

**CONCORRÊNCIA N.º 001/2008**  
**TIPO: TÉCNICA E PREÇO**  
**PROCESSO N.º 01580.016736/2008-44**

**Anexo VIII – Avaliação do serviço prestado e Penalidades**

**1. Avaliação do serviço prestado pela CONTRATADA**

A avaliação do serviço prestado pelas empresas contratadas pela ANCINE será realizada da seguinte forma:

- 1.1. Periodicidade trimestral - serão avaliados os serviços prestados nos três meses que antecedem a avaliação.
- 1.2. Avaliação do nível do atendimento dos serviços contratados, por meio de verificação dos itens referentes a níveis de qualidade, pontualidade, desempenho, continuidade, preservação do patrimônio e observância a normas internas da ANCINE.
- 1.3. Cada avaliação insatisfatória, em relação aos itens observados, acarreta uma pontuação, conforme descrito no item 2 deste anexo, que vai sendo somada formando o Total de Pontos Perdidos (TPP) que será utilizado para o cálculo do Valor Total da Avaliação (VTA) por meio da seguinte fórmula:

$$VTA = 100 - (\Sigma TPP)$$

Onde:

**VTA** = Valor total da avaliação;

**TPP** = Total de pontos perdidos.

- 1.4. Sempre que VTA for menor que 90 a empresa contratada receberá uma penalidade conforme as seguintes regras:
  - 1.4.1. Se VTA for maior ou igual a 70 e menor que 90 a empresa contratada receberá advertência.
  - 1.4.2. Se VTA for maior ou igual a 60 e menor que 70, será cobrada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor faturado no mês de sua aplicação.
  - 1.4.3. Se VTA for maior ou igual a 40 e menor que 60, será cobrada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor faturado no mês de sua aplicação.
  - 1.4.4. Se VTA for menor que 40 será cobrada multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor faturado no mês de sua aplicação.
- 1.5. Sempre que a empresa contratada acumular duas advertências consecutivas, receberá multa conforme previsto no item 1.4.2 acima.
- 1.6. Recebendo quatro multas consecutivas no decorrer da execução contratual, independentemente dos motivos da aplicação, a CONTRATANTE poderá aplicar as demais sanções previstas no presente Projeto Básico e Edital.

**2. Itens de Avaliação do serviço prestado pela CONTRATADA**

- a. **Qualidade:** Trimestralmente será feito o acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços desta contratação, no que se refere aos objetos I e II:

desenvolvimento, manutenção e documentação de sistemas de informação e métrica de software.

Descrição da Avaliação	Resultado da Avaliação
Caso ocorra registro de reclamação referente ao serviço prestado, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada caso de reclamação registrada e devidamente justificada.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação trimestral para cada reclamação registrada.
Quando identificada ausência de técnico que venha comprometer a qualidade do serviço o fato será devidamente comunicado à empresa contratada. Se ocorrer esta comunicação, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada ocorrência comunicada.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação trimestral, para cada avaliação insatisfatória.
Quando identificadas não-conformidades nos artefatos ou produtos entregues indicado pelo Termo de Recebimento caracterizado como "Aceito com ajustes" será considerada uma avaliação insatisfatória para cada item em não-conformidade.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação trimestral, para cada avaliação insatisfatória.
Quando ocorrer rejeição de artefatos ou produtos entregues, indicada pelo Termo de Recebimento caracterizado como "Rejeitado", será considerada uma avaliação insatisfatória para cada item rejeitado.	Será perdido 5 (cinco) pontos na avaliação trimestral, para cada avaliação insatisfatória.

- b. **Pontualidade:** Trimestralmente será realizada comparação entre a quantidade de horas ou pontos de função requisitados em relação à quantidade de horas ou pontos de função realizados, em cada uma das Solicitações de Atendimento ou Anteprojeto.

