (Fonte: Ak, 2020)

De uma perspetiva de seleção de fornecedores sustentáveis, o estudo realizado por Rashidi, et al. (2020), onde foram verificados quatro mil oitocentos e oitenta e dois documentos, através do uso de “software”, esta verificação teve como base dados quantitativos, e utilizou trezentas e trinta e seis combinações em artigos desde 1990 até março de 2018, o mesmo identificou critérios ambientais, económicos e sociais. No âmbito dos critérios económicos de um total de quatrocentos e oitenta e oito critérios inicialmente considerados, apenas quarenta e sete foram utilizados em dois ou mais vezes em artigos.

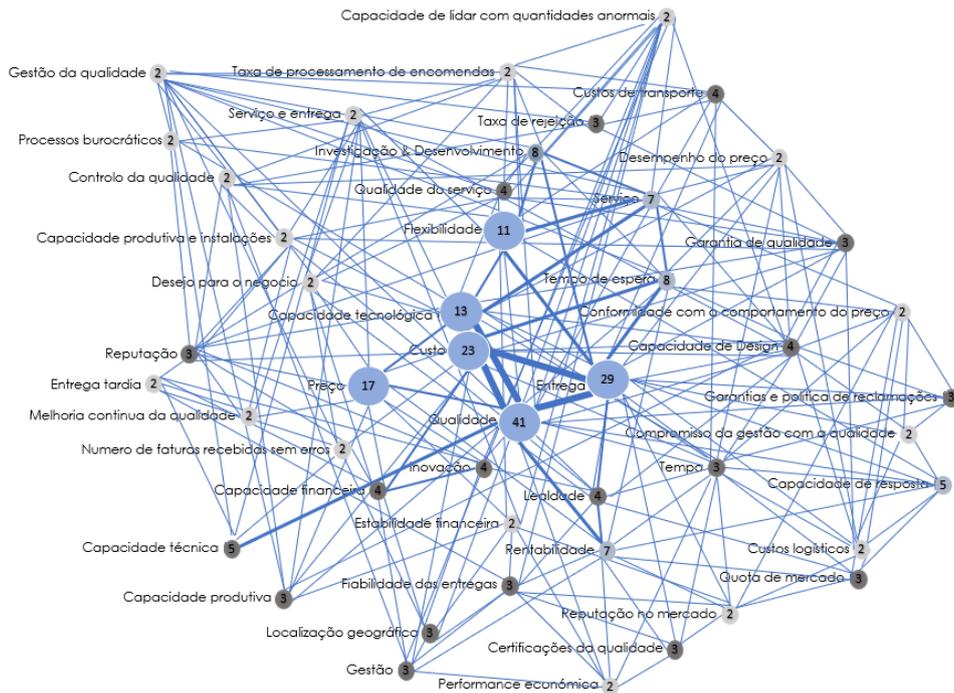


Figura 2.17 - Rede de concorrência de critérios econ micos, adaptado pelo autor  
(Fonte: Rashidi, et al., 2020)

No caso dos critérios ambientais foram identificados de um total de quatrocentos e trinta e três, ao nível de avalia o do desempenho ambiental, destes quarenta e cinco foram reconhecidos pelo menos duas ou mais vezes.

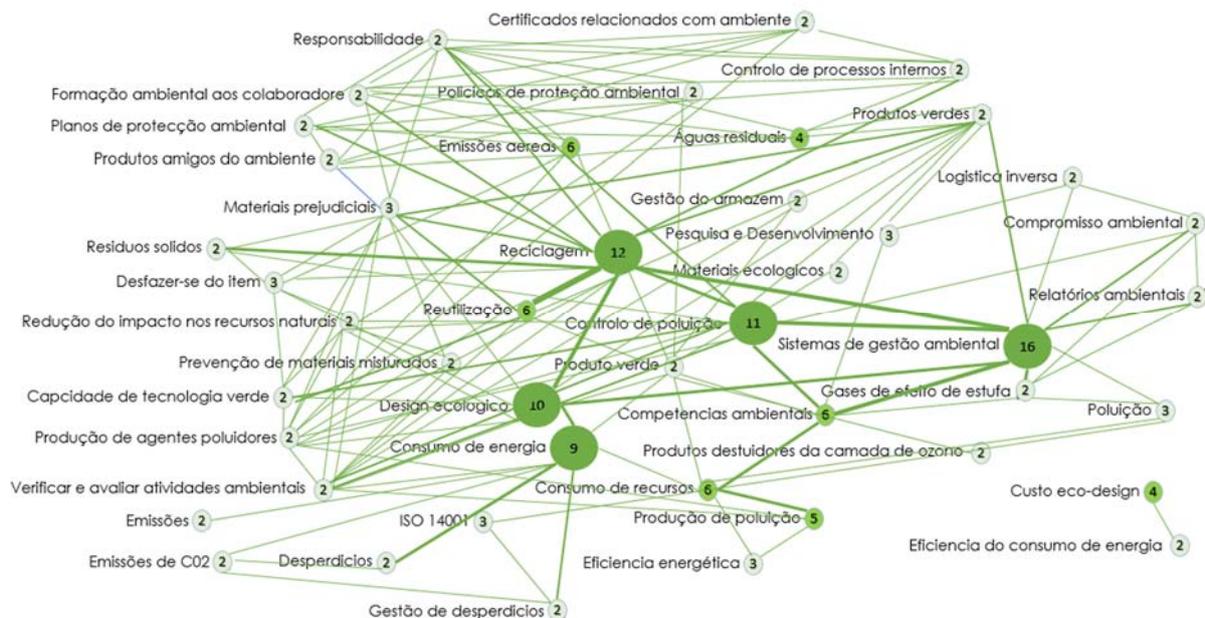


Figura 2.18- Rede de concorrência dos critérios ambientais, adaptado pelo autor (Fonte: Rashidi, et al., 2020)



Por sua vez, Chan, et al. (2007), desenvolveram o modelo de tomada de decisão para resolver a problema de seleção de fornecedores na indústria aeronáutica baseada na AHP. Os potenciais fornecedores foram avaliados com base em catorze critérios, tanto critérios tangíveis como intangíveis. Neste modelo foi realizada uma análise de sensibilidade, usando as escolhas dos especialistas, para analisar as importâncias relativas das alternativas quando cada critério foi alterado.

Fatores de seleção de fornecedores industria aeronáutica			
Crítérios	Subcritérios	Crítérios	Subcritérios
Questões técnicas	Capacidade Técnicas	Questões estratégicas e culturais	Atitude da gestão, compromisso e visão do futuro
	Avaliação das futuras capacidade de produção, instalações e equipamentos		Estrutura organizacional da organização e pessoal
	Resposta a problemas de qualidade		Reputação e registos passados da organização
Risco	Estabilidade politica/ Políticas governamentais	Segurança	Saúde e Segurança
	Sistema legal		Planos de gestão ambiental e certificações
	Disputas laborais / Estabilidade dos trabalhadores		Educação geral
	Compatibilidade cultural da nação		Educação para a qualidade e técnica para os colaboradores
Qualidade	Fornecimento de workshops	Satisfação e serviço de fornecimento	Nível de suporte
	Tempo medio de substituição, Tempo médio de inoperacionalidade por falha		Nível de cooperação e comunicação
	Planos de manutenção preventivos e esforço de manutenção		Confidencialidade
	Aplicação de sistemas avançados de qualidade	Compatibilidade (Comprador/Vendedor)	Proatividade em informar ponto de situação ou desempenho
	Participação dos trabalhadores na melhoria da qualidade		Nível de confiança e compreensão
	Garantia		Flexibilidade / Negociação
	Resposta às ações corretivas		Performance económica
Programas de Integração continua (CI), Controlo total da qualidade, Implementação de programas de melhoria sistematica	Questões Financeiras	Estabilidade financeira	
Proatividade na medição da cadeia de fornecedores	Garantia de fornecimento	Precisão dos envios (Dentro dos prazos)	
Iniciativas de Comercio eletrónico		Precisão dos envios (Quantidade certa)	
Investigação e Desenvolvimento (I&D)		Precisão dos documentos ( Guias de transporte, etc.)	
		Cumprimento do prazo de entrega / Garantia do tempo de retorno	

Figura 2.21 – Fatores de seleção de fornecedores na indústria aeronáutica, adaptado pelo autor (Fonte: Chan et al. 2007)

Hou & Su. (2007), desenvolveram um sistema baseado no AHP, para resolver o problema de seleção de fornecedores em ambientes de personalização em grande escala. Para tal, consideraram fatores internos e externos que podem ter influência, tendo em conta as necessidades dos mercados dentro do ambiente global em constante mudança. Para analisar os dados será utilizado método AHP. Este método já foi utilizado em diversas indústrias os autores Akarte, et al. (2001), desenvolveram um “software” para selecionar os fornecedores da indústria de fundição, em que para um fornecedor ser selecionado tem de ser avaliado tendo em conta o grupo do critério, os critérios, subcritérios e valor do critério, conforme tabela seguinte:

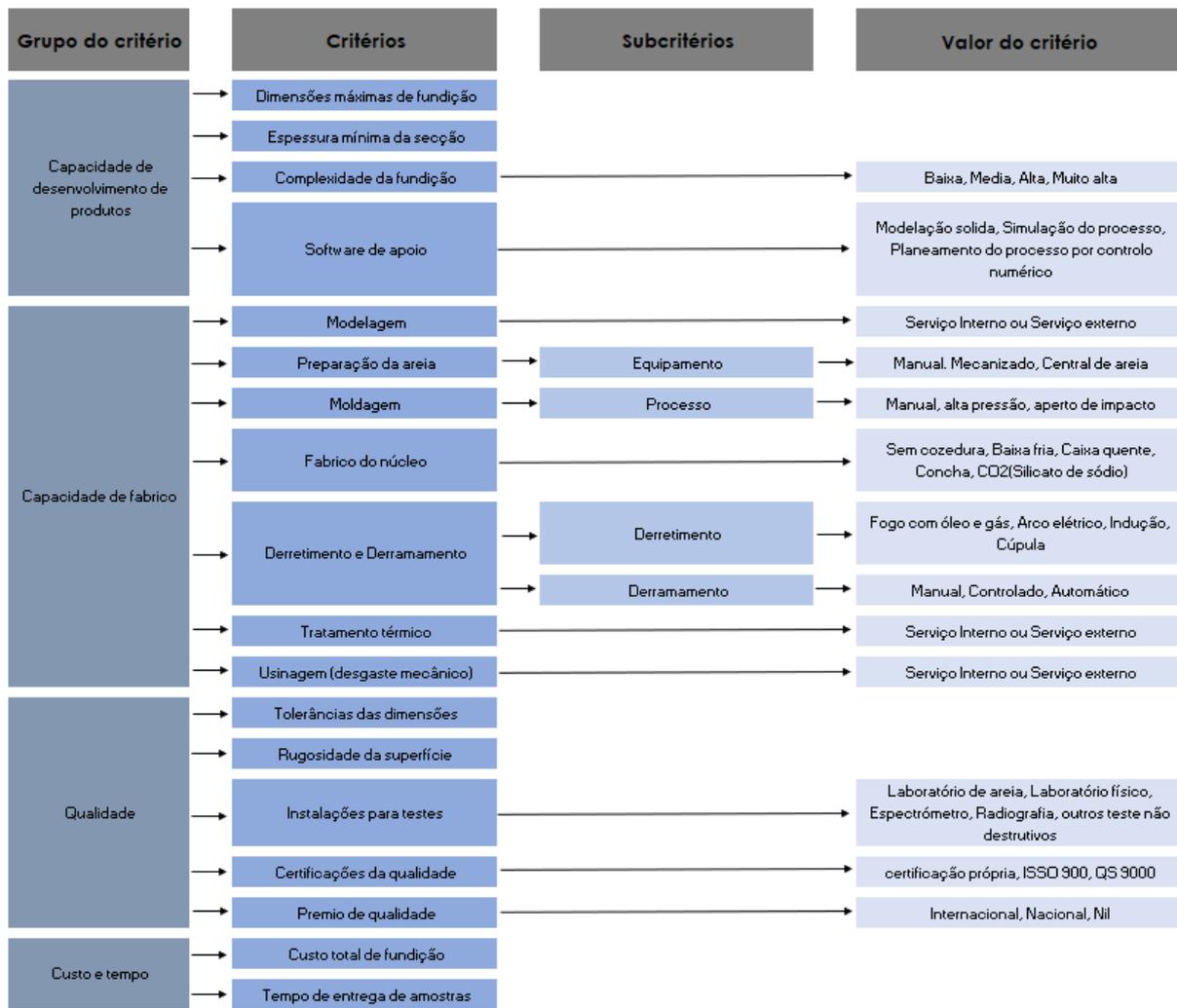


Figura 2.22 – Critérios e subcritérios aplicados na indústria de fundição, adaptado pelo autor (Fonte: Akarte, et al., 2001)

## 2.4 – OS MCDA´s e o Método AHP

O processo da tomada de decisão pode ser definido como o processo de escolhas entre alternativas. As MCDA´s, quando aplicada em ambiente operacional, auxilia os decisores em situações em que há necessidade de identificação de prioridades segundo múltiplos critérios. Isso geralmente acontece em situações onde coexistem interesses conflitantes. (Hartman & Goltz, 2001; Gomes & Lins, 2002; Çebi & Bayraktar, 2003; Thiruchelvam & Tookey, 2011).

Segundo Pereira & Duckstein (1993), os elementos-chave de uma MCDA são aqueles que envolvem a interação com o decisor. Para desenvolver um sistema de apoio à decisão multicritério, normalmente requer interação entre as partes interessadas. A MCDA permite estabelecer preferências entre as opções de referência, estabelecendo um conjunto explícito de objetivos que os decisores identificaram, para os quais foram desenvolvidos critérios

mensuráveis, que permitem avaliar a extensão no qual os critérios foram alcançados. (Dodgson, et al., 2009).

O auxílio dado pela MCDA, é fornecer uma recomendação referente a um conjunto de objetos avaliados a partir de múltiplos pontos de vista chamados critérios. Desde que a tomada de decisão respeite os valores do sistema, de modo a recomendar a melhor opção, para tal é necessário identificar as preferências. Os problemas de decisão multicritério englobam um conjunto finito de objetos avaliados por um conjunto finito de critérios, o que faz emergir as seguintes questões:

Como atribuir aos objetos uma classificação ordenada?

Como escolher o melhor subconjunto de objetos?

Como classificar os objetos do melhor para o pior “*ranking*”?

A resposta a estas questões, é conseguida por meio de uma agregação das avaliações multicritério dos objetos, que tem em conta as preferências dos decisores. A forma de construir esse modelo, bem como a forma de construí-lo e utilizá-lo no processo decisório, são fatores que distinguem várias MCDA's (Slowinski, et al., 2012).

Segundo Saputro, et al. (2022), já foram apresentadas várias revisões de literatura, a maioria tem o seu foco em apresentar tendências e potenciais soluções para a seleção de fornecedores (Zhang, et al., 2009; Chai, et al., 2013; Aouadni, et al., 2019; Chai & Ngai, 2020; Karsak, & Dursun, 2016; Rashidi, et al., 2020; Schramm, et al., 2020; Zhang, et al., 2020), estes estudos vão desde a sustentabilidade, fornecedores ecológicos (green supplier), posicionamento dos AS's, segundo a sua importância, fatores sociais, fatores económicos.

Os autores De Boer & Wegen (2003), salientam que não existe um sistema que evidencie que um determinado fator deve ter mais peso em relação a outro. Deve o preço, a qualidade e outros fatores terem o mesmo valor quantitativo em todas as compras? Ou existe uma relação entre fatores que devem ser considerados na avaliação e na seleção, bem como no tipo de AS's a adquirir? (Dickson, 1966); (Saputro, et al. 2022). De acordo com (Agarwal, et al. 2011), a seleção de fornecedores ter critérios de seleção holísticos, e pertence à classe de problemas de resolução com MCDA's.

De acordo com Ho & Dey (2010), já foi proposta uma extensiva variedade de MCDA's para a seleção de fornecedores, mas o método mais popular de seleção de fornecedores é o AHP. Dos 78 artigos analisados, 7 propõem este método, que corresponde a 8,97% dos artigos.

Já segundo o estudo realizado por Chai, et al. (2013), as MCDA's são metodologias estruturadas de trabalho com o objetivo de fornecer aos decisores uma recomendação num

conjunto finito de possibilidades, que podem ser ações a tomar, objetos, candidatos, etc. os quais foram avaliados de diversos pontos de vista, chamados critérios que podem ser atributos, características ou objetivos. O problema levantado pela seleção de fornecedores é muitas vezes visto como uma MCDA, por esse motivo várias MCDA's clássicas foram aplicadas na resolução de problemas. Por trás dos princípios das MCDA's as mesmas podem ser classificadas entre várias classificações como "*multiattribut utility methods*" onde se enquadra o AHP. Segundo o mesmo estudo, dos cento e vinte e três artigos publicados em jornais internacionais entre 2008 e 2012, um total de trinta artigos que corresponde a 24,39% dos artigos estudados, o coloca a técnica AHP em primeiro lugar dos métodos mais utilizados.

O que vem ser reforçado por Aouadni, et al. (2019), em constataram que entre as MCDA's analisadas, o AHP obteve um resultado global de 17,40% no total de cento e vinte estudos, obtendo também o primeiro lugar.

O AHP é descrito como um método simples, intuitivo, robusto e permite a sua aplicação em diversas áreas (Wang, et al., 2013; Scott, et al., 2015; Ho & Ma, 2018). O AHP é uma ferramenta de suporte à tomada de decisão, que permite aos decisores modelar um problema complexo numa estrutura hierárquica (Kumar Kar & Kumar Pani, 2014; Chan, et al., 2006). Com o objetivo de decidir de forma organizada e consistente, devem ser seguidos diversos passos. (Saaty, 1987; Saaty, 1991; Saaty, 2008).

A aplicação do método AHP permite explorar dados qualitativos de um determinado problema e transformar em dados quantificáveis, para serem analisados e interpretados, ou seja, o método AHP, segue os 3 princípios que levam uma pessoa a encontrar a solução do problema, ou seja, decomposição, comparação de julgamento e síntese das propriedades do problema (Saaty, 1987).

Segundo Chan (2003), de modo a facilitar os decisores relativamente à SF, desenvolveu um modelo de seleção interativo com AHP. O modelo incorpora um método chamado "interação em cadeia", que foi desenvolvido para determinar a importância relativa dos critérios de avaliação, sem a subjetividade do julgamento humano.

O método AHP apenas foi aplicado para determinar a pontuação geral dos fornecedores alternativos baseado nas classificações de importância relativa, (Liu and Hai, 2005) aplicaram a metodologia AHP para avaliar e selecionar os fornecedores.

No caso de Chan (2003), este utilizou o AHP para desenvolver um modelo interativo para facilitar a SF. Chan & Chan (2010), desenvolveu um modelo a ser utilizado no mercado da moda onde as mudanças são rápidas. Peng (2012), elaborou um modelo utilizando o AHP para a seleção de um serviço de "*outsourcing*" para serviços de logística. Os autores Chen &

Wu (2013), apresentaram um estudo de SF do ponto de vista do risco da cadeia de fornecedores.

A decomposi o no método AHP, consiste em identificar o objetivo e decompô-lo numa hierarquia, ou seja, em ambientes onde existem diversos fatores relevantes para a tomada de decisão, permite ordenar o problema em níveis hierárquicos e de acordo com cada elemento, o que torna mais fácil a sua análise e compara o. (Kumar & Kumar, 2014; Chan, et al. 2006)



Figura 2.23– Exemplo de decomposi o hierárquica, adaptado pelo autor (Fonte: Saaty, R. W. 1987)

A compara o de julgamentos, consiste em construir compara es por pares da importância relativa de cada elemento dentro do seu nível hierárquico, e respeitando o nível anterior, para ser possível efetuar essa compara o e converter a precessão humana em números o modelo AHP utiliza a Escala Fundamental de Saaty (1987), que utiliza uma escala de 1 a 9 e os seus recíprocos, para comparar dois fatores e determinar o seu grau de importância.

Tabela 2.4 -Escala fundamental Saaty, adaptado pelo autor (Fonte: Saaty,1987; Alves & Alves, 2014)

Escala Fundamental de Saaty			
Avalia�o	Escala	Avalia�o	Escala (Recíproca)
1	Igualmente Importante	1	1 - Igualmente Importante
3	Moderadamente mais importante	1/3	Moderadamente menos importante
5	Mais importante	1/5	Menos importante
7	Fortemente mais importante	1/7	Fortemente menos importante
9	Extremamente mais importante	1/9	Extremamente menos importante
2,4,6,8	Valores intermédios entre os dois valores adjacentes.	1/2,1/4,1/6,1/8	Valores intermédios entre os dois valores adjacentes.

A sua comparação é realizada utilizando uma matriz de comparação  $A$  [1], onde  $i$  representa o número de linhas da matriz, e  $j$  as colunas, e  $a_{ij}$  representa a comparação entre critérios e alternativas  $A_i$  e  $A_j$  devem ser respeitadas as seguintes regras:

$$A = \begin{bmatrix} a_{11} & \cdots & a_{1n} \\ \vdots & \ddots & \vdots \\ a_{n1} & \cdots & a_{nn} \end{bmatrix} \quad [1]$$

Onde,

- I)  $a_{ij} = \frac{1}{a_{ji}}$ , assim se  $a_{ij} = k$  então  $a_{ji} = \frac{1}{k}$  para todo o  $k > 0$
- II)  $a_{ii} = 1$  para todo o  $i$ , ou seja, qualquer critério comparado a si mesmo assume igual importância na escala fundamental

Os valores recíprocos são utilizados para comparação reversa, ou seja, se o elemento  $a_{i1}$  é percebido como sendo extremamente mais importante (Valor 9 na escala), relativamente ao elemento,  $a_{j2}$  então,  $a_{j2}$  é assumido como extremamente menos importante relativamente a  $a_{i1}$  (Valor 1/9 na escala).

De acordo com (Saaty, T.L., 1991), com o intuito de obtermos os pesos relativos ( $w$ ) [3] a matriz tem de ser normalizada  $A'$  [2], a mesma é definida por:

Após o preenchimento da matriz é necessário encontrar os valores correspondentes a cada par de comparação (Normalização). Este cálculo é realizado somando todos os valores da coluna,  $a_j$  e dividindo cada elemento pela soma total, desta forma determinam-se os pesos relativos de cada elemento ( $n$ ).

$$A' = [a'_{ij}] \quad [2]$$

Onde,  $a'_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sum_k^n a_{ik}}$  para  $1 \leq i \leq n$  e  $1 \leq j \leq n$

Em seguida, calcula-se o valor médio em cada linha, com o propósito de determinar o peso relativo  $w$  [2] de cada alternativa (Eigenvector) (Saaty, 1991) que é determinado por:

$$w = [w_k] \quad [3]$$

Onde,  $w_k = \frac{\sum_{j=1}^n a'_{ij}}{n}$  para  $1 \leq i \leq n$  e  $1 \leq j \leq n$

Segundo Saaty (1991), o passo seguinte consiste em avaliar a consistência de juízos realizados anteriormente, e que dependerá das comparações realizadas. Como  $a_{ij}$  são valores com base no julgamento subjetivo de cada participante, permite que estes valores possam ter um desvio relativamente à razão ideal, como tal é de extrema importância averiguar se as proporções feitas são minimamente plausíveis, para tal mede-se a consistência da matriz.

Sendo,  $A = [a_{ij}]$  uma matriz de  $n$  elementos positivos, então,  $a_{ij} = a_{ji}^{-1}$  de tal modo que  $A$  é consistente se e só se o vetor próprio  $\lambda_{máx} \geq n$ .

Deste modo para medir a consistência ter-se-á por base 2 axiomas (Saaty, T.L., 1991).

- I) Existem vetores próprios,  $\lambda_i, i = 1, 2, \dots, n$  de tal forma que  $AX = \lambda X$  (onde  $X$  é um vetor de pesos).

Se a matriz  $A$  é consistente, então todos os valores próprios assumem um valor igual a 0, à exceção de um que assumirá um valor, o  $n$  máximo valor de;  $\lambda_i$

- II) Se a diagonal da matriz  $A$  assume valores com  $a_{ij} = 1$  e considerando que  $A$  é consistente, então o maior vetor próprio  $\lambda_{máx}$  com pequenas variações de  $a_{ij}$  manter-se-á próximo de  $n$  e os restantes vetores próximos de 0

Assim, é necessário determinar o vetor próprio  $W$  de pesos que obedeça à seguinte equação:

$$Aw = \lambda_{máx} w$$

O vetor próprio de pesos  $w$  indica os níveis de relevância dos elementos da matriz  $A$ , uma vez que considera os pesos reais dos elementos que estão a ser comparados.

Por fim, com o objetivo de avaliar a proximidade entre  $\lambda_{máx}$  e  $n$ , ou seja, verificar se as avaliações foram consistentes ou não, é necessário calcular a Razão de consistência  $RC$  [4]

que relaciona o Índice de consistência  $IC$  [5], com o índice de consistência aleatório  $IR$ , e é dado pela seguinte expressão:

$$RC = \frac{IC}{IR} \quad [4]$$

O Índice de consistência  $IC$  é calculado com a seguinte fórmula (Saaty, T.L., 1991):

$$IC = \frac{|\lambda_{máx} - n|}{n-1} \quad [5]$$

Onde,  $n$  é o número de elementos (Critérios)

O  $IC$  reflete se os decisores entendem e ligam os diferentes fatores entre si, ou se simplesmente comparam as variáveis aleatoriamente, no entanto, a consistência perfeita é difícil de obter na resolução de problemas reais (Bahurmoz, 2006).

Os valores para o Índice de Consistência aleatório  $IR$  são obtidos pela tabela seguinte: (Saaty, 1987)

Tabela 2.5 – Quadro de índices de consistência aleatórios, adaptado pelo autor (Fonte: Saaty, R. W. 1987)

Ordem da matriz	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
IR	0	0	0,58	0,9	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49

De acordo com o autor, “Qual deve ser o limite máximo para o índice de consistência  $IC$  no AHP?”, para responder a esta questão Saaty, (1991) (Al-Harbi, 2001), desenvolveu o conceito de “consistência tolerável”. O autor recomenda que para ser consistente o rácio deve ser igual ou inferior a 0,1, este rácio representa que aproximadamente 25% das matrizes de ordem 3 apresentam valores de consistência inferiores a 0.1, no entanto, este valor diminui significativamente conforme aumenta a ordem da matriz, isto significa que é difícil obter matrizes consistentes de ordens elevadas. (Peláez & Lamata, 2003; Gomez-Ruiz, et al., 2009).

Tabela 2.6 – Valores médios do IC, adaptado pelo autor (Fonte: Peláez & Lamata, 2003)

Valores médios do IC e percentagem de matrizes recíprocas com CR ≤ 0,10							
Ordem da matriz	3	4	5	6	7	8	9
IC*	1,132	1,208	1,258	1,284	1,329	1,354	1,379
Percentagem (%)	25,88	4,62	4,6	0,2	0*	0*	0*

\*Menos que 0,1%

Um rácio superior a 0,1 mostra alguma inconsistência tolerável, mas nunca deve passar 0,2 (Saaty, 1994; Wedley, 1993). Segundo Wedley (1993), estes valores são apenas diretrizes. Caso o resultado seja superior a este valor, o processo de avaliação tem de ser repetido para que a consistência tenha valores aceitáveis.

A agregação Individual de Prioridades (AIP) é utilizada segundo Saaty (1996) e Lucena & De Mori (2018), quando o julgamento dos critérios é realizado por um grupo de decisores individualmente que não apresentam entrosamento e objetivos comuns (da Costa, & Belderrain, 2009; Forman & Peniwati, 1998), uma vez que neste caso é praticamente impossível obter consensos, o que obtemos no são vários vetores de pesos finais individuais.

Para podermos utilizar os julgamentos de todos os intervenientes em simultâneo, devemos quando se aplica o método AHP, utilizar a média geométrica de cada elemento dos vetores de peso (Passos & Souza, 2013). De acordo com Costa & Belderrain (2009), quando se trabalha em escalas de magnitude como no caso do AHP, a média geométrica (*MG*) [6] é mais consistente, segundo Rabbani & Rabbani (1996), é a única média que funciona, uma vez que o recíproco da média geométrica num conjunto de julgamentos é a média geométrica dos recíprocos, obedecendo ao recíproco da escala fundamental de Saaty. Segundo os autores, isso não acontece utilizando qualquer outra média.

$$MG = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n a_i} = \sqrt[n]{a_1 \times a_2 \times \dots \times a_n} \quad [6]$$

### 3 – Metodologia

#### 3.1 – Aspectos Gerais

A necessidade de uma visão holística para definir os melhores critérios na ASF tendo em conta diferentes bens e serviços, é sempre um desafio para uma grande empresa que opera num mercado globalizado cada vez recorrem à subcontratação de serviços, reduzindo o risco operacional e maximizando o conhecimento externo. Por outro lado, as empresas têm de lidar com o problema da quantidade de informação disponível para a tomada de decisão no processo de ASF. A tomada de decisão baseada num conjunto de critérios objetivos de maneira a obter o produto certo no tempo, ou seja, o fornecedor certo, traduz-se em redução de custos e do envolvimento e contributo de diferentes áreas.

Para a resolução deste problema, é importante definir a metodologia para analisar e tirar conclusões para sua posterior resolução. Para tal serão utilizados métodos qualitativos e quantitativos dada a complexidade do processo de compras nas empresas.

Com base na revisão de literatura decidiu-se utilizar o método AHP (Saaty, 1987), pois consegue comparar as opções individuais de cada elemento e sintetizar as prioridades, por outro lado, consegue conjugar todos os critérios indicados por todos os participantes como relevantes. Decidiu-se assim, compilar toda essa informação para criar um modelo de critérios e subcritérios, que possa ser utilizado de modo prático, seguindo um protocolo etapas e tarefas de acordo com a Figura 3.1 e descrita no próximo subcapítulo.

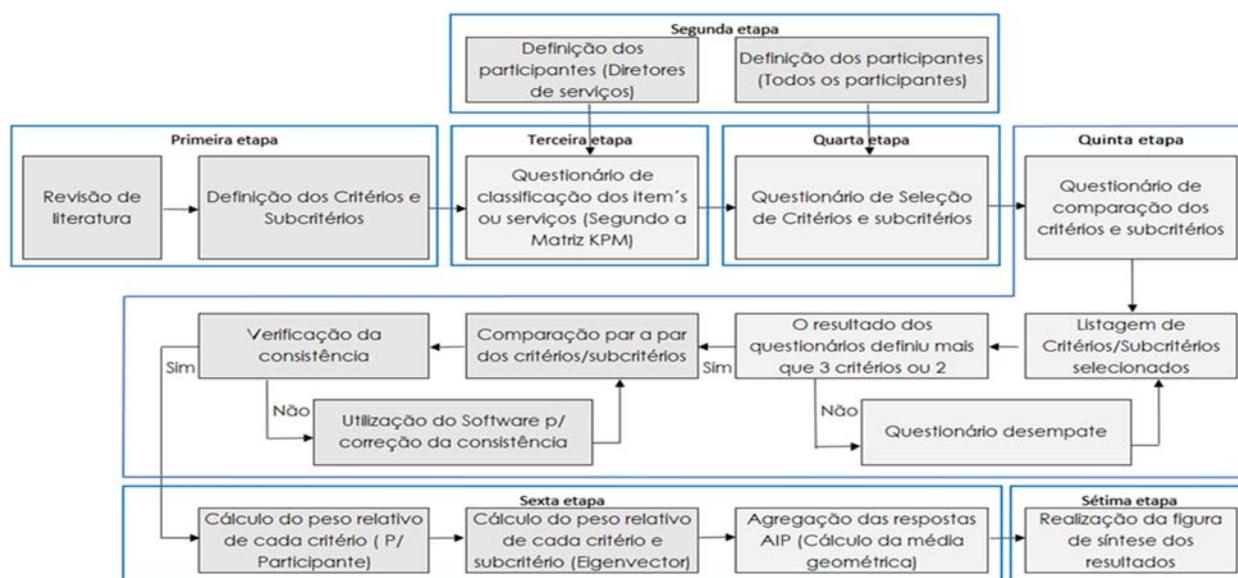


Figura 3.1 – Algoritmo de aplicação da metodologia, elaborado pelo autor.

