



**RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**  
**Período: SETEMBRO a DEZEMBRO 2014**

**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 INICIAL DO CONTRATO:	6.338.941,03
VIGÊNCIA:	28/12/2014	À	27/12/2015
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)	34	6	0	85
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.	36	4	0	90
3. a contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados.	38	2	0	95
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.	37	3	0	93
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora	38	2	0	95

14  
A



**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

6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais	39	1	0	98
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	36	4	0	90

**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	2	0	95
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	31	9	0	78
3. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação	37	3	0	93

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
400	364	$RA=100 \times 364/400$	91

**CONCLUSÃO**



SUFICIENTE

INSUFICIENTE

Vitória, 24 de fevereiro de 2015.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila B.P. Pimentel  
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Valéria C. Vervloet  
Valéria Cacciari Vervloet

Silvana Cristina de Souza  
Silvana Cristina de Souza

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 SETEMBRO a DEZEMBRO de 2014 cabendo registrar que dos cinquenta e quatro (54) órgãos para os quais foi encaminhada a avaliação, quarenta (40), correspondendo a 74,07% dos órgãos responderam o questionário.

Da avaliação feita pelos Fiscais do contrato nos órgãos relativa a prestação dos serviços no período merece atenção especial o item 1 do atributo de **qualidade**, reproduzido abaixo, que obteve a nota 85, a mais baixa anotada, o que aponta a necessidade de maior atenção por parte da Contratada.

ATRIBUTOS	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)	85

De igual forma, relativamente aos quesitos referentes a **prazo**, deve merecer atenção da Contratada o item 2, abaixo transcrito, cuja pontuação atingiu apenas 78 pontos de 100 possíveis.

ATRIBUTOS	NOTA
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	78

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 **91** 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, 24 de fevereiro de 2015.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Valéria Cacciari Vervloet

Silvana Cristina de Souza

Preposto da Contratada