



## MODELO DE AVALIAÇÃO

<b>Crítérios</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Pontuação</b>
Eficácia dos prazos de entrega	25%	3
Eficácia na resolução das reclamações	10%	3
Conformidade do fornecimento	20%	3
Alteração de preços e condições financeiras	5%	3
Nível de assistência técnica	25%	3
Atendimento	5%	2
Número de reclamações por má prestação do fornecedor	10%	3
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>2,95</b>

### PONTUAÇÃO A ATRIBUIR NA AVALIAÇÃO:

Eficácia dos prazos de entrega:

Análise do desempenho do fornecedor no que respeita à adequação dos prazos de entrega de acordo com seguinte pontuação:

- 1 – Fornece geralmente com atraso e/ou os atrasos ocorridos têm impacto no serviço prestado
- 2 – Fornece satisfatoriamente no prazo e os atrasos ocorridos não têm consequências no serviço prestado
- 3 – Fornece normalmente no prazo

Eficácia na resolução das reclamações:

Análise do tempo médio de resolução das reclamações apresentadas ao fornecedor de acordo com a seguinte pontuação:

- 1 – Tratamento não eficaz das reclamações apresentadas
- 2 – Resolução em tempo oportuno das reclamações sem reincidências.
- 3 – Tratamento eficaz das reclamações apresentadas/inexistência de reclamações

Conformidade do fornecimento:

Análise das reclamações relativas ao fornecedor em análise, tendo em vista identificar a existência de anomalias no fornecimento de acordo com a seguinte pontuação:

- 1 – Fornecimento inadequado e/ou com impacto na satisfação dos munícipes
- 2 – Fornecimento aceitável. Algumas deficiências, que não têm impacto na satisfação dos munícipes
- 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, 08 de fevereiro de 2021