

Exmos. Srs.,

O desempenho dos fornecedores é crucial na obtenção de satisfação dos nossos clientes e para o sucesso do negócio do Handling da SATA Air Açores.

O Handling da SATA Air Açores monitoriza continuamente o desempenho dos seus fornecedores como forma de promover a melhoria em toda cadeia de valor. Seleccionados os critérios e o método de avaliação que melhor se enquadram na política estratégica da empresa, a mesma é sustentada em seis critérios de avaliação qualitativos.

Prazo - O que é avaliado é a capacidade do fornecedor em cumprir com o envio do produto ou fornecimento do serviço, dentro do prazo que foi determinado em contrato ou que é expectável implicitamente. Cada Avaliador avalia (qualitativamente) a perceção que tem, a partir do relacionamento com o fornecedor e com o fornecimento, da aptidão que este demonstra em fornecer o produto ou serviço dentro dos prazos.

Qualidade - O que é avaliado na qualidade intrínseca do produto ou serviço fornecido. Basicamente quer dizer que se avalia a definição de qualidade. Cada Avaliador avalia (qualitativamente) a perceção que tem, a partir do relacionamento com o fornecedor e com o fornecimento, da aptidão que este demonstra em fornecer o produto ou serviço com as características que vão ao encontro das necessidades e expectativas do cliente, expressas em requisitos explícitos e implícitos.

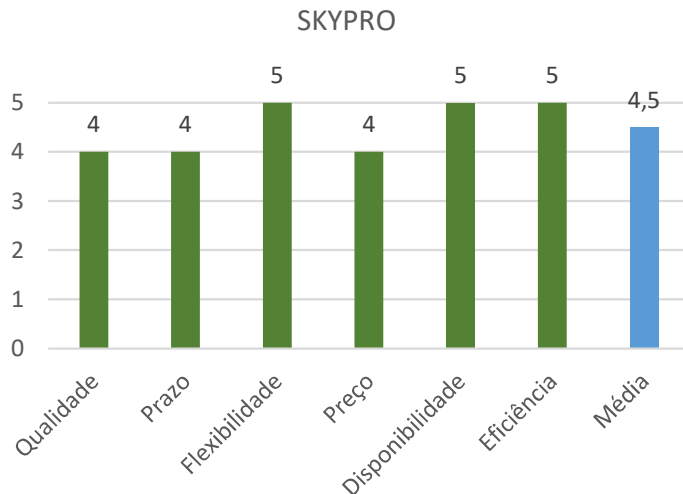
Flexibilidade - O fator tem a ver com a capacidade de resposta às solicitações do cliente. E mede até que ponto a rigidez de procedimentos nem sempre vai ao encontro das solicitações do cliente. Cada Avaliador avalia (qualitativamente) a perceção que tem, a partir do relacionamento com o fornecedor e com o fornecimento, da flexibilidade que este demonstra em responder a solicitações especiais ou particularmente urgentes.

Preço - Este facto avalia a adequação do preço solicitado pelo produto ou serviço, a perceção de valor do cliente. No fundo mede o maior ou menor acerto na manutenção de "valor igual a valorização". Cada Avaliador avalia (qualitativamente) a perceção que tem, do valor que é efetivamente fornecido face ao preço que é praticado.

Disponibilidade - O que é avaliado é a possibilidade do fornecedor ser encontrado quando é preciso. Cada Avaliador avalia (qualitativamente) a perceção que tem, a partir do relacionamento com o fornecedor e com o fornecimento, da disponibilidade que este demonstra dentro dos prazos implicitamente esperados.

Eficiência - Capacidade de apresentar um produto com o menor número de recursos, meios e sem erros.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e com base nos critérios mencionados, os resultados das avaliações do V/ desempenho foram os seguintes:



Notas e Comentários efetuados pela Escala

As notas e comentários referidos abaixo foram recolhidos no momento da avaliação efetuada pelas escalas.

ECONOMATO

Sem comentários.

Sistema de Avaliação: 1 – Mau | 2 – Insuficiente | 3 – Suficiente | 4 – Bom | 5- Muito Bom