



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO AGOSTO A NOVEMBRO DE 2016

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO CONTRATO Nº 005/2016

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	64666220	DATA:	28/11/2013
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)	15	26	0	37
2. A contratada fornece mensalmente o demonstrativo (detalhamento) de utilização dos serviços?	15	26	0	37
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?	8	33	0	20
4. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	17	24	0	41
5. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	21	20	0	51
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das	19	22	0	76

Handwritten notes:
10
19
19



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

definições contratuais?				
7. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	14	27	0	34

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?	26	15	0	63
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?	11	30	0	27
3. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	22	19	0	54

Número dos atributos avaliados (NAV)	Somatória dos atributos avaliados com valor 1 (hum) (SA)	Fórmula	Resultado da avaliação (RA)
410	168	$RA=100 \times 168/410$	40,97%

CONCLUSÃO: SUFICIENTE INSUFICIENTE

Vitória, ES 20 de dezembro de 2016

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 do período AGOSTO a NOVEMBRO de 2016, cabendo registrar que dos 67 (sessenta e sete) órgãos e entidades adesos ao contrato em tela, para os quais foi encaminhada a avaliação, apenas 41 (quarenta e um) responderam ao 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 **40,97** pontos, permitindo atribuir à avaliação a chancela de **INSUFICIENTE**.

Insta ressaltar, que a empresa contratada, pela segunda vez consecutiva, obteve pontuação abaixo da média em todos os aspectos da avaliação, obtendo nota abaixo do mínimo (60 pontos), sendo de suma importância a contratada adotar ações e providências para a melhoria dos serviços continuamente, uma vez que a nota atribuída reflete objetivamente a insatisfação dos órgãos em relação à prestação de serviços objeto deste contrato.

Em razão dessa inexecução parcial do contrato a contratada já foi penalizada com multa e nova penalidade de multa encontra-se em processo de aplicação, ambas no processo 74669079.

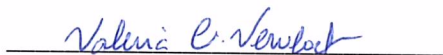
O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos, por meio do Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio: www.compras.es.gov.br, bem como à contratada por ofício.

Vitória, 20 de dezembro de 2016.

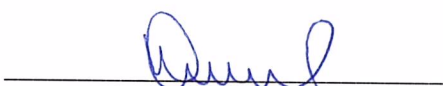
Comissão Gestora do Contrato



Kamila Broetto Pegoretti Pimentel



Valéria Cacciari Vervloet



Relbson Lemos Coimbra




Silvana Cristina de Souza



Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Preposto da contratada


Renata Lara Vasconcelos
Coordenador Regional
Algar Telecom-RJ

