

1. Introdução

Na sequência da Implementação do Sistema de Gestão Integrado ISO 9001:2015, informa-se que a Igacargo avalia de forma contínua os seus fornecedores de modo a garantir a máxima qualidade na prestação dos serviços aos seus clientes.

2. Critérios para avaliação

As entidades fornecedoras de serviços ou produtos serão avaliadas segundo os seguintes critérios:

- **Preço e Condições Comerciais** – competitividade tarifária, descontos por volume, política de fuel surcharge, taxas adicionais.
- **Flexibilidade Contratual** – capacidade de negociar prazos de pagamento, cláusulas de cancelamento, validade de tarifas.
- **Cobertura de Rede** – amplitude de destinos (rotas marítimas, frequências aéreas, rede rodoviária), parceiros estratégicos em mercados-chave.
- **Disponibilidade e tempo de resposta** - rapidez na cotação, acessibilidade do fornecedor, eficiência na negociação.
- **Fiabilidade e Cumprimento de SLA's** – cumprimento de horários, transit times, regularidade de partidas, performance documentada.
- **Capacidade Operacional e Equipamentos** – disponibilidade de espaço, tipo de equipamentos, e horário de funcionamento.
- **Qualidade de Serviço e Comunicação** – rapidez na resposta, acompanhamento proativo, reporting de ocorrências
- **Reclamações** – número e tipologia de reclamações, tempo de resolução, política de compensações, transparência na correção de falhas.

3. Método e resultados de avaliação

Os fornecedores da empresa serão avaliados anualmente, sob o ponto de vista comercial e operacional em conformidade com os critérios acima mencionados. A avaliação é realizada pelos responsáveis comerciais e pelos responsáveis operacionais, em colaboração com o departamento de Qualidade da Igacargo.

O resultado da avaliação de cada um dos fornecedores poderá resultar em:

- Excelente: 4 a 5 pontos
- Fiável: 2,5 a 4 pontos
- Reavaliar: 1 a 2,5 pontos

A comunicação do resultado da avaliação de fornecedores é feita quando o resultado da avaliação é “Reavaliar” e tem como objetivo desencadear as ações de melhoria, sendo fundamental para assegurar que todos os intervenientes estejam alinhados quanto às expectativas e necessidades identificadas durante o processo de avaliação, promovendo assim a implementação de medidas corretivas e preventivas que contribuam para o desenvolvimento contínuo da parceria comercial.