

QUADRO I

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS						
RESP.	PARÂMETROS	%	CLASSIFICAÇÃO			
SA	Total	100				
			N>15	5<N<15	0<N≤5	N=0
	1. Número de BRF Enviados	30	1	3	5	7
			Não Respondeu	Respondeu mas não Resolveu	Resolveu mas não foi eficaz	Respondeu e Resolveu
	2. Reação a Reclamações	30	1	3	5	7
			ISM < 35%	35 ≤ IMS < 65%	65 ≤ IMS < 95%	IMS ≥ 95%
	3. Índice Médio de Satisfação (IMS)	40	1	3	5	7

QUADRO II

AVALIAÇÃO GLOBAL	PONTUAÇÃO	NÍVEL DE FORNECEDOR
Fornecedor que responde totalmente às exigências da Autarquia	≥ 95%	I
Fornecedor que responde satisfatoriamente às exigências da Autarquia	≥ 65% e < 95%	III
Fornecedor que responde com deficiências consideráveis em relação às exigências da Autarquia	≥ 35% e <65%	IV
Fornecedor não qualificado	<35%	—