

Entidade detentora: DGU - Divisão de Gestão Urbanística

Responsável(eis) pela avaliação: Arq.º Eduardo Paupério, Chefe de Divisão

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
Eficácia dos prazos de entrega	Cumprir sempre os prazos acordados	Fornecer normalmente no prazo	Fornecer satisfatoriamente no prazo e os atrasos ocorridos não têm consequências no serviço prestado	Fornecer geralmente com atraso e/ou os atrasos ocorridos têm impacto no serviço prestado
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
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
Alteração de preços e condições financeiras	Sem alterações nos preços e condições financeiras ao longo do período de avaliação havendo, quando aplicável, evidente proatividade na procura de soluções que satisfaçam ambas as partes	Sem alterações nos preços e condições financeiras ao longo do período de avaliação	Preços e condições financeiras aceitáveis com algumas alterações ao longo do período de avaliação	Preços e condições financeiras alteradas 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
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
Número de reclamações por má prestação do fornecedor	Sem reclamações registadas ao longo do período de avaliação	1 reclamação registada ao longo do período de avaliação	2 reclamações registadas ao longo do período de avaliação	Mais de 2 reclamações registadas ao longo do período de avaliação

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	Eficácia dos prazos de entrega	Eficácia na resolução das reclamações	Conformidade do fornecimento	Alteração de preços e condições financeiras	Nível de assistência técnica	Atendimento	Número de reclamações por má prestação do fornecedor	Classificação Final %	Classificação Final
ESRI PORTUGAL – Sistemas de Informação Geográfica, SA	Fornecimento de software para manutenção e gestão do Sistema Municipal de Informação Geográfica	Muito alta	3 - Bom	4 - Excelente	3 - Bom	2 - Razoável	4 - Excelente	3 - Bom	3 - Bom	71%	Qualificado
GATECI – Gabinete Técnico de Certificação e Inspeção, Lda.	Prestação de serviços de inspeções periódicas, reinspeções e inspeções extraordinárias aos equipamentos elevatórios	Muito alta	3 - Bom	3 - Bom	4 - Excelente	3 - Bom	4 - Excelente	4 - Excelente	4 - Excelente	86%	Qualificado
HOTINSPE, Lda.	Aquisição de serviços para licenciamento e fiscalização de instalações de armazenamento de combustíveis no Concelho de Valongo	Muito alta	4 - Excelente	3 - Bom	4 - Excelente	3 - Bom	4 - Excelente	4 - Excelente	4 - Excelente	90%	Qualificado
IGAP - Instituto de Gestão e Administração Pública	Ação de formação "Regime Jurídico dos Instrumentos de Gestão Territorial - Atualizado"	Baixa	4 - Excelente	4 - Excelente	3 - Bom	3 - Bom	4 - Excelente	4 - Excelente	4 - Excelente	90%	Qualificado