### 3.2 – Etapas de Investigação

A primeira etapa consiste em Identificar os critérios de avaliação e seleção, para isso é necessário recolher dados com base na revisão de literatura efetuada anteriormente. Essa informação foi compilada através da realização de uma listagem com todos os critérios e subcritérios referenciados nos artigos que constam da revisão de literatura, após a realização das respetivas listagens, foram eliminados os critério e subcritérios repetidos ou sinónimos, de onde resultaram, oito critérios e noventa e cinco subcritérios, apresentados no quadro seguinte.

Critérios	Subcritérios	Critérios	Subcritérios
<b>Qualidade</b>	Métodos de inspeção e Controlo operacional Porcentagem de produtos rejeitados Sistema de controlo e gestão da qualidade Aplicação de técnicas avançadas de qualidade Resposta a ações corretivas Cumprimento das especificações técnicas mínimas Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto Padrões de qualidade (Precisão do produto) Facilidade de utilização Facilidade de manutenção/reparação Design/Aparência do produto	<b>Ambiente e Segurança</b>	Plano de gestão ambiental Utilização de produtos amigos do ambiente Controlo do uso de produtos prejudiciais Controlo e tratamento de produtos prejudiciais Consumo de energia Emissões de gases Reciclagem Cumprimento das normas de saúde e segurança
<b>Instalações e capacidade produtiva</b>	Capacidade produtiva Gestão de stocks (fornecedor) Capacidade de reação a alteração de encomendas Instalações Possibilidade de expandir as capacidade de produção Capacidade de investigação e desenvolvimento % de Capacidades de produção em utilização Capacidade das instalações (Utilização)	<b>Custo</b>	Preço líquido (Materiais ou Serviços) Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) Custo total até entrega nas instalações do cliente Preço competitivo Desconto de quantidades Descontos Obrigações contratuais Estabilidade a alterações de preços
<b>Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda</b>	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes Gama de produtos Conhecimento técnico da tecnologia Equipamentos de última geração Acesso à informação em tempo real Experiência com produtos/serviços semelhantes Serviço pós-venda Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação Capacidade/Qualidade dos recursos humanos Garantia para além do legalmente exigido Facilidade em apresentar uma reclamação Facilidade na resolução de conflitos Resposta rápida as reclamações Atitude na melhoria das operações Disponibilidade para ministrar formação ao cliente Disponibilidade de peças de reposição Cooperação e Compromisso com o cliente Flexibilidade no serviço	<b>Gestão, Posição financeira da organização, Performance avaliada e Relação a longo prazo</b>	Liquidez Atitude da gestão Visão futura da organização Negociação Performance económica Estabilidade financeira Política de crédito Confidencialidade Iniciativa de redução de custos Número de faturas sem erros Reivindicações legais Acordos recíprocos Confiança/Honestidade Existência de relação de longo termo Projetos em curso Disciplina Reputação
<b>Social e Cultural</b>	Padrões éticos Relações laborais Retribuição social Praticas de contratação Flexibilidade laboral Direitos e interesses dos colaboradores Divulgação de informação Perceção de corrupção Contribuição para a economia local da zona do cliente Cultura das organizações compatíveis Formação aos colaboradores	<b>Encomenda e Envio</b>	Velocidade/Prazo de entrega reduzido Capacidade de distribuição Capacidade de responder a solicitações urgentes Capacidade de cumprir entregas agendadas Capacidade de cumprir prazos de entrega Elementos de (Safety and security) no transporte Precisão na quantidade solicitada (entrega única) Custos transporte Sistema de seguimento da encomenda Capacidade de empacotar e acondicionar Opções de envio Flexibilidade em alterações de encomendas Localização conveniente para o comprador

Figura 3.2 - Critérios e subcritérios selecionados com base na revisão de literatura, elaborado pelo autor.

A segunda etapa consiste na identificação dos participantes envolvidos no processo de aquisições, muitas decisões de compras envolvem vários colaboradores. Estes colaboradores foram selecionados conforme a sua experiência e conhecimentos sobre o funcionamento da organização e que estejam ligados ao processo da compra de serviços e bens. Por ser um

grupo heterogéneo, nem todos têm a mesma experiência e a mesma visão sobre o mesmo problema, o que se traduz num ativo e numa vantagem do estudo.

Das Direções que compõem a E.E.M, identificou-se que as que efetuam aquisições de bens e serviços através da Secção de compras, e serão nestas que se focará a nossa tese.

1. Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
2. Direção Comercial e de Sistemas de Informação (D.C.S.I.)
3. Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
4. Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
5. Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
6. Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
7. Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
8. Secção de compras

A terceira etapa consiste na realização de um questionário aos diretores, para determinar a classificação dos AS's mais solicitados pela sua direção à secção de compras, utilizando a matriz Kraljic Portfolio Matrix (KPM), com a finalidade de associar a natureza dos bens ou serviços às respetivas direções (Anexo A).

A quarta etapa consiste na realização de um questionário aos participantes, onde será efetuada a caracterização da amostra e serão determinados os critérios mais importantes de acordo com as escolhas realizadas pela participante. Solicitou-se aos participantes que escolhessem, no seu entender, os 3 mais importantes (Anexo A).

Caso se verifique um empate entre elementos, que não permita a determinação dos 3 mais importantes, realizar-se à um questionário de desempate comparando os elementos por pares (Anexo A).

Relativamente aos subcritérios, para os selecionar recorreu-se à repetição da quarta, quinta, e sexta etapa, com as respetivas adaptações aos subcritérios, ou seja, foi solicitado aos participantes que escolhessem 2 subcritérios, dentro dos critérios selecionados pela sua direção, utilizando inquéritos semelhantes nas etapas referidas anteriormente. Foram selecionados, dentro de cada critério, os 2 subcritérios com maior peso. Em caso de empate entre subcritérios será utilizado o questionário de desempate.

A quinta etapa consiste em realizar questionários para obter valores de comparação entre os elementos que constituem a hierarquia, estabelecendo prioridades entre eles e em cada um dos níveis (Critérios e Subcritérios), para tal utilizamos a escala fundamental de Saaty. (Questionário 2). A importância de cada critério é dada comparando o elemento que consta na coluna da esquerda, com os elementos da linha de modo a obter o preenchimento da matriz de comparação.

Tabela 3.1 – Exemplo do 1.º passo da aplicação do AHP, elaborado pelo autor

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	5	1
Encomenda e Envio	1/5	1	1/5
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	5	1

A sexta etapa consiste em determinar a prioridade relativa de cada elemento que constitui a hierarquia, para tal é necessário normalizar os valores da matriz de comparação visando igualar todos os elementos a uma mesma unidade. Essa normalização é realizada através da divisão entre cada valor da matriz comparativa, pelo total de cada coluna.

Tabela 3.2 – Exemplo do 2.º e 3.º passos da aplicação do AHP, elaborado pelo autor

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
$\Sigma$	2,200	11,000	2,200

3º Passo: Normalização (CR/ $\Sigma$ )			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,455	0,455	0,455
Encomenda e Envio	0,091	0,091	0,091
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	0,455	0,455

Seguido do cálculo do vetor de prioridade individual (Eigenvector), este é calculado através da divisão do total de cada linha pela razão da matriz.

Tabela 3.3 – Exemplo do 4.º passo da aplicação do AHP, elaborado pelo autor

4º Passo: Eigenvector (λ/3)		
Qualidade	0,455	45%
Encomenda e Envio	0,091	3%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	45%
Σ	1	1,00

Os cálculos são efetuados com recurso a uma folha de cálculo em Excel criada para o efeito, se na realização dos mesmos se verificar que a matriz proposta apresenta um valor elevado de inconsistência, recorreremos ao “software” “online”, da “Business Performance Management Singapures (BPMSG’s AHP Online System)” (Goepel, 2018), que tem a capacidade recalculer os parâmetros obtidos na comparação par a par, de modo a reduzir a inconsistência da matriz.

Tabela 3.4 – Exemplo de utilização do “software” (Fonte: <https://bpmsg.com/ahp/ahp-calc.php>)

A - wrt AHP priorities - or B? Equal How much more?

1  Crit-1  Crit-2  1  2  3  4  5  6  7  8  9

2  Crit-1  Crit-3  1  2  3  4  5  6  7  8  9

3  Crit-2  Crit-3  1  2  3  4  5  6  7  8  9

CR = 14.1% Adjust highlighted judgments to improve consistency

dec. comma

A - wrt AHP priorities - or B? Equal How much more?

1  Crit-1  Crit-2  1  2  3  4  5  6  7  8  9

2  Crit-1  Crit-3  1  2  3  4  5  6  7  8  9

3  Crit-2  Crit-3  1  2  3  4  5  6  7  8  9

CR = 1% OK

dec. comma

Tabela 3.5 – Exemplo de cálculo dos valores de Ymax, IC e RC, elaborado pelo autor

Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	0,0000
IR	0,5800
RC	0,000
RC	0,000

Após a realização de todas as etapas anteriores, efetua-se a agregação de todos os dados, utilizado a AIP, calculando-se a sua média geométrica e a respetiva normalização.

Tabela 3.6 – Exemplo dos cálculos da agregação de todos os dados obtidos, através média geométrica e a respetiva normalização, elaborado pelo autor

Crítério	Média Geométrica	Normalização
Qualidade	0,59	<b>61%</b>
Encomenda e Envio	0,11	<b>11%</b>
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,27	<b>28%</b>
$\Sigma$	0,961	1

A sétima etapa consiste em selecionar os subcritérios mais importantes, foi pedido aos participantes que escolhessem 2 subcritérios, dentro dos critérios selecionados pela sua direção, utilizando inquéritos semelhantes aos realizados nas etapas 1 e 2, após o processamento dos valores indicados pelos inquiridos, aplicaremos as etapas 3 e 4, de modo a obtermos as respetivas ponderações. Serão selecionados, dentro de cada critério, os 2 subcritérios com maior peso.

A oitava etapa após a agregação de todos os dados por direção, a síntese consiste em determinar a prioridade relativa de cada elemento que constitui a hierarquia, ou seja, será obtido o peso relativos de cada critério e subcritério conforme exemplo abaixo:



Figura 3.3 –Exemplo de Critérios e Subcritérios hierarquicamente identificados e respetivos pesos relativos, elaborado pelo autor

#### 4 – Análise e apresentação dos resultados

Tendo em consideração o método e a metodologia descritos anteriormente, procedeu-se à aplicação dos mesmo em contexto real da EEM-S.A., nomeadamente o envio e receção dos questionários (Anexo A), bem como o seu processamento, onde se obteve os seguintes dados.

##### 714# #Caracterização# #d# #p rwd#

Dos 650 funcionários da EEM-S.A., foram seleccionados pelos respetivos diretores de serviços 25, o que que significa que a 4,2% dos colaboradores da EEM-S.A., participaram neste estudo.

Entre os participantes deste estudo 80% são do género masculino e 20% do género feminino conforme apresentado no quadro seguinte:

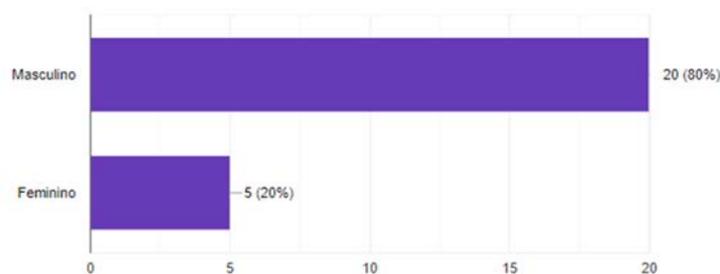


Figura 4.1 – Caracterização dos participantes relativamente ao género (Fonte: Questionário Google Forms)

Relativamente á sua faixa etária, está compreendida nos seguintes intervalos, apresentados do gráfico seguinte:

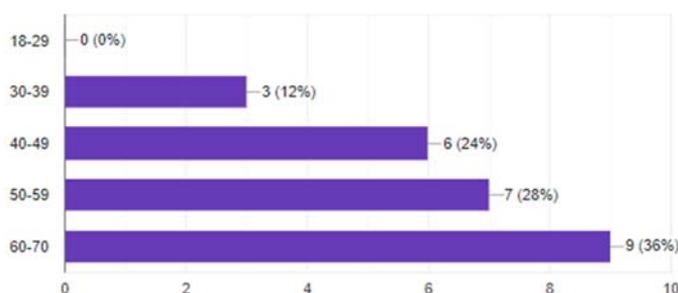


Figura 4.2 – Caracterização dos participantes relativamente à faixa etária (Fonte: Questionário Google Forms)

Quanto às habilitações literárias, 88% dos participantes tem estudos superiores e 12% tem o ensino secundário.

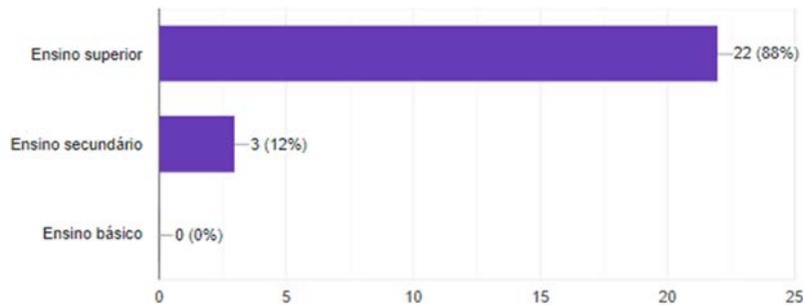


Figura 4.3 – Caracterização dos participantes relativamente às habilitações literárias (Fonte: Questionário Google Forms)

Relativamente ao número de participantes por departamento, verificou-se que o D.S.P, foi o que envolveu mais colaboradores neste estudo seguido do D.Q.A.S. e Secção de compras.

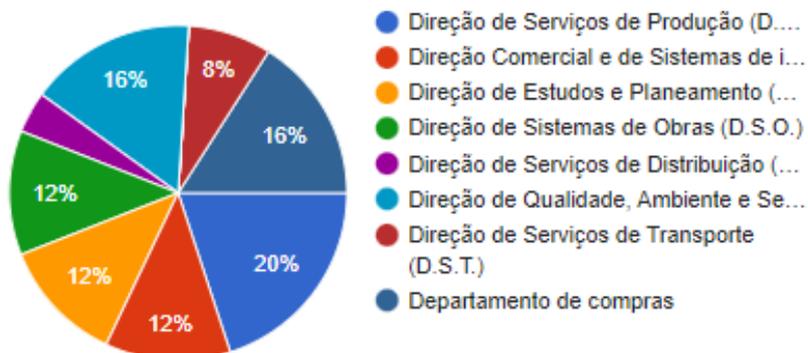


Figura 4.4 – Caracterização dos participantes relativamente à direção a que estão associados (Fonte: Questionário Google Forms)

Respostas aos questionários de caracterização da amostra (Anexo D).

715#D# q« dvh#gr #posicionamento#rd#p dwil)#NSP #

Relativamente ao posicionamento dos bens e serviços mais solicitados por cada direção obtivemos o seguinte posicionamento:

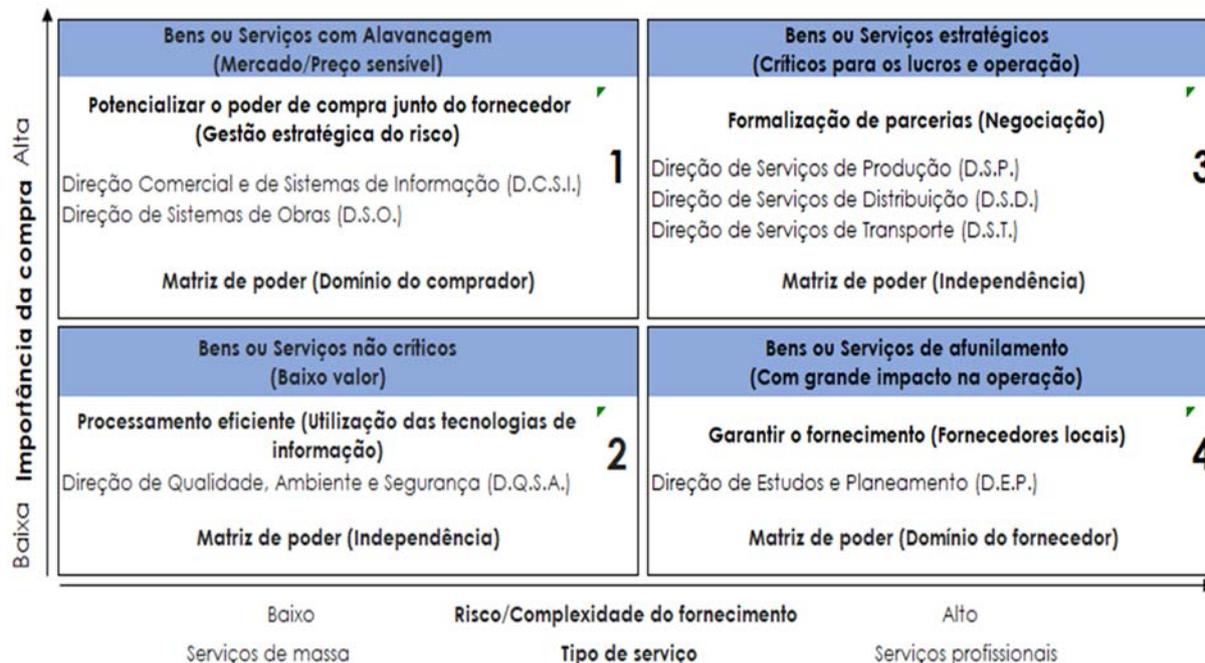


Figura 4.5 – Posicionamento das direções na matriz KPM, segundo os bens ou serviços mais solicitados, elaborado pelo autor

No quadrante 1, verifica-se o posicionamento da D.C.S.I e da D.S.O., onde os AS's tem alavanca e onde é possível potencializar o poder de compra junto do fornecedor, relativamente à Matriz de poder o domínio é do comprador.

No quadrante 2, contata-se o posicionamento da D.Q.A.S, onde predominam os artigos não críticos, geralmente de baixo valor, onde deve-se priorizar o processamento de pedidos de forma eficiente, através da utilização de tecnologias de informação, relativamente à matriz de poder o seu posicionamento é de independência do fornecedor.

No quadrante 3, observa-se o posicionamento da D.S.P., da D.S.D e da D.S.T., onde as AS's são estratégicos e críticos para os lucros e operação da organização, pelo que devem ser estabelecidas negociações e formalização de parcerias, relativamente à matriz de poder o seu posicionamento é de independência do fornecedor.

No quadrante 4, verifica-se o posicionamento da D.E.P., em que os AS's são de afunilamento, com grande impacto nas operações, deve-se garantir o fornecimento por parte de fornecedores locais, relativamente á matriz de poder o ser posicionamento é de domínio do fornecedor. (Anexo E – Respostas posicionamento na Matriz KPM)

716#D#q«÷h#grv#F ul# urv#h#xe fu# urv#h#df lrgdgrv#sr#fdgd#glh+flr##

No que diz respeito os resultados obtidos por direção e as respetivas ponderações obtivemos os seguintes dados.

### Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)

A D.S.P selecionou como critérios e subcritérios mais importantes, a Qualidade (Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto e Facilidade de manutenção/Reparação), Encomenda e Envio (Capacidade de cumprir prazos de entrega e Capacidade de respostas a solicitações urgentes), bem como Serviços, capacidade técnica e Pós-venda (Capacidade de resolver problemas técnicos (*“Know How e Know Why”*) e Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes)

Respostas aos questionários e cálculos (Anexo F)



Figura 4.6 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelo D.S.P, realizado pelo autor

### Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)

A D.C.S.I., selecionou como critérios e subcritérios mais importantes, a Qualidade (Facilidade de manutenção/Reparação e Padrões de qualidade (Precisão do produto)), Encomenda e Envio (Capacidade de cumprir prazos de entrega e Velocidade/Prazo de entrega reduzido), bem como Serviços, capacidade técnica e Pós-venda (Capacidade de resolver problemas técnicos (*“Know How e Know Why”*) e Disponibilidade de peças de reposição)

Respostas aos questionários e cálculos (Anexo G)

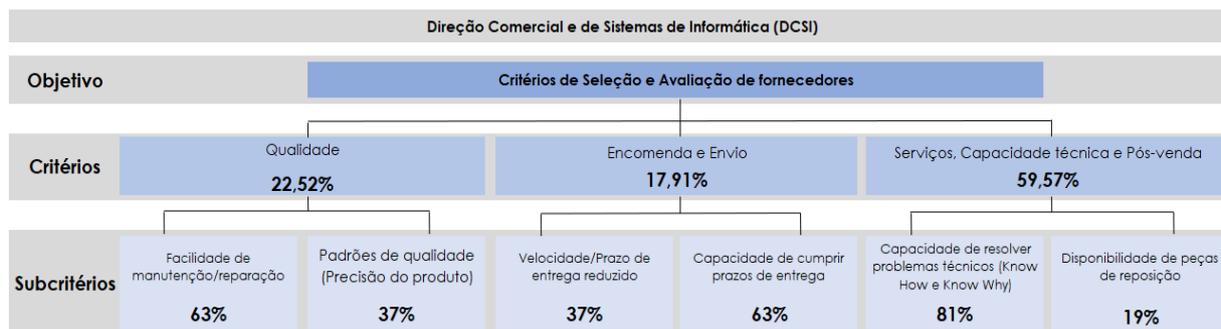


Figura 4.7 – Pesos relativos, Crêterios e subcritérios selecionados pelo D.C.S.I, realizado pelo autor.

### Dire o de Estudos e Planeamento (D.E.P.)

A D.E.P., selecionou como cr terios e subcritérios mais importantes, a Qualidade (Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto e Cumprimento das especifica es técnicas mínimas), o Serviços, capacidade técnica e Pós-venda (Capacidade de resolver problemas técnicos (“Know How e Know Why”) e Flexibilidade no serviço), bem como Custo (Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) e Obriga es contratuais)

Respostas aos questionários e c culos (Anexo H)

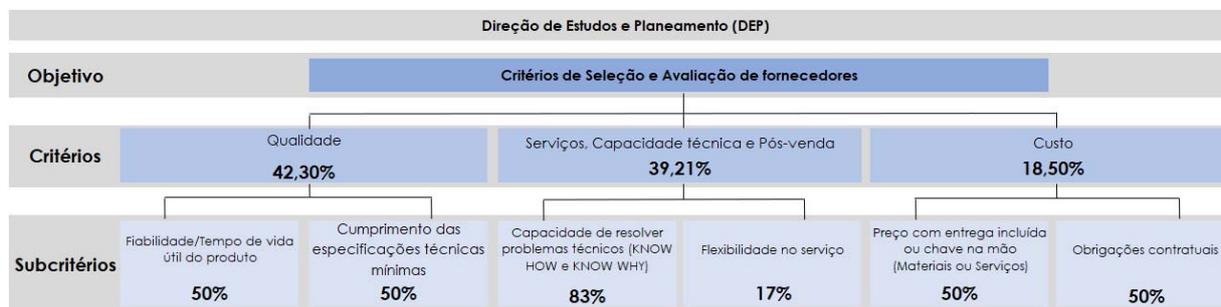


Figura 4.8 – Pesos relativos, Crêterios e subcritérios selecionados pelo D.E.P, realizado pelo autor.

### Dire o de Sistemas de Obras (D.S.O.)

A D.S.O., selecionou como cr terios e subcritérios mais importantes, a Qualidade (Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto e Facilidade de manuten o/Repara o), os Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) e Experiência com produtos/serviços semelhantes), bem como o Custo (Custo total até entrega nas instala es do cliente e Preço competitivo).

Respostas aos questionários e c culos (Anexo I)

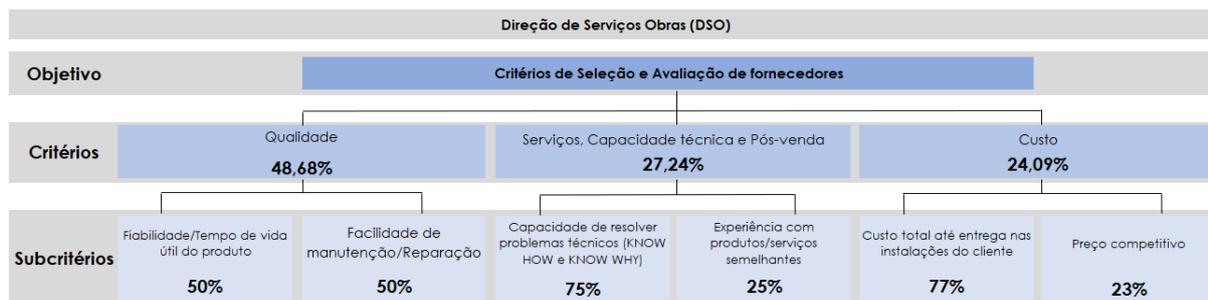


Figura 4.9 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelo D.S.O, realizado pelo autor.

### Dire o de Serviços de Distribui o (D.S.D.) e Dire o de Serviços de Transporte (D.S.T.)

A D.S.D. e a D.S.T, selecionaram como critérios e subcritérios mais importantes, a Qualidade (Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto e Cumprimento das especifica es técnicas mínimas), a Encomenda e Envio (Capacidade de cumprir prazos de entrega e Sistema de seguimento da encomenda), bem como os Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda (Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why) e Serviço pós-venda)

Respostas aos questionários e cálculos (Anexo J)

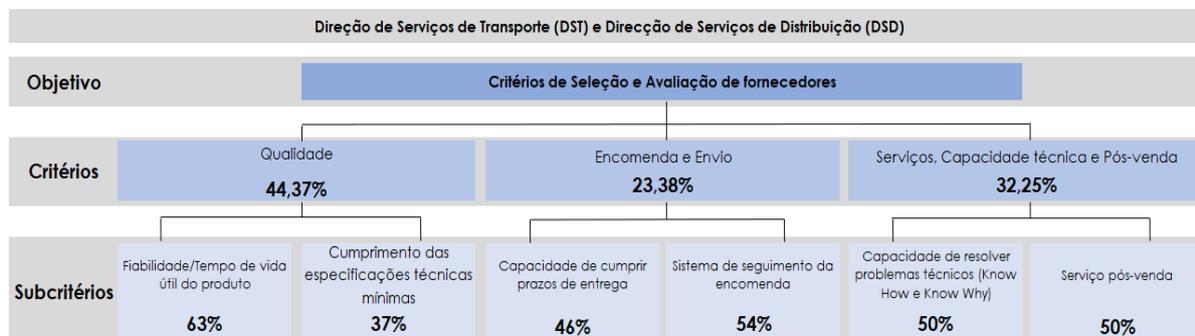


Figura 4.10 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelo D.S.D e D.S.T, realizado pelo autor.

### Dire o de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.A.S.)

A D.Q.A.S., selecionou como critérios e subcritérios mais importantes, a Qualidade (Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto e Cumprimento das especifica es técnicas mínimas), a Encomenda e Envio (Capacidade de cumprir prazos de entrega e Capacidade de respostas a solicita es urgentes), bem como os Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda

(Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes e Resposta rápida as reclamações)

Respostas aos questionários e cálculos (Anexo K)

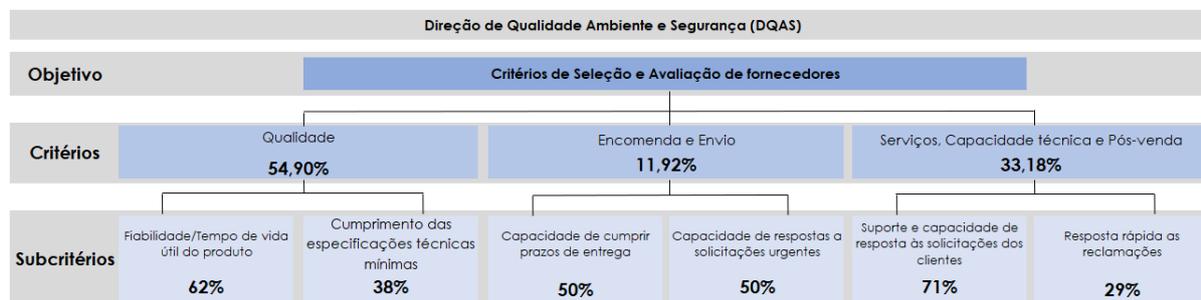


Figura 4.11 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelo D.Q.A.S., realizado pelo autor.

### Secção de compras

A D.E.P., selecionou como critérios e subcritérios mais importantes, a Qualidade (Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto e Cumprimento das especificações técnicas mínimas), a Encomenda e Envio (Capacidade de cumprir prazos de entrega e Capacidade de responder a solicitações urgentes), bem como o Custo (Custo total até entrega nas instalações do cliente e Estabilidade a alterações de preços)

Respostas aos questionários e cálculos (Anexo L)

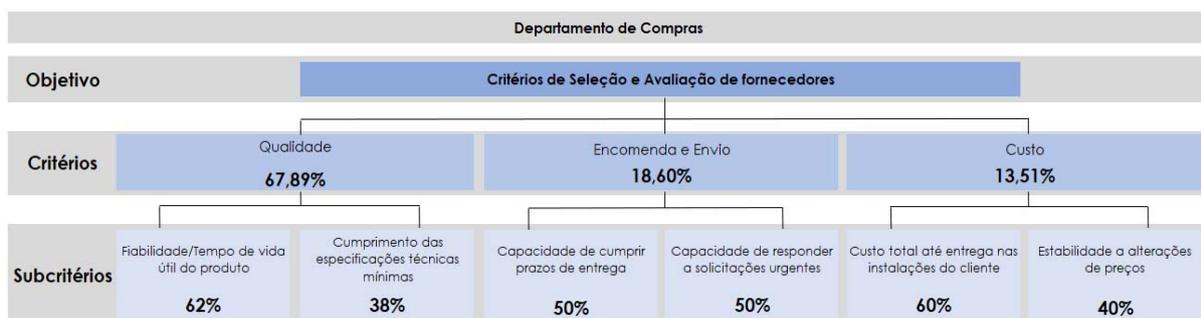


Figura 4.12 – Pesos relativos, Critérios e subcritérios selecionados pelas COMPAS, realizado pelo autor.

