



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO ABRIL A JULHO DE 2016

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO CONTRATO Nº 005/2016

#### DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	64666220	DATA:	2013
CONTRATO Nº:	005/2016	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	ALGAR TELECOM S/A		
CNPJ:	71.208.516/0001-74	VALOR DO CONTRATO:	740.928,28
VIGÊNCIA:	02/03/2016 a 01/03/2017		
OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA ORIGINADA DE TERMINAIS DO STFC		

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

#### 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)	16	33	0	33
2. A contratada fornece mensalmente o demonstrativo (detalhamento) de utilização dos serviços?	25	24	0	51
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?	21	28	0	43
4. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	27	22	0	55
5. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	28	21	0	57
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da	28	21	0	57

*Handwritten signatures and initials:*  
A blue arrow pointing to the right.  
A blue signature.  
A blue signature.  
A blue signature.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD  
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GELOG

CONTRATANTE participando das definições contratuais?				
7. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	21	28	0	43

**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?	29	20	0	59
2. A contratada disponibiliza as faturas no prazo estabelecido no contrato e com prazo hábil para as providências de conferências, atestos e solicitação de pagamento?	27	22	0	55
3. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	33	16	0	67

Número dos atributos avaliados (NAV)	Somatória dos atributos avaliados com valor 1 (hum) (SA)	Fórmula	Resultado da avaliação (RA)
490	255	$RA=100 \times 255/490$	52,04%

CONCLUSÃO:  SUFICIENTE  INSUFICIENTE

Vitória, ES 15 de agosto de 2015

**Comissão Gestora do Contrato**

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Valéria Cacciari Vervloet

Relbson Lemos Coimbra

\_\_\_\_\_

Silvana Cristina de Souza

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Preposto da Contratada



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**  
**SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD**  
**GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GELOG**

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO**

O presente relatório objetiva consolidar o resultado da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do contrato nº 005/2016 no mês/ano ABRIL a JULHO de 2016, cabendo registrar que dos sessenta e sete (67) órgãos e entidades adesos ao contrato em tela os quais foram encaminhada a avaliação, apenas quarenta e um (49) responderam e preencheram o questionário.

A metodologia utilizada para aplicação da avaliação tem respaldo na cláusula 15 do contrato nº 005/2016, sendo que a nota final foi extraída conforme equação prevista no item 15.3 do referido ajuste, que leva em consideração aspectos relativos à qualidade e prazo dos serviços prestados, resultando em **52,04** pontos que permite atribuir à avaliação a chancela de **INSUFICIENTE**.

Insta ressaltar, que a empresa contratada obteve pontuação abaixo da média em todos os aspectos da avaliação, sendo de suma importância a contratada adotar ações e providências para a melhoria dos serviços continuamente, uma vez que a nota atribuída, encontra-se muito abaixo das expectativas dos avaliadores.

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](http://www.compras.es.gov.br), bem como à contratada por ofício.

Vitória, 15 de agosto de 2016.

**Comissão Gestora do Contrato**

KamilaBP.Pimentel

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Valéria Cacciar Vervloet

Valéria Cacciar Vervloet

Relbson Lemos Coimbra

Relbson Lemos Coimbra

\_\_\_\_\_

Silvana Cristina de Souza

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Ezequiel Teles

Preposto da Contratada