



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
Período: SETEMBRO A DEZEMBRO 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 INICIAL 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)?	25	3	0	89
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?	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?	25	3	0	89
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?	26	2	0	93
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	25	3	0	89

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 SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	28	0	0	100
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?	28	0	0	100

PRAZO

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
8. 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?	27	1	0	96
9. A contratada disponibiliza as faturas no prazo estabelecido no contrato e com prazo hábil para as providências de conferências, atestes e solicitação de pagamento?	21	7	0	75
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	27	1	0	96
11. Resultado da média geral de satisfação				93

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
259	403	$RA=100 \times 280/259$	92,50

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



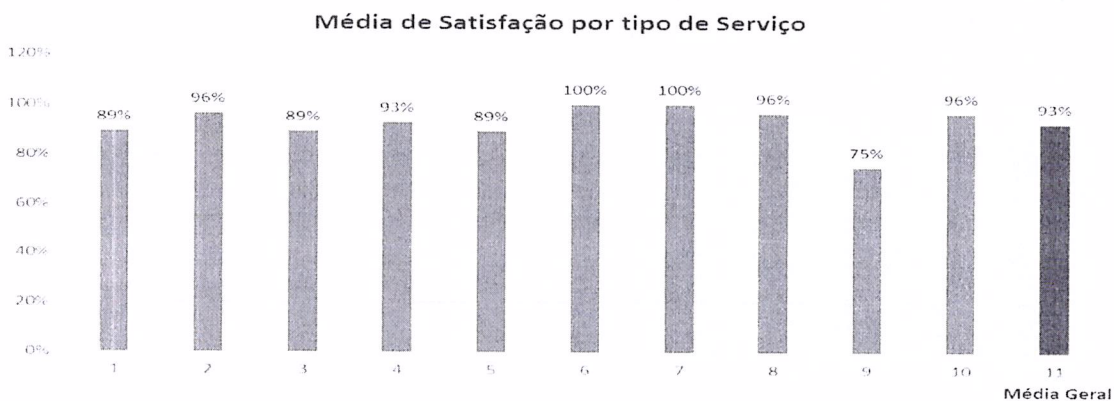
RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a **contratação de serviços de telefonia com o objetivo de operacionalizar a rede telefônica corporativa do Governo do Estado do Espírito Santo**, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação do referido serviço junto aos Órgãos adesos ao contrato.

Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na cláusula décima quarta do contrato nº 013/2012, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado da apuração final sobre a média geral a CONTRATADA obtiver média inferior a 60 pontos, permite atribuir à avaliação como INSUFICIENTE e se obtiver média superior a 60 pontos, permite atribuir à avaliação como SUFICIENTE.

Caso a média for inferior a 60 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e prazo, caberá a Contratada adotar ações e medidas para a melhoria do serviço nesse aspecto. O gráfico abaixo representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme descrito na tabela acima.

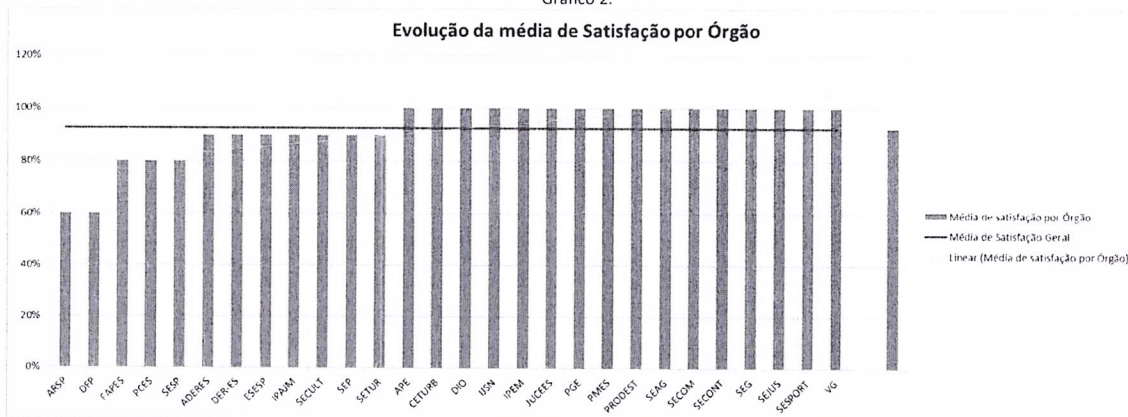
Gráfico 1.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2017).

O gráfico 2 abaixo representa a evolução da média de satisfação por órgão, demonstrando o nível da qualidade geral sobre os serviços executados nesse período.

Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2017).

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 SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que o Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP) e a Defensoria Pública (DFP) obtiveram média de 60%, porém, mesmo que o resultado da média esteja no limite atendendo o disposto da Portaria 049-R, a CONTRATADA deverá adotar medidas e ações na melhoria contínua desses serviços junto aos órgãos, de modo que o nível da qualidade do serviço estejam sempre acima da média.

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 013/2012, refere-se aos serviços prestados durante o terceiro quadrimestre de 2017, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 28 (vinte e oito) responderam ao questionário.

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os atributos relativos à qualidade e prazo dos serviços prestados nesse período e, considerando que a vigência do contrato em tela encerrou-se em 27 de dezembro de 2017, podemos concluir que a CONTRATADA obteve **92,50** pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

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

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

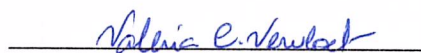
Vitória, 31 de janeiro de 2018.

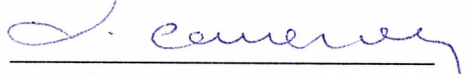
Comissão Gestora do Contrato:


Kamila Broetto Pegoretti Pimentel


Sheila Christina Ribeiro Fernandes


Silvana Cristina de Souza


Valéria Cacciari Vervloet


Preposto da Contratada