## Organização global

De modo a determinar os principais critérios para toda a organização foram utilizados os dados das respostas dadas à pergunta **“No seu entender, quais os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)”**. O resultado obtido foi o apresentado no gráfico seguinte:

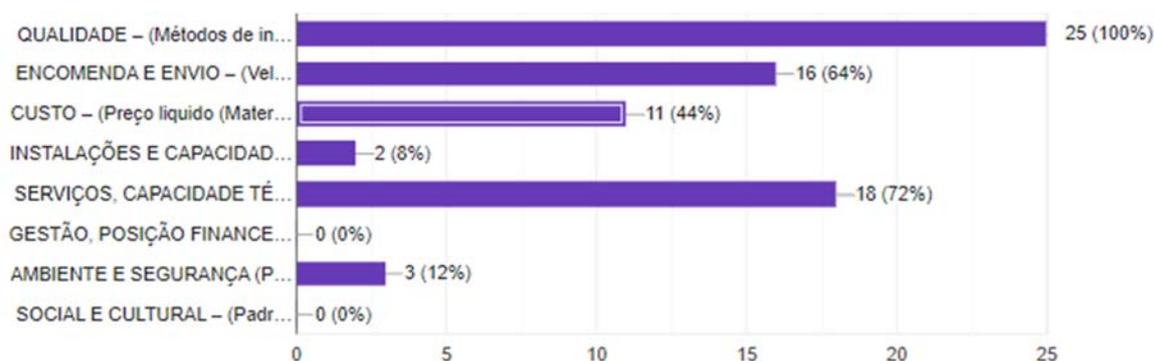


Figura 4.13 – Critérios mais votados pelos participantes (Fonte: Questionário Google forms)

A totalidade dos participantes, considera que o critério Qualidade é o mais importante, seguido do critério Serviço, Capacidade técnica e Pós-venda a obter 72% das votações, relativamente ao terceiro critério mais votado “Encomenda e Envio” obteve 64% de consenso, o por último 44% dos participantes consideram o critério CUSTO, importante.

Relativamente aos subcritérios mais selecionados pelos participantes após a compilação das respostas obteve-se os seguintes resultados:

No critério QUALIDADE, os dois subcritérios mais votados foram, **Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto**, com 68% das preferências, seguido de **Cumprimento das especificações técnicas mínimas**, com 60% das escolhas.

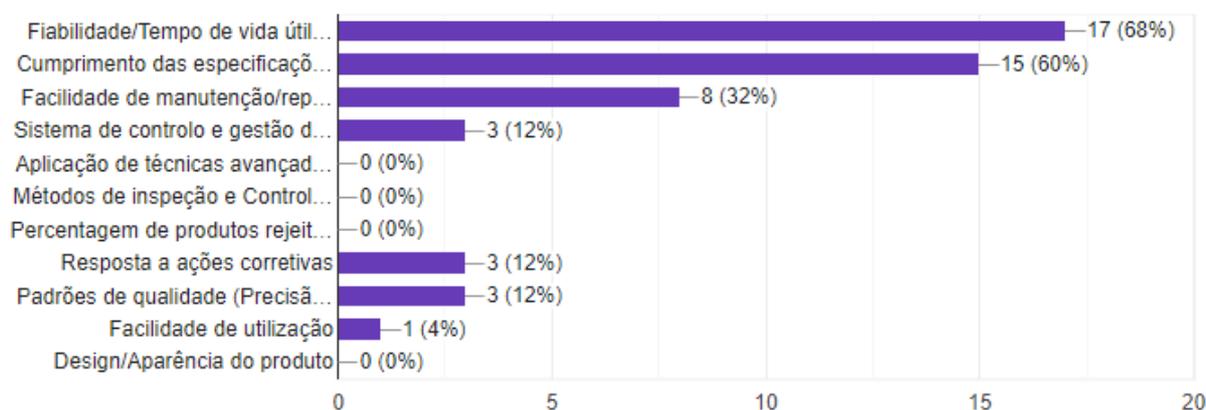


Figura 4.14 – Subcritérios mais votados pelos participantes, dentro do critério QUALIDADE  
(Fonte: Questionário Google forms)

Relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO, em primeiro lugar surge o subcritério **Capacidade de cumprir prazos de entrega**, com 83,3% das escolhas, seguido de **Capacidade de responder a solicitações urgentes**, com 50%.

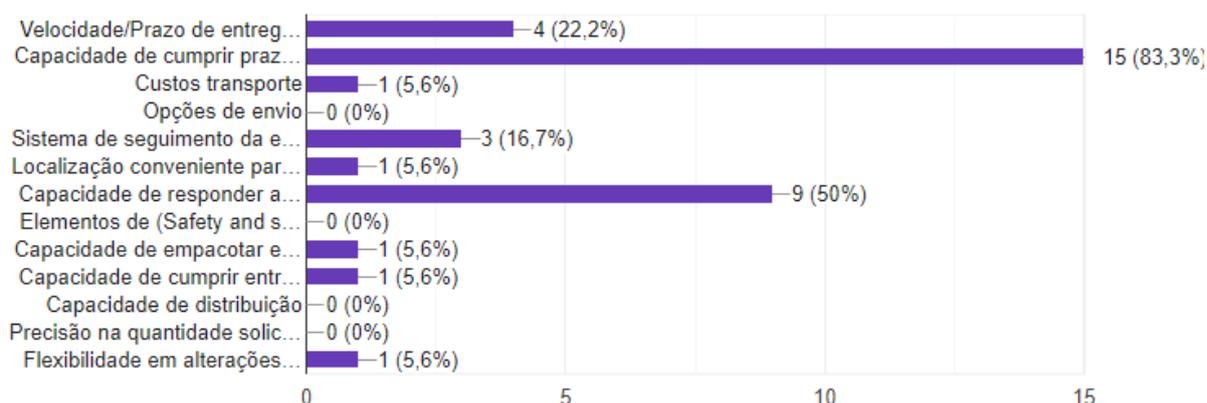


Figura 4.15 – Subcritérios mais votados pelos participantes, dentro do critério ENCOMENDA E ENVIO (Fonte: Questionário Google forms)

Quanto ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, os resultados obtidos foram em primeiro lugar com 68,2% das preferências o subcritério **Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)**, seguido de **Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes**, com 40,9% das escolhas.

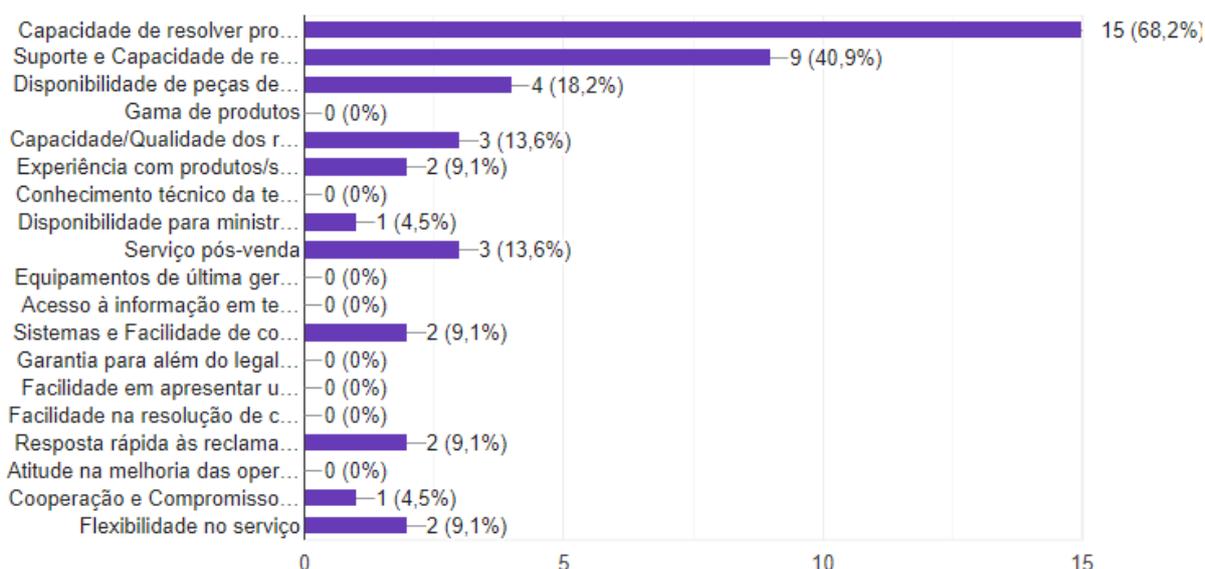


Figura 4.16 – Subcritérios mais votados pelos participantes, dentro do critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA (Fonte: Questionário Google forms)

No critério CUSTO, o subcritério custo total até entrega nas instalações do cliente, ficou em primeiro lugar como 80% das escolhas, seguido do subcritério estabilidade a alterações de preços, com 40% das escolhas.

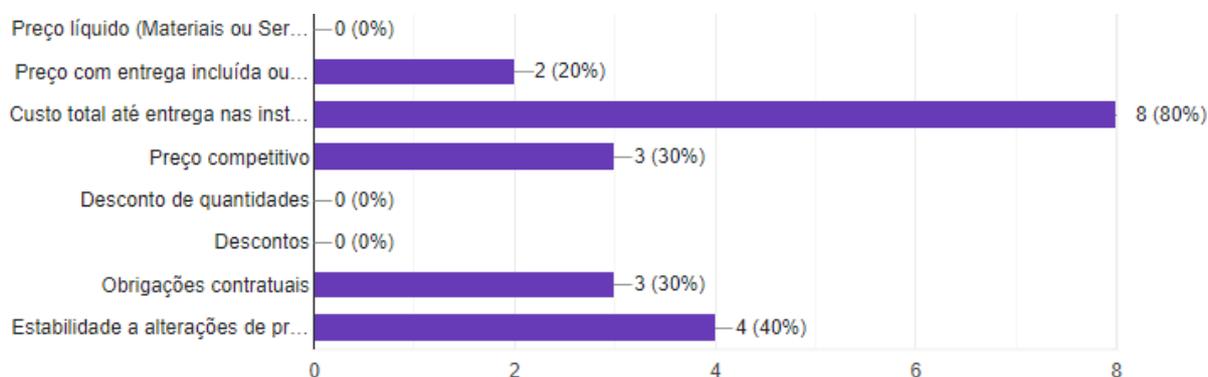
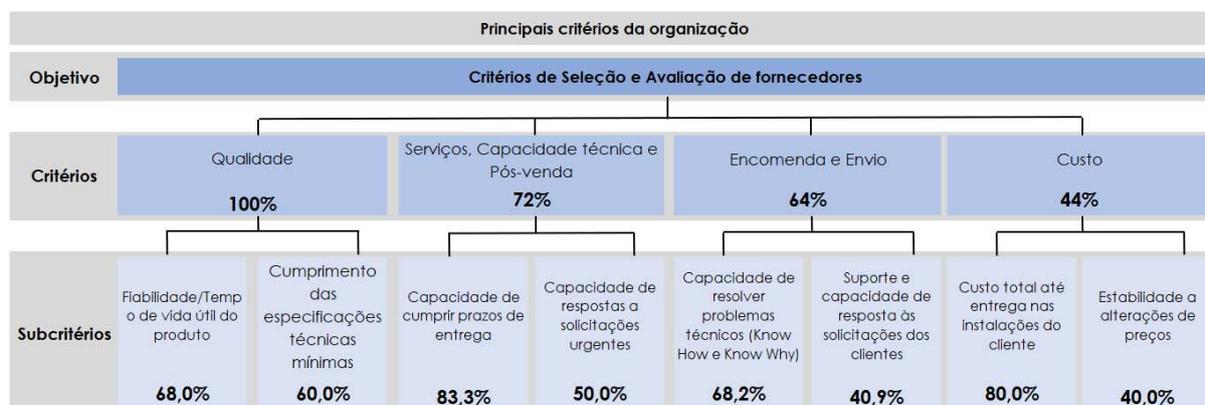


Figura 4.17 – Subcritérios mais votados pelos participantes, dentro do critério CUSTO (Fonte: Questionário Google forms)

Após a compilação de todas as respostas, os critérios e subcritérios mais votados são os apresentados



\* % de respostas dos participantes

Figura 4.18 – Critérios e subcritérios mais votados pelos participantes (Fonte: Realizado pelo autor)

Destaque para a unanimidade de escolha do critério Qualidade, que obteve 100% das escolhas, o que significa que é o critério mais valorizado por todos os participantes. No que refere aos subcritérios existe algum equilíbrio na escolha entre o subcritério Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto que obteve 68% e o Cumprimentos das especificações técnicas mínimas com 60% das escolhas.

O segundo critério mais escolhido foi o Serviço, Capacidade técnica e Pós-venda com 72% das escolhas, e nos subcritérios destaca-se a Capacidade de cumprir prazos de entrega com 83.3%, e em segundo lugar a Capacidade de resposta a solicitações urgentes com 50%.

O terceiro critério escolhido foi a Encomenda e Envio, com 64% das escolhas, quanto aos subcritérios, a Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why) obteve 68,2%, seguido do Suporte e Capacidade de Resposta às solicitações urgentes com 40,9%.

Em quarto lugar com 44% das escolhas ficou o critério Custo, relativamente aos subcritérios verifica-se uma grande diferença entre os 80% das escolhas pelo subcritério Custo Total até entrega nas instalações do Cliente, e os 40% do subcritério Estabilidade a alterações de preços.

Compilação das respostas referentes aos Critérios (Anexo M) e Subcritérios (Anexo N)

## 5 – Conclusões

Claramente verifica-se que embora tenhamos bens e serviços em todos os quadrantes da matriz, verifica-se que a maioria das transações se encontram nos quadrantes superiores, indiciando a necessidade de uma gestão das compras e de ASF mais estratégica e orientada para o mercado. Sendo a importância da compra alta e crítica para operação, o processo de ASF terá que gerida com critérios claros para cada tipo de bens e serviços indexado a uma ou a mais direções. Notar que independentemente do quadrante, será a secção que determina que critérios serão os mais indicados, verificando-se em numa situação que para o mesmo quadrante temos critérios diferentes para a SAF. Verifica-se assim que a D.S.O. e a D.C.S.I., posicionam-se como consumidoras de produtos do quadrante, têm em comum o critério Qualidade e o critério Serviços Capacidade técnica e Pós-venda, mas que divergem no Critério Encomenda e envio selecionado pela D.C.S.I e o critério custo selecionado pela D.S.O., evidenciando claramente que cada departamento tem as suas especificidades e preferências para um mesmo tipo de bem e serviço.

Numa análise global tendo em conta os valores médios (Figura 5.1), verifica-se que o critério qualidade é transversal a todas as direções, este facto pode ser fruto da responsabilidade inculcada nos colaboradores em garantir um serviço de alto nível à população. Seguindo do critério Serviços, Capacidade Técnica e Pós-venda, que poderá estar relacionado com as dificuldades sentidas pelas empresas localizadas nas regiões ultraperiféricas, por terem dificuldades acrescidas em encontrar técnicos capacitados para a resolução de problemas. Nota-se que todas as direções, selecionaram este critério expeto a Secção de compras, este fato pode estar relacionado com as orientações da administração ou por falta de sensibilidade dos colaboradores da Secção de compras, que diferem das dificuldades diárias de que tem de manter a organização a funcionar/progredir onde a resolução dos problemas é mais importante do que o custo. Em terceiro lugar surge o critério Encomenda e Envio, diretamente relacionado com a necessidade de obter os bens ou serviços nos prazos acordados e em situações de necessidades urgentes obter os bens ou serviços num curto espaço de tempo. Em quarto lugar surge o critério Preço, que facilmente se compreende com o descrito anteriormente, uma vez que serviços essenciais à população não podem estar dependentes do preço, enquanto os outros critérios tiverem uma elevada relevância, o preço não poderá ser o critério mais importante, e só através da implementação de medidas que permitam diminuir a importância dos outros critérios, é que o critério Preço ganhará importância, contribuindo assim para uma melhor gestão financeira da secção das compras.

Verifica-se que as direções operacionais têm como critérios comuns a Qualidade e os Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda. O Critério Encomenda e envio é também comum

as direções operacionais, acrescido da Secção de compras que como responsável pelo fornecimento o material tem de ter o critério Encomenda e Envio como prioritário.

Relativamente ao critério Custo, o que se verifica é que a Secção de compras tem este critério como relevante fruto das suas funções em manter a despesa o mais baixo possível, e as D.E.P. e D.S.O., que estão diretamente relacionais com planeamento e investimento, que tem de cumprir os orçamentos, ou os valores estipulados em fase de análise de investimentos.

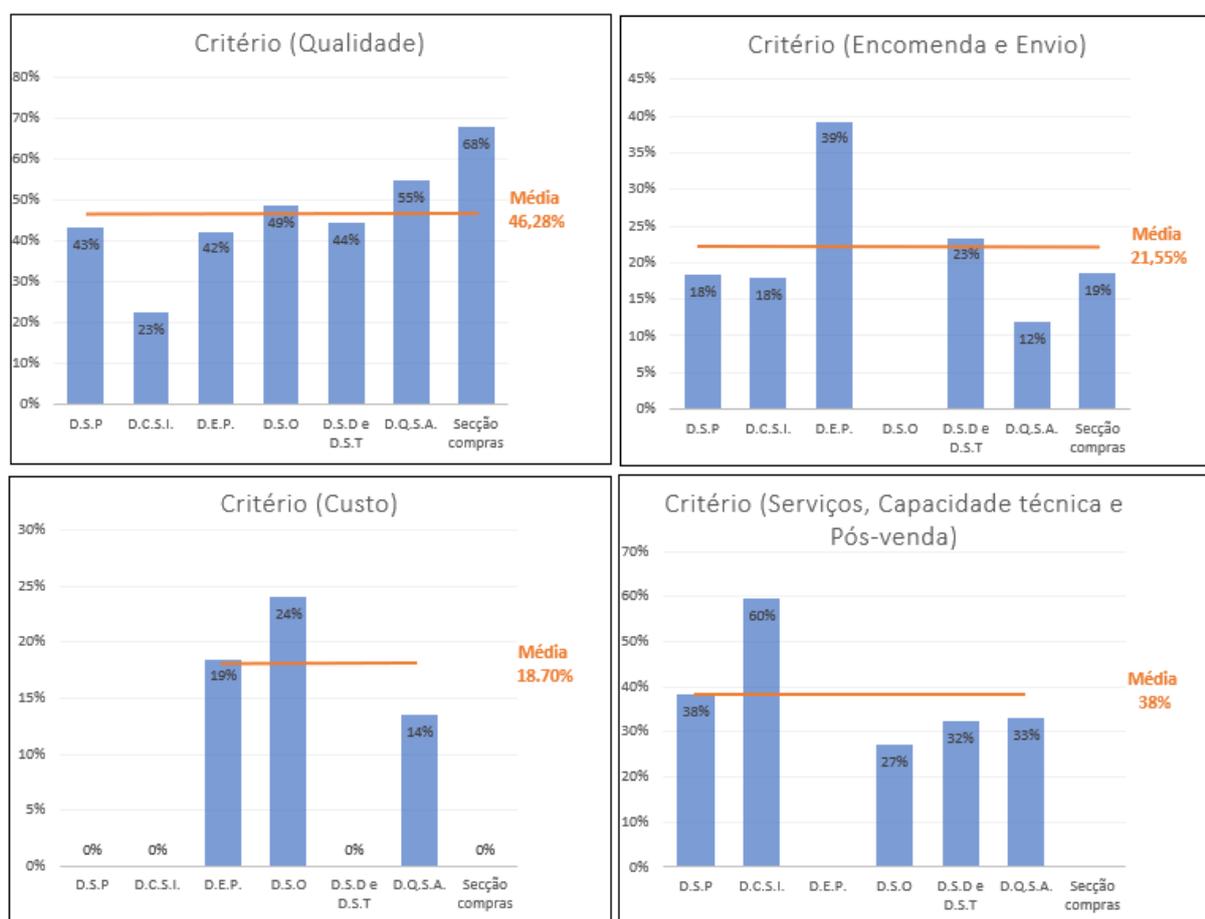


Figura 5.1 – Gráfico comparativo do peso dos Critérios de seleção e o seu peso médio (Fonte: Realizado pelo autor)

Constata-se que o critério **Qualidade** é unânime, e que a sua média está muito próxima dos pesos atribuídos pelas diversas direções. Relativamente ao critério **Encomenda e Envio**, observa-se que este critério apenas foi excluído pela D.S.O, e que tem um elevado peso dentro do D.E.P, nas restantes direções apresenta um peso próximo da média. O critério **Custo**, é o menos consensual, e é aquele que menos direções selecionaram entre os diversos critérios apresentados, a sua média esta próxima do peso atribuído pelas direções que o selecionaram. No que diz respeito ao critério Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda verifica-se que este critério apenas foi excluído pela D.E.P, e tem um elevado peso dentro do D.C.S.I., nas restantes direções apresenta um peso próximo da média.

## 6 – Recomendações

No que respeita á integração dos resultados obtidos numa futura de avaliação e seleção de fornecedores para a EEM teremos sempre de equacionar em primeiro lugar, os recursos humanos e tecnológicos para o efeito, e em segundo lugar calcular o custo benefício da proposta elencada no trabalho. Ou seja, ver o custo total de aquisição (CTO) a um fornecedor tendo em conta a adoção dos critérios avançado pelos responsáveis do departamento em detrimento da aquisição pelo preço. Este trabalho feito a jusante poderá ser o passo seguinte para aferir a viabilidade de adoção de diferentes critérios para diferentes produtos e secções. Este valor, CTO, é uma quantificação de todos os custos associados ao processo de compras ao longo de toda a cadeia de valor da empresa, ou pelo menos uma aproximação, incluindo apenas os custos mais significativos.

A implementação do sistema de seleção e avaliação de fornecedores, deverá iniciar-se através da criação de medidas que proporcionem um maior envolvimento de todos os intervenientes nas aquisições, recorrendo à uma melhor comunicação entre os intervenientes. Uma outra medida de implementação da ASF, consiste na inclusão inicialmente dos critérios e no software da secção de compras, onde os intervenientes possam realizar a avaliação do fornecedor no critério para o qual de modo que os mesmos sejam utilizados de forma automática nas decisões futuras, após a sua implementação deverá ser dado o passo seguinte de implementar os subcritérios no software critérios e subcritérios sejam tidos em conta em cada aquisição efetuada.

Finalmente uma recomendação para investigação futura no que respeita á implementação de um sistema integrado com a aplicação dos critérios de acordo com as respetivas Direções. Outra recomendação e orientação futura será o de aprofundar os motivos que levam que duas Direções posicionadas no mesmo quadrante da matriz KPM selecionam critérios de ASF diferentes.

## 7 – Referências

- Ávila, P., Mota, A., Pires, A., Putnik, G., & Teixeira, J. (2012). Supplier's selection model based on an empirical study. *Procedia Technology*, 5, 625-634.
- Abdollahi, M., Arvan, M., & Razmi, J. (2015). An integrated approach for supplier portfolio selection: Lean or agile?. *Expert Systems with Applications*, 42(1), 679-690.
- Agarwal, P., Sahai, M., Mishra, V., Bag, M., & Singh, V. (2011). A review of multi-criteria decision making techniques for supplier evaluation and selection. *International journal of industrial engineering computations*, 2(4), 801-810.
- Aissaoui, N., Haouari, M., & Hassini, E. (2007). Supplier selection and order lot sizing modeling: A review. *Computers & operations research*, 34(12), 3516-3540.
- Ak, M. F. (2020). A multi criteria decision making methodology based novel model for supplier selection. *El-Cezeri*, 7(2), 410-423.
- Akarte, M. M., Surendra, N. V., Ravi, B., & Rangaraj, N. (2001). Web based casting supplier evaluation using analytical hierarchy process. *Journal of the Operational Research Society*, 52(5), 511-522.
- Al-Harbi, K. M. A. S. (2001). Application of the AHP in project management. *International journal of project management*, 19(1), 19-27.
- Almeida, A. A. M. D., & Sano, H. (2018). Purchasing function in the public sector: challenges to promote agility in electronic reverse auctions. *Revista de Administração Pública*, 52, 89-106.
- Alves, J. R. X., & Alves, J. M. (2014). Definição de localidade para instalação industrial com o apoio do método de análise hierárquica (AHP). *Production*, 25, 13-26.
- Amin, S. H., & Razmi, J. (2009). An integrated fuzzy model for supplier management: A case study of ISP selection and evaluation. *Expert systems with applications*, 36(4), 8639-8648.
- Aouadni, S., Aouadni, I., & Rebaï, A. (2019). A systematic review on supplier selection and order allocation problems. *Journal of Industrial Engineering International*, 15, 267-289.
- Bahurmoz, A. M. (2006). The analytic hierarchy process: a methodology for win-win management. *Economics and Administration*, 20(1).
- Bai, C., & Sarkis, J. (2010). Integrating sustainability into supplier selection with grey system and rough set methodologies. *International Journal of Production Economics*, 124(1), 252-264.
- Baier, C., Hartmann, E., & Moser, R. (2008). Strategic alignment and purchasing efficacy: an exploratory analysis of their impact on financial performance. *Journal of Supply Chain Management*, 44(4), 36-52.
- Baily, P., Farmer, D., Crocker, B., Jessop, D., & Jones, D. (2015). *Procurement principles and management*. Pearson Education.
- BAILY, P., FARMER, D., JESSOP, D., & JONES, D. (2009). *Compras: princípios e administração*. 5. reimpr. São Paulo: Atlas.
- Bals, L., Schulze, H., Kelly, S., & Stek, K. (2019). Purchasing and supply management (PSM) competencies: Current and future requirements. *Journal of purchasing and supply management*, 25(5), 100572.
- Boyce, W. S., & Mano, H. (2018). An inquiry into the supplier selection decision from the business-to-consumer (B2C) perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing*.

Braga, A. (2006). *Evolução estratégica do processo de compras ou suprimentos de bens e serviços nas empresas*. Instituto Coppead, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

Business, H. (1983). *Purchasing Must Become Supply Management* Peter Kraljic.

Carter, P.L., Carter, J.R., Monczka, R.M., Slight, T.H., Swan, A.J., (1998)

Çakır, S. (2017). Selecting the best supplier at a steel-producing company under fuzzy environment. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 88, 1345-1361.

Carr, A. S., & Pearson, J. N. (1999). Strategically managed buyer–supplier relationships and performance outcomes. *Journal of operations management*, 17(5), 497-519.

Çebi, F., & Bayraktar, D. (2003). An integrated approach for supplier selection. *Logistics information management*.

Chai, J., & Ngai, E. W. (2020). Decision-making techniques in supplier selection: Recent accomplishments and what lies ahead. *Expert Systems with Applications*, 140, 112903.

Chai, J., Liu, J. N., & Ngai, E. W. (2013). Application of decision-making techniques in supplier selection: A systematic review of literature. *Expert systems with applications*, 40(10), 3872-3885.

Chan, F. S. (2003). Interactive selection model for supplier selection process: an analytical hierarchy process approach. *International Journal of Production Research*, 41(15), 3549-3579.

Chan, F. T. S., Chan, H. K., Ip, R. W. L., & Lau, H. C. W. (2007). A decision support system for supplier selection in the airline industry. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part B: Journal of Engineering Manufacture*, 221(4), 741-758.

Chan, F. T., & Chan, H. K. (2010). An AHP model for selection of suppliers in the fast changing fashion market. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 51, 1195-1207.

Chan FTS, Kumar N, Tiwari MK, Lau HCW, Choy KL (2008) Global supplier selection: a fuzzy-AHP approach. *Int J Prod Res* 46(14):3825–3857

Chen, I. J., Paulraj, A., & Lado, A. A. (2004). Strategic purchasing, supply management, and firm performance. *Journal of operations management*, 22(5), 505-523.

Chen, P. S., & Wu, M. T. (2013). A modified failure mode and effects analysis method for supplier selection problems in the supply chain risk environment: A case study. *Computers & Industrial Engineering*, 66(4), 634-642.

Choi, T. Y., & Hartley, J. L. (1996). An exploration of supplier selection practices across the supply chain. *Journal of operations management*, 14(4), 333-343.

Cox, A. (2001). Understanding buyer and supplier power: A framework for procurement and supply competence. *Journal of Supply Chain Management*, 37(2), 8.

da Costa, T. C., & Belderrain, M. C. N. (2009). Decisão em grupo em métodos multicritério de apoio à decisão. *Anais do 15º Encontro de Iniciação Científica e Pós-Graduação do ITA*.

De Boer, L. (1998). *Operation Research in Support of Purchasing. Design of a Toolbox for Supplier Selection*.

de Boer, L., & van der Wegen, L. L. (2003). Practice and promise of formal supplier selection: a study of four empirical cases. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 9(3), 109-118.

De Boer, L., Labro, E., & Morlacchi, P. (2001). A review of methods supporting supplier selection. *European journal of purchasing & supply management*, 7(2), 75-89.

Dickson, G. W. (1966). An analysis of vendor selection systems and decisions. *Journal of purchasing*, 2(1), 5-17.

Dodgson, J. S., Spackman, M., Pearman, A., & Phillips, L. D. (2009). *Multi-criteria analysis: a manual*.

Ellram, L. M. (1990). The supplier selection decision in strategic partnerships. *Journal of Purchasing and materials Management*, 26(4), 8-14.

Ellram, L. M., & Carr, A. (1994). Strategic purchasing: a history and review of the literature. *International journal of purchasing and materials management*, 30(1), 9-19.

Ellram, L. M., Harland, C. M., van Weele, A., Essig, M., Johnsen, T., Nassimbeni, G., ... & Wynstra, F. (2020). Purchasing and supply management's identity: Crisis? What crisis?. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 26(1), 100583.

Esposito, E., & Passaro, R. (2009). The evolution of supply chain relationships: An interpretative framework based on the Italian inter-industry experience. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 15(2), 114-126.

Fawcett, S. E., Ellram, L. M., & Ogden, J. A. (2007). *Supply Chain Management: From Vision to Implementation*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Ferreira, L. M. D., Arantes, A., & Kharlamov, A. A. (2015). Development of a purchasing portfolio model for the construction industry: an empirical study. *Production Planning & Control*, 26(5), 377-392.

Florez-Lopez, R., 2007. Strategic supplier selection in the added-value perspective: a CI approach. *Information Sciences* 177 (5), 1169–1179.

Forman, E., & Peniwati, K. (1998). Aggregating individual judgments and priorities with the analytic hierarchy process. *European journal of operational research*, 108(1), 165-169.

Furtado, G. A. P. (2005). *Critérios de seleção de fornecedores para relacionamentos de parceria: um estudo em empresas de grande porte* (Doctoral dissertation, Universidade de São Paulo).

"Galankashi, M.R. (2013), "Assessment of supply chain strategies and analysis on the performance of companies deployed strategy using activity based approach", *Journal Teknologi*, Vol. 64 No. 2, pp. 196-205."

Gelderman, C. J., & Van Weele, A. J. (2003). Handling measurement issues and strategic directions in Kraljic's purchasing portfolio model. *Journal of purchasing and supply management*, 9(5-6), 207-216.

Goepel, K. D. (2018). Implementation of an online software tool for the analytic hierarchy process (AHP-OS). *International journal of the analytic hierarchy process*, 10(3).

