



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: JANEIRO A ABRIL DE 2017

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	57644055	DATA:	2012
CONTRATO Nº:	013/2012	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	TELEMAR NORTE LESTE S/A		
CNPJ:	33.000.118/0001-79	VALOR DO CONTRATO:	6.708.324,55
VIGÊNCIA:	28/12/2016	A	27/12/2017
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)	28	4	0	88
2. A contratada atende às especificações técnicas estabelecidas no termo de referência no contrato, em especial quanto á efetividade dos bloqueios de serviços ou funcionalidades realizados.	32	0	0	100
3. a contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados.	31	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.	29	3	0	91
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora	28	4	0	88
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da	32	0	0	100

Handwritten signatures and initials:
19
Shelo



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. A contratada mantém mão-de-obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar, como atendimento ao usuário e assistência técnica	31	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	30	2	0	94
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	20	12	0	63
3. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação	30	2	0	94

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
320	291	$RA=100 \times 291/320$	90,93

CONCLUSÃO



SUFICIENTE

INSUFICIENTE

Vitória, ES 08 de maio de 2017.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila B.P. Pimentel
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Sheila Christina Ribeiro Fernandes
Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Silvana Cristina de Souza
Silvana Cristina de Souza

Valéria Cacciari Vervloet
Valéria Cacciari Vervloet

Preposto da Contratada
Preposto da Contratada



RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

O presente relatório consolida o resultado da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do contrato nº 013/2012 no período de JANEIRO a ABRIL de 2017 cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos para os quais foi encaminhada a pesquisa de satisfação, 32 (trinta e dois) responderam, considerando que a média do quantitativo dos órgãos que avaliaram a pesquisa é equivalente a 59,25%.

Dos serviços realizados pelos fiscais nos órgãos, merecem destaque a nota atribuída ao item 2 no aspecto prazo – 63 – indicando que a Contratada deve adotar providências para a melhoria do serviço nesse aspecto.

ATRIBUTOS PRAZO	NOTA
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.	63


A metodologia utilizada para aplicação da avaliação se respaldou na cláusula 15 do contrato nº 013/2012, sendo que a nota final foi obtida da equação prevista no item 15.3 do referido ajuste que leva em consideração aspectos relativos a **qualidade** e **prazo** dos serviços prestados, resultando em 90,93 pontos percentuais que permitem seja atribuída à avaliação a chancela de SUFICIENTE.

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


Vitória, ES 11 de maio 2017.

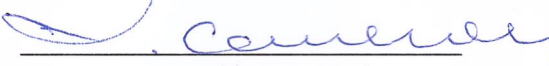
Comissão Gestora do Contrato:


Kamila Broetto Pegoretti Pimentel


Sheila Christina Ribeiro Fernandes


Silvana Cristina de Souza


Valéria Cacciari Vervloet


Preposto da Contratada