



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: MAIO A AGOSTO DE 2018

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	74843877	DATA:	2016
CONTRATO Nº:	021/2017	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	TELEMAR NORTE LESTE S/A		
CNPJ:	33.000.118/0001-79	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	10.363.390,06
INÍCIO DE EXECUÇÃO:	28/12/2017		
VIGÊNCIA:	01/12/2017	A	30/11/2019
OBJETO:	Contratação de serviços de telefonia com o objetivo de operacionalizar a rede telefônica corporativa do Governo do Estado do Espírito Santo.		

QUALIDADE

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
1. A contratada teve que corrigir as faturas, com a emissão de 2ª via e a respectiva prorrogação de vencimento, a partir da identificação de faturamento errado (valor da assinatura, tarifas e pacotes)?	35	3	0	92
2. A contratada atende às especificações técnicas estabelecidas no termo de referência no contrato, em especial quanto à efetividade dos bloqueios de serviços ou funcionalidades realizados?	38	0	0	100
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	37	1	0	97
4. Os canais de comunicação disponibilizados pela contratada para informações e esclarecimentos de dúvidas, bem como reclamações em relação à qualidade dos serviços, atendem satisfatoriamente e dentro dos prazos estabelecidos no contrato?	36	2	0	95
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	33	5	0	87

Handwritten signature and date:
16/08/2018



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	38	0	0	100
7. A contratada mantém mão-de-obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar, como atendimento ao usuário e assistência técnica?	37	1	0	97

PRAZO

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
1. Os serviços foram prestados de acordo com o objeto contratual, funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana, atendendo aos prazos estabelecidos no Termo de Referência?	37	1	0	97
2. A contratada disponibiliza as faturas no prazo estabelecido no contrato e com prazo hábil para as providências de conferências, atestes e solicitação de pagamento?	33	5	0	87
3. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	38	0	0	100
4. Resultado da média geral de satisfação				95

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
380	362	$RA=100 \times 362/380$	95,26

PARTICIPANTES DA PESQUISA

Handwritten signatures and initials in blue ink.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017 refere-se aos serviços prestados no segundo quadrimestre de 2018, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 38 (trinta e oito) responderam ao questionário. A tabela abaixo apresenta os órgãos que realizaram a pesquisa.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS
ADERES, AGERH, APE, ARSP, Casa Civil (CV), Casa Militar (CM), CBMES, CETURB, DFP, ESESP, FAMES, FAPES, IASES, IEMA, IJSN, IOPES, IPAJM, IPEM, JUCEES, PGE, PROCON, PRODEST, SEAG, SECOM, SECONT, SECTI, SECULT, SEDES, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEGER, SESA, SESP, SETOP, SETUR, VG	CEASA, DER, DETRAN, DIO, HPM, IDAF, INCAPER, PCES, PMES, RTV, SEDH, SEJUS, SEP, SESA, SESPORT, SETADES	
38	16	0

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a **contratação de serviços de telefonia com o objetivo de operacionalizar a rede telefônica corporativa do Governo do Estado do Espírito Santo**, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação do referido serviço junto aos Órgãos adesos ao contrato.

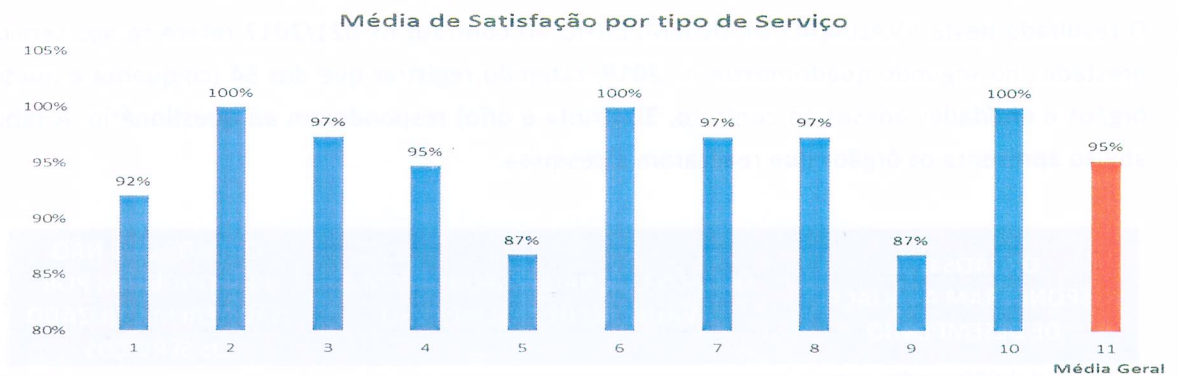
Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na cláusula 14 do contrato nº 021/2017 e item 14 do Termo de Referência. É importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado da apuração final sobre a média geral a CONTRATADA obtiver média inferior a 60 pontos, permite atribuir à avaliação como INSUFICIENTE e se obtiver média superior a 60 pontos, permite atribuir à avaliação como SUFICIENTE.