Gomes, E. G., & Lins, M. P. E. (2002). Integrating geographical information systems and multi-criteria methods: a case study. *Annals of Operations Research*, 116(1), 243-269.

Gomez-Ruiz, J. A., Karanik, M., & Peláez, J. I. (2009). Improving the consistency of AHP matrices using a multi-layer perceptron-based model. In *Bio-Inspired Systems: Computational and Ambient Intelligence: 10th International Work-Conference on Artificial Neural Networks, IWANN 2009, Salamanca, Spain, June 10-12, 2009. Proceedings, Part I* 10 (pp. 41-48). Springer Berlin Heidelberg.

Ha, S. H., & Krishnan, R. (2008). A hybrid approach to supplier selection for the maintenance of a competitive supply chain. *Expert systems with applications*, 34(2), 1303-1311.

Hartman, D. H., & Goltz, M. N. (2001). Application of the analytic hierarchy process to select characterization and risk-based decision-making and management methods for hazardous waste sites. *Environmental engineering and policy*, 3, 1-7.

Ho, W., & Ma, X. (2018). The state-of-the-art integrations and applications of the analytic hierarchy process. *European Journal of Operational Research*, 267(2), 399-414.

Ho, W., Xu, X., & Dey, P. K. (2010). Multi-criteria decision making approaches for supplier evaluation and selection: A literature review. *European Journal of operational research*, 202(1), 16-24.

Hou, J., & Su, D. (2007). EJB-MVC oriented supplier selection system for mass customization. *Journal of Manufacturing Technology Management*.

Hu, K., & Wang, Y. I. (2022). More or Less: How Information Richness Affects Our Decision Consistency. Available at SSRN 4013872.

Humphreys, P., Huang, G., Cadden, T., & McIvor, R. (2007). Integrating design metrics within the early supplier selection process. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 13(1), 42-52.

Kannan, G., & Haq, A. N. (2007). Analysis of interactions of criteria and sub-criteria for the selection of supplier in the built-in-order supply chain environment. *International Journal of Production Research*, 45(17), 3831-3852.

Kant, R., & Dalvi, M. V. (2017). Development of questionnaire to assess the supplier evaluation criteria and supplier selection benefits. *Benchmarking: An International Journal*, 24(2), 359-383.

"Kar, Arpan Kumar and Pani, Ashis K. (2014) Exploring the importance of different supplier selection criteria. *Management Research Review* 37(1):89{105."

Karsak, E. E., & Dursun, M. (2016). Taxonomy and review of non-deterministic analytical methods for supplier selection. *International Journal of Computer Integrated Manufacturing*, 29(3), 263-286.

Kumar Kar, A., & Kumar Pani, A. (2014). How can a group of procurement experts select suppliers? An approach for group decision support. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(4), 337-357.

Kumar, A., Jain, V., & Kumar, S. (2014). A comprehensive environment friendly approach for supplier selection. *Omega*, 42(1), 109-123.

Lasch, R., & Janker, C. G. (2005). Supplier selection and controlling using multivariate analysis. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.

Lee, D. M., & Drake, P. R. (2010). A portfolio model for component purchasing strategy and the case study of two South Korean elevator manufacturers. *International Journal of Production Research*, 48(22), 6651-6682.

Li, W., Humphreys, P. K., Yeung, A. C., & Cheng, T. C. E. (2012). The impact of supplier development on buyer competitive advantage: A path analytic model. *International Journal of Production Economics*, 135(1), 353-366.

Liu, F. H. F., & Hai, H. L. (2005). The voting analytic hierarchy process method for selecting supplier. *International journal of production economics*, 97(3), 308-317.

Lucena, A. F. E., & De Mori, L. M. (2018). Uso do analytic hierarchy process (AHP) para Hierarquização de Métodos de Mensuração do Grau de Aplicação da Construção Enxuta. *Revista Gestão Industrial*, 14(4).

Meade, L. M., & Sarkis, J. J. I. J. (1999). Analyzing organizational project alternatives for agile manufacturing processes: an analytical network approach. *International Journal of Production Research*, 37(2), 241-261.

"Mohanty, M.K., Padmabati, G. and Choudhury, S. (2014), "Why most of the supplier development programs fail in discrete manufacturing – findings from selected Indian discrete

manufacturing industries", *International Journal of Management Science and Engineering Management*, Vol. 9 No. 3, pp. 201-211."

Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2020). *Purchasing and Supply Chain Management 7th Ed.*

Montgomery, R. T., Ogden, J. A., & Boehmke, B. C. (2018). A quantified Kraljic Portfolio Matrix: Using decision analysis for strategic purchasing. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 24(3), 192-203.

Muralidharan, C., Anantharaman, N., & Deshmukh, S. G. (2002). A multi-criteria group decisionmaking model for supplier rating. *Journal of supply chain management*, 38(3), 22-33.

Olhager, J., & Prajogo, D. I. (2012). The impact of manufacturing and supply chain improvement initiatives: A survey comparing make-to-order and make-to-stock firms. *Omega*, 40(2), 159-165.

Padhi, S. S., Wagner, S. M., & Aggarwal, V. (2012). Positioning of commodities using the Kraljic Portfolio Matrix. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 18(1), 1-8.

Passos, A. C., & Souza, R. C. (2013). Definição de um índice de qualidade para distribuidoras de energia elétrica utilizando o apoio à decisão multicritério e análise de séries temporais. *Gestão & Produção*, 20, 1-12.

Patton III, W. E. (1996). Use of human judgment models in industrial buyers' vendor selection decisions. *Industrial marketing management*, 25(2), 135-149.

Pearson, J. N., & Ellram, L. M. (1995). Supplier selection and evaluation in small versus large electronics firms. *Journal of Small Business Management*, 33(4), 53.

Peláez, J. I., & Lamata, M. T. (2003). A new measure of consistency for positive reciprocal matrices. *Computers & Mathematics with Applications*, 46(12), 1839-1845.

Peng, J. (2012). Selection of logistics outsourcing service suppliers based on AHP. *Energy Procedia*, 17, 595-601.

Pereira, J. M., & Duckstein, L. (1993). A multiple criteria decision-making approach to GIS-based land suitability evaluation. *International journal of geographical Information science*, 7(5), 407-424.

Rashidi, K., Noorizadeh, A., Kannan, D., & Cullinane, K. (2020). Applying the triple bottom line in sustainable supplier selection: A meta-review of the state-of-the-art. *Journal of Cleaner Production*, 269, 122001.

Rouyendegh, B. D., Yildizbasi, A., & Üstünyer, P. (2020). Intuitionistic fuzzy TOPSIS method for green supplier selection problem. *Soft Computing*, 24, 2215-2228.

Saaty, R. W. (1987). The analytic hierarchy process—what it is and how it is used. *Mathematical modelling*, 9(3-5), 161-176.

Saaty, T. L. (1991). *Método de análise hierárquica.*

Saaty, T. L. (1994). *Fundamentals of decision making and priority theory with the analytic hierarchy process.* RWS publications.

Saaty, T. L. (1996). *Decisions with the analytic network process (ANP).* University of Pittsburgh (USA), ISAHIP, 96.

Saaty, T. L. (2008). Decision making with the analytic hierarchy process. *International journal of services sciences*, 1(1), 83-98.

SAATY, T.L. *Método de análise hierárquica.* São Paulo: McGraw-Hill Publisher, 367 p., 1991.

Saputro, T. E., Figueira, G., & Almada-Lobo, B. (2022). A comprehensive framework and literature review of supplier selection under different purchasing strategies. *Computers & Industrial Engineering*, 108010.

Sarkar, A., & Mohapatra, P. K. (2006). Evaluation of supplier capability and performance: A method for supply base reduction. *Journal of Purchasing and supply management*, 12(3), 148-163.

Schmenner, R. W., & Vastag, G. (2006). Revisiting the theory of production competence: extensions and cross-validations. *Journal of Operations Management*, 24(6), 893-909.

Schoenherr, T., & Tummala, V. R. (2007). Electronic procurement: a structured literature review and directions for future research. *International Journal of Procurement Management*, 1(1-2), 8-37.

Schramm, V. B., Cabral, L. P. B., & Schramm, F. (2020). Approaches for supporting sustainable supplier selection-A literature review. *Journal of cleaner production*, 273, 123089.

Scott, J., Ho, W., Dey, P. K., & Talluri, S. (2015). A decision support system for supplier selection and order allocation in stochastic, multi-stakeholder and multi-criteria environments. *International Journal of Production Economics*, 166, 226-237.

Siguaw, J. A., & Simpson, P. M. (2004). Toward assessing supplier value: usage and importance of supplier selection, retention, and value-added criteria. *Journal of Marketing Channels*, 11(2-3), 3-31.

Slowinski, R., Greco, S., & Matarazzo, B. (2012). Rough set and rule-based multicriteria decision aiding. *Pesquisa Operacional*, 32, 213-270.

Tahriri, F., Osman, M. R., Ali, A., Yusuff, R., & Esfandiary, A. (2008). AHP approach for supplier evaluation and selection in a steel manufacturing company. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)*, 1(2), 54-76.

Tassabehji, R., & Moorhouse, A. (2008). The changing role of procurement: Developing professional effectiveness. *Journal of purchasing and supply management*, 14(1), 55-68.

Thiruchelvam, S., & Tookey, J. E. (2011). Evolving trends of supplier selection criteria and methods. *International Journal of Automotive and Mechanical Engineering*, 4(1), 437-454.

Toivonen, J., Kleemola, A., Vanharanta, H., & Visa, A. (2006). Improving logistical decision making-applications for analysing qualitative and quantitative information. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 12(3), 123-134.

Vokurka, R. J., & Fliedner, G. (1998). The journey toward agility. *Industrial Management & Data Systems*.

Wang, J. Q., Zhang, Z. T., Chen, J., Guo, Y. Z., Wang, S., Sun, S. D., ... & Huang, G. Q. (2013). The TOC-based algorithm for solving multiple constraint resources: A re-examination. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 61(1), 138-146.

Weber, C. A., Current, J. R., & Benton, W. C. (1991). Vendor selection criteria and methods. *European journal of operational research*, 50(1), 2-18.

Wedley, W. C. (1993). Consistency prediction for incomplete AHP matrices. *Mathematical and computer modelling*, 17(4-5), 151-161.

Wetzstein, A., Hartmann, E., Benton Jr, W. C., & Hohenstein, N. O. (2016). A systematic assessment of supplier selection literature—state-of-the-art and future scope. *International Journal of Production Economics*, 182, 304-323.

Wilson, E. J. (1994). The relative importance of supplier selection criteria: a review and update. *International Journal of Purchasing and Materials Management*, 30(2), 34-41.

Wu T, Blackhurst J (2009) Supplier evaluation and selection: an augmented DEA approach. *Int J Prod Res* 47(16):4593–4608

Yadav, V., & Sharma, M. K. (2016). Multi-criteria supplier selection model using the analytic hierarchy process approach. *Journal of Modelling in Management*, 11(1), 326-354.

Ye, Y. (2021). Empirical investigation of kraljic portfolio matrix. *Journal of Supply Chain and Operations Management*, 19(2), 153-177.

Yu, C., & Wong, T. N. (2015). An agent-based negotiation model for supplier selection of multiple products with synergy effect. *Expert Systems with Applications*, 42(1), 223-237.

Zhang, D., Zhang, J., Lai, K. K., & Lu, Y. (2009). An novel approach to supplier selection based on vague sets group decision. *Expert Systems with Applications*, 36(5), 9557-9563.

Zhang, L. J., Liu, R., Liu, H. C., & Shi, H. (2020). Green supplier evaluation and selections: a state-of-the-art literature review of models, methods, and applications. *Mathematical Problems in Engineering*, 2020, 1-25.

## **Anexo A – Questionários**



## Posicionamento de produtos/serviços adquiridos.

De modo a poder relacionar as respostas dadas anteriormente com os produtos/serviços mais solicitados por cada Direção às compras, responda às questões seguinte.

\* Indica uma pergunta obrigatória

1. Seleccione a sua Direção/Departamento \*

Marcar apenas uma oval.

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.) e Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)

Quadro de posicionamento dos artigos ou serviços, segundo a sua Importância/Complexidade de fornecimento.

Baixa Importância da compra Alta	<b>Bens ou Serviços com Alavancagem</b> (Mercado/Precio sensível)	<b>Bens ou Serviços estratégicos</b> (Crítico para as licitas e operação)
	<b>Polencializar o poder de compra junto do fornecedor</b> (Gestão estratégica do risco)	<b>Formalização de parcerias (Negociação)</b>
	<b>Matriz de poder (Domínio do comprador)</b>	<b>Matriz de poder (Independência)</b>
	<b>Bens ou Serviços não críticos</b> (Baixo valor)	<b>Bens ou Serviços de afunilamento</b> (Com grande impacto na operação)
	<b>Processamento eficiente (utilização das tecnologias de informação)</b>	<b>Garantir o fornecimento (fornecedores locais)</b>
	<b>Matriz de poder (Independência)</b>	<b>Matriz de poder (Domínio do fornecedor)</b>
	Baixo Serviços de massa	Alto Serviços profissionais
	Risco/Complexidade do fornecimento Tipo de serviço	

2. Após a análise do quadro anterior. Onde posiciona a maioria dos artigos consumidos no seu departamento? (Escolha um dos quadrantes)

Marque todas que se aplicam.

- 1
- 2
- 3
- 4

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 1H(DSO)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

\* Indica uma pergunta obrigatória

1. Género \*

Marque todas que se aplicam.

- Masculino
- Feminino

2. Idade \*

Marque todas que se aplicam.

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

3. Formação académica \*

Marque todas que se aplicam.

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

4. Seleccione a sua Direção/Departamento? \*

Marcar apenas uma oval.

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Secção de compras
- Outro: \_\_\_\_\_

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

5. No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção \* e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

Marque todas que se aplicam.

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

As COMPRAS selecionaram os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY.

(Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

\* Indica uma pergunta obrigatória

1. No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

Marcar apenas uma oval.

- 1 - Iguamente Importante
- 3 - Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais importante
- 1/3 - Moderadamente menos importante
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos importante
- 1/9 - Extremamente menos importante

2. No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

Marcar apenas uma oval.

- 1 - Iguamente Importante
- 3 - Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais importante
- 1/3 - Moderadamente menos importante
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos importante
- 1/9 - Extremamente menos importante

3. No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

Marcar apenas uma oval.

- 1 - Iguamente Importante
- 3 - Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais importante
- 1/3 - Moderadamente menos importante
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos importante
- 1/9 - Extremamente menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3(COMPRAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

*\* Indica uma pergunta obrigatória*

1. No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

*Marque todas que se aplicam.*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

2. No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

*Marque todas que se aplicam.*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

3. No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

*Marque todas que se aplicam.*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4(DEP)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

O DEP selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

*\* Indica uma pergunta obrigatória*

1. No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS? \*

(Escolha uma das opções)

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 - Iguamente Importante
- 3 - Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais importante
- 1/3 - Moderadamente menos importante
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos importante
- 1/9 - Extremamente menos importante

2. No critério CUSTO, o subcritério PREÇO COM ENTREGA INCLUÍDA OU CHAVE NA MÃO(MATERIAIS OU SERVIÇOS) é, relativamente ao subcritério, OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS? \*

(Escolha uma das opções)

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 - Iguamente Importante
- 3 - Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais importante
- 1/3 - Moderadamente menos importante
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos importante
- 1/9 - Extremamente menos importante

3. No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério FLEXIBILIDADE NO SERVIÇO? \*

(Escolha uma das opções)

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 - Iguamente Importante
- 3 - Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais importante
- 1/3 - Moderadamente menos importante
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos importante
- 1/9 - Extremamente menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

## Questionário de desempate entre critérios (DQAS)

Dado que se verificou um empate entre 2 critérios, é necessário proceder à eliminação de um.

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

Para tal solicitar-se que responda à seguinte questão:

\* Indica uma pergunta obrigatória

1. No seu entender o critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA é, relativamente ao critério AMBIENTE E SEGURANÇA? \*
- (Escolha uma das opções)

**Marcar apenas uma oval.**

- 1 - Iguamente Importante
- 3 - Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais importante
- 1/3 - Moderadamente menos importante
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos importante
- 1/9 - Extremamente menos importante

## **Anexo B – Figuras**



## Figuras

### Modelo conceptual do Alinhamento estratégico e eficácia da gestão de compras e de fornecedores e o seu impacto da performande financeira

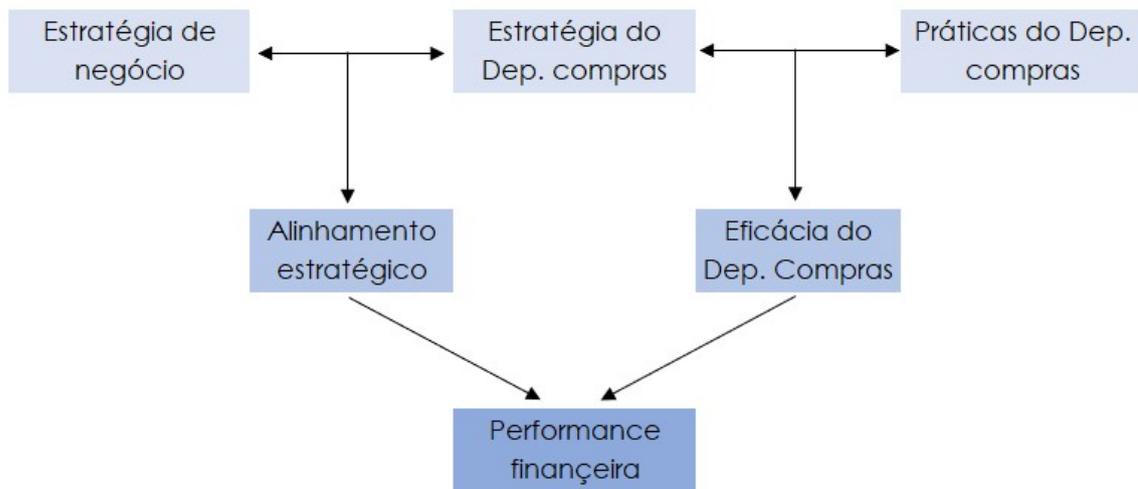


Figura 2.1- Modelo conceptual estratégico e eficácia da gestão de compras de fornecedores e o seu impacto do desempenho financeiro, Adaptado pelo autor (Fonte: Baier, et al. (2008))

Os quatro estágios do desenvolvimento do departamento de compras	
4º Estágio	Estágio de interação, o sucesso competitivo da organização assenta significativamente na capacidade do pessoal do departamento de compras. A função do departamento de compras dentro da organização mudou de uma função facilitadora para uma função emparelhada com toda a organização. As compras passam a ser totalmente planeadas e as urgências de aquisições são minimizadas. Este processo de desenvolvimento deve ser implementado e guiado pela gestão durante algum tempo
3º Estágio	Estágio de suporte, o departamento de compras é visto pela gestão de topo como uma função essencial, espera-se que o departamento de compras fortaleça e funcione como suporte da vantagem competitiva da organização, através do aumento da comunicação entre sectores e troca de informação atempada sobre potenciais alterações no preço e disponibilidade de materiais, que podem ter impacte na estratégia da organização. O fornecedor faz parte do processo, contribuindo com informação e especificações dos bens a serem
2º Estágio	Estágio de departamento independente, o departamento depende muito tempo para profissionalizar a função das compras, introduzindo novas tecnologias, melhorias na comunicação, formalizando acordos com os fornecedores, tudo ligado à função técnica.
1º Estágio	Estágio passivo, as compras normalmente começam com uma reação a um pedido de outro departamento. Muitas das atividades relacionadas com a compra são tratadas fora do departamento de compras. A organização não elabora um planeamento, o que dificulta a função do departemnto de compras que funciona para "apagar incendios"

Figura 2.2 – Os quatro estágios de desenvolvimento do departamento de compras, adaptado pelo autor (Fonte: Ellram & Carr, 1994; Almeida & Sano, 2018)

Contribuição do Departamento de compras de acordo com o estágio em que se encontra		
Estágio	Capacidades do departamento	Contribuição estimada por estágio
1º Infantil	Compras fragmentadas e em pouca quantidade	Baixa ou nenhuma
2º Emergente	Contribuição emergente, através de algumas poupanças.	Contribuição pequena entre 2% a 5% através de consolidação
3º Desenvolvido	Algum controlo e desenvolvimento do departamento de compras através de negociação.	Redução de preço entre 5 % a 10%
4º Maturado	Aplicação do princípio 80/20, compras realizadas por especialistas e pessoal de suporte, com foco na redução de custos, começo da gestão de fornecedores.	Redução de preço e custos entre 10% a 20%. Redução dos custos de aquisição 1% a 10%
5º Avançado	Desenvolvimento de rotinas de compras, controlo contra elevado, compras com vantagens, gestão da cadeia de fornecedores, fornecedores a nível global, entendimento e pratica de custos de aquisição e posse.	Redução do custo de posse 25%. Aquisições e gestão de fornecedores redução de custo em 30%+
6º Global	Um sexto estágio pode ser adicionado aos anteriores, em que de forma relativa apenas algumas organizações podem ser consideradas uma vez que tem uma atividade de compras integrada com aquisições em todo o mundo. -Estratégia e sistema de compras global -Cadeia de fornecedores integrada via eletrónica ou e-commerce - Grandes compras são tratadas como um todo com estratégia e negociação em cadeia - Gestão da cadeia logística para a entrega de artigos dos fornecedores para toda a organização	

Figura 2.3 – Contribuição do departamento de compras consoante o estágio de desenvolvimento em que se encontra, adaptado pelo autor (Fonte: Gitman & Flanagan, 2015)

Características gerais dos colaboradores do Departamento de compras	
1º Primitivo	Sem qualificações especiais, implementa uma abordagem burocrática onde 80% do tempo é dedicado a atividades burocráticas
2º Emergente	Sem qualificações especiais, realiza rotinas básicas de compras, onde 60-79% do tempo é dedicado a atividades burocráticas
3º Desenvolvido	Com qualificações académicas formais, tem envolvimento nas negociações, reconhece a função das compras, onde 40% a 59% do seu tempo são dedicados às atividades burocráticas
4º Maturado	Formação em gestão, a maior parte do seu tempo é dedicado à negociação e à redução de custos e desenvolvimento de fornecedores, 20% a 39% do seu tempo é dedicado a atividades burocráticas.
5º Avançado	Formação superior ou pós-graduação, está mais envolvido em assuntos estratégicos, mais dedicado ao custo total da aquisição e à administração dos fornecedores, menos de 20% do seu tempo é dedicado a atividades burocráticas

Figura 2.4 – Características gerais dos colaboradores do departamento de compras, adaptado pelo autor (Fonte: Baily, et al.,2009; Almeida & Sano, 2018)

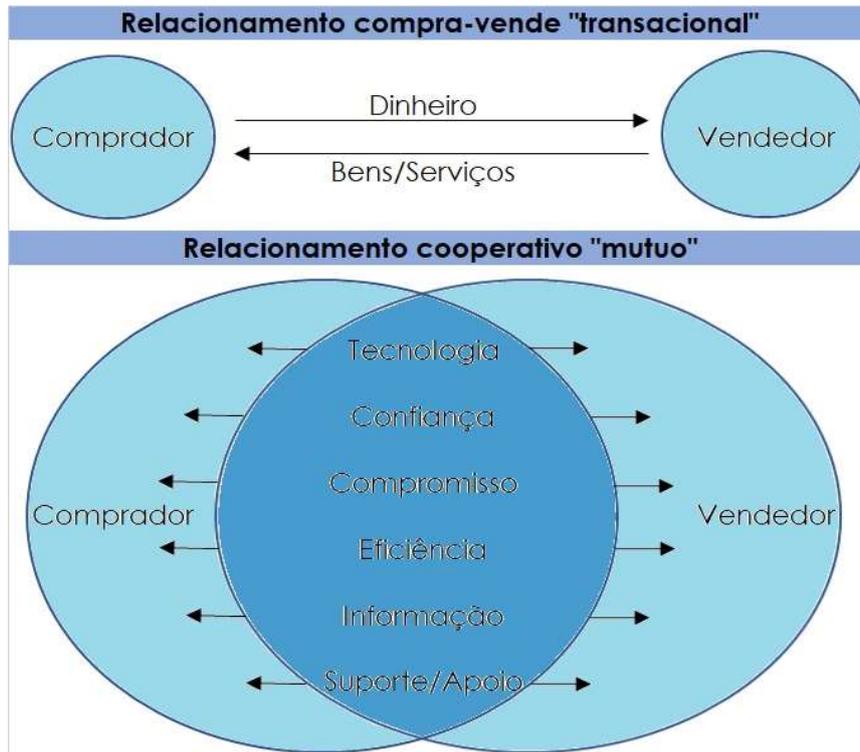


Figura 2.7 – Comparativo entre o relacionamento “Transacional” e “Mutuo”, Adaptado pelo autor (Fonte: Gitman, et al., 2015; Ha & Krishnan, 2008)



**Anexo C – Quadros**



## Quadros

Quadro 2.1 - Benefícios seleção de fornecedores segundo a revisão de literatura (Setor automóvel Índia), adaptado pelo autor (Fonte: Kant & Dalvi,2017)

Benefícios da seleção de fornecedores		
Pos.	Ocorrência	Freq. (%)
1	Redução do custo de compra	20
2	Ganhar vantagem competitiva e posição	14
3	Contribuir para a estratégia global de sucesso através da seleção de fornecedores	9
4	Para competir num ambiente global	8
5	Consciência de qualidade	8
6	Conseguir vantagem competitiva focando-se nas competências nucleares da empresa	6
7	Cap. a empresa em ativid. de prod. restritas e focar em competências nucleares e para suavizar o fluxo de art. subcontratados	6
8	Para manter próxima e a longo prazo a cooperação	5
9	Para lidar com o aumento da variedade de artigos solicitados	4
10	Diminuir a regulamentação a nível mundial	4
11	Intensificar preocupações ambientais	4
12	Aumentar as taxas de mudança tecnológica	4
13	Aumentar a qualidade dos produtos	4
14	Reduzir entregas tardias	4
15	Cadeia de fornecedores eficaz e eficiente	3
16	Globalização e aceleração da competição global	3
17	Curtos ciclos de vida do produto	3
18	Tempo de ciclo de desenvolvimento de produtos rápido	3
19	Aumento da complexidade dos produtos	3
20	Parceria estratégica a longo prazo	3
21	Redução dos custos de inventario	3
22	Para reduzir os custos e o numero de fornecedores	3
23	Para aumentar a confiança e lealdade	3



**Anexo D – Respostas Caracterização da amostra**



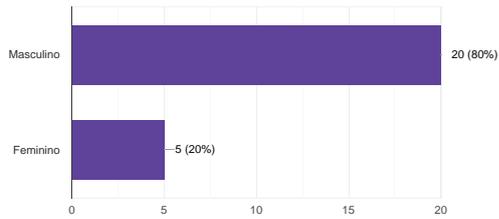
## Caraterização da amostra

25 respostas

Publicar análise

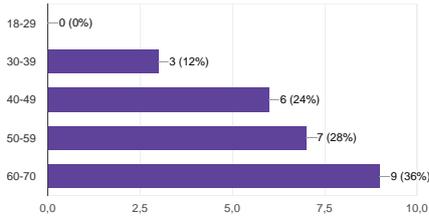
### Género

25 respostas



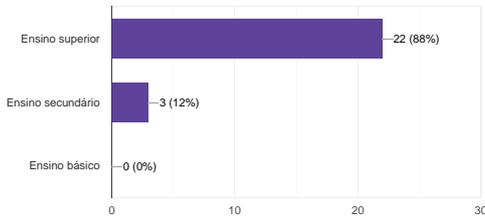
### Idade

25 respostas



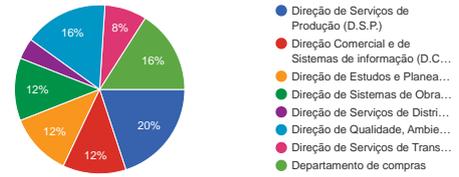
### Formação académica

25 respostas



## Selecione a sua Direção/Departamento?

25 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

## Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Caraterização da amostra

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários



**Anexo E – Respostas posicionamento na Matriz KPM**



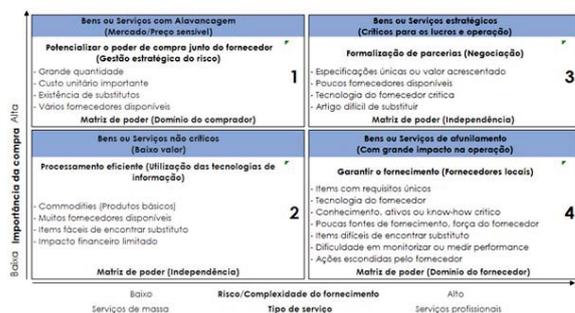
## Posicionamento dos bens ou serviços adquiridos.

De modo a poder relacionar as respostas dadas anteriormente com os produtos/serviços mais solicitados por cada Direção às compras, responda às questões seguinte.

Selecione a sua Direção/Departamento \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.) e Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)

Quadro de posicionamento dos bens ou Serviços, segundo a sua Importância/Complexidade de fornecimento.



Após a análise do quadro anterior. Onde posiciona a maioria dos artigos consumidos no seu departamento? (Escolha um dos quadrantes)

- 1
- 2
- 3
- 4

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

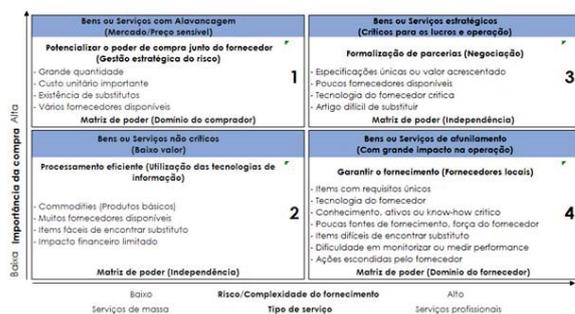
## Posicionamento dos bens ou serviços adquiridos.

De modo a poder relacionar as respostas dadas anteriormente com os produtos/serviços mais solicitados por cada Direção às compras, responda às questões seguinte.

Selecione a sua Direção/Departamento \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.) e Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)

Quadro de posicionamento dos bens ou Serviços, segundo a sua Importância/Complexidade de fornecimento.



Após a análise do quadro anterior. Onde posiciona a maioria dos artigos consumidos no seu departamento? (Escolha um dos quadrantes)

- 1
- 2
- 3
- 4

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Posicionamento dos bens ou serviços adquiridos.

De modo a poder relacionar as respostas dadas anteriormente com os produtos/serviços mais solicitados por cada Direção às compras, responda às questões seguinte.

Selecione a sua Direção/Departamento \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.) e Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)

Quadro de posicionamento dos bens ou Serviços, segundo a sua Importância/Complexidade de fornecimento.

