

Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 1ª Região Fiscal – SRRF01

EDITAL DE LICITAÇÃO
CONCORRÊNCIA RFB/SRRF01- Nº 01/2017
ANEXO II - MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM
PORTO SECO
Processo: 10166.724479/2017-91

ANEXO II - MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS EM PORTO SECO

1. A avaliação da qualidade dos serviços de movimentação e armazenagem de mercadorias prestados em Porto Seco será realizada nos meses de junho e dezembro pelo fiscal do Contrato de que trata o item 7.12 do Edital de licitação, mediante expedição de relatório circunstanciado.

2. O atendimento ao disposto no item anterior terá por fundamento o constante dos Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços, preenchidos pelos usuários dos serviços prestados em Porto Seco, e do Formulário de Avaliação da Execução do Contrato, preenchido pelo próprio fiscal do contrato, conforme modelos anexos.

2.1 O fiscal do contrato deve distribuir os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços e fazer a respectiva coleta, junto aos diversos usuários, respectivamente, nas primeiras e terceiras semanas dos meses de maio e de novembro.

2.2 A avaliação deve abranger todas as categorias de usuários dos serviços (importadores, exportadores, transportadores, despachantes, órgãos anuentes, inclusive a própria aduana).

2.3 Os 10% mais atuantes de cada categoria de usuários devem preencher o formulário de avaliação.

2.4 Todos os órgãos anuentes que atuam no recinto devem manifestar sua opinião por meio do preenchimento do formulário de avaliação.

2.5 A Avaliação da Execução do Contrato deve ser efetuada pelo fiscal do contrato e a nota final será obtida por meio do preenchimento do Formulário de Avaliação da Execução do Contrato.

3. O relatório de que trata o item 1, acompanhado dos formulários de avaliação, será:

I - submetido à autoridade contratante, nas primeiras semanas dos meses de junho e de dezembro, com proposta, inclusive, de aplicação de penalidades previstas neste Edital de licitação, quando as notas finais estabelecidas estiverem na faixa de 0 a 6, conforme estabelecido no item 6 deste Anexo; e,

II - encaminhado à comissão de que trata o item 7.9 do Edital de licitação, nos mesmos prazos previstos no inciso anterior, devendo constar do relatório que será submetido à autoridade contratante, conforme estabelece o § 2º do art. 22 da Instrução Normativa RFB no 1.208, de 04 de novembro de 2011, ou pela legislação que vier a sucedê-la ou alterá-la.

3.1 A autoridade contratante adotará as medidas julgadas cabíveis à vista dos relatórios apresentados pelo fiscal do Contrato e pela comissão.

4. A avaliação da qualidade dos serviços prestados considerará os seguintes indicadores:

Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 1ª Região Fiscal – SRRF01

EDITAL DE LICITAÇÃO
CONCORRÊNCIA RFB/SRRF01- Nº 01/2017
ANEXO II - MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM
PORTO SECO
Processo: 10166.724479/2017-91

- 4.1 Segurança proporcionada aos usuários e à carga: (até 10 Pontos)
- a) Segurança proporcionada aos usuários; (até 5 Pontos)
 - b) Segurança proporcionada às cargas. (até 5 Pontos)
- 4.2 Infraestrutura do Porto Seco: (até 10 Pontos)
- a) Condições das instalações físicas do Porto Seco (construções, limpeza do local, etc); (até 3 pontos)
 - b) Condições de funcionamento dos equipamentos; (até 3 pontos)
 - c) Quantidade de funcionários para atendimento; (até 2 pontos)
 - d) Horário de atendimento. (até 2 pontos)
- 4.3 Condições da prestação dos serviços: (até 10 Pontos)
- a) Recepção e manuseio de cargas; (até 2 Pontos)
 - b) Movimentação e armazenagem de cargas; (até 2 Pontos)
 - c) Localização de cargas (ruas, quadras, etc); (até 2 Pontos)
 - d) Liberação de cargas (tramitação de documentos, tempo de liberação, etc); (até 2 Pontos)
 - e) Serviços conexos. (até 2 Pontos)
- 4.4 A cada um dos indicadores referidos neste item será atribuída nota composta pela soma dos pontos atribuídos às subdivisões dos indicadores, observada a pontuação máxima especificada para cada subdivisão, podendo ser atribuídos pontos até frações de 0,5 (meio) ponto.

