

Entidade detentora: UFC - Unidade de Fundos Comunitários

Responsável(eis) pela avaliação: Dr.ª Ana Maria Santos, Diretora de Departamento
Criticidade

	4 Muito alta	3 Alta	2 Baixa	1 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 Excelente	3 Bom	2 Razoável	1 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 fornecedor 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 após-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.	Caso se trate de um fornecedor aferido com um nível de criticidade baixo ou muito baixo, deverá ser ponderada a necessidade de ser solicitado ao fornecedor a tomada de ações de melhoria. Caso se trate de um fornecedor aferido com um nível de criticidade muito alto ou alto, devem ser tomadas as medidas equivalentes a um fornecedor desqualificado.	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
Vector Estratégico - Estudos e Consultoria, S.A.	Serviços de Assessoria Técnica Especializada	Muito alta	4 - Excelente	4 - Excelente	4 - Excelente	4 - Excelente	3 - Bom	Não aplicável	4 - Excelente	94%	Qualificado