Alta Importância da compra	<b>Bens ou Serviços com Alavancagem (Mercado/Preço sensível)</b> <b>Potencializar o poder de compra junto do fornecedor (Gestão estratégica do risco)</b> - Grande quantidade - Custo unitário importante - Existência de substitutos - Vários fornecedores disponíveis <b>Matriz de poder (Domínio do comprador)</b>	<b>Bens ou Serviços estratégicos (Críticos para os lucros e operação)</b> <b>Formalização de parcerias (Negociação)</b> - Especificações únicas ou valor acrescentado - Poucos fornecedores disponíveis - Tecnologia do fornecedor crítica - Artigo difícil de substituir <b>Matriz de poder (Independência)</b>	1	3
	<b>Bens ou Serviços não críticos (Baixo valor)</b> <b>Processamento eficiente (Utilização das tecnologias de informação)</b> - Commodities (Produtos básicos) - Muitos fornecedores disponíveis - Itens fáceis de encontrar/substituto - Impacto financeiro limitado <b>Matriz de poder (Independência)</b>	<b>Bens ou Serviços de afunilamento (Com grande impacto na operação)</b> <b>Garantir o fornecimento (Fornecedores locais)</b> - Itens com requisitos únicos - Tecnologia do fornecedor - Conhecimento, ativos ou know-how crítico - Poucas fontes de fornecimento, força do fornecedor - Itens difíceis de encontrar/substituto - Dificuldade em monitorizar ou medir performance - Ações escondidas pelo fornecedor <b>Matriz de poder (Domínio do fornecedor)</b>	2	4
	Baixo	Alto		
	Serviços de massa	Serviços profissionais		

Após a análise do quadro anterior. Onde posiciona a maioria dos artigos consumidos no seu departamento? (Escolha um dos quadrantes)

- 1
- 2
- 3
- 4

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Posicionamento dos bens ou serviços adquiridos.

De modo a poder relacionar as respostas dadas anteriormente com os produtos/serviços mais solicitados por cada Direção às compras, responda às questões seguinte.

Selecione a sua Direção/Departamento \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.) e Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)

Quadro de posicionamento dos bens ou Serviços, segundo a sua Importância/Complexidade de fornecimento.

Alta Importância da compra	<b>Bens ou Serviços com Alavancagem (Mercado/Preço sensível)</b> <b>Potencializar o poder de compra junto do fornecedor (Gestão estratégica do risco)</b> - Grande quantidade - Custo unitário importante - Existência de substitutos - Vários fornecedores disponíveis <b>Matriz de poder (Domínio do comprador)</b>	<b>Bens ou Serviços estratégicos (Críticos para os lucros e operação)</b> <b>Formalização de parcerias (Negociação)</b> - Especificações únicas ou valor acrescentado - Poucos fornecedores disponíveis - Tecnologia do fornecedor crítica - Artigo difícil de substituir <b>Matriz de poder (Independência)</b>	1	3
	<b>Bens ou Serviços não críticos (Baixo valor)</b> <b>Processamento eficiente (Utilização das tecnologias de informação)</b> - Commodities (Produtos básicos) - Muitos fornecedores disponíveis - Itens fáceis de encontrar/substituto - Impacto financeiro limitado <b>Matriz de poder (Independência)</b>	<b>Bens ou Serviços de afunilamento (Com grande impacto na operação)</b> <b>Garantir o fornecimento (Fornecedores locais)</b> - Itens com requisitos únicos - Tecnologia do fornecedor - Conhecimento, ativos ou know-how crítico - Poucas fontes de fornecimento, força do fornecedor - Itens difíceis de encontrar/substituto - Dificuldade em monitorizar ou medir performance - Ações escondidas pelo fornecedor <b>Matriz de poder (Domínio do fornecedor)</b>	2	4
	Baixo	Alto		
	Serviços de massa	Serviços profissionais		

Após a análise do quadro anterior. Onde posiciona a maioria dos artigos consumidos no seu departamento? (Escolha um dos quadrantes)

- 1
- 2
- 3
- 4

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Posicionamento dos bens ou serviços adquiridos.

De modo a poder relacionar as respostas dadas anteriormente com os produtos/serviços mais solicitados por cada Direção às compras, responda às questões seguinte.

Selecione a sua Direção/Departamento \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.) e Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)

Quadro de posicionamento dos bens ou Serviços, segundo a sua Importância/Complexidade de fornecimento.

Alta Importância da compra	<b>Bens ou Serviços com Alavancagem (Mercado/Preço sensível)</b> <b>Potencializar o poder de compra junto do fornecedor (Gestão estratégica do risco)</b> 1 - Grande quantidade - Custo unitário importante - Existência de substitutos - Vários fornecedores disponíveis <b>Matriz de poder (Domínio do comprador)</b>	<b>Bens ou Serviços estratégicos (Críticos para os lucros e operação)</b> <b>Formalização de parcerias (Negociação)</b> 3 - Especificações únicas ou valor acrescentado - Poucos fornecedores disponíveis - Tecnologia do fornecedor crítica - Artigo difícil de substituir <b>Matriz de poder (Independência)</b>
	<b>Bens ou Serviços não críticos (Baixo valor)</b> <b>Processamento eficiente (Utilização das tecnologias de informação)</b> 2 - Commodities (Produtos básicos) - Muitos fornecedores disponíveis - Itens fáceis de encontrar/substituto - Impacto financeiro limitado <b>Matriz de poder (Independência)</b>	<b>Bens ou Serviços de afunilamento (Com grande impacto na operação)</b> <b>Garantir o fornecimento (Fornecedores locais)</b> 4 - Itens com requisitos únicos - Tecnologia do fornecedor - Conhecimento, ativos ou know-how crítico - Poucas fontes de fornecimento, força do fornecedor - Itens difíceis de encontrar/substituto - Dificuldade em monitorizar ou medir performance - Ações escondidas pelo fornecedor <b>Matriz de poder (Domínio do fornecedor)</b>
	Baixo	Alto
	Serviços de massa	Serviços profissionais

Após a análise do quadro anterior. Onde posiciona a maioria dos artigos consumidos no seu departamento? (Escolha um dos quadrantes)

- 1
- 2
- 3
- 4

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Posicionamento dos bens ou serviços adquiridos.

De modo a poder relacionar as respostas dadas anteriormente com os produtos/serviços mais solicitados por cada Direção às compras, responda às questões seguinte.

Selecione a sua Direção/Departamento \*

- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.) e Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)

Quadro de posicionamento dos bens ou Serviços, segundo a sua Importância/Complexidade de fornecimento.

Alta Importância da compra	<b>Bens ou Serviços com Alavancagem (Mercado/Preço sensível)</b> <b>Potencializar o poder de compra junto do fornecedor (Gestão estratégica do risco)</b> 1 - Grande quantidade - Custo unitário importante - Existência de substitutos - Vários fornecedores disponíveis <b>Matriz de poder (Domínio do comprador)</b>	<b>Bens ou Serviços estratégicos (Críticos para os lucros e operação)</b> <b>Formalização de parcerias (Negociação)</b> 3 - Especificações únicas ou valor acrescentado - Poucos fornecedores disponíveis - Tecnologia do fornecedor crítica - Artigo difícil de substituir <b>Matriz de poder (Independência)</b>
	<b>Bens ou Serviços não críticos (Baixo valor)</b> <b>Processamento eficiente (Utilização das tecnologias de informação)</b> 2 - Commodities (Produtos básicos) - Muitos fornecedores disponíveis - Itens fáceis de encontrar/substituto - Impacto financeiro limitado <b>Matriz de poder (Independência)</b>	<b>Bens ou Serviços de afunilamento (Com grande impacto na operação)</b> <b>Garantir o fornecimento (Fornecedores locais)</b> 4 - Itens com requisitos únicos - Tecnologia do fornecedor - Conhecimento, ativos ou know-how crítico - Poucas fontes de fornecimento, força do fornecedor - Itens difíceis de encontrar/substituto - Dificuldade em monitorizar ou medir performance - Ações escondidas pelo fornecedor <b>Matriz de poder (Domínio do fornecedor)</b>
	Baixo	Alto
	Serviços de massa	Serviços profissionais

Após a análise do quadro anterior. Onde posiciona a maioria dos artigos consumidos no seu departamento? (Escolha um dos quadrantes)

- 1
- 2
- 3
- 4

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários



**Anexo F – Respostas D.S.P.**



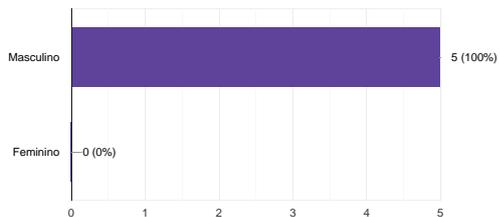
# 1E(DSP)-Questionário de seleção de critérios

5 respostas

[Publicar análise](#)

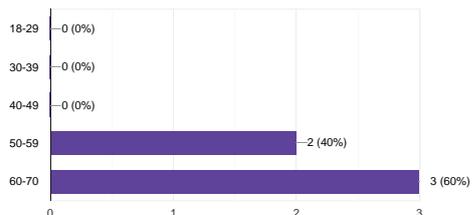
## Gênero

5 respostas



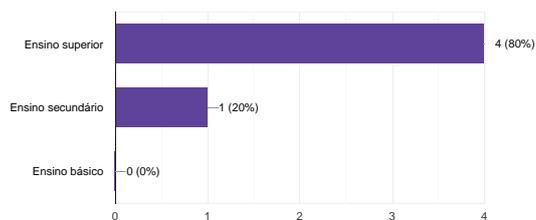
## Idade

5 respostas



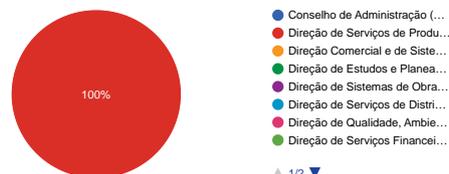
## Formação académica

5 respostas



## Selecione a sua Direção/Departamento?

5 respostas



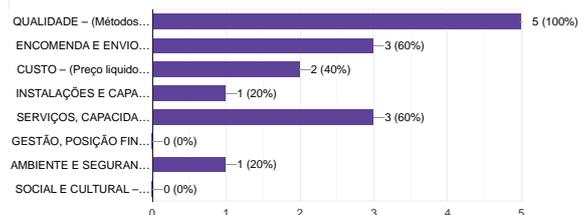
Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.



## No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

5 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



20/06/23, 21:49

1E(DSP)-Questionário de seleção de critérios

## 1E(DSP)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

### Gênero \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 1E(DSP)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Seleção 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 1E(DSP)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Seleção 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 1E(DSP)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Seleção 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 1E(DSP)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO** – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA** – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO** – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA** (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL** – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

2E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

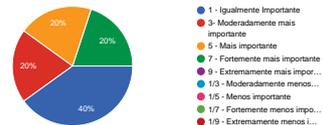
5 respostas

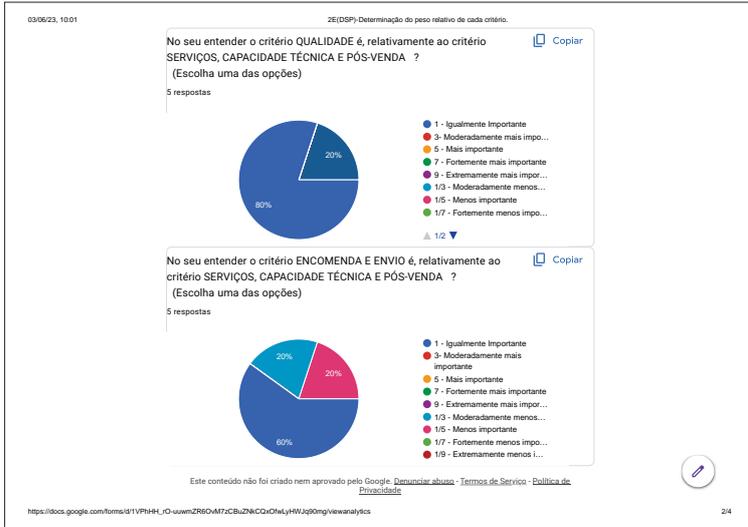
Publicar análise

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério

ENCOMENDA E ENVIO?  
(Escolha uma das opções)

5 respostas





20/06/23, 21:51 2E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

## 2E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

A DSP selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? (Escolha uma das opções)

3 - Moderadamente mais importante

https://docs.google.com/forms/d/1VPHH\_rO-uwmZR6OvM7zCBuZnKcXQxOfwLyHWJq90mg/edit#responses 1/10

20/06/23, 21:51 2E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? (Escolha uma das opções)

1 - Igualmente importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? (Escolha uma das opções)

1 - Igualmente importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

https://docs.google.com/forms/d/1VPHH\_rO-uwmZR6OvM7zCBuZnKcXQxOfwLyHWJq90mg/edit#responses 2/10

20/06/23, 21:51 2E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

## 2E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

A DSP selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? (Escolha uma das opções)

7 - Fortemente mais importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? (Escolha uma das opções)

1 - Igualmente importante

https://docs.google.com/forms/d/1VPHH\_rO-uwmZR6OvM7zCBuZnKcXQxOfwLyHWJq90mg/edit#responses 3/10

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, \*  
CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

A DSP selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)  
ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)  
SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, \*  
CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?

(Escolha uma das opções)

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, \*  
CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

A DSP selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)  
ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)  
SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, \*  
CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, \*  
CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

A DSP selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, \*  
CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, \*  
CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

1/3 - Moderadamente menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

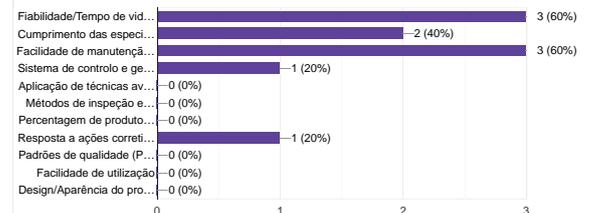
## 3E(DSP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

5 respostas

[Publicar análise](#)

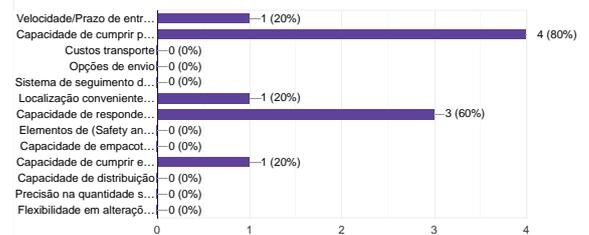
No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) [Copiar](#)

5 respostas



No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) [Copiar](#)

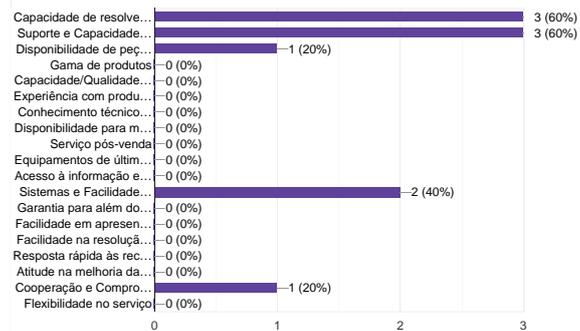
5 respostas



No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

5 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) · [Termos de Serviço](#) · [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



## 3E(DSP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3E(DSP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3E(DSP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3E(DSP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3E(DSP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

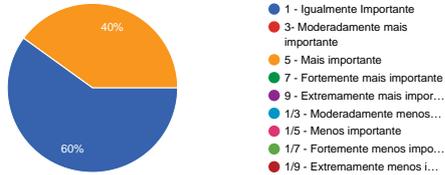
5 respostas

[Publicar análise](#)

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO é, relativamente ao subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO?

(Escolha uma das opções)

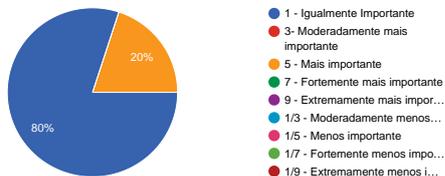
5 respostas



No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES?

(Escolha uma das opções)

5 respostas



[Copiar](#)

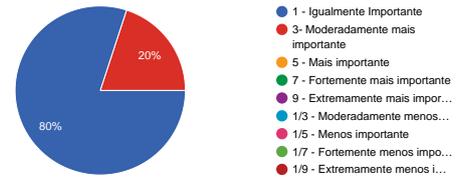
[Copiar](#)



No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES?

(Escolha uma das opções)

5 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

[Copiar](#)



20/06/23, 21:55

4E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

## 4E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DSP selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO é, relativamente ao subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

20/06/23, 21:55

4E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

Google Formulários

## 4E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DSP selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO? (Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério \* CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DSP selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO? (Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES? (Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério \* CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DSP selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério \* CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4E(DSP)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DSP selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério \* CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES? (Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Respostas inquérito

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&ts=AHP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit](https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&ts=AHP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit)

**Decisor 1**

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	3	1
Encomenda e Envio	1/3	1	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	2,333	5,000	3,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,429	0,600	0,333
Encomenda e Envio	0,143	0,200	0,333
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,429	0,200	0,333

4º Passo: Eigenvector (Σ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,454	45%
Encomenda e Envio	0,225	23%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,321	32%
Σ	1	100%

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)	
Qualidade	0,45	0,32
Encomenda e Envio	0,15	0,32
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,45	0,32
Σ	D	
1,451	3,196	
0,697	3,094	
1,000	3,119	
Somatório	9,409	

Σ	D
1,451	3,196
0,697	3,094
1,000	3,119
Somatório	9,409

Cálculo RC	
YMAX	3,136
IC	0,0681
IR	0,5800
RC	0,117

Agregação de todos os decisores		
	Média Geométrica	Normalização
Qualidade	0,42	43,30%
Encomenda e Envio	0,18	18,29%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,37	38,41%
Σ	0,960	100%

Respostas inquérito

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&ts=AHP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit](https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&ts=AHP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit)

**Decisor 2**

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	7	1
Encomenda e Envio	1/7	1	1/5
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	5	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	2,143	13,000	2,200

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,467	0,538	0,455
Encomenda e Envio	0,067	0,077	0,091
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,467	0,385	0,455

4º Passo: Eigenvector (Σ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,487	49%
Encomenda e Envio	0,078	8%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,435	44%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)	
Qualidade	0,49	0,44
Encomenda e Envio	0,07	0,09
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,49	0,44
Σ	D	
1,469	3,019	
0,235	3,003	
1,313	3,016	
Somatório	9,038	

Σ	D
1,469	3,019
0,235	3,003
1,313	3,016
Somatório	9,038

Decisor 1	
YMAX	3,013
IC	0,0063
IR	0,5800
RC	0,011

Respostas inquérito

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&ts=AHP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit](https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&ts=AHP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit)

**Decisor 3**

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	1	2
Encomenda e Envio	1	1	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/2	1	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	2,500	3,000	4,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,400	0,333	0,500
Encomenda e Envio	0,400	0,333	0,250
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,200	0,333	0,250

4º Passo: Eigenvector (Σ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,411	41%
Encomenda e Envio	0,328	33%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,261	26%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)	
Qualidade	0,41	0,52
Encomenda e Envio	0,41	0,26
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,21	0,26
Σ	D	
1,261	3,068	
1,000	3,051	
0,794	3,043	
Somatório	9,161	

Σ	D
1,261	3,068
1,000	3,051
0,794	3,043
Somatório	9,161

Decisor 1	
YMAX	3,054
IC	0,0268
IR	0,5800
RC	0,046

Respostas inquérito

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpmmsg.com/ahp/ahp-calc.php?n=3&t=AHP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit-2&c\[2\]=Crit-3](https://bpmmsg.com/ahp/ahp-calc.php?n=3&t=AHP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit-2&c[2]=Crit-3)

**Decisor 4**

**Decisor 4**

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	1	1
Encomenda e Envio	1	1	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	1

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	1	1
Encomenda e Envio	1	1	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	3,000	3,000	3,000

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	3,000	3,000	3,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,333	0,333	0,333
Encomenda e Envio	0,333	0,333	0,333
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	0,333	0,333

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,333	0,333	0,333
Encomenda e Envio	0,333	0,333	0,333
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	0,333	0,333

4º Passo: Eigenvector (Σ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,333	33%
Encomenda e Envio	0,333	33%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	33%
Σ	1	1,00

4º Passo: Eigenvector (Σ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,333	33%
Encomenda e Envio	0,333	33%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	33%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,33	0,33	0,33
Encomenda e Envio	0,33	0,33	0,33
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,33	0,33	0,33

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,33	0,33	0,33
Encomenda e Envio	0,33	0,33	0,33
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,33	0,33	0,33

Σ	D
1,000	3,000
1,000	3,000
1,000	3,000
<b>Somatório</b>	<b>9,000</b>

Σ	D
1,000	3,000
1,000	3,000
1,000	3,000
<b>Somatório</b>	<b>9,000</b>

Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>

Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>

Respostas inquérito

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpmmsg.com/ahp/ahp-calc.php?n=3&t=AHP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit-2&c\[2\]=Crit-3](https://bpmmsg.com/ahp/ahp-calc.php?n=3&t=AHP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit-2&c[2]=Crit-3)

**Decisor 5**

**Decisor 5**

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	5	1
Encomenda e Envio	1/5	1	1/3
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	3	1

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	5	1
Encomenda e Envio	1/5	1	1/3
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	3	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	2,200	9,000	2,333

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	2,200	9,000	2,333

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,455	0,556	0,429
Encomenda e Envio	0,091	0,111	0,143
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	0,333	0,429

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,455	0,556	0,429
Encomenda e Envio	0,091	0,111	0,143
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	0,333	0,429

4º Passo: Eigenvector (Σ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,480	48%
Encomenda e Envio	0,115	11%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,405	41%
Σ	1	1,00

4º Passo: Eigenvector (Σ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,480	48%
Encomenda e Envio	0,115	11%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,405	41%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,48	0,57	0,41
Encomenda e Envio	0,10	0,11	0,14
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,48	0,34	0,41

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,48	0,57	0,41
Encomenda e Envio	0,10	0,11	0,14
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,48	0,34	0,41

Σ	D
1,460	3,044
0,346	3,010
1,230	3,033
<b>Somatório</b>	<b>9,087</b>

Σ	D
1,460	3,044
0,346	3,010
1,230	3,033
<b>Somatório</b>	<b>9,087</b>

Decisor 1	
YMAX	3,029
IC	<b>0,0146</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,025</b>

Decisor 1	
YMAX	3,029
IC	<b>0,0146</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,025</b>







**Anexo G – Respostas D.C.S.I.**



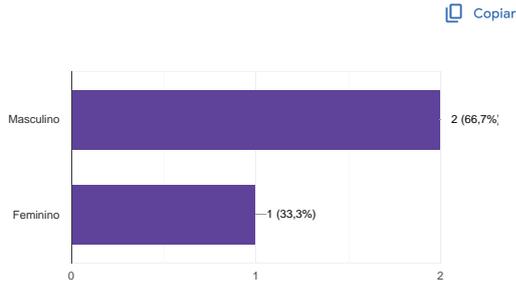
# 1A(DCSI)-Questionário de seleção de critérios

3 respostas

[Publicar análise](#)

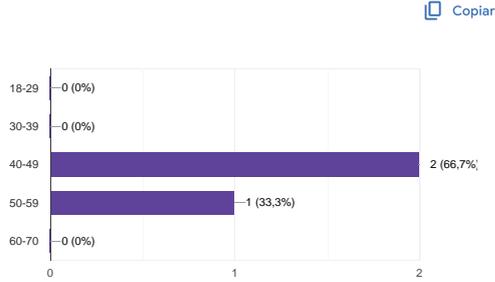
## Género

3 respostas



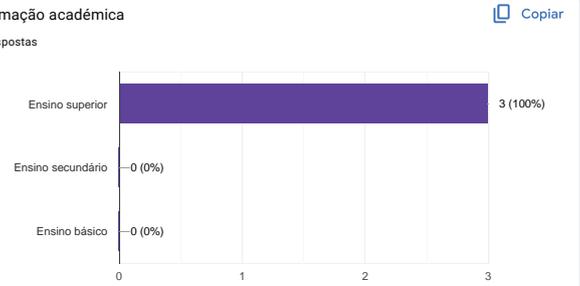
## Idade

3 respostas



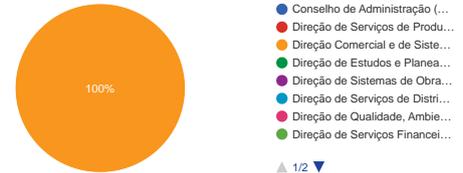
## Formação académica

3 respostas



## Seleção a sua Direção/Departamento?

3 respostas



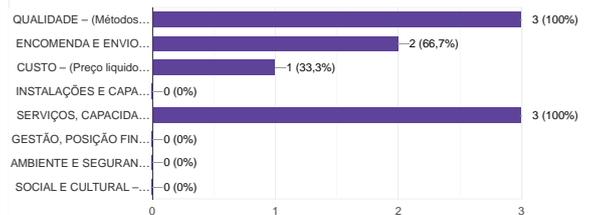
Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.



## No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) · [Termos de Serviço](#) · [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



03/06/23, 10:06

1A(DCSI)-Questionário de seleção de critérios

## 1A(DCSI)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

<https://docs.google.com/forms/d/1R0p8uXUmTEj3T8M4LmkGCMdMLBkONPjzSHEdPjg/edit#responses>

1/15

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e

segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 1A(DCSI)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)  
 Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)  
 Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

### No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e

segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

### 1A(DCSI)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO** – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA** – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO** – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA** (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e

segurança)

- SOCIAL E CULTURAL** – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2A(DCSI)-Determinação do peso relativo de cada critério.

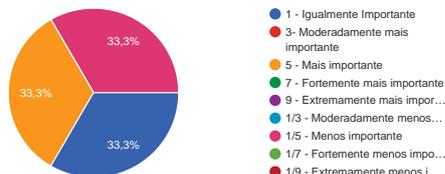
3 respostas

[Publicar análise](#)

No seu entender o critério **QUALIDADE** é, relativamente ao critério **ENCOMENDA E ENVIO** ?

(Escolha uma das opções)

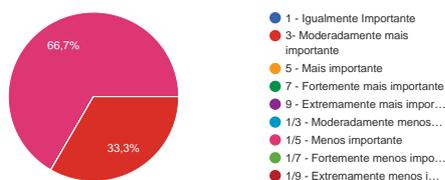
3 respostas



No seu entender o critério **QUALIDADE** é, relativamente ao critério **SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** ?

(Escolha uma das opções)

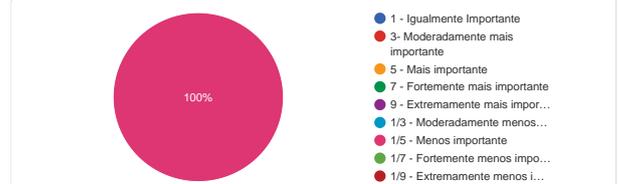
3 respostas



No seu entender o critério **ENCOMENDA E ENVIO** é, relativamente ao critério **SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** ?

(Escolha uma das opções)

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 2A(DCSI)-Determinação do peso relativo de cada critério.

O DCSI selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, selecione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*

(Escolha uma das opções)

3 - Moderadamente mais importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*

(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2A(DCSI)-Determinação do peso relativo de cada critério.

O DCSI selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, selecione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*

(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*

(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2A(DCSI)-Determinação do peso relativo de cada critério.