4.5 A nota da avaliação da qualidade dos serviços prestados (Nqn) atribuída por um determinado usuário (n) será a média aritmética das notas atribuídas por ele a cada indicador, conforme a seguinte fórmula:

$$Nqn = \frac{(N1 + N2 + N3)}{3}$$

- N1, N2, N3 representam as notas atribuídas por cada usuário aos indicadores Segurança proporcionada aos usuários e à carga, Infraestrutura do Porto Seco e Condições da prestação dos serviços, respectivamente.

4.6 A Nota da Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados (Nq) será a média aritmética das notas atribuídas por cada usuário, conforme a fórmula seguinte:

$$Nq = \frac{(Nq1 + Nq2 + Nq3 + \dots + Nqn)}{N}$$

- Nq1, Nq2, Nq3, ... , Nqn representam as notas finais atribuídas por cada usuário, calculada conforme a fórmula constante no item precedente.

Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 1ª Região Fiscal – SRRF01

EDITAL DE LICITAÇÃO
CONCORRÊNCIA RFB/SRRF01- Nº 01/2017
ANEXO II - MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM
PORTO SECO
Processo: 10166.724479/2017-91

5. A Avaliação da Execução do Contrato deve ser efetuada por meio do preenchimento pelo fiscal do contrato do Formulário de Avaliação do Contrato.

5.1 O Formulário de Avaliação da Execução do Contrato deve ser preenchido pelo fiscal do contrato, atribuindo conceitos a cada item mediante a marcação de um “x” na coluna correspondente ao item e escalonados da seguintes forma:

Tabela 1. Conceitos e Notas

CONCEITOS	NOTA = N
EXCELENTE	10
BOM	7,5
RAZOÁVEL	5
FRACO	2,5
PÉSSIMO	0

5.2 Os itens avaliados serão os seguintes:

5.2.1 EQUIPAMENTOS

O fiscal do contrato deve verificar:

- a) A adequação dos equipamentos aos serviços contratados (características técnicas, tipos e capacidade), verificar se existe improvisação de equipamentos;
- b) Se as dimensões e a quantidade de equipamentos são suficientes para a execução dos serviços;
- c) Se há gargalo no fluxo dos serviços em decorrência de equipamentos inadequados ou insuficientes;
- d) A idade e o estado de conservação dos equipamentos utilizados.

5.2.2 PESSOAL

O fiscal do contrato deve verificar:

- a) Se o quantitativo de trabalhadores empregados é suficiente para o volume de trabalho;
- b) Se a permissionária cumpre fielmente as normas de segurança do trabalho;
- c) A existência de descumprimento da legislação trabalhista ou previdenciária;

Obs.: Se, no período avaliativo, for verificado algum descumprimento da legislação trabalhista ou previdenciária, deverá ser atribuído ao presente item conceito FRACO ou PÉSSIMO.

5.2.3 INSTALAÇÕES

O fiscal do contrato deve verificar se:

Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 1ª Região Fiscal – SRRF01

EDITAL DE LICITAÇÃO
CONCORRÊNCIA RFB/SRRF01- Nº 01/2017
ANEXO II - MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM
PORTO SECO
Processo: 10166.724479/2017-91

-
- a) As condições de segurança, conforto, higiene e comodidade disponibilizadas aos usuários estão adequadas;
 - b) Os serviços de vigilância interna e externa e de manutenção e conservação das instalações estão funcionando adequadamente;
 - c) As instalações necessárias à perfeita execução dos serviços prestados pelas equipes da RFB estão adequadamente disponibilizadas;
 - d) Os meios de transportes e dispositivos adequados à carga e descarga de mercadorias sujeitas à fiscalização, bem como os locais de trabalho operacional das equipes da RFB estão adequadamente disponibilizados;
 - e) As instalações atendem em dimensões, organização, equipamentos, qualidade e localização ao disposto no projeto do Porto Seco;
 - f) A permissionária está disponibilizando diariamente serviço de transporte em condições de segurança e conforto para os servidores da RFB que prestem serviço no Porto Seco, desde a unidade jurisdicionante da RFB até o Porto Seco. (Exclusivamente, quando o recinto for localizado em área não assistida por linha regular e segura de transporte público).