Descrição da Avaliação	Resultado da Avaliação
Se constatado descumprimento dos prazos previstos para atendimento, sem justificativa da empresa, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada Solicitação de Atendimento ou Anteprojeto.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação trimestral, para cada atendimento fora do prazo sem justificativa da empresa.
Se constatada existência de erros em sistemas de informação ou em qualquer outro serviço entregue, será definido, em conjunto com a empresa contratada, a correção necessária e o prazo para sua conclusão. Caso a correção do erro identificado não seja realizada dentro do prazo estabelecido, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada ocorrência de erro.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação trimestral, para cada avaliação insatisfatória.
Trimestralmente será feito acompanhamento em cada um dos Anteprojetos para os quais tenha sido especificado cronograma. Se em cada um dos cronogramas as datas estabelecidas não tiverem sido cumpridas sem justificativa adequada, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada ocorrência.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação trimestral, para cada avaliação insatisfatória.

Quando solicitados informações ou esclarecimentos, e a contratada não responder em 48 horas no máximo, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada ocorrência.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação trimestral, para cada avaliação insatisfatória.
--	--

- c. **Desempenho:** Trimestralmente será acompanhada a quantidade de profissionais devolvidos pela ANCINE, em função do desempenho inadequado nas atividades dos serviços contratados e a quantidade de pedidos de capacitação para os profissionais em serviço na ANCINE não atendidos.

Descrição da Avaliação	Resultado da Avaliação
Se ocorrer devolução de profissional, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada profissional devolvido.	Será perdido 5 (cinco) ponto na avaliação trimestral para cada avaliação insatisfatória.
Se ocorrer o não atendimento de pedido de capacitação para os profissionais em serviço na ANCINE será considerado uma avaliação insatisfatória para cada caso verificado.	Será perdido 5 (cinco) ponto o na avaliação trimestral, para cada avaliação insatisfatória.

- d. **Continuidade:** Trimestralmente será verificada a quantidade de profissionais afastados em definitivo ou substituídos pela(s) empresa(s) contratada(s), por qualquer que seja o motivo, exceto os casos de devolução por parte da ANCINE.

Descrição da Avaliação	Resultado da Avaliação
Se ocorrer o afastamento ou a substituição de profissional, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada ocorrência.	Será perdido 2 (dois) pontos na avaliação trimestral para cada avaliação insatisfatória.
Se ocorrer o afastamento definitivo ou devolução de profissionais alocados aos serviços desta contratação, será definido, em conjunto com a empresa contratada, prazo para substituição dos mesmos. Prazo a ser estabelecido será de no máximo 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de desligamento do profissional a ser substituído. Não será aplicada esta avaliação quando não for solicitada a substituição por parte da ANCINE.  Se a substituição não for realizada dentro do prazo estabelecido, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada ocorrência.	Será perdido 1 (um) ponto perdido na avaliação trimestral para cada avaliação insatisfatória.

- e. Preservação do patrimônio:** Trimestralmente será verificada a ocorrência de danos ao patrimônio da ANCINE sobre uso da empresa, a fim de verificar a incidência de danos causados por profissionais alocados na execução dos serviços especificados no Projeto Básico e seus anexos.

Descrição da Avaliação	Resultado da Avaliação
Se ocorrer registro de incidência, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada caso identificado e notificado, devendo a empresa contratada providenciar os devidos ressarcimentos.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação trimestral para cada avaliação insatisfatória.

- f. Observância às Normas Internas:** Trimestralmente será acompanhada a incidência de reclamações sobre comportamento inadequado ou desobediência às normas internas da ANCINE por parte dos profissionais das empresas contratadas para execução dos serviços.

Descrição da Avaliação	Resultado da Avaliação
Se ocorrer registro de incidência, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada caso identificado e notificado à empresa contratada.	Será perdido 1 (um) ponto na avaliação trimestral, para cada avaliação insatisfatória.

### 3. Observações

- 3.1. Nos 3 (três) primeiros meses de contrato os itens de verificação da qualidade da prestação do serviço será realizada e o Valor Total da Avaliação (VTA) será apurado, entretanto, para esta primeira avaliação não será aplicada advertência ou multa no caso da contratada não alcançar o VTA mínimo previsto neste anexo. Este período inicial de 3 (três) meses será considerado como período de adaptação da CONTRATADA.
- 3.2. A cada 6 (seis) meses de vigência do contrato será efetuada uma avaliação dos itens que devem ser verificados e dos limites em vigor pra o VTA. Se identificada a necessidade de alguma alteração, esta poderá ser realizada a critério da ANCINE.