O DCSI selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

**QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

**ENCOMENDA E ENVIO** – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

**SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*

(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*

(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

19/06/23, 21:56

3A(DCSI)-Questionário de seleção dos Subcritérios

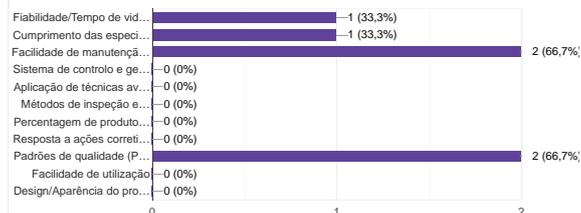
## 3A(DCSI)-Questionário de seleção dos Subcritérios

3 respostas

[Publicar análise](#)

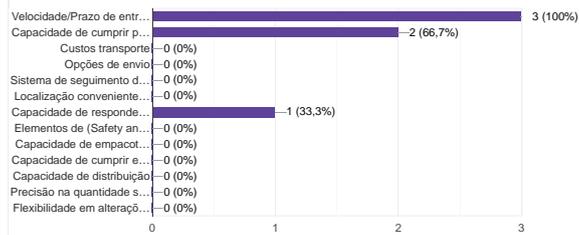
No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) [Copiar](#)

3 respostas



No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) [Copiar](#)

3 respostas

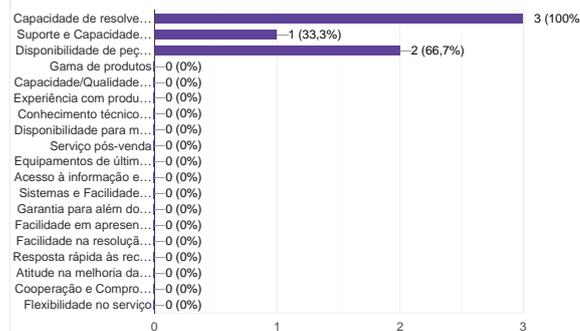


19/06/23, 21:56

3A(DCSI)-Questionário de seleção dos Subcritérios

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) [Copiar](#)

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 3A(DCSI)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3A(DCSI)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3A(DCSI)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4A(DCSI)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

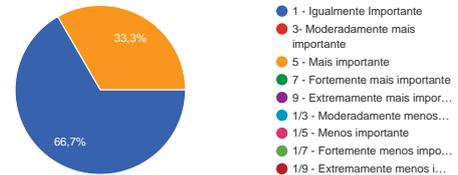
3 respostas

[Publicar análise](#)

No critério QUALIDADE, o subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO é, relativamente ao subcritério PADRÕES DE QUALIDADE (PRECISÃO DO PRODUTO)? (Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

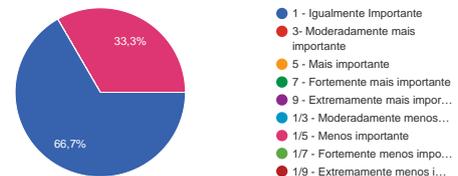
3 respostas



No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério VELOCIDADE/PRAZO DE ENTREGA REDUZIDO é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE ENTREGA? (Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

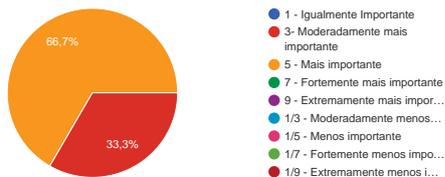
3 respostas



No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES é, relativamente ao subcritério DISPONIBILIDADE DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO? (Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



## 4A(DCSI)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DCSI selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO é, relativamente ao subcritério PADRÕES DE QUALIDADE (PRECISÃO DO PRODUTO)? (Escolha uma das opções) \*

1 - Igualmente Importante ▼

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério VELOCIDADE/PRAZO DE ENTREGA REDUZIDO é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE ENTREGA? (Escolha uma das opções) \*

1/5 - Menos importante ▼

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES é, relativamente ao subcritério DISPONIBILIDADE DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO? (Escolha uma das opções) \*

5 - Mais importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4A(DCSI)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DCSI selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO é, relativamente ao subcritério PADRÕES DE QUALIDADE (PRECISÃO DO PRODUTO)? (Escolha uma das opções) \*

5 - Mais importante ▼

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério VELOCIDADE/PRAZO DE ENTREGA REDUZIDO é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE ENTREGA? (Escolha uma das opções) \*

1 - Igualmente Importante ▼

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES é, relativamente ao subcritério DISPONIBILIDADE DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO? (Escolha uma das opções) \*

3 - Moderadamente mais importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4A(DCSI)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DCSI selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO é, relativamente ao subcritério PADRÕES DE QUALIDADE (PRECISÃO DO PRODUTO)? (Escolha uma das opções) \*

1 - Igualmente Importante ▼

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério VELOCIDADE/PRAZO DE ENTREGA REDUZIDO é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE ENTREGA? (Escolha uma das opções) \*

1 - Igualmente Importante ▼

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES é, relativamente ao subcritério DISPONIBILIDADE DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO? (Escolha uma das opções) \*

5 - Mais importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Respostas inquérito

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bomsa.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AH+priorities&c\[D\]=Crit-1&c\[1\]=Crit-](https://bomsa.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AH+priorities&c[D]=Crit-1&c[1]=Crit-)

**Decisor 1**

**1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	5	3
Encomenda e Envio	1/5	1	1/3
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/3	3	1

**1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	5	3
Encomenda e Envio	1/5	1	1/3
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/3	3	1

**2º Passo: Valor Absoluto**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	1,533	9,000	4,333

**2º Passo: Valor Absoluto**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	1,533	9,000	4,333

**3º Passo: Normalização (CR/Σ)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,652	0,556	0,692
Encomenda e Envio	0,130	0,111	0,077
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,217	0,333	0,231

**3º Passo: Normalização (CR/Σ)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,652	0,556	0,692
Encomenda e Envio	0,130	0,111	0,077
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,217	0,333	0,231

**4º Passo: Eigenvector (Σ/3)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,633	63%	
Encomenda e Envio	0,106	11%	
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,260	26%	
Σ	1	100%	

**4º Passo: Eigenvector (Σ/3)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,633	63%	
Encomenda e Envio	0,106	11%	
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,260	26%	
Σ	1	1,00	

**AV(CRT) Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,63	0,53	0,78
Encomenda e Envio	0,13	0,11	0,09
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,21	0,32	0,26
Σ	1,946	3,072	3,000
D	0,320	3,011	3,033
Somatório	9,116		

**AV(CRT) Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,63	0,53	0,78
Encomenda e Envio	0,13	0,11	0,09
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,21	0,32	0,26
Σ	1,946	3,072	3,000
D	0,320	3,011	3,033
Somatório	9,116		

**Cálculo RC**

YMAX	3,039
IC	<b>0,0194</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,033</b>

**Decisor 1**

YMAX	3,039
IC	<b>0,0194</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,033</b>

**Agregação de todos os decisores**

	Média Geométrica	Normalização
Qualidade	0,19	<b>23%</b>
Encomenda e Envio	0,15	<b>18%</b>
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,51	<b>60%</b>
Σ	0,848	100%

Respostas inquérito

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bomsa.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AH+priorities&c\[D\]=Crit-1&c\[1\]=Crit-](https://bomsa.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AH+priorities&c[D]=Crit-1&c[1]=Crit-)

**Decisor 2**

**1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	1	1/5
Encomenda e Envio	1	1	1/5
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	5	5	1

**1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	1	1/5
Encomenda e Envio	1	1	1/5
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	5	5	1

**2º Passo: Valor Absoluto**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	7,000	7,000	1,400

**2º Passo: Valor Absoluto**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	7,000	7,000	1,400

**3º Passo: Normalização (CR/Σ)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,143	0,143	0,143
Encomenda e Envio	0,143	0,143	0,143
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,714	0,714	0,714

**3º Passo: Normalização (CR/Σ)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,143	0,143	0,143
Encomenda e Envio	0,143	0,143	0,143
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,714	0,714	0,714

**4º Passo: Eigenvector (Σ/3)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,143	14%	
Encomenda e Envio	0,143	14%	
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,714	71%	
Σ	1	1,00	

**4º Passo: Eigenvector (Σ/3)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,143	14%	
Encomenda e Envio	0,143	14%	
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,714	71%	
Σ	1	1,00	

**AV(CRT) Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,14	0,14	0,14
Encomenda e Envio	0,14	0,14	0,14
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,71	0,71	0,71
Σ	0,429	3,000	3,000
D	0,429	3,000	3,000
Somatório	9,000		

**AV(CRT) Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,14	0,14	0,14
Encomenda e Envio	0,14	0,14	0,14
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,71	0,71	0,71
Σ	0,429	3,000	3,000
D	0,429	3,000	3,000
Somatório	9,000		

**Decisor 1**

YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>

**Decisor 1**

YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>

Respostas inquérito

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bomsa.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AH+priorities&c\[D\]=Crit-1&c\[1\]=Crit-](https://bomsa.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AH+priorities&c[D]=Crit-1&c[1]=Crit-)

**Decisor 3**

**1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	1/5	1/5
Encomenda e Envio	5	1	1/5
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	5	5	1

**1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	1/3	1/9
Encomenda e Envio	3	1	1/3
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	9	3	1

**2º Passo: Valor Absoluto**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	11,000	6,200	1,400

**2º Passo: Valor Absoluto**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	13,000	4,333	1,444

**3º Passo: Normalização (CR/Σ)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,091	0,032	0,143
Encomenda e Envio	0,455	0,161	0,143
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	0,806	0,714

**3º Passo: Normalização (CR/Σ)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,077	0,077	0,077
Encomenda e Envio	0,231	0,231	0,231
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,692	0,692	0,692

**4º Passo: Eigenvector (Σ/3)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,089	9%	
Encomenda e Envio	0,253	25%	
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,658	66%	
Σ	1	1,00	

**4º Passo: Eigenvector (Σ/3)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,077	8%	
Encomenda e Envio	0,231	23%	
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,692	69%	
Σ	1	1,00	

**AV(CRT) Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,09	0,05	0,13
Encomenda e Envio	0,44	0,25	0,13
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,44	1,26	0,66
Σ	0,271	3,055	3,000
D	0,828	3,274	3,000
Somatório	9,923		

**AV(CRT) Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)**

	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,08	0,08	0,08
Encomenda e Envio	0,23	0,23	0,23
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,69	0,69	0,69
Σ	0,231	3,000	3,000
D	0,692	3,000	3,000
Somatório	9,000		

**Decisor 1**

YMAX	3,308
IC	<b>0,1539</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,265</b>

**Decisor 1**

YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>

DCSI- Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério: ENCOMENDA E ENVIO		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Velocidade/Prazo de entrega reduzido	1	1/5
Capacidade de cumprir prazos de entrega	5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Σ	6,000	1,200

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Velocidade/Prazo de entrega reduzido	0,167	0,167
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,833	0,833

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Velocidade/Prazo de entrega reduzido	0,167	17%
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,833	83%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Velocidade/Prazo de entrega reduzido	1	1
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Velocidade/Prazo de entrega reduzido	0,500	0,500
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Velocidade/Prazo de entrega reduzido	0,500	50%
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	50%
Σ	1	100%

DCSI - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério: ENCOMENDA E ENVIO		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Velocidade/Prazo de entrega reduzido	1	1
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Velocidade/Prazo de entrega reduzido	0,500	0,500
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Velocidade/Prazo de entrega reduzido	Capacidade de cumprir prazos de entrega
Velocidade/Prazo de entrega reduzido	0,500	50%
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	50%
Σ	1	100%

	Média Geométrica	Normalização
Velocidade/Prazo de entrega reduzido	0,35	37%
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,59	63%
Σ	0,939	100%

DCSI - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério: QUALIDADE		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Facilidade de manutenção/reparação	1	1
Padrões de qualidade (Precisão do produto)	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Facilidade de manutenção/reparação	0,500	0,500
Padrões de qualidade (Precisão do produto)	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Facilidade de manutenção/reparação	0,500	50%
Padrões de qualidade (Precisão do produto)	0,500	50%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Facilidade de manutenção/reparação	1	5
Padrões de qualidade (Precisão do produto)	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Facilidade de manutenção/reparação	0,833	0,833
Padrões de qualidade (Precisão do produto)	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Facilidade de manutenção/reparação	0,833	83%
Padrões de qualidade (Precisão do produto)	0,167	17%
Σ	1	100%

DCSI - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério: QUALIDADE		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Facilidade de manutenção/reparação	1	1
Padrões de qualidade (Precisão do produto)	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Facilidade de manutenção/reparação	0,500	0,500
Padrões de qualidade (Precisão do produto)	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Facilidade de manutenção/reparação	Padrões de qualidade (Precisão do produto)
Facilidade de manutenção/reparação	0,500	50%
Padrões de qualidade (Precisão do produto)	0,500	50%
Σ	1	100%

	Média Geométrica	Normalização
Facilidade de manutenção/reparação	0,59	63%
Padrões de qualidade (Precisão do produto)	0,35	37%
Σ	0,939	100%

DCSI - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério: SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	1	5
Disponibilidade de peças de reposição	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,833	0,833
Disponibilidade de peças de reposição	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,833	83%
Disponibilidade de peças de reposição	0,167	17%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	1	3
Disponibilidade de peças de reposição	1/3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Σ	1,333	4,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,750	0,750
Disponibilidade de peças de reposição	0,250	0,250

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,750	75%
Disponibilidade de peças de reposição	0,250	25%
Σ	1	100%

DCSI - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério: SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	1	5
Disponibilidade de peças de reposição	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,833	0,833
Disponibilidade de peças de reposição	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Disponibilidade de peças de reposição
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,833	83%
Disponibilidade de peças de reposição	0,167	17%
Σ	1	100%

	Média Geométrica	Normalização
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,80	81%
Disponibilidade de peças de reposição	0,19	19%
Σ	0,995	100%



**Anexo H – Respostas D.E.P.**



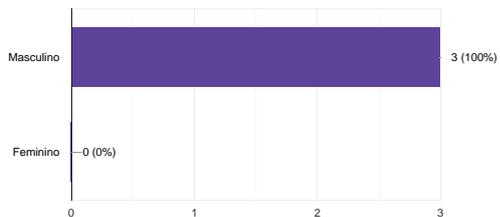
## 1B(DEP)-Questionário de seleção de critérios

3 respostas

[Publicar análise](#)

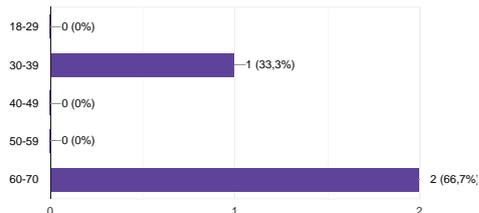
### Género

3 respostas



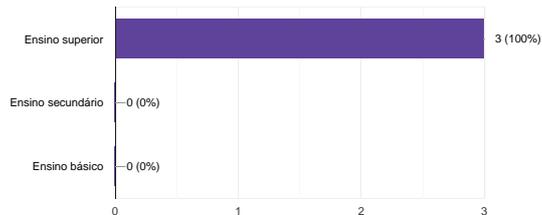
### Idade

3 respostas



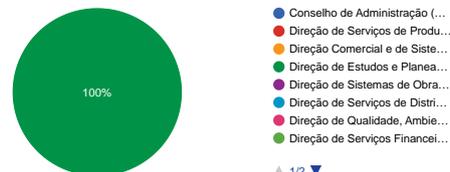
### Formação académica

3 respostas



### Selecione a sua Direção/Departamento?

3 respostas



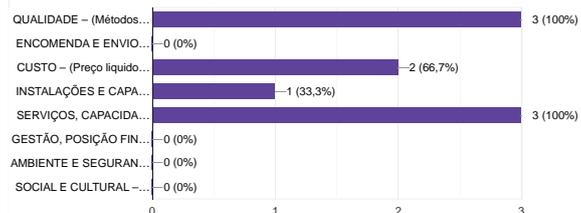
Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.



### No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



## 1B(DEP)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico



Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.) e Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

**QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

**ENCOMENDA E ENVIO** – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

**CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

**INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA** – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)

**SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

**GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO** – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)

**AMBIENTE E SEGURANÇA** (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

**SOCIAL E CULTURAL** – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 1B(DEP)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.) e Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

**QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

**ENCOMENDA E ENVIO** – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

**CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

**INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA** – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)

**SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

**GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO** – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)

**AMBIENTE E SEGURANÇA** (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

**SOCIAL E CULTURAL** – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 1B(DEP)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.) e Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO** – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA** – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO** – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)

- AMBIENTE E SEGURANÇA** (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)
- SOCIAL E CULTURAL** – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2B(DEP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

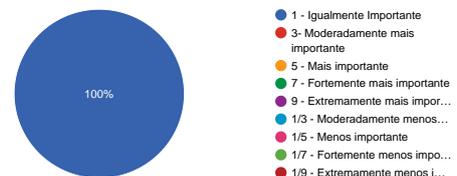
3 respostas

[Publicar análise](#)

No seu entender o critério **QUALIDADE** é, relativamente ao critério **SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** ?  
(Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

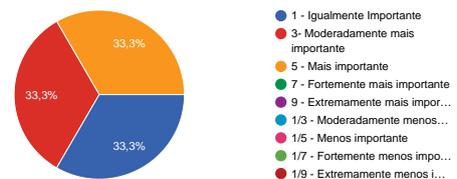
3 respostas



No seu entender o critério **QUALIDADE** é, relativamente ao critério **CUSTO** ?  
(Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

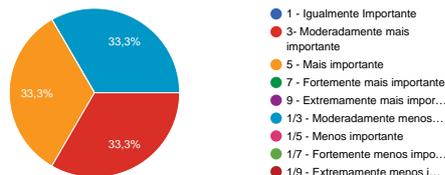
3 respostas



No seu entender o critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA é, relativamente ao critério CUSTO?  
(Escolha uma das opções)

 Copiar

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 2B(DEP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

O DEP selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

**QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

**SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

**CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante

## 2B(DEP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

O DEP selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

**QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

**SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

**CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO ?  
(Escolha uma das opções)

3 - Moderadamente mais importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO? \*  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante

No seu entender o critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA é, relativamente ao critério CUSTO? \*  
(Escolha uma das opções)

1/3 - Moderadamente menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Google Formulários

No seu entender o critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

3 - Moderadamente mais importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2B(DEP)-Determinação do peso relativo de cada critério.

O DEP selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

**QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

**SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

**CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*

1 - Iguamente Importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO? \*

5 - Mais importante

No seu entender o critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

14/06/23, 19:54

3(DEP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

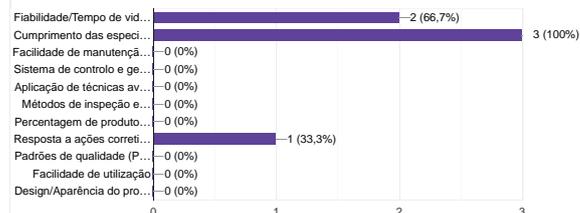
## 3(DEP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

3 respostas

[Publicar análise](#)

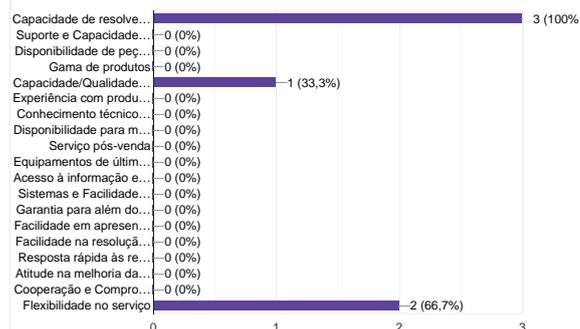
No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) [Copiar](#)

3 respostas



No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) [Copiar](#)

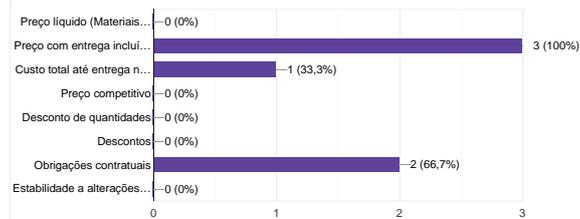
3 respostas



No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) · [Termos de Serviço](#) · [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 3(DEP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3(DEP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3(DEP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4(DEP)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

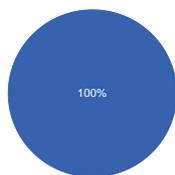
3 respostas

[Publicar análise](#)

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

3 respostas



- 1 - Iguamente Importante
- 3 - Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais impor...
- 1/3 - Moderadamente menos...
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos impo...
- 1/9 - Extremamente menos i...

No critério CUSTO, o subcritério PREÇO COM ENTREGA INCLUÍDA OU CHAVE NA MÃO(MATERIAIS OU SERVIÇOS) é, relativamente ao subcritério, OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS?

(Escolha uma das opções)

3 respostas

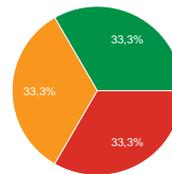


- 1 - Iguamente Importante
- 3 - Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais impor...
- 1/3 - Moderadamente menos...
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos impo...
- 1/9 - Extremamente menos i...

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério FLEXIBILIDADE NO SERVIÇO?

(Escolha uma das opções)

3 respostas



- 1 - Iguamente Importante
- 3 - Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais impor...
- 1/3 - Moderadamente menos...
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos impo...
- 1/9 - Extremamente menos i...

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 3(DEP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3(DEP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3(DEP)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Respostas inquirido

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AHP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit](https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AHP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit)

Decisor 1

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	1	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	1/3
Custo	1	3	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	3,000	5,000	2,333

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,333	0,200	0,429
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	0,200	0,143
Custo	0,333	0,600	0,429

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,321	32%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,225	23%
Custo	0,454	45%
Σ	1	100%

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,32	0,23	0,45
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,32	0,23	0,15
Custo	0,32	0,68	0,45

Σ	D
1,000	3,119
0,697	3,094
1,451	3,198
<b>Somatório</b>	<b>9,409</b>

Cálculo RC	
YMAX	3,136
IC	<b>0,0681</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,117</b>
RC	<b>0,117</b>

Agregação de todos os decisores

Média Geométrica	Normalização
Qualidade	<b>42,30%</b>
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	<b>39,21%</b>
Custo	<b>18,50%</b>
Σ	100%

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	1	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	1/2
Custo	1	2	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	3,000	4,000	2,500

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,333	0,250	0,400
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	0,250	0,200
Custo	0,333	0,500	0,400

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,328	33%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,261	26%
Custo	0,411	41%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,33	0,26	0,41
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,33	0,26	0,21
Custo	0,33	0,52	0,41

Σ	D
1,000	3,051
0,794	3,043
1,261	3,068
<b>Somatório</b>	<b>9,161</b>

Decisor 1	
YMAX	3,054
IC	<b>0,0268</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,046</b>
RC	<b>0,046</b>

Respostas inquirido

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AHP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit](https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AHP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit)

Decisor 2

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	1	3
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	3
Custo	1/3	1/3	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	2,333	2,333	7,000

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,429	0,429	0,429
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,429	0,429	0,429
Custo	0,143	0,143	0,143

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,429	43%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,429	43%
Custo	0,143	14%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,43	0,43	0,43
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,43	0,43	0,43
Custo	0,14	0,14	0,14

Σ	D
1,286	3,000
1,286	3,000
0,429	3,000
<b>Somatório</b>	<b>9,000</b>

Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>
RC	<b>0,000</b>

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	1	3
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	3
Custo	1/3	1/3	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	2,333	2,333	7,000

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,429	0,429	0,429
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,429	0,429	0,429
Custo	0,143	0,143	0,143

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,429	43%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,429	43%
Custo	0,143	14%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,43	0,43	0,43
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,43	0,43	0,43
Custo	0,14	0,14	0,14

Σ	D
1,286	3,000
1,286	3,000
0,429	3,000
<b>Somatório</b>	<b>9,000</b>

Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>
RC	<b>0,000</b>

Respostas inquirido

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AHP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit](https://bpmisg.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=AHP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit)

Decisor 3

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	1	5
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	5
Custo	1/5	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	2,200	2,200	11,000

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,455	0,455	0,455
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	0,455	0,455
Custo	0,091	0,091	0,091

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,455	45%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	45%
Custo	0,091	9%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,45	0,45	0,45
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,45	0,45	0,45
Custo	0,09	0,09	0,09

Σ	D
1,364	3,000
1,364	3,000
0,273	3,000
<b>Somatório</b>	<b>9,000</b>

Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>
RC	<b>0,000</b>

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	1	5
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	5
Custo	1/5	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	2,200	2,200	11,000

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,455	0,455	0,455
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	0,455	0,455
Custo	0,091	0,091	0,091

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,455	45%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	45%
Custo	0,091	9%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,45	0,45	0,45
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,45	0,45	0,45
Custo	0,09	0,09	0,09

Σ	D
1,364	3,000
1,364	3,000
0,273	3,000
<b>Somatório</b>	<b>9,000</b>

Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>
RC	<b>0,000</b>

DEP - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério CUSTO		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	1	1
Obrigações contratuais	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	0,500	0,500
Obrigações contratuais	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	0,500	50%
Obrigações contratuais	0,500	50%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	1	1
Obrigações contratuais	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	0,500	0,500
Obrigações contratuais	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	0,500	50%
Obrigações contratuais	0,500	50%
Σ	1	100%

DEP - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério CUSTO		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	1	1
Obrigações contratuais	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	0,500	0,500
Obrigações contratuais	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	Obrigações contratuais
Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	0,500	50%
Obrigações contratuais	0,500	50%
Σ	1	100%

Média Geométrica		Normalização
Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)	0,50	50%
Obrigações contratuais	0,50	50%
Σ	1,000	100%

DEP - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério QUALIDADE		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	1
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	0,500
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	50%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	50%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	1
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	0,500
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	50%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	50%
Σ	1	100%

DEP - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério QUALIDADE		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	1
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	0,500
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	50%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	50%
Σ	1	100%

	Média Geométrica	Normalização
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,50	50%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,50	50%
Σ	1,000	100%

DEP - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério: SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Flexibilidade no serviço
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	1	7
Flexibilidade no serviço	1/7	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Flexibilidade no serviço
Σ	1,143	8,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Flexibilidade no serviço
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,875	0,875
Flexibilidade no serviço	0,125	0,125

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,875	88%
Flexibilidade no serviço	0,125	13%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Flexibilidade no serviço
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	1	5
Flexibilidade no serviço	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Flexibilidade no serviço
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Flexibilidade no serviço
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,833	0,833
Flexibilidade no serviço	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,833	83%
Flexibilidade no serviço	0,167	17%
Σ	1	100%

DEP - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério: SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Flexibilidade no serviço
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	1	3
Flexibilidade no serviço	1/3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Flexibilidade no serviço
Σ	1,333	4,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Flexibilidade no serviço
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,750	0,750
Flexibilidade no serviço	0,250	0,250

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,750	75%
Flexibilidade no serviço	0,250	25%
Σ	1	100%

Média Geométrica		Normalização
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,82	83%
Flexibilidade no serviço	0,17	17%
Σ	0,991	100%

**Anexo I – Respostas D.S.O.**



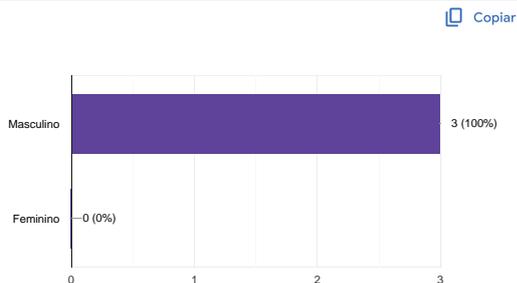
# 1H(DSO)-Questionário de seleção de critérios

3 respostas

[Publicar análise](#)

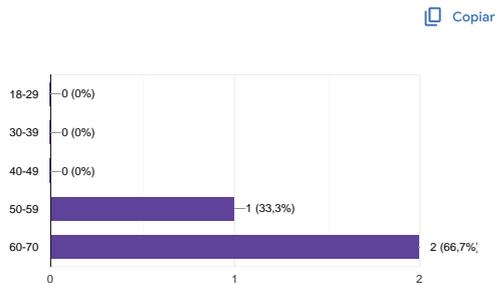
## Género

3 respostas



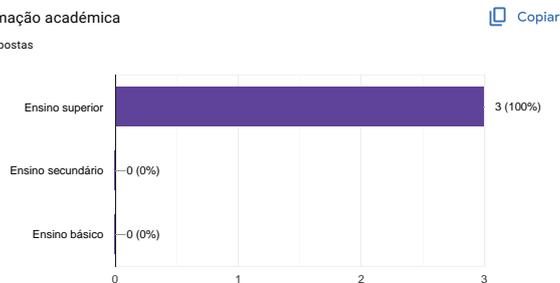
## Idade

3 respostas



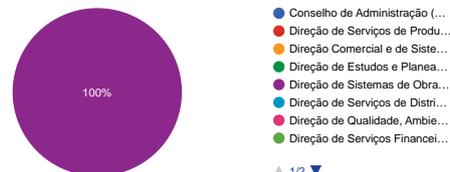
## Formação académica

3 respostas



## Seleção a sua Direção/Departamento?

3 respostas

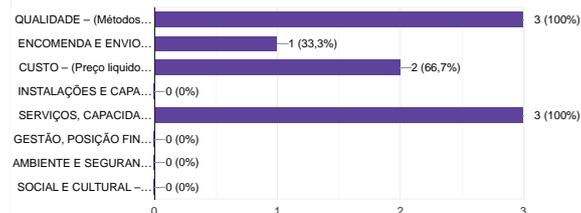


Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

## No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 1H(DSO)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 1H(DSO)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 1H(DSO)-Questionário de seleção de critérios

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO** – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de relação)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA** – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO** – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA** (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL** – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2H(DSO)-Determinação do peso relativo de cada critério.

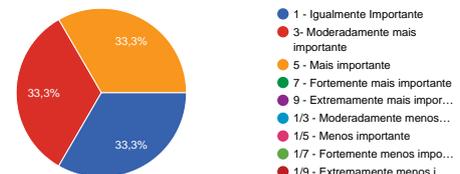
3 respostas

[Publicar análise](#)

No seu entender o critério **QUALIDADE** é, relativamente ao critério **SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** ?  
(Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

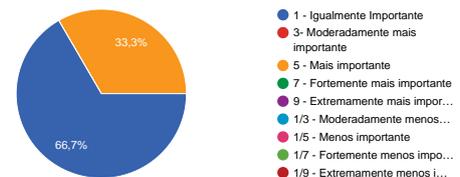
3 respostas



No seu entender o critério **QUALIDADE** é, relativamente ao critério **CUSTO** ?  
(Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

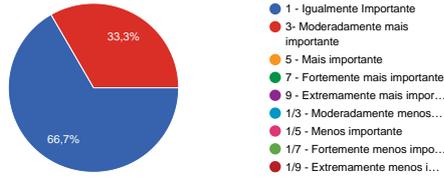
3 respostas



No seu entender o critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA é, relativamente ao critério CUSTO?  
(Escolha uma das opções)

 Copiar

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 2H(DSO)-Determinação do peso relativo de cada critério.

O DSO selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

**QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

**SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

**CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

No seu entender o critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2H(DSO)-Determinação do peso relativo de cada critério.

O DSO selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

**QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

**SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

**CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante

No seu entender o critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA é, relativamente ao critério CUSTO? \*  
(Escolha uma das opções)

3 - Moderadamente mais importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2H(DSO)-Determinação do peso relativo de cada critério.

O DSO selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, selecione uma das opções disponíveis)

**QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

**SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

**CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*  
(Escolha uma das opções)

3 - Moderadamente mais importante ▼

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO? \*  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante ▼

No seu entender o critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA é, relativamente ao critério CUSTO? \*  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

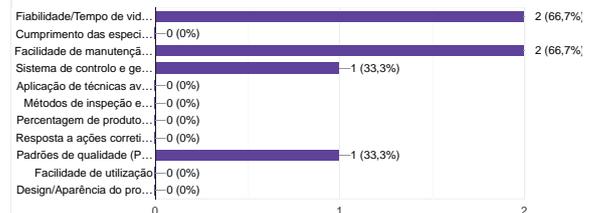
## 3(DSO)-Questionário de seleção dos Subcritérios

3 respostas

[Publicar análise](#)

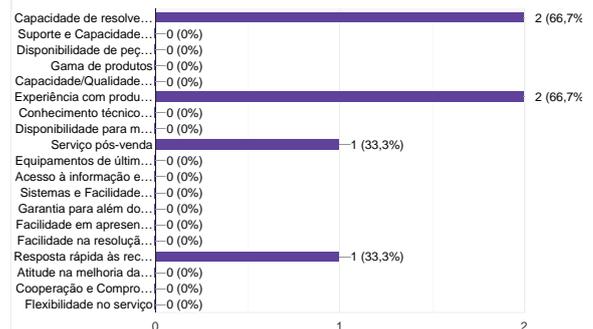
No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) [Copiar](#)

3 respostas



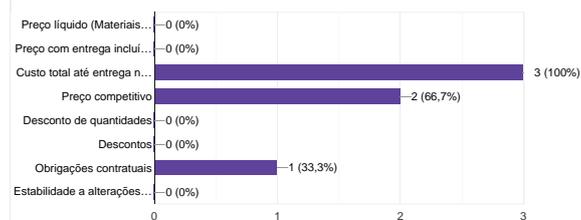
No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) [Copiar](#)

3 respostas



No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) [Copiar](#)

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



## 3(DSO)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

### 3(DSO)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

### 3(DSO)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

21/06/23, 19:16

4(DSO)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

## 4(DSO)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

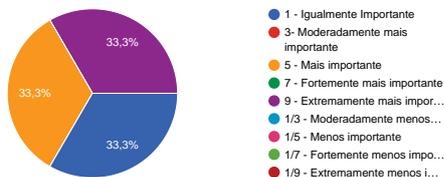
3 respostas

[Publicar análise](#)

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO é, relativamente ao subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO?

(Escolha uma das opções)

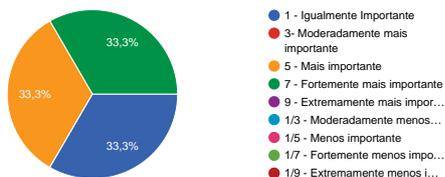
3 respostas



No critério CUSTO, o subcritério CUSTO TOTAL ATÉ ENTREGA NAS INSTALAÇÕES é, relativamente ao subcritério, PREÇO COMPETITIVO?

(Escolha uma das opções)

3 respostas



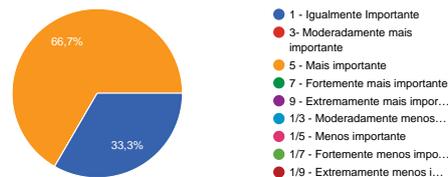
21/06/23, 19:16

4(DSO)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério EXPERIENCIA COM PRODUTOS/SERVIÇOS SEMELHANTES?