Caso a média seja inferior a 60 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e ao prazo, caberá à Contratada adotar ações e medidas para a melhoria do serviço nesse aspecto. O gráfico abaixo representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme descrito na tabela acima.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

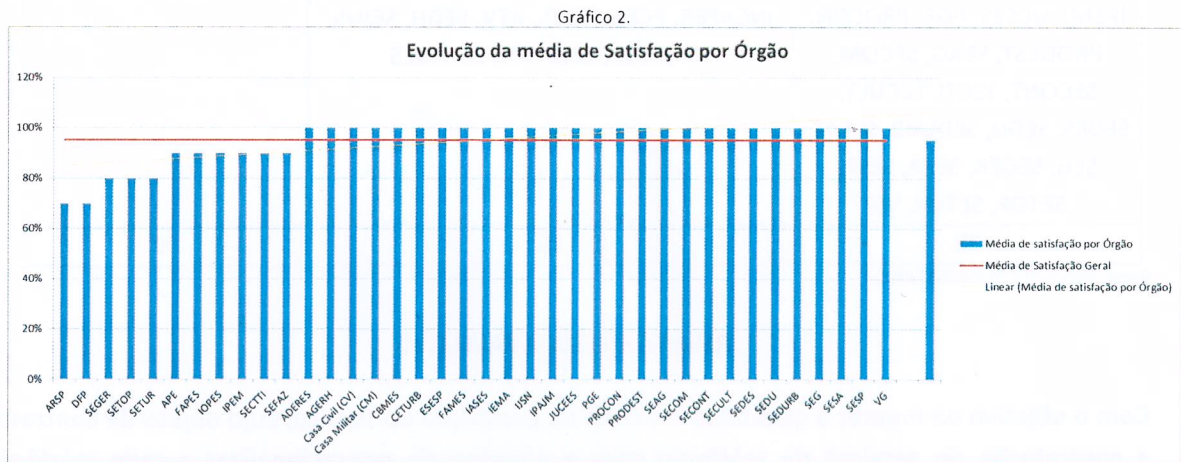


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

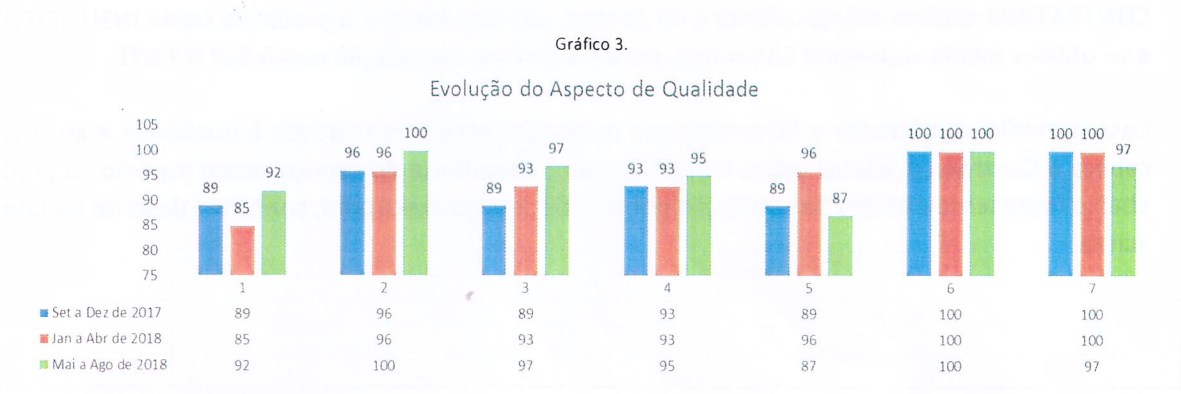
O gráfico 2 abaixo representa a evolução da média de satisfação por órgão, demonstrando o nível da qualidade geral sobre os serviços executados nesse período.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que todos os órgãos do Governo obtiveram média superior a 60 pontos.

Além de apresentar a evolução da média de satisfação por órgão, iremos demonstrar através do gráfico 3 e 4, a evolução dos aspectos de “qualidade” e “prazo”.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

