



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2016

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:	28/12/2012	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)	27	7	0	79
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.	33	1	0	97
3. a contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados.	28	6	0	82
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.	32	5	0	94
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora	32	5	0	94
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da	34	0	0	100

Handwritten signatures and initials in blue ink.



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	33	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	33	1	0	97
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	23	11	0	68
3. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação	33	1	0	97

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
340	308	$RA=100 \times 308/340$	90,58

CONCLUSÃO



SUFICIENTE

INSUFICIENTE

Vitória/ES, 24 de janeiro de 2017

Comissão Gestora do Contrato:

Ferriais

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Valéria C. Vervloet

Valéria Cacciari Vervloet

Silvana Cristina de Souza

Silvana Cristina de Souza

Relbson Lemos Coimbra

Relbson Lemos Coimbra

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 2016, cabendo registrar que dos cinquenta e quatro (54) órgãos para os quais foi encaminhada a pesquisa de satisfação, trinta e quatro (34) responderam, considerando que a média do quantitativo dos órgãos que avaliaram a pesquisa é equivalente a 62,96%.

Dos serviços realizados pelos fiscais nos órgãos, merecem destaque as notas atribuídas ao item 1 no aspecto qualidade – 79 – 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 ao prazo de entrega das faturas, item com menor pontuação alcançada.

ATRIBUTOS QUALIDADE	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).	79

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.	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 90,58 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 bem como enviado à contratada por ofício.

Vitória/ES, 24 de janeiro 2017.

Comissão Gestora do Contrato:

Ferrias
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

Relbson Lemos Coimbra
Relbson Lemos Coimbra

Preposto da Contratada
Preposto da Contratada