



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: SETEMBRO A DEZEMBRO 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:	6.727.367,07
VIGÊNCIA:	28/12/2012	À	27/12/2016
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)	23	5	0	82
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.	27	1	0	96
3. a contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados.	24	4	0	86
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.	19	9	0	68
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora	26	2	0	93
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais	26	2	0	93



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	27	1	0	96
---	----	---	---	----

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	24	4	0	86
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	25	3	0	89
3. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação	23	5	0	82

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
280	244	$RA=100 \times 244/280$	87,14

CONCLUSÃO



SUFICIENTE

INSUFICIENTE

Vitória, ES 21 de julho de 2016.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Silvana Cristina de Souza
Silvana Cristina de Souza

Relbson Lemos Coimbra
Relbson Lemos Coimbra

Sheila Christina Ribeiro Fernandes
Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Valéria Cacciari Vervloet
Valéria Cacciari Vervloet

Natália Cristina dos Reis Silva
Preposto da Contratada - C
CPF 105.492.052-91



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 2015 cabendo registrar que dos cinquenta e quatro (54) órgãos para os quais foi encaminhada a pesquisa de satisfação, vinte e oito (28) responderam, considerando que a média do quantitativo dos órgãos que avaliaram a pesquisa é equivalente à 51,85%.

Dos serviços realizados pelos fiscais nos órgãos, merecem destaque as notas atribuídas ao item 4 no aspecto qualidade – 68 – transcrito abaixo, indicando que a Contratada deve adotar providências para a melhoria do serviço nesse aspecto, uma vez que a nota atribuída, encontra-se abaixo das expectativas dos avaliadores.

ATRIBUTOS QUALIDADE	NOTA
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.	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 87,14 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.

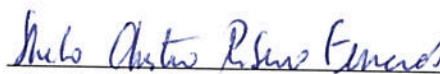
Vitória, ES 21 de Julho de 2016.

Comissão Gestora do Contrato:


Kamila Broetto Pegoretti Pimentel


Silvana Cristina de Souza


Reilson Lemos Coimbra


Sheila Christina Ribeiro Fernandes


Valéria Cacciarri Vervloet


Natália Cristina dos Reis Silva
Executivo de Negócios - OI
Preposto da Contratada