

Entidade detentora: DRH - Metrologia

Responsável(eis) pela avaliação: Dr. Rui Pedro Martins, Chefe de Divisão

### Criticidade

|               | 4<br>Muito alta                        | 3<br>Alta                            | 2<br>Baixa                                                                            | 1<br>Muito baixa                                                        |
|---------------|----------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Criticidade * | Pode causar elevado impacto no negócio | Pode causar grave impacto no negócio | Pode causar impacto no negócio que poderá ser mitigado por fornecedores alternativos. | Sem impacto no negócio pode ser mitigado por fornecedores alternativos. |

\* A Criticidade será aferida com base no conhecimento do negócio pela Gestão de Topo.

### Requisitos e Níveis de Classificação

|                                       | 4<br>Excelente                                                                                                                                                                                                      | 3<br>Bom                                                                                                                              | 2<br>Razoável                                                                                            | 1<br>Fraco                                                                                                        |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cumprimento de prazos                 | Cumpre sempre os prazos acordados                                                                                                                                                                                   | Fornece normalmente no prazo                                                                                                          | Fornece satisfatoriamente no prazo e os atrasos ocorridos não têm consequências no serviço prestado      | Fornece geralmente com atraso e/ou os atrasos ocorridos têm impacto no serviço prestado                           |
| Conformidade do fornecimento          | Fornecimento adequado havendo evidente proatividade na prevenção/ resolução de eventuais constrangimentos                                                                                                           | Fornecimento adequado                                                                                                                 | Fornecimento aceitável. Algumas deficiências, que não têm impacto na satisfação dos munícipes            | Fornecimento inadequado e/ou com impacto na satisfação dos munícipes                                              |
| Atendimento                           | Nível de atendimento adequado ao longo do período de avaliação com elevada proatividade na resolução das questões colocadas                                                                                         | Nível de atendimento adequado ao longo do período de avaliação                                                                        | Nível de atendimento aceitável ao longo do período de avaliação                                          | Nível de atendimento inaceitável ao longo do período de avaliação                                                 |
| Nível de assistência técnica          | Nível de assistência técnica adequado ao longo do período de avaliação/não aplicável denotando-se clara preocupação por parte do provedor em procurar as melhores soluções que compreendam a necessidade do cliente | Nível de assistência técnica adequado ao longo do período de avaliação/não aplicável                                                  | Nível de assistência técnica aceitável ao longo do período de avaliação                                  | Nível de assistência técnica inaceitável ao longo do período de avaliação                                         |
| Assistência técnica pós-venda         | Apresenta soluções rápidas e eficazes que excederam as expectativas, demonstrando profissionalismo e conhecimento técnico                                                                                           | Assistência técnica eficiente resolvendo os problemas de forma rápida e dentro das expectativas, atendendo à maioria das necessidades | As soluções apresentadas foram parcialmente eficazes num tempo de resposta aceitável, pode ser melhorado | As soluções fornecidas não resolveram os problemas, sendo o tempo de resposta excessivamente longo ou inaceitável |
| Eficácia na resolução das reclamações | Tratamento eficaz das reclamações apresentadas/inexistência de reclamações com implementação de ações visam a melhoria contínua dos serviços prestados                                                              | Tratamento eficaz das reclamações apresentadas/inexistência de reclamações                                                            | Resolução em tempo oportuno das reclamações sem reincidências                                            | Tratamento não eficaz das reclamações apresentadas                                                                |
| Qualidade da documentação fornecida   | A documentação é completa, precisa e fácil de entender cumprindo todos os padrões e requisitos estabelecidos                                                                                                        | A documentação cumpre os requisitos estabelecidos                                                                                     | A documentação cumpre os requisitos mínimos apresentando alguns detalhes incompletos ou imprecisos       | Documentação inadequada, não cumprindo os requisitos mínimos estabelecidos                                        |

**Análise de resultados**

| < 50 %                                                                                                                                                                                                    | 50 a 64%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | >= 65%                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Fornecedor Desqualificado                                                                                                                                                                                 | Fornecedor Satisfatório                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Fornecedor Qualificado            |
| Devem ser avaliadas as alternativas existentes no mercado, caso a opção seja a de manter o fornecedor, deve-lhe ser pedido que implemente um plano de ações corretivas e nos seja comunicado o resultado. | <p>Caso se trate de um fornecedor aferido com um nível de <b>criticidade baixo ou muito baixo</b>, deverá ser ponderada a necessidade de ser solicitado ao fornecedor a tomada de ações de melhoria.</p> <p>Caso se trate de um fornecedor aferido com um nível de <b>criticidade muito alto ou alto</b>, devem ser tomadas as medidas equivalentes a um fornecedor desqualificado.</p> | Fornecedor a manter sem reservas. |

| Fornecedor                                    | Objeto de Contrato                                           | Criticidade | Cumprimento de prazos | Conformidade do fornecimento | Atendimento   | Nível de assistência técnica | Assistência técnica após-venda | Eficácia na resolução das reclamações | Qualidade da documentação fornecida | Classificação Final % | Classificação Final |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|------------------------------|---------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| Instituto Português da Qualidade              | Auditoria IPQ                                                | Alta        | 2 - Razoável          | 4 - Excelente                | 4 - Excelente | 4 - Excelente                | 3 - Bom                        | Não aplicável                         | 3 - Bom                             | 78%                   | Qualificado         |
| Luso Imprime, Artes Gráficas, LDA             | Aquisição de Cadernetas para o Serviço de Metrologia         | Alta        | 3 - Bom               | 4 - Excelente                | 4 - Excelente | 4 - Excelente                | 3 - Bom                        | Não aplicável                         | 3 - Bom                             | 83%                   | Qualificado         |
| Catim - Centro Apoio Indústria Metalomecânica | Calibração de instrumentos de pesagem do Setor de Metrologia | Alta        | 3 - Bom               | 4 - Excelente                | 4 - Excelente | 4 - Excelente                | 3 - Bom                        | Não aplicável                         | 3 - Bom                             | 83%                   | Qualificado         |
| ISQ - Instituto de Soldadura e Qualidade      | Calibração de massas F1 do Setor de Metrologia               | Alta        | 3 - Bom               | 4 - Excelente                | 4 - Excelente | 4 - Excelente                | 3 - Bom                        | Não aplicável                         | 3 - Bom                             | 83%                   | Qualificado         |