(Escolha uma das opções)

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 4(DSO)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

O DSO selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO? (Escolha uma das opções)

9 - Extremamente mais importante ▼

No critério CUSTO, o subcritério CUSTO TOTAL ATÉ ENTREGA NAS INSTALAÇÕES é, \* relativamente ao subcritério, PREÇO COMPETITIVO? (Escolha uma das opções)

5 - Mais importante ▼

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, \* relativamente ao subcritério EXPERIENCIA COM PRODUTOS/SERVIÇOS SEMELHANTES? (Escolha uma das opções)

5 - Mais importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4(DSO)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

O DSO selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante ▼

No critério CUSTO, o subcritério CUSTO TOTAL ATÉ ENTREGA NAS INSTALAÇÕES é, \* relativamente ao subcritério, PREÇO COMPETITIVO? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante ▼

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, \* relativamente ao subcritério EXPERIENCIA COM PRODUTOS/SERVIÇOS SEMELHANTES? (Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4(DSO)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

O DSO selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério FACILIDADE DE MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO? (Escolha uma das opções)

5 - Mais importante ▼

No critério CUSTO, o subcritério CUSTO TOTAL ATÉ ENTREGA NAS INSTALAÇÕES é, \* relativamente ao subcritério, PREÇO COMPETITIVO? (Escolha uma das opções)

7 - Fortemente mais importante ▼

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, \* relativamente ao subcritério EXPERIENCIA COM PRODUTOS/SERVIÇOS SEMELHANTES? (Escolha uma das opções)

5 - Mais importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Respostas inquirido

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpm3g.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=ANP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit](https://bpm3g.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=ANP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit)

Decisor 1

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	1	5
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	1
Custo	1/5	1	1

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	2	3
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/2	1	2
Custo	1/3	1/2	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	2,200	3,000	7,000

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	1,833	3,500	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,455	0,333	0,714
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	0,333	0,143
Custo	0,091	0,333	0,143

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,545	0,571	0,500
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,273	0,286	0,333
Custo	0,182	0,143	0,167

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,501	50%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,310	31%
Custo	0,189	19%
Σ	1	100%

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,539	54%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,297	30%
Custo	0,164	16%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,50	0,31	0,95
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,50	0,31	0,19
Custo	0,10	0,31	0,19

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,54	0,59	0,49
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,27	0,30	0,33
Custo	0,18	0,15	0,16

Σ	D
1,756	3,507
1,000	3,223
0,599	3,171
<b>Somatório</b>	<b>9,901</b>

Σ	D
1,625	3,015
0,894	3,008
0,492	3,004
<b>Somatório</b>	<b>9,028</b>

Cálculo RC	
YMAX	3,300
IC	<b>0,1502</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,259</b>
RC	<b>0,259</b>

Decisor 1	
YMAX	3,009
IC	<b>0,0046</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,008</b>
RC	<b>0,008</b>

Respostas inquirido

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpm3g.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=ANP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit](https://bpm3g.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=ANP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit)

Decisor 2

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	5	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/5	1	3
Custo	1	1/3	1

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	2	2
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/2	1	1
Custo	1/2	1	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	2,200	6,333	5,000

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	2,000	4,000	4,000

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,455	0,789	0,200
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,091	0,158	0,600
Custo	0,455	0,053	0,200

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,500	0,500	0,500
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,250	0,250	0,250
Custo	0,250	0,250	0,250

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,481	48%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,283	28%
Custo	0,236	24%
Σ	1	1,00

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,500	50%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,250	25%
Custo	0,250	25%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,48	1,41	0,24
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,10	0,28	0,71
Custo	0,48	0,09	0,24

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,50	0,50	0,50
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,25	0,25	0,25
Custo	0,25	0,25	0,25

Σ	D
2,132	4,429
1,086	3,840
0,811	3,442
<b>Somatório</b>	<b>11,710</b>

Σ	D
1,500	3,000
0,750	3,000
0,750	3,000
<b>Somatório</b>	<b>9,000</b>

Decisor 1	
YMAX	3,903
IC	<b>0,4517</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,779</b>
RC	<b>0,779</b>

Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>
RC	<b>0,000</b>

Respostas inquirido

Aplicação do Software para redução da inconsistência  
[https://bpm3g.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=ANP+priorities&c\[0\]=Crit-1&c\[1\]=Crit](https://bpm3g.com/ahp/ahp-calc.php?m=3&t=ANP+priorities&c[0]=Crit-1&c[1]=Crit)

Decisor 3

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	3	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/3	1	1
Custo	1	1	1

1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	1	2	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/2	1	1
Custo	1	1	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	2,333	5,000	3,000

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Σ	2,500	4,000	3,000

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,429	0,600	0,333
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,143	0,200	0,333
Custo	0,429	0,200	0,333

3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	Custo
Qualidade	0,400	0,500	0,333
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,200	0,250	0,333
Custo	0,400	0,250	0,333

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,454	45%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,225	23%
Custo	0,321	32%
Σ	1	1,00

4º Passo: Eigenvector (Z/3)		
	Qualidade	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,411	41%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,261	26%
Custo	0,328	33%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,45	0,68	0,32
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,15	0,23	0,32
Custo	0,45	0,23	0,32

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,41	0,52	0,33
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,21	0,26	0,33
Custo	0,41	0,26	0,33

Σ	D
1,451	3,196
0,697	3,094
1,000	3,119
<b>Somatório</b>	<b>9,409</b>

Σ	D
1,261	3,068
0,794	3,043
1,000	3,051
<b>Somatório</b>	<b>9,161</b>

Decisor 1	
YMAX	3,136
IC	<b>0,0681</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,117</b>
RC	<b>0,117</b>

Decisor 1	
YMAX	3,054
IC	<b>0,0268</b>
IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,046</b>
RC	<b>0,046</b>

Agregação de todos os decisores

Média Geométrica		Normalização
Qualidade	0,48	<b>48,68%</b>
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,27	<b>27,24%</b>
Custo	0,24	<b>24,09%</b>
Σ	0,987	100%

DSO - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério CUSTO		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Preço competitivo
Custo total até entrega nas instalações do cliente	1	5
Preço competitivo	1/5	1
2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Preço competitivo
Σ	1,200	6,000
3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Preço competitivo
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,833	0,833
Preço competitivo	0,167	0,167
4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,833	83%
Preço competitivo	0,167	17%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Preço competitivo
Custo total até entrega nas instalações do cliente	1	1
Preço competitivo	1	1
2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Preço competitivo
Σ	2,000	2,000
3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Preço competitivo
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,500	0,500
Preço competitivo	0,500	0,500
4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,500	50%
Preço competitivo	0,500	50%
Σ	1	100%

DSO - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério CUSTO		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Preço competitivo
Custo total até entrega nas instalações do cliente	1	7
Preço competitivo	1/7	1
2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Preço competitivo
Σ	1,143	8,000
3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Preço competitivo
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,875	0,875
Preço competitivo	0,125	0,125
4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,875	88%
Preço competitivo	0,125	13%
Σ	1	100%

Média Geométrica		Normalização
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,71	77%
Preço competitivo	0,22	23%
Σ	0,933	100%

DSO - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério QUALIDADE		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	9
Facilidade de manutenção/reparação	1/9	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Σ	1,111	10,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,900	0,900
Facilidade de manutenção/reparação	0,100	0,100

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,900	90%
Facilidade de manutenção/reparação	0,100	10%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	1
Facilidade de manutenção/reparação	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	0,500
Facilidade de manutenção/reparação	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	50%
Facilidade de manutenção/reparação	0,500	50%
Σ	1	100%

DSO - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério QUALIDADE		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	5
Facilidade de manutenção/reparação	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,833	0,833
Facilidade de manutenção/reparação	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Facilidade de manutenção/reparação
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,833	83%
Facilidade de manutenção/reparação	0,167	17%
Σ	1	100%

Média Geométrica		Normalização
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,72	78%
Facilidade de manutenção/reparação	0,20	22%
Σ	0,924	100%

DSO - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	1	5
Experiência com produtos/serviços semelhantes	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,833	0,833
Experiência com produtos/serviços semelhantes	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,833	83%
Experiência com produtos/serviços semelhantes	0,167	17%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	1	1
Experiência com produtos/serviços semelhantes	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,500	0,500
Experiência com produtos/serviços semelhantes	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,500	50%
Experiência com produtos/serviços semelhantes	0,500	50%
Σ	1	100%

DSO - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	1	5
Experiência com produtos/serviços semelhantes	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,833	0,833
Experiência com produtos/serviços semelhantes	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	Experiência com produtos/serviços semelhantes
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,833	83%
Experiência com produtos/serviços semelhantes	0,167	17%
Σ	1	100%

Média Geométrica		Normalização
Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)	0,70	75%
Experiência com produtos/serviços semelhantes	0,24	25%
Σ	0,943	100%

**Anexo J – Respostas D.S.D. – D.S.T.**



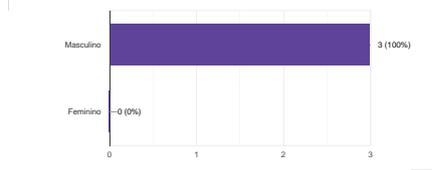
## 1FG(DST-DSD)-Questionário de seleção de critérios

3 respostas

Publicar análise

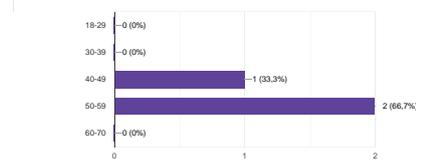
### Género

3 respostas



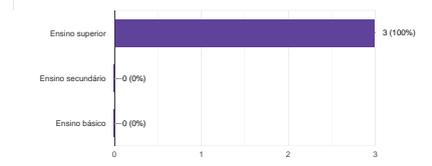
### Idade

3 respostas



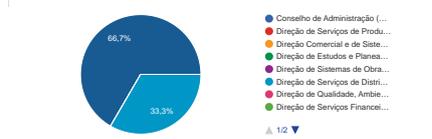
### Formação académica

3 respostas



### Selecione a sua Direção/Departamento?

3 respostas

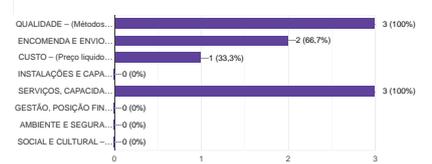


Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

### No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) · [Termos de Serviço](#) · [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 2FG(DST/DSD)-Determinação do peso relativo de cada critério.

3 respostas

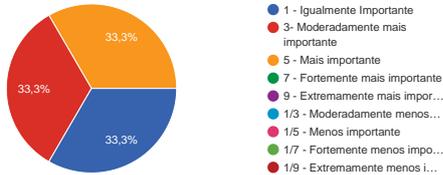
[Publicar análise](#)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO?

[Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

3 respostas

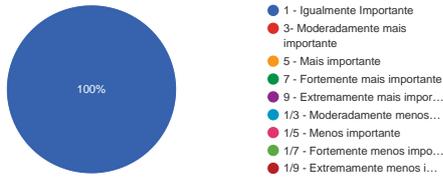


No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?

[Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

3 respostas

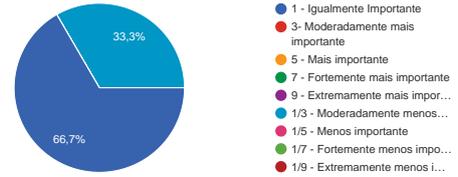


No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?

[Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 3FG(DST/DFD)-Questionário de seleção dos Subcritérios

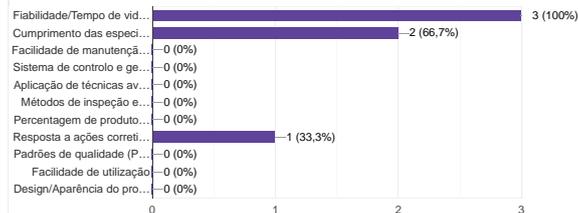
3 respostas

[Publicar análise](#)

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

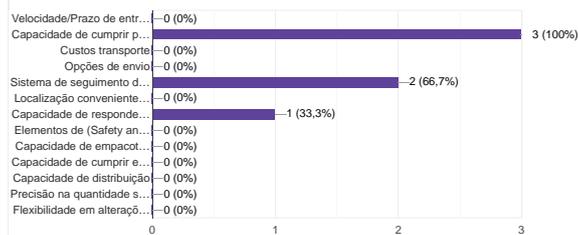
3 respostas



No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

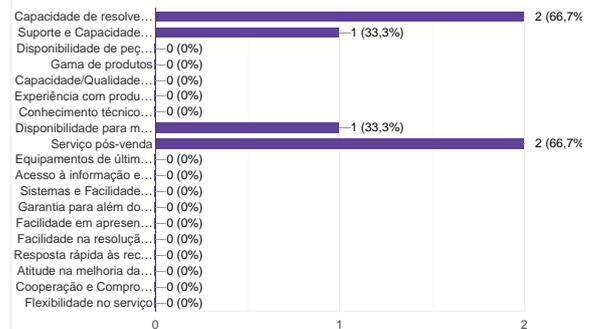
3 respostas



No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 3FG(DST/DFD)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes. (Selecione 2, dentro de cada critério)

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3FG(DST/DFD)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes. (Selecione 2, dentro de cada critério)

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3FG(DST/DFD)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes. (Selecione 2, dentro de cada critério)

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4FG(DST-DSD)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

3 respostas

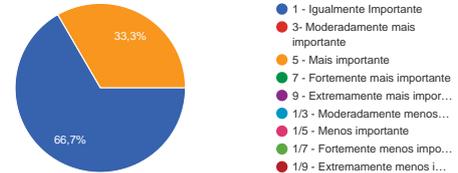
[Publicar análise](#)

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

3 respostas

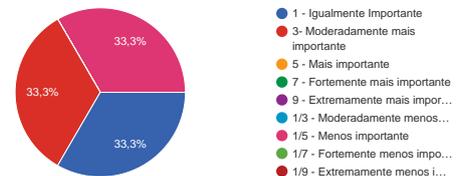


No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE ENTREGA é, relativamente ao subcritério SISTEMA DE SEGUIMENTO DA ENCOMENDA?

(Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

3 respostas

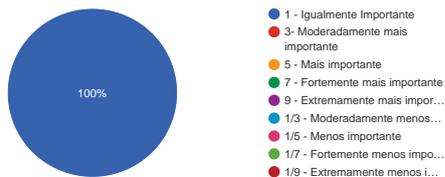


No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério SERVIÇO PÓS-VENDA?

(Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

3 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



## 4FG(DST-DSD)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DSP-DSD selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante



No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério SISTEMA DE SEGUIMENTO DA ENCOMENDA?

(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante



No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério \* CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério SERVIÇO PÓS-VENDA?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4FG(DST-DSD)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DSP-DSD selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante



No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério SISTEMA DE SEGUIMENTO DA ENCOMENDA?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante



No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério \* CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério SERVIÇO PÓS-VENDA?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4FG(DST-DSD)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DSP-DSD selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante



No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério SISTEMA DE SEGUIMENTO DA ENCOMENDA?

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante



No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério \* CAPACIDADE DE RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS (KNOW HOW e KNOW WHY) é, relativamente ao subcritério SERVIÇO PÓS-VENDA?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Respostas inquérito				Aplicação do Software para redução da inconsistência <a href="https://bpmst.com/ahp/ahp-calc.php?n=3&amp;t=AHP+priorities&amp;f0=Crit-1&amp;f1=Crit-">https://bpmst.com/ahp/ahp-calc.php?n=3&amp;t=AHP+priorities&amp;f0=Crit-1&amp;f1=Crit-</a>			
Decisor 1							
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty				1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	5	1	Qualidade	1	2	3
Encomenda e Envio	1/5	1	1	Encomenda e Envio	1/2	1	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	1	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/3	1	1

2º Passo: Valor Absoluto				2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	2,200	7,000	3,000	Σ	1,833	4,000	5,000

3º Passo: Normalização (CR/Z)				3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,455	0,714	0,333	Qualidade	0,545	0,500	0,600
Encomenda e Envio	0,091	0,143	0,333	Encomenda e Envio	0,273	0,250	0,200
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	0,143	0,333	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,182	0,250	0,200

4º Passo: Eigenvector (λ/3)			4º Passo: Eigenvector (λ/3)				
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,501	50%		Qualidade	0,548	55%	
Encomenda e Envio	0,189	19%		Encomenda e Envio	0,241	24%	
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,310	31%		Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,211	21%	
Σ	1	100%		Σ	1	1,00	

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)			AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,50	0,95	0,31	Qualidade	0,55	0,48	0,63
Encomenda e Envio	0,10	0,19	0,31	Encomenda e Envio	0,27	0,24	0,21
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,50	0,19	0,31	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,18	0,24	0,21

Σ	D	Σ	D
1,756	3,507	1,662	3,030
0,599	3,171	0,726	3,013
1,000	3,223	0,634	3,012
Somatório	9,901	Somatório	9,055

Cálculo RC		Decisor 1	
YMAX	3,300	YMAX	3,018
IC	<b>0,1502</b>	IC	<b>0,0092</b>
IR	<b>0,5800</b>	IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,259</b>	RC	<b>0,016</b>
RC	<b>0,259</b>	RC	<b>0,016</b>

Agregação de todos os decisores		
	Média Geométrica	Normalização
Qualidade	0,43	<b>44,37%</b>
Encomenda e Envio	0,23	<b>23,38%</b>
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,31	<b>32,25%</b>
Σ	0,964	100%

Respostas inquérito				Aplicação do Software para redução da inconsistência <a href="https://bpmst.com/ahp/ahp-calc.php?n=3&amp;t=AHP+priorities&amp;f0=Crit-1&amp;f1=Crit-">https://bpmst.com/ahp/ahp-calc.php?n=3&amp;t=AHP+priorities&amp;f0=Crit-1&amp;f1=Crit-</a>			
Decisor 2							
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty				1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	1	1	Qualidade	1	1	1
Encomenda e Envio	1	1	1	Encomenda e Envio	1	1	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	1	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	1	1

2º Passo: Valor Absoluto				2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	3,000	3,000	3,000	Σ	3,000	3,000	3,000

3º Passo: Normalização (CR/Z)				3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,333	0,333	0,333	Qualidade	0,333	0,333	0,333
Encomenda e Envio	0,333	0,333	0,333	Encomenda e Envio	0,333	0,333	0,333
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	0,333	0,333	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	0,333	0,333

4º Passo: Eigenvector (λ/3)			4º Passo: Eigenvector (λ/3)				
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,333	33%		Qualidade	0,333	33%	
Encomenda e Envio	0,333	33%		Encomenda e Envio	0,333	33%	
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	33%		Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	33%	
Σ	1	1,00		Σ	1	1,00	

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)			AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,33	0,33	0,33	Qualidade	0,33	0,33	0,33
Encomenda e Envio	0,33	0,33	0,33	Encomenda e Envio	0,33	0,33	0,33
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,33	0,33	0,33	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,33	0,33	0,33

Σ	D	Σ	D
1,000	3,000	1,000	3,000
1,000	3,000	1,000	3,000
1,000	3,000	1,000	3,000
Somatório	9,000	Somatório	9,000

Decisor 1		Decisor 1	
YMAX	3,000	YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>	IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>	IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>	RC	<b>0,000</b>
RC	<b>0,000</b>	RC	<b>0,000</b>

Respostas inquérito				Aplicação do Software para redução da inconsistência <a href="https://bpmst.com/ahp/ahp-calc.php?n=3&amp;t=AHP+priorities&amp;f0=Crit-1&amp;f1=Crit-">https://bpmst.com/ahp/ahp-calc.php?n=3&amp;t=AHP+priorities&amp;f0=Crit-1&amp;f1=Crit-</a>			
Decisor 3							
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty				1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	3	1	Qualidade	1	3	1
Encomenda e Envio	1/3	1	1/3	Encomenda e Envio	1/3	1	1/3
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	3	1	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	3	1

2º Passo: Valor Absoluto				2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	2,333	7,000	2,333	Σ	2,333	7,000	2,333

3º Passo: Normalização (CR/Z)				3º Passo: Normalização (CR/Z)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,429	0,429	0,429	Qualidade	0,429	0,429	0,429
Encomenda e Envio	0,143	0,143	0,143	Encomenda e Envio	0,143	0,143	0,143
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,429	0,429	0,429	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,429	0,429	0,429

4º Passo: Eigenvector (λ/3)			4º Passo: Eigenvector (λ/3)				
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda		Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,429	43%		Qualidade	0,429	43%	
Encomenda e Envio	0,143	14%		Encomenda e Envio	0,143	14%	
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,429	43%		Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,429	43%	
Σ	1	1,00		Σ	1	1,00	

AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)			AV(CRT)	Calculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,43	0,43	0,43	Qualidade	0,43	0,43	0,43
Encomenda e Envio	0,14	0,14	0,14	Encomenda e Envio	0,14	0,14	0,14
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,43	0,43	0,43	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,43	0,43	0,43

Σ	D	Σ	D
1,286	3,000	1,286	3,000
0,429	3,000	0,429	3,000
1,286	3,000	1,286	3,000
Somatório	9,000	Somatório	9,000

Decisor 1		Decisor 1	
YMAX	3,000	YMAX	3,000
IC	<b>0,0000</b>	IC	<b>0,0000</b>
IR	<b>0,5800</b>	IR	<b>0,5800</b>
RC	<b>0,000</b>	RC	<b>0,000</b>
RC	<b>0,000</b>	RC	<b>0,000</b>

DST-DSD - Respostas inquérito determinação do peso relativo do ENCOMENDA E ENVIO		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	1/5
Sistema de seguimento da encomenda	5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Σ	6,000	1,200

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,167	0,167
Sistema de seguimento da encomenda	0,833	0,833

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,167	17%
Sistema de seguimento da encomenda	0,833	83%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	1
Sistema de seguimento da encomenda	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	0,500
Sistema de seguimento da encomenda	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	50%
Sistema de seguimento da encomenda	0,500	50%
Σ	1	100%

DST-DSD - Respostas inquérito determinação do peso relativo do ENCOMENDA E ENVIO		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	3
Sistema de seguimento da encomenda	1/3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Σ	1,333	4,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,750	0,750
Sistema de seguimento da encomenda	0,250	0,250

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Sistema de seguimento da encomenda
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,750	75%
Sistema de seguimento da encomenda	0,250	25%
Σ	1	100%

	Média Geométrica	Normalização
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,40	46%
Sistema de seguimento da encomenda	0,47	54%
Σ	0,867	100%

DST-DSD - Respostas inquérito determinação do peso relativo do QUALIDADE		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	1
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	0,500
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	50%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	50%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	1
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	0,500
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	50%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	50%
Σ	1	100%

DST-DSD - Respostas inquérito determinação do peso relativo do QUALIDADE		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	5
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,833	0,833
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,833	83%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,167	17%
Σ	1	100%

	Média Geométrica	Normalização
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,59	63%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,35	37%
Σ	0,939	100%

DST-DSD - Respostas inquérito determinação do peso relativo do SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	1	1
Serviço pós-venda	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,500	0,500
Serviço pós-venda	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,500	50%
Serviço pós-venda	0,500	50%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	1	1
Serviço pós-venda	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,500	0,500
Serviço pós-venda	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,500	50%
Serviço pós-venda	0,500	50%
Σ	1	100%

DST-DSD - Respostas inquérito determinação do peso relativo do SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	1	1
Serviço pós-venda	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,500	0,500
Serviço pós-venda	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	Serviço pós-venda
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,500	50%
Serviço pós-venda	0,500	50%
Σ	1	100%

	Média Geométrica	Normalização
Capacidade de resolver problemas técnicos (Know How e Know Why)	0,50	50%
Serviço pós-venda	0,50	50%
Σ	1,000	100%

**Anexo K – Respostas D.Q.A.S.**



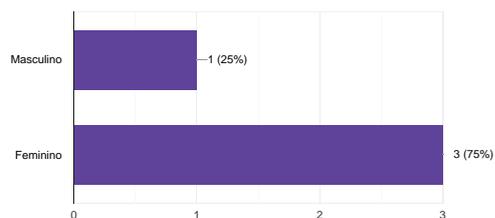
## Questionário de seleção de critérios (DQAS)

4 respostas

Publicar análise

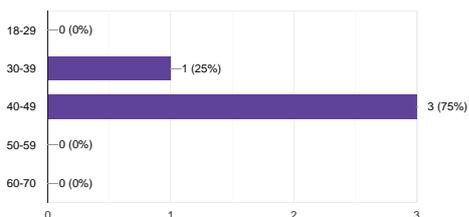
Género

4 respostas



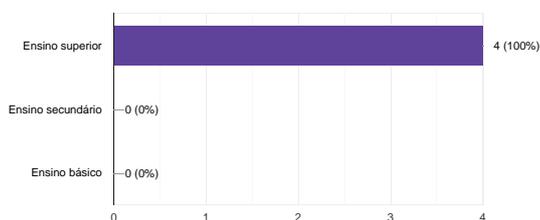
Idade

4 respostas



Formação académica

4 respostas



Selecione a sua Direção/Departamento?

4 respostas



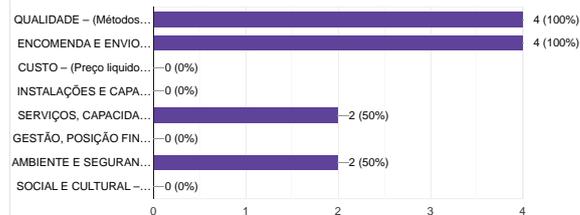
- Conselho de Administração (...)
- Direção de Serviços de Produ...
- Direção Comercial e de Siste...
- Direção de Estudos e Planea...
- Direção de Sistemas de Obra...
- Direção de Serviços de Distri...
- Direção de Qualidade, Ambie...
- Direção de Serviços Financi...

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

4 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

20/06/23, 20:38

Questionário de seleção de critérios (DQAS)

## Questionário de seleção de critérios (DQAS)

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino  
 Feminino

Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

20/06/23, 20:38

Questionário de seleção de critérios (DQAS)

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)  
 Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)  
 Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)  
 Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)  
 Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)  
 Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)  
 Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)  
 Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)  
 Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)  
 Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)  
 Departamento de compras  
 Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

### No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO** – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA** – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO** – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA** (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL** – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Questionário de seleção de critérios (DQAS)

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

### Género \*

- Masculino
- Feminino

### Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

### No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE** – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO** – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO** – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA** – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA** – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO** – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA** (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL** – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Questionário de seleção de critérios (DQAS)

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

### Género \*

- Masculino
- Feminino

### Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

### No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Questionário de seleção de critérios (DQAS)

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

### Género \*

- Masculino
- Feminino

### Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

### Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

### No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selezione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Questionário de desempate entre critérios (DQAS)

4 respostas

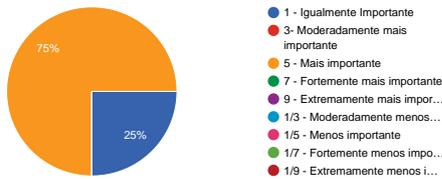
[Publicar análise](#)

No seu entender o critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA é, relativamente ao critério AMBIENTE E SEGURANÇA?

[Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

4 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) · [Termos de Serviço](#) · [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 3C(DQAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

4 respostas

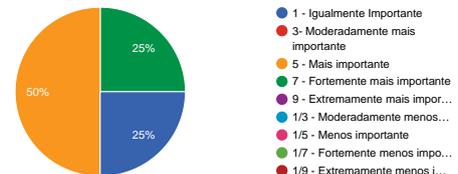
[Publicar análise](#)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO?

[Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

4 respostas

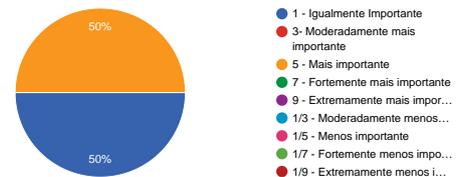


No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?

[Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

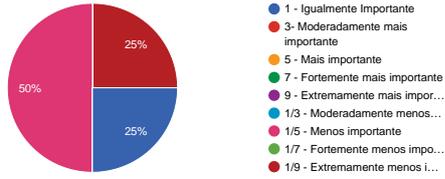
4 respostas



No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

[Copiar](#)

4 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



## 3C(DQAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

A DQSA selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Igualmente importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*

(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3C(DQAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

A DQSA selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Igualmente importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante ▼

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*  
(Escolha uma das opções)

1/9 - Extremamente menos importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3C(DQAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

A DQSA selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*  
(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante ▼

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*  
(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante ▼

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ? \*  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3C(DQAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

A DQSA selecionou os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY. (Em cada pergunta, seleccione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*  
(Escolha uma das opções)

7 - Fortemente mais importante ▼

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA ?  
(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4C(DQAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

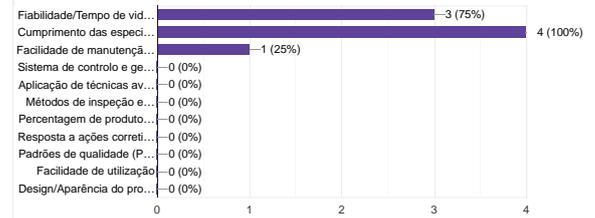
4 respostas

[Publicar análise](#)

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

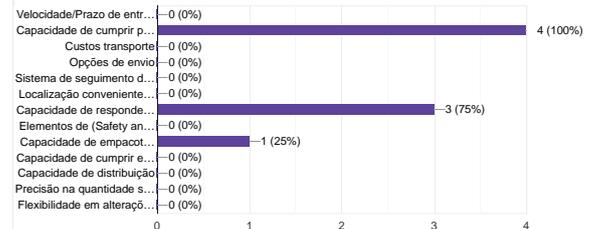
4 respostas



No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

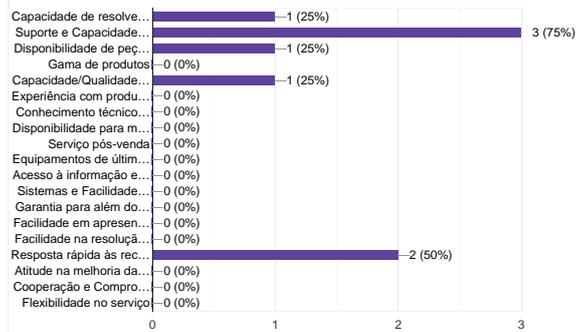
4 respostas



No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

4 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 4C(DQAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4C(DQAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4C(DQAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4C(DQAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 5C(DQAS)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

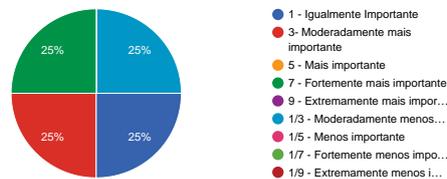
4 respostas

[Publicar análise](#)

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS? [Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

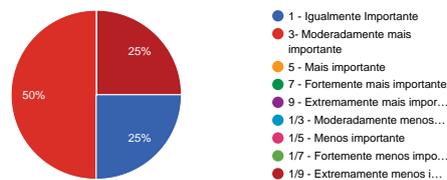
4 respostas



No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES? [Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

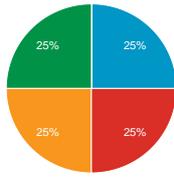
4 respostas



No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério SUPORTE E CAPACIDADE DE RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES é, relativamente ao subcritério RESPOSTAS RÁPIDAS ÀS RECLAMAÇÕES?

[Copiar](#)

4 respostas



- 1 - Iguamente Importante
- 3- Moderadamente mais importante
- 5 - Mais importante
- 7 - Fortemente mais importante
- 9 - Extremamente mais impor...
- 1/3 - Moderadamente menos...
- 1/5 - Menos importante
- 1/7 - Fortemente menos impo...
- 1/9 - Extremamente menos i...

