

MODELO DE AVALIAÇÃO

Cr�terios	Pondera�o	Pontua�o
Efic�cia dos prazos de entrega	25%	3
Efic�cia na resolu�o das reclama�es	10%	3
Conformidade do fornecimento	20%	3
Altera�o de pre�os e condi�es financeiras	5%	3
N�vel de assist�ncia t�cnica	25%	3
Atendimento	5%	2
N�mero de reclama�es por m� presta�o do fornecedor	10%	3
Total	100%	2,95

PONTUA O A ATRIBUIR NA AVALIA O:

Efic cia dos prazos de entrega:

An lise do desempenho do fornecedor no que respeita   adequa o dos prazos de entrega de acordo com seguinte pontua o:

- 1 – Fornece geralmente com atraso e/ou os atrasos ocorridos t m impacto no servi o prestado
- 2 – Fornece satisfatoriamente no prazo e os atrasos ocorridos n o t m consequ ncias no servi o prestado
- 3 – Fornece normalmente no prazo

Efic cia na resolu o das reclama es:

An lise do tempo m dio de resolu o das reclama es apresentadas ao fornecedor de acordo com a seguinte pontua o:

- 1 – Tratamento n o eficaz das reclama es apresentadas
- 2 – Resolu o em tempo oportuno das reclama es sem reincid ncias.
- 3 – Tratamento eficaz das reclama es apresentadas/inexist ncia de reclama es

Conformidade do fornecimento:

An lise das reclama es relativas ao fornecedor em an lise, tendo em vista identificar a exist ncia de anomalias no fornecimento de acordo com a seguinte pontua o:

- 1 – Fornecimento inadequado e/ou com impacto na satisfa o dos munic pes
- 2 – Fornecimento aceit vel. Algumas defici ncias, que n o t m impacto na satisfa o dos munic pes
- 3 – Fornecimento adequado



CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO

Alteração de preços e condições financeiras:

Análise dos preços e condições financeiras do fornecedor em análise, tendo em vista identificar a existência de alterações nas mesmas de acordo com a seguinte pontuação:

- 1 – Preços e condições financeiras alteradas ao longo do período de avaliação
- 2 – Preços e condições financeiras aceitáveis com algumas alterações ao longo do período de avaliação
- 3 – Sem alterações nos preços e condições financeiras ao longo do período de avaliação

Nível de assistência técnica:

Análise do nível de assistência técnica do fornecedor em análise, tendo em vista identificar avaliar a prestação de acordo com a seguinte pontuação:

- 1 – Nível de assistência técnica inaceitável ao longo do período de avaliação
- 2 – Nível de assistência técnica aceitável ao longo do período de avaliação
- 3 – Nível de assistência técnica adequado ao longo do período de avaliação/não aplicável

Atendimento:

Análise do nível de atendimento do fornecedor em análise, tendo em vista identificar e avaliar a prestação de acordo com a seguinte pontuação:

- 1 – Nível de atendimento inaceitável ao longo do período de avaliação
- 2 – Nível de atendimento aceitável ao longo do período de avaliação
- 3 – Nível de atendimento adequado ao longo do período de avaliação

Nº de reclamações, por má prestação do fornecedor:

Análise do número de reclamações de clientes devido má prestação do fornecedor em avaliação, tendo em vista identificar e avaliar a prestação de acordo com a seguinte pontuação:

- 1 – Mais de 3 reclamações registadas ao longo do período de avaliação
- 2 – Entre 1 e 3 reclamações registadas ao longo do período de avaliação
- 3 – Sem reclamações registadas ao longo do período de avaliação

FORMA DE CÁLCULO:

As avaliações foram realizadas de forma quantitativa utilizando a seguinte escala, para cada critério acima identificado:

Preferencial: Média superior a 2 - Manutenção do fornecedor

Adequado: Média entre 1,5 e 2 - Manutenção do fornecedor com definição de Ações Corretivas

A substituir: Média igual ou inferior a 1,5 - Exclusão/ Substituição do fornecedor

AVALIAÇÃO OBTIDA:

2,95

Valongo, 20 de fevereiro de 2019