



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
Período: OUTUBRO DE 2017 A JANEIRO DE 2018

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	64666220	DATA:	2013
CONTRATO Nº:	002/2017	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	CLARO S/A		
CNPJ:	40.432.544/0001-47	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	739.804,85
VIGÊNCIA:	18/02/2018	A	01/03/2019
OBJETO: prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do STFC.			

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)	30	2	0	94
2. A contratada fornece mensalmente o demonstrativo (detalhamento) de utilização dos serviços?	29	3	0	91
3. 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?	31	1	0	97
4. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	30	2	0	94
5. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	31	1	0	97

Handwritten signatures and initials:
K
Khr
Aug



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?	32	0	0	100
7. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	30	2	0	94

PRAZO

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
8. 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?	32	0	0	100
9. A contratada disponibiliza as faturas no prazo estabelecido no contrato e com prazo hábil para as providências de conferências, atestos e solicitação de pagamento?	24	8	0	75
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	30	2	0	94
11. Resultado da média geral de satisfação				93

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
320	299	$RA=100 \times 299/320$	93,43

Handwritten signatures and initials in blue ink.



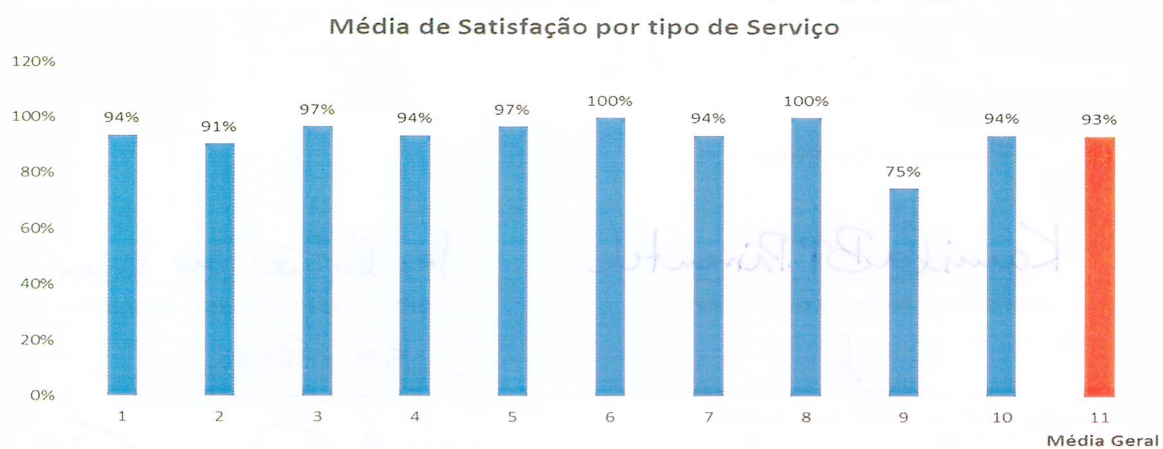
RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a prestação de serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do STFC, 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 décima sexta do contrato nº 002/2017, que trata da avaliação de desempenho, 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 for inferior a 60 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e prazo, caberá a 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.

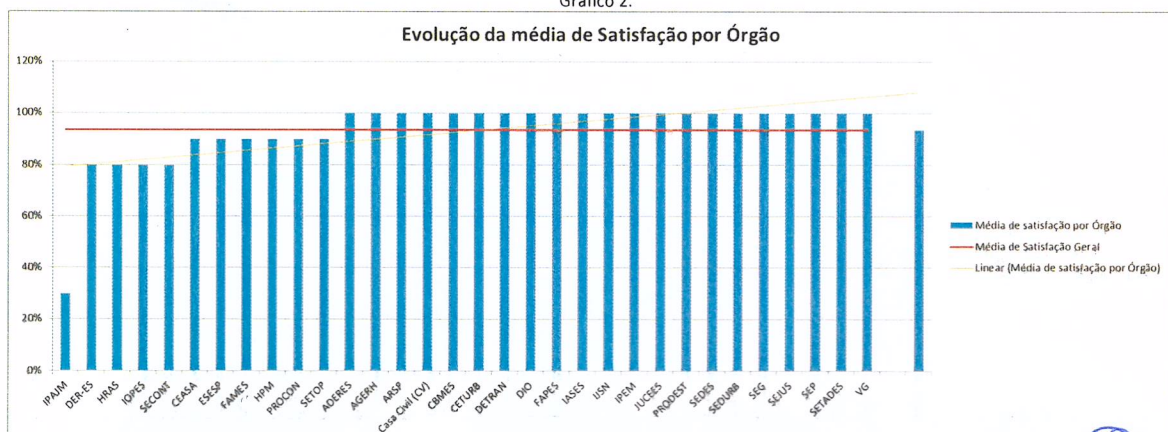
Gráfico 1.



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.

Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

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

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que o Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Espírito Santo (IPAJM) obteve média inferior a 60 pontos, contudo, mesmo que o resultado da média geral tenha significado suficiente, atendendo o disposto da Portaria 049-R/2010, a CONTRATADA deverá adotar medidas e ações na melhoria contínua dos serviços junto ao órgão, de modo que o nível da qualidade do serviço estejam sempre acima da média.

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 002/2017, refere-se aos serviços prestados no período de outubro de 2017 a janeiro de 2018, cabendo registrar que dos 66 (sessenta e seis) órgãos e entidades adesos ao contrato, 32 (trinta e dois) responderam ao questionário.

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os atributos relativos à qualidade e prazo dos serviços prestados nesse período, podemos concluir que a CONTRADA obteve **93,43** pontos, permitindo atribuir à 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.

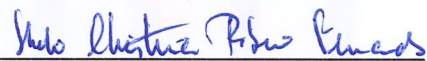
CONCLUSÃO: **SUFICIENTE** **INSUFICIENTE**

Vitória, 07 de março de 2018.

Comissão Gestora do Contrato:



Kamila Broetto Pegoretti Pimentel




Sheila Christina Ribeiro Fernandes


EM FÉRIAS

Valéria Cacciari Vervloet


Silvana Cristina de Souza


Reilson Lemos Coimbra


Preposto da Contratada S.A.

CLARE S.A.
CNPJ: 40.432.544/0001-47
Carolina B. Ribeiro
Gerente de Contas RJ/ES
12308386-MG - CPF: 050.074.976-06