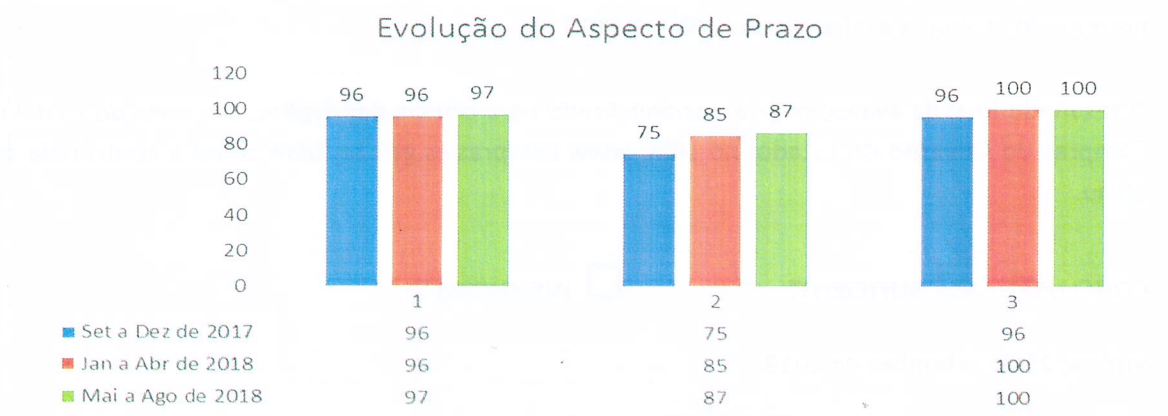
Handwritten signature and initials in blue ink.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

Podemos observar que a pesquisa relativa ao segundo quadrimestre à, período de maio a agosto de 2018, a média em relação aos aspectos de qualidade oscilou numa variável entre 87 a 100 pontos, mantendo-se um valor superior a 60 (sessenta) pontos, conforme o disposto da Portaria 049-R/2010. No geral, houve melhora dos indicadores em comparação com as notas obtidas no primeiro quadrimestre, exceto no quesito número 5 e 7, havendo um decréscimo respectivamente.

Gráfico 4.

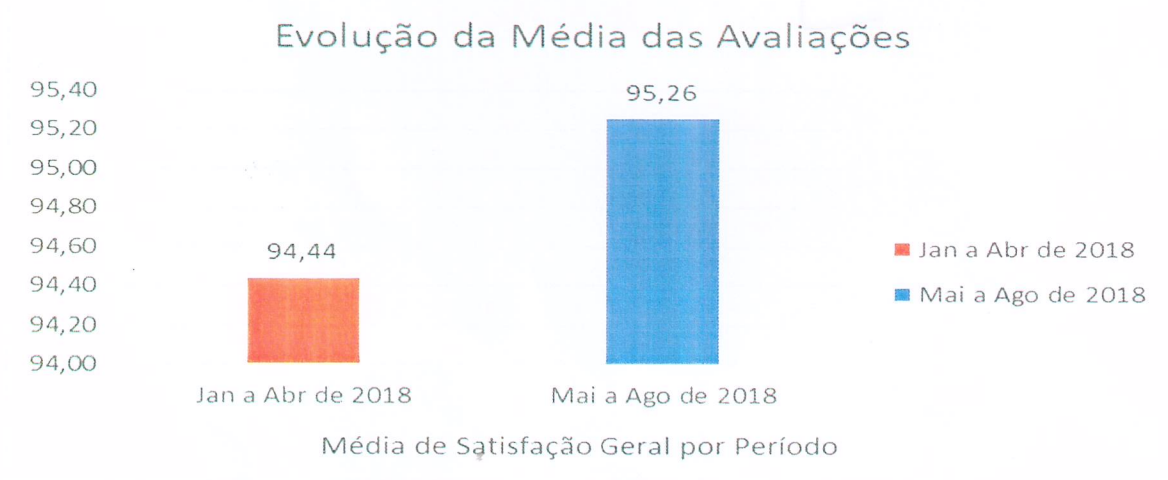


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

Em relação ao aspecto de prazo apresentado no gráfico 4, houve um acréscimo na média em todos os quesitos elencados na pesquisa comparado as avaliações anteriores.

Quanto ao resultado geral dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar a última avaliação, no sentido de analisar e comparar graficamente a evolução da média sobre o nível de satisfação geral, e propor a contratada, caso houver a necessidade, melhoria na prestação dos serviços. Cabe ressaltar, que o início de execução do contrato em tela ocorreu em 28 de dezembro de 2017.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

[Handwritten signature and initials]



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

Após apuração dos dados sobre a avaliação, podemos destacar uma evolução na média em relação ao período anterior, cabendo destacar, que no segundo quadrimestre de 2018 apresentou um aumento de 95,26 pontos.

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e ao prazo sobre os serviços prestados no segundo quadrimestre de 2018, podemos concluir que a CONTRADA obteve **95,26** (noventa e cinco vírgula vinte e seis) pontos, permitindo atribuir a avaliação como **SUFICIENTE**.

O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos, por meio do Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio: www.compras.es.gov.br, bem como à contratada por ofício.

CONCLUSÃO: **SUFICIENTE** **INSUFICIENTE**

Vitória, 25 de setembro de 2018.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Silvana Cristina de Souza

Valéria Cacciari Vervloet

Relbson Lemos Coimbra

Preposto da Contratada