5.2.4 CONTINUIDADE/REGULARIDADE

O fiscal do contrato deve verificar se:

- a) Houve no período interrupção injustificada na prestação dos serviços;
- b) Houve no período falha no oferecimento dos serviços;

5.2.5 ATENDIMENTO ÀS DETERMINAÇÕES DO FISCAL DO CONTRATO

O fiscal do contrato deve verificar se:

- a) A permissionária atende às determinações do fiscal do contrato com rapidez e eficiência;
- Obs.: Em caso de descumprimento de determinação do fiscal do contrato, deve-se atribuir conceito FRACO ou PÉSSIMO ao presente item.

5.2.6 MANUTENÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

O fiscal do contrato deve verificar se:

- a) A permissionária cumpre fielmente as disposições contratuais a respeito da garantia, inclusive com relação a sua reposição em 5 dias úteis, quando venha a ser utilizada parcial ou totalmente;
- Obs.: Esse item deve receber o conceito EXCELENTE, em caso de cumprimento fiel, ou PÉSSIMO, em caso de descumprimento.

5.2.7 CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE ALFANDEGAMENTO

O fiscal do contrato deve verificar se:

- a) A permissionária cumpriu, no período avaliativo, as determinações da unidade da RFB jurisdicionante, decorrentes do acompanhamento e fiscalização do recinto por parte da RFB.

Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 1ª Região Fiscal – SRRF01

EDITAL DE LICITAÇÃO
CONCORRÊNCIA RFB/SRRF01- Nº 01/2017
ANEXO II - MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM
PORTO SECO
Processo: 10166.724479/2017-91

Obs.: Esse item deve receber o conceito EXCELENTE, em caso de cumprimento fiel, ou PÉSSIMO, em caso de descumprimento.

5.2.8 ADMINISTRAÇÃO DO RECINTO

O fiscal do contrato deve verificar se:

- a) A permissionária manteve preposto durante todo o período avaliado;
- b) O preposto da permissionária atende aos requisitos de experiência profissional;
- c) Houve substituição de preposto sem a devida comunicação prévia;

5.2.9 RECOLHIMENTO AO FUNDAP

O fiscal do contrato deverá verificar se:

- 1. A permissionária está efetuando regularmente os valores devidos a título de ressarcimento ao FUNDAP;

Obs.: Esse item deve receber o conceito EXCELENTE, em caso de cumprimento fiel, ou PÉSSIMO, em caso de descumprimento.

5.3 Aos itens analisados devem ser atribuídos os seguintes pesos:

Tabela 2. Pesos dos itens avaliados

Item	Peso
EQUIPAMENTOS	1,0
PESSOAL	1,0
INSTALAÇÕES	1,0
CONTINUIDADE	1,0
ATENDIMENTO ÀS DETERMINAÇÕES DO FISCAL DO CONTRATO	1,5
MANUTENÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL	1,0
CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE ALFANDEGAMENTO	2,0
ADMINISTRAÇÃO DO RECINTO	1,0
RECOLHIMENTO AO FUNDAP	0,5

5.4 A Nota da Avaliação da Execução do Contrato (Ne) será calculada da seguinte forma:

$$Ne = \frac{Neq + Np + Ni + Nco + (1,5 \times Nat) + Nm + (2 \times Ncu) + Nad + (0,5 \times Nr)}{10}$$

- Neq, Np, Ni, Nco, Nat, Nm, Ncu, Nad, Nr representam as notas relativas aos conceitos atribuídos a cada um dos itens avaliados pelo fiscal do contrato.

Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 1ª Região Fiscal – SRRF01

EDITAL DE LICITAÇÃO
CONCORRÊNCIA RFB/SRRF01- Nº 01/2017
ANEXO II - MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM
PORTO SECO
Processo: 10166.724479/2017-91

6. A Avaliação do Desempenho da Permissionária resultará na Nota de Desempenho (ND), que será calculada por meio da seguinte fórmula:

$$ND = \frac{2 \cdot Nq + Ne}{3}$$

- ND é a Nota de Desempenho;
- Nq é a Nota da Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados;
- Ne é a Nota da Avaliação da Execução do Contrato

7. O desempenho da permissionária será aferido considerando-se as seguintes faixas de notas de desempenho:

- I - nota de desempenho 0 - desempenho péssimo;
- II - nota de desempenho 0,1 a 4 - desempenho fraco;
- III - nota de desempenho de 4,01 a 6,99 - desempenho razoável;
- IV - nota de desempenho de 7 a 9 - desempenho bom;
- V - nota de desempenho de 9,01 a 9,99 - desempenho ótimo;
- VI - nota de desempenho 10 - desempenho excelente.

Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 1ª Região Fiscal – SRRF01

EDITAL DE LICITAÇÃO
CONCORRÊNCIA RFB/SRRF01- Nº 01/2017
ANEXO II - MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM
PORTO SECO
Processo: 10166.724479/2017-91

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Período da Avaliação: ____/____/____ à ____/____/____

Nome da Permissionária	
CNPJ	
Unidade da RFB jurisdicionante	
Identificação do Usuário	
CNPJ / CPF do Usuário	

CATEGORIA DO USUÁRIO

<input type="checkbox"/> Importador / Exportador	<input type="checkbox"/> Transportador	<input type="checkbox"/> Despachante Aduaneiro
<input type="checkbox"/> Servidor da RFB	<input type="checkbox"/> Outra. Especificar:	

INDICADORES DE AVALIAÇÃO

[em frações de 0,5 (meio) ponto]

1) SEGURANÇA PROPORCIONADA AOS USUÁRIOS E À CARGA	PONTOS
a) Segurança proporcionada aos usuários (máximo 5 pontos)	
b) Segurança proporcionada às cargas (máximo 5 pontos)	
NOTA - INDICADOR 1 (soma a+b)	

2) INFRA-ESTRUTURA DO PORTO SECO	PONTOS
a) Condições das instalações físicas do PORTO SECO (máximo 3 pontos)	
b) Condições de funcionamento dos equipamentos (máximo 3 pontos)	
c) Quantidade de funcionários para atendimento (máximo 2 pontos)	
d) Horário de atendimento (máximo 2 pontos)	
NOTA - INDICADOR 2 (soma a+b+c+d)	

3) CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	PONTOS
a) Recepção/Manuseio de Cargas (máximo 2 pontos)	
b) Movimentação/Armazenagem de Cargas (máximo 2 pontos)	
c) Localização de Cargas (máximo 2 pontos)	
d) Liberação de Cargas (máximo 2 pontos)	
e) Serviços conexos (máximo 2 pontos)	
NOTA - INDICADOR 3 (soma a+b+c+d+e)	

Nome legível e Assinatura do Usuário	COMENTÁRIOS QUE JULGAR NECESSÁRIOS
--------------------------------------	------------------------------------

Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 1ª Região Fiscal – SRRF01

EDITAL DE LICITAÇÃO
CONCORRÊNCIA RFB/SRRF01- Nº 01/2017
ANEXO II - MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM
PORTO SECO
 Processo: 10166.724479/2017-91

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Período da Avaliação: ____/____/____ à ____/____/____

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO					
PERÍODO DA AVALIAÇÃO: ____/____/____ à ____/____/____					
NOME DA PERMISSIONÁRIA _____					
CNPJ _____					
UNIDADE DA RFB JURISDICIONANTE _____					
ITEM	CONCEITO				
	Excelente	Bom	Razoável	Fraco	Péssimo
1 - Equipamentos					
2 - Pessoal					
3 - Instalações					
4 - Continuidade					
5 - Atendimento às determinações do Fiscal do Contrato					
6 - Manutenção da Garantia Contratual					
7 - Cumprimento dos Requisitos de Alfandegamento					
8 - Administração do Recinto					
9 - Recolhimento ao FUNDAF					
ITEM	Notas N	Pesos P	Produtos N x P	Ne = Nota da execução do contrato	
1 - Equipamentos		1,00		$Ne = (N \times P) / 10$ $Ne =$	
2 - Pessoal		1,00			
3 - Instalações		1,00			
4 - Continuidade		1,00			
5 - Atendimento às determinações do Fiscal do Contrato		1,50			
6 - Manutenção da Garantia Contratual		1,00			
7 - Cumprimento dos Requisitos de Alfandegamento		2,00			
8 - Administração do Recinto		1,00			
9 - Recolhimento ao FUNDAF		0,50			
SOMA	-	10,00			
Observações Gerais					
_____ Fiscal do Contrato					