



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: MAIO A AGOSTO DE 2015

### 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:	6.485.288,68
VIGÊNCIA:	28/12/2012	À	28/12/2015
<b>OBJETO:</b> 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)	32	09	0	78
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.	37	5	0	90
3. a contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados.	35	6	0	85
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.	38	3	0	93
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora	30	11	0	73
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais	41	0	0	100

**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**

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	38	3	0	93
---	----	---	---	----

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	38	3	0	93
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	28	13	0	68
3. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação	38	3	0	93
<b>NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)</b>	<b>SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)</b>		<b>FÓRMULA</b>	<b>RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)</b>
410	355		RA=100 x 355/410	86,58

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

Vitória, ES 14 de outubro de 2015.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

  
Silvana Cristina de Souza

Valéria Cacciari Vervloet

  
Preposto da ContratadaRicardo Cameron  
ID 273566 CPF 512165745-53  
Diretoria de Mercado Corporativo





### RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

O presente relatório consolida o resultado da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do contrato nº 013/2012 no período de MAIO a AGOSTO de 2015 cabendo registrar que dos cinquenta e quatro (54) órgãos para os quais foi encaminhada a pesquisa de satisfação, quarenta e um (41) responderam, considerando que a média do quantitativo dos órgãos que avaliaram a pesquisa é equivalente à 75,9%.

Dos serviços realizados pelos fiscais nos órgãos, merecem destaque as notas atribuídas ao item 5 no aspecto qualidade – 73 – e no item 2 no aspecto prazo – 68 – ambos transcritos abaixo, indicando que a Contratada deve adotar providências para a melhoria do serviço nesses aspectos, especialmente no que tange à entrega das faturas, item com menor pontuação alcançada.

ATRIBUTOS QUALIDADE	NOTA
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora.	73

ATRIBUTOS PRAZO	NOTA
2. A contratada disponibiliza as faturas no prazo estabelecido no contrato e com prazo hábil para as providências de conferências, atostos e solicitação de pagamento.	68

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 à **qualidade** e **prazo** dos serviços prestados, resultando em 86,58 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](http://www.compras.es.gov.br) bem como enviado à contratada por ofício.

Vitória, ES 14 de outubro de 2015.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Silvana Cristina de Souza

Valéria Cacciari Vervloet

Preposto da Contratada  
Ricardo Cameron  
ID 273566 CPF 512165745-53  
Diretoria de Mercado Corporativo