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 5C(DQAS)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DQAS selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

1/3 - Moderadamente menos importante

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES?

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério SUPORTE E \* CAPACIDADE DE RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES é, relativamente ao subcritério RESPOSTAS RÁPIDAS ÀS RECLAMAÇÕES?

(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 5C(DQAS)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DQAS selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES?

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério SUPORTE E \* CAPACIDADE DE RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES é, relativamente ao subcritério RESPOSTAS RÁPIDAS ÀS RECLAMAÇÕES?

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 5C(DQAS)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DQAS selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES?

(Escolha uma das opções)

1/9 - Extremamente menos importante

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério SUPORTE E \* CAPACIDADE DE RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES é, relativamente ao subcritério RESPOSTAS RÁPIDAS ÀS RECLAMAÇÕES?

(Escolha uma das opções)

1/3 - Moderadamente menos importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 5C(DQAS)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

A DQAS selecionou dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

7 - Fortemente mais importante ▼

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente Importante ▼

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, o subcritério SUPORTE E \* CAPACIDADE DE RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES é, relativamente ao subcritério RESPOSTAS RÁPIDAS ÀS RECLAMAÇÕES?

(Escolha uma das opções)

7 - Fortemente mais importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Respostas inquérito			
Decisor 1			
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	5	1
Encomenda e Envio	1/5	1	1/5
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	5	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	2,200	11,000	2,200

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,455	0,455	0,455
Encomenda e Envio	0,091	0,091	0,091
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	0,455	0,455

4º Passo: Eigenvector (λ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,455	45%
Encomenda e Envio	0,091	9%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,455	45%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Cálculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,45	0,45	0,45
Encomenda e Envio	0,09	0,09	0,09
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,45	0,45	0,45

Σ	D
1,364	3,000
0,273	3,000
1,364	3,000
<b>Somatório</b>	<b>9,000</b>
Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	0,0000
IR	0,5600
IRCI	0,2900

Agregação de todos os decisores	
Média Geométrica	NORMALIZAÇÃO
Qualidade	54,90%
Encomenda e Envio	11,92%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	33,18%
Σ	1

Respostas inquérito			
Decisor 2			
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	1	1
Encomenda e Envio	1	1	1/9
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1	9	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	3,000	11,000	2,111

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,333	0,091	0,474
Encomenda e Envio	0,333	0,091	0,053
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,333	0,818	0,474

4º Passo: Eigenvector (λ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,299	30%
Encomenda e Envio	0,159	16%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,542	54%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Cálculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,30	0,16	0,54
Encomenda e Envio	0,30	0,16	0,06
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,30	1,43	0,54

Σ	D
1,000	3,341
0,518	3,282
2,272	4,193
<b>Somatório</b>	<b>10,796</b>
Decisor 1	
YMAX	3,599
IC	0,2993
IR	0,5600
IRCI	0,514

Respostas inquérito			
Decisor 3			
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	5	5
Encomenda e Envio	1/5	1	1
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/5	1	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	1,400	7,000	7,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,714	0,714	0,714
Encomenda e Envio	0,143	0,143	0,143
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,143	0,143	0,143

4º Passo: Eigenvector (λ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,714	71%
Encomenda e Envio	0,143	14%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,143	14%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Cálculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,71	0,71	0,71
Encomenda e Envio	0,14	0,14	0,14
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,14	0,14	0,14

Σ	D
2,143	3,000
0,429	3,000
0,429	3,000
<b>Somatório</b>	<b>9,000</b>
Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	0,0000
IR	0,5600
IRCI	0,2900

Respostas inquérito			
Decisor 4			
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	7	5
Encomenda e Envio	1/7	1	1/5
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/5	5	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	1,343	13,000	6,200

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,745	0,538	0,806
Encomenda e Envio	0,106	0,077	0,032
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,149	0,385	0,161

4º Passo: Eigenvector (λ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,697	70%
Encomenda e Envio	0,072	7%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,232	23%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Cálculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,70	0,50	1,16
Encomenda e Envio	0,10	0,07	0,05
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,14	0,36	0,23

Σ	D
2,358	3,385
0,218	3,029
0,730	3,153
<b>Somatório</b>	<b>9,567</b>
Decisor 1	
YMAX	3,189
IC	0,0945
IR	0,5600
IRCI	0,163

Respostas inquérito			
Decisor 5			
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	1	9	3
Encomenda e Envio	1/9	1	1/3
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	1/3	3	1

2º Passo: Valor Absoluto			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Σ	1,444	13,000	4,333

3º Passo: Normalização (CR/Σ)			
	Qualidade	Encomenda e Envio	Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda
Qualidade	0,692	0,692	0,692
Encomenda e Envio	0,077	0,077	0,077
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,231	0,231	0,231

4º Passo: Eigenvector (λ/3)		
	Qualidade	Encomenda e Envio
Qualidade	0,692	69%
Encomenda e Envio	0,077	8%
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,231	23%
Σ	1	1,00

AV(CRT)	Cálculo de Ymax (Cálculos acessórios)		
Qualidade	0,69	0,69	0,69
Encomenda e Envio	0,08	0,08	0,08
Serviços, Capacidade técnica e Pós-venda	0,23	0,23	0,23

Σ	D
2,077	3,000
0,231	3,000
0,692	3,000
<b>Somatório</b>	<b>9,000</b>
Decisor 1	
YMAX	3,000
IC	0,0000
IR	0,5600
IRCI	0,2900

DQAS - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério ENCOMENDA E ENVIO		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	3
Capacidade de responder a solicitações urgentes	1/3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Σ	1,333	4,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,750	0,750
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,250	0,250

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,750	75%
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,250	25%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	3
Capacidade de responder a solicitações urgentes	1/3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Σ	1,333	4,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,750	0,750
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,250	0,250

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,750	75%
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,250	25%
Σ	1	100%

Média Geométrica		Normalização
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,41	50%
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,41	50%
Σ	0,819	100%

DQAS - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério ENCOMENDA E ENVIO		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	1/9
Capacidade de responder a solicitações urgentes	9	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Σ	10,000	1,111

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,100	0,100
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,900	0,900

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,100	10%
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,900	90%
Σ	1	100%

Decisor 4		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	1
Capacidade de responder a solicitações urgentes	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	0,500
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	50%
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,500	50%
Σ	1	100%

DQAS - Respostas inquérito determinação do peso relativo do QUALIDADE		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	1/3
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	4,000	1,333

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,250	0,250
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,750	0,750

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,250	25%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,750	75%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	3
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1/3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	1,333	4,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,750	0,750
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,250	0,250

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,750	75%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,250	25%
Σ	1	100%

Média Geométrica		Normalização
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,54	62%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,33	38%
Σ	0,864	100%

DQAS - Respostas inquérito determinação do peso relativo do QUALIDADE		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	1
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	0,500
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	50%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	50%
Σ	1	100%

Decisor 4		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	7
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1/7	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	1,143	8,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,875	0,875
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,125	0,125

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,875	88%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,125	13%
Σ	1	100%

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	1	5
Resposta rápida as reclamações	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	0,833	0,833
Resposta rápida as reclamações	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	0,833	83%
Resposta rápida as reclamações	0,167	17%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	1	3
Resposta rápida as reclamações	1/3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Σ	1,333	4,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	0,750	0,750
Resposta rápida as reclamações	0,250	0,250

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	0,750	75%
Resposta rápida as reclamações	0,250	25%
Σ	1	100%

Média Geométrica	Normalização	
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	0,61	71%
Resposta rápida as reclamações	0,25	29%
Σ	0,858	100%

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	1	1/3
Resposta rápida as reclamações	3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Σ	4,000	1,333

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	0,250	0,250
Resposta rápida as reclamações	0,750	0,750

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	0,250	25%
Resposta rápida as reclamações	0,750	75%
Σ	1	100%

Decisor 4		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	1	7
Resposta rápida as reclamações	1/7	1

2º Passo: Valor Absoluto		
	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Σ	1,143	8,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
	Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	Resposta rápida as reclamações
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	0,875	0,875
Resposta rápida as reclamações	0,125	0,125

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
Suporte e capacidade de resposta às solicitações dos clientes	0,875	88%
Resposta rápida as reclamações	0,125	13%
Σ	1	100%



**Anexo L – Respostas Secção compras**



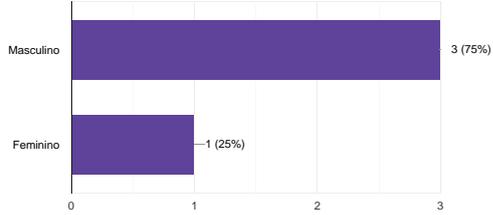
## Questionário de seleção de critérios (Compras)

4 respostas

[Publicar análise](#)

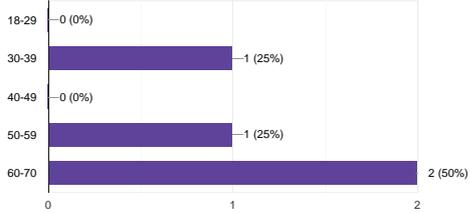
### Género

4 respostas



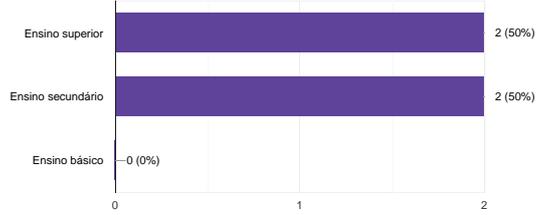
### Idade

4 respostas



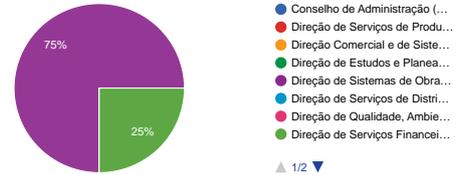
### Formação académica

4 respostas



### Seleção a sua Direção/Departamento?

4 respostas

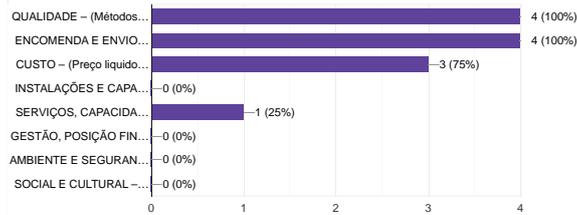


Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

## No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

4 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) · [Termos de Serviço](#) · [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## Questionário de seleção de critérios (Compras)

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

### Género \*

- Masculino  
 Feminino

### Idade \*

- 18-29  
 30-39  
 40-49  
 50-59  
 60-70

### Formação académica \*

- Ensino superior  
 Ensino secundário  
 Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Questionário de seleção de critérios (Compras)

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Questionário de seleção de critérios (Compras)

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Questionário de seleção de critérios (Compras)

Este questionário faz parte de um estudo académico, com o intuito de determinar os critérios e subcritérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores da E.E.M. (Todas as respostas são anónimas)

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-70

Formação académica \*

- Ensino superior
- Ensino secundário
- Ensino básico

Selecione a sua Direção/Departamento? \*

- Conselho de Administração (CA)
- Direção de Serviços de Produção (D.S.P.)
- Direção Comercial e de Sistemas de informação (D.C.S.I.)
- Direção de Estudos e Planeamento (D.E.P.)
- Direção de Sistemas de Obras (D.S.O.)
- Direção de Serviços de Distribuição (D.S.D.)
- Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança (D.Q.S.A.)
- Direção de Serviços Financeiros e Administrativos (D.S.F.A.)
- Direção de Trabalho e Serviços Jurídicos (D.T.S.J.)
- Direção de Serviços de Transporte (D.S.T.)
- Departamento de compras
- Outro: .....

Seleção dos critérios mais importantes para a seleção e avaliação de fornecedores.

No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3) \*

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preço)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

4 respostas

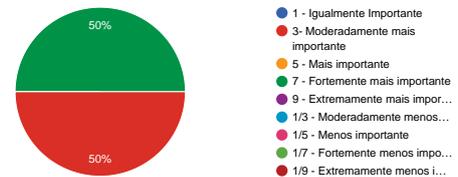
[Publicar análise](#)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO?

[Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

4 respostas

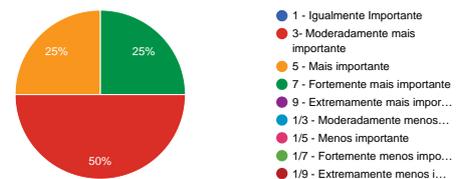


No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO?

[Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

4 respostas

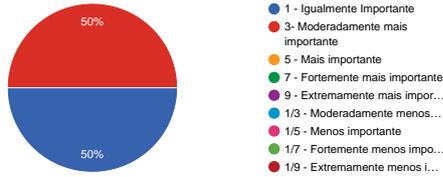


No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério CUSTO?

[Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

4 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 2(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

As COMPRAS selecionaram os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY.

(Em cada pergunta, selecione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

7 - Fortemente mais importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

7 - Fortemente mais importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

As COMPRAS selecionaram os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY.

(Em cada pergunta, selecione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

7 - Fortemente mais importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

As COMPRAS selecionaram os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY.

(Em cada pergunta, selecione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 2(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada critério.

As COMPRAS selecionaram os 3 critérios mais importantes (Abaixo descritos), após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY.

(Em cada pergunta, selecione uma das opções disponíveis)

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério ENCOMENDA E ENVIO? \*

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

No seu entender o critério QUALIDADE é, relativamente ao critério CUSTO? \*

(Escolha uma das opções)

3- Moderadamente mais importante

No seu entender o critério ENCOMENDA E ENVIO é, relativamente ao critério CUSTO? \*  
(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 3(COMPRAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

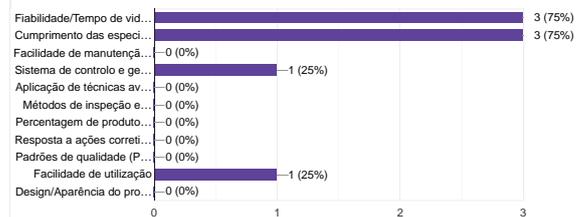
4 respostas

[Publicar análise](#)

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

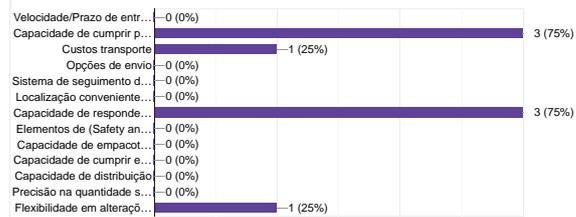
4 respostas



No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

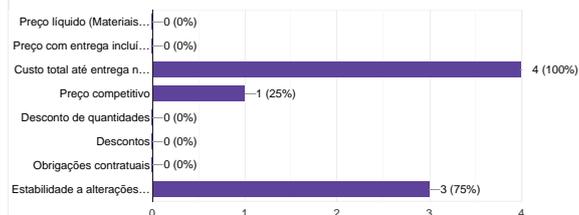
4 respostas



No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

4 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## 3(COMPRAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

### 3(COMPRAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

### 3(COMPRAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes \* (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

### 3(COMPRAS)-Questionário de seleção dos Subcritérios

Após a escolha dos 3 principais critérios de Seleção e avaliação de fornecedores, é necessário determinar dentro de cada critério, os subcritérios mais importantes.

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2) \*

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

### 4(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

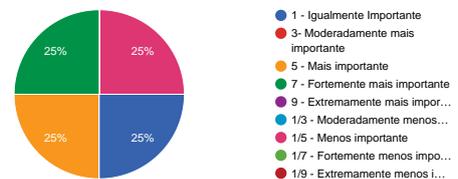
4 respostas

[Publicar análise](#)

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS? [Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

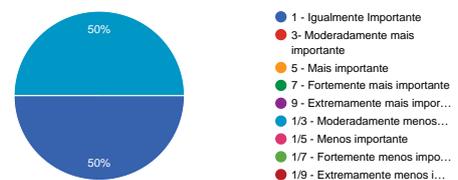
4 respostas



No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES? [Copiar](#)

(Escolha uma das opções)

4 respostas

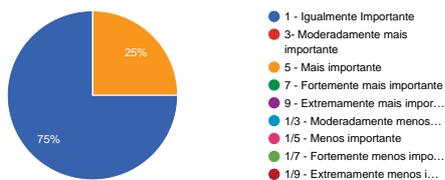


No critério CUSTO, o subcritério CUSTO TOTAL ATÉ ENTREGA NAS INSTALAÇÕES é, relativamente ao subcritério ESTABILIDADE A ALTERAÇÕES DE PREÇOS?

 Copiar

(Escolha uma das opções)

4 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



## 4(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

As COMPRAS selecionaram dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

7 - Fortemente mais importante ▼

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES?

(Escolha uma das opções)

1/3 - Moderadamente menos importante ▼

No critério CUSTO, o subcritério CUSTO TOTAL ATÉ ENTREGA NAS INSTALAÇÕES é, \* relativamente ao subcritério ESTABILIDADE A ALTERAÇÕES DE PREÇOS?

(Escolha uma das opções)

1 - Igualmente Importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

As COMPRAS selecionaram dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

1/5 - Menos importante ▼

No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES?

(Escolha uma das opções)

1 - Igualmente Importante ▼

No critério CUSTO, o subcritério CUSTO TOTAL ATÉ ENTREGA NAS INSTALAÇÕES é, \* relativamente ao subcritério ESTABILIDADE A ALTERAÇÕES DE PREÇOS?

(Escolha uma das opções)

1 - Igualmente Importante ▼

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

As COMPRAS selecionaram dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante



No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante



No critério CUSTO, o subcritério CUSTO TOTAL ATÉ ENTREGA NAS INSTALAÇÕES é, \* relativamente ao subcritério ESTABILIDADE A ALTERAÇÕES DE PREÇOS?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## 4(COMPRAS)-Determinação do peso relativo de cada subcritério.

As COMPRAS selecionaram dentro dos CRITÉRIOS, os 2 SUBCRITÉRIOS mais importantes, após a seleção, é necessário proceder à sua comparação, para tal utilizaremos a Escala Fundamental de SAATY

No critério QUALIDADE, o subcritério FIABILIDADE/TEMPO DE VIDA ÚTIL DO PRODUTO \* é, relativamente ao subcritério CUMPRIMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS?

(Escolha uma das opções)

1 - Iguamente importante



No critério ENCOMENDA E ENVIO, o subcritério CAPACIDADE DE CUMPRIR PRAZOS DE \* ENTREGA é, relativamente ao subcritério CAPACIDADE DE RESPOSTA A SOLICITAÇÕES URGENTES?

(Escolha uma das opções)

1/3 - Moderadamente menos importante



No critério CUSTO, o subcritério CUSTO TOTAL ATÉ ENTREGA NAS INSTALAÇÕES é, \* relativamente ao subcritério ESTABILIDADE A ALTERAÇÕES DE PREÇOS?

(Escolha uma das opções)

5 - Mais importante



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários



COMPRAS - Respostas inquérito determinação do peso relativo do subcritério: CUSTO		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	1	1
Estabilidade a alterações de preços	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,500	0,500
Estabilidade a alterações de preços	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,500	50%
Estabilidade a alterações de preços	0,500	50%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	1	1
Estabilidade a alterações de preços	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,500	0,500
Estabilidade a alterações de preços	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,500	50%
Estabilidade a alterações de preços	0,500	50%
Σ	1	100%

Média Geométrica		Normalização
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,57	60%
Estabilidade a alterações de preços	0,38	40%
Σ	0,948	100%

COMPRAS - Respostas inquérito determinação do peso relativo do CUSTO		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	1	1
Estabilidade a alterações de preços	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,500	0,500
Estabilidade a alterações de preços	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,500	50%
Estabilidade a alterações de preços	0,500	50%
Σ	1	100%

Decisor 4		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	1	5
Estabilidade a alterações de preços	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,833	0,833
Estabilidade a alterações de preços	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Custo total até entrega nas instalações do cliente	Estabilidade a alterações de preços
Custo total até entrega nas instalações do cliente	0,833	83%
Estabilidade a alterações de preços	0,167	17%
Σ	1	100%

COMPRAS - Respostas inquérito determinação do peso relativo do ENCOMENDA ENVIO		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	1/3
Capacidade de responder a solicitações urgentes	3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Σ	4,000	1,333

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,250	0,250
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,750	0,750

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,250	25%
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,750	75%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	1
Capacidade de responder a solicitações urgentes	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	0,500
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	50%
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,500	50%
Σ	1	100%

Média Geométrica		Normalização
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,35	37%
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,61	63%
Σ	0,966	100%

COMPRAS - Respostas inquérito determinação do peso relativo do ENCOMENDA ENVIO		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	1
Capacidade de responder a solicitações urgentes	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	0,500
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,500	50%
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,500	50%
Σ	1	100%

Decisor 4		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	1	1/3
Capacidade de responder a solicitações urgentes	3	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Σ	4,000	1,333

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,250	0,250
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,750	0,750

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Capacidade de cumprir prazos de entrega	Capacidade de responder a solicitações urgentes
Capacidade de cumprir prazos de entrega	0,250	25%
Capacidade de responder a solicitações urgentes	0,750	75%
Σ	1	100%

COMPRAS - Respostas inquérito determinação do peso relativo do QUALIDADE		
Decisor 1		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	7
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1/7	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	1,143	8,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,875	0,875
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,125	0,125

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,875	88%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,125	13%
Σ	1	100%

Decisor 2		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	1/5
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	6,000	1,200

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,167	0,167
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,833	0,833

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,167	17%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,833	83%
Σ	1	100%

Média Geométrica		Normalização
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,50	62%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,31	38%
Σ	0,802	100%

COMPRAS - Respostas inquérito determinação do peso relativo do QUALIDADE		
Decisor 3		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	5
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1/5	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	1,200	6,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,833	0,833
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,167	0,167

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,833	83%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,167	17%
Σ	1	100%

Decisor 4		
1º Passo: Aplicação da Escala de Saaty		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	1	1
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	1	1

2º Passo: Valor Absoluto		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Σ	2,000	2,000

3º Passo: Normalização (CR/Σ)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	0,500
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	0,500

4º Passo: Eigenvector (Σ/2)		
SUBCRITÉRIOS	Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	Cumprimento das especificações técnicas mínimas
Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto	0,500	50%
Cumprimento das especificações técnicas mínimas	0,500	50%
Σ	1	100%



**Anexo M – Compilação das respostas referentes aos Critério**



## Global Critérios

25 respostas

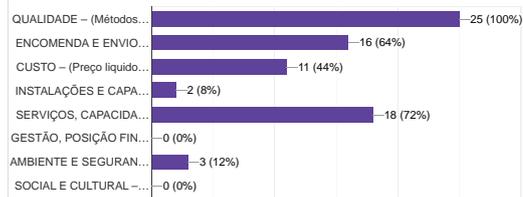
[Publicar análise](#)



**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

25 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade de alterações de preços)

INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)

AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)

AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

## No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)

AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

## No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização))
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização))
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização))
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

## No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização))
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização))
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)

AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

## No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina – Reputação)

AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

## No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização))
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização))
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)

ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)

CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)

INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)

SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)

GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)

AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

## No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades - Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas - Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) - Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização - Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito - Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso - Disciplina - Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases - Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

- SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Global Critérios

**No seu entender, quais são os critérios que considera mais importantes na seleção e avaliação \* de fornecedores? (Selecione 3)**

(NOTA: Os subcritérios serão avaliados à "posteriori")

- QUALIDADE – (Métodos de inspeção e Controlo operacional - Percentagem de produtos rejeitados - Sistema de controlo e gestão da qualidade - Aplicação de técnicas avançadas de qualidade - Resposta a ações corretivas - Cumprimento das especificações técnicas mínimas - Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto - Padrões de qualidade (Precisão do produto) - Facilidade de utilização - Facilidade de manutenção/reparação - Design/Aparência do produto)
- ENCOMENDA E ENVIO – (Velocidade/Prazo de entrega reduzido - Capacidade de distribuição - Capacidade de responder a solicitações urgentes - Capacidade de cumprir entregas agendadas - Capacidade de cumprir prazos de entrega - Elementos de (Safety and security) no transporte - Precisão na quantidade solicitada (entrega única) - Custos transporte - Sistema de seguimento da encomenda - Capacidade de empacotar e acondicionar - Opções de envio - Flexibilidade em alterações de encomendas - Localização conveniente para o comprador)
- CUSTO – (Preço líquido (Materiais ou Serviços) - Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços) - Custo total até entrega nas instalações - Preço competitivo - Desconto de quantidades – Descontos - Obrigações contratuais - Estabilidade a alterações de preços)
- INSTALAÇÕES E CAPACIDADE PRODUTIVA – (Capacidade produtiva - Gestão de stocks (fornecedor) - Capacidade de reação a alteração de encomendas – Infraestruturas - Possibilidade de expandir a capacidade de produção - Instalações/Capacidade de investigação e desenvolvimento - % de Capacidades de produção em utilização - Capacidade das instalações (Utilização)
- SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA – (Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY) -Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes - Gama de produtos - Conhecimento técnico da tecnologia - Equipamentos de última geração - Acesso à informação em tempo real - Experiência com produtos/serviços semelhantes - Serviço pós-venda - Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação - Capacidade/Qualidade dos recursos humanos - Garantia para além do legalmente exigido - Facilidade em apresentar uma reclamação - Facilidade na resolução de conflitos - Resposta rápida às reclamações - Atitude na melhoria das operações - Disponibilidade para ministrar formação ao cliente - Disponibilidade de peças de reposição - Cooperação e Compromisso com o cliente - Flexibilidade no serviço)
- GESTÃO, POSIÇÃO FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO, PERFORMANCE AVALIADA E RELAÇÃO A LONGO PRAZO – (Liquidez - Atitude da gestão - Visão futura da organização – Negociação - Performance económica - Estabilidade financeira - Política de crédito – Confidencialidade - Iniciativa de redução de custos - Número de faturas sem erros - Reivindicações legais - Acordos recíprocos - Confiança/Honestidade - Existência de relação de longo termo - Projetos em curso – Disciplina – Reputação)
- AMBIENTE E SEGURANÇA (Plano de gestão ambiental - Utilização de produtos amigos do ambiente - Controlo do uso de produtos prejudiciais - Controlo e tratamento de produtos prejudiciais - Consumo de energia - Emissões de gases – Reciclagem - Cumprimento das normas de saúde e segurança)

SOCIAL E CULTURAL – (Padrões éticos - Relações laborais - Retribuição social - Práticas de contratação - Flexibilidade laboral - Direitos e interesses dos colaboradores - Divulgação de informação - Perceção de corrupção - Contribuição para a economia local da zona do cliente - Cultura das organizações compatíveis - Formação aos colaboradores)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

**Anexo N – Compilação das respostas referentes aos Subcritérios**



## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

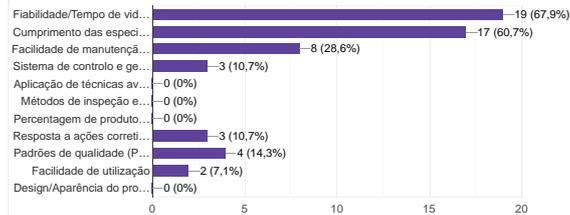
28 respostas

[Publicar análise](#)

No critério **QUALIDADE**, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

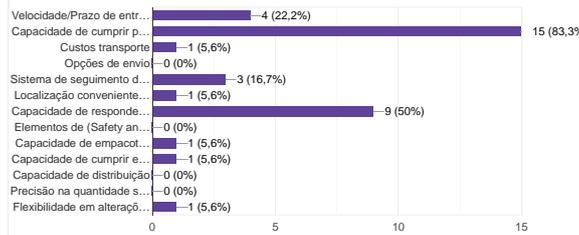
28 respostas



No critério **ENCOMENDA E ENVIO**, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

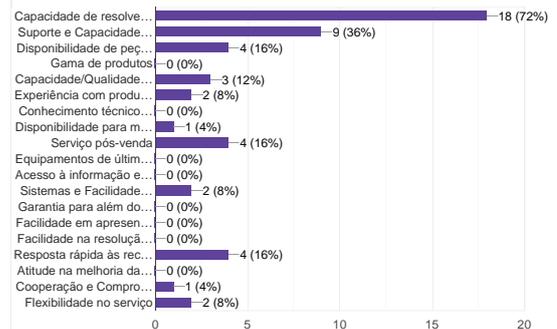
18 respostas



No critério **SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA**, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

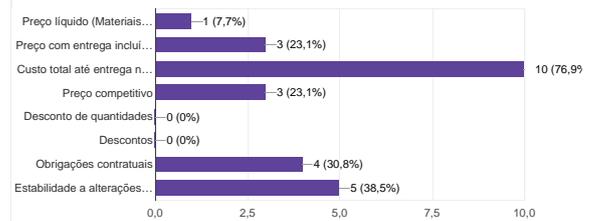
25 respostas



No critério **CUSTO**, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

[Copiar](#)

13 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério **QUALIDADE**, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Porcentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## SUBCRITÉRIOS GLOBAIS

No critério QUALIDADE, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Fiabilidade/Tempo de vida útil do produto
- Cumprimento das especificações técnicas mínimas
- Facilidade de manutenção/reparação
- Sistema de controlo e gestão da qualidade
- Aplicação de técnicas avançadas de qualidade
- Métodos de inspeção e Controlo operacional
- Percentagem de produtos rejeitados
- Resposta a ações corretivas
- Padrões de qualidade (Precisão do produto)
- Facilidade de utilização
- Design/Aparência do produto

No critério ENCOMENDA E ENVIO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Velocidade/Prazo de entrega reduzido
- Capacidade de cumprir prazos de entrega
- Custos transporte
- Opções de envio
- Sistema de seguimento da encomenda
- Localização conveniente para o comprador
- Capacidade de responder a solicitações urgentes
- Elementos de (Safety and security) no transporte
- Capacidade de empacotar e acondicionar
- Capacidade de cumprir entregas agendadas
- Capacidade de distribuição
- Precisão na quantidade solicitada (entrega única)
- Flexibilidade em alterações de encomendas

No critério SERVIÇOS, CAPACIDADE TÉCNICA E PÓS-VENDA, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Capacidade de resolver problemas técnicos (KNOW HOW e KNOW WHY)
- Suporte e Capacidade de resposta às solicitações dos clientes
- Disponibilidade de peças de reposição
- Gama de produtos
- Capacidade/Qualidade dos recursos humanos
- Experiência com produtos/serviços semelhantes
- Conhecimento técnico da tecnologia
- Disponibilidade para ministrar formação ao cliente
- Serviço pós-venda
- Equipamentos de última geração
- Acesso à informação em tempo real
- Sistemas e Facilidade de comunicação e cooperação
- Garantia para além do legalmente exigido
- Facilidade em apresentar uma reclamação
- Facilidade na resolução de conflitos
- Resposta rápida às reclamações
- Atitude na melhoria das operações
- Cooperação e Compromisso com o cliente
- Flexibilidade no serviço

No critério CUSTO, quais os subcritérios que considera mais importantes (Selecione 2)

- Preço líquido (Materiais ou Serviços)
- Preço com entrega incluída ou chave na mão (Materiais ou Serviços)
- Custo total até entrega nas instalações
- Preço competitivo
- Desconto de quantidades
- Descontos
- Obrigações contratuais
- Estabilidade a alterações de preços

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários