



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: MAIO A AGOSTO 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)?	44	0	0	100
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?	40	4	0	91
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	39	5	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?	38	6	0	86
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	44	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 SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	42	2	0	95
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?	41	3	0	93

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?	35	9	0	80
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?	41	3	0	93
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	39	5	0	89
11. Resultado da média geral de satisfação				92

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
440	403	$RA=100 \times 403/440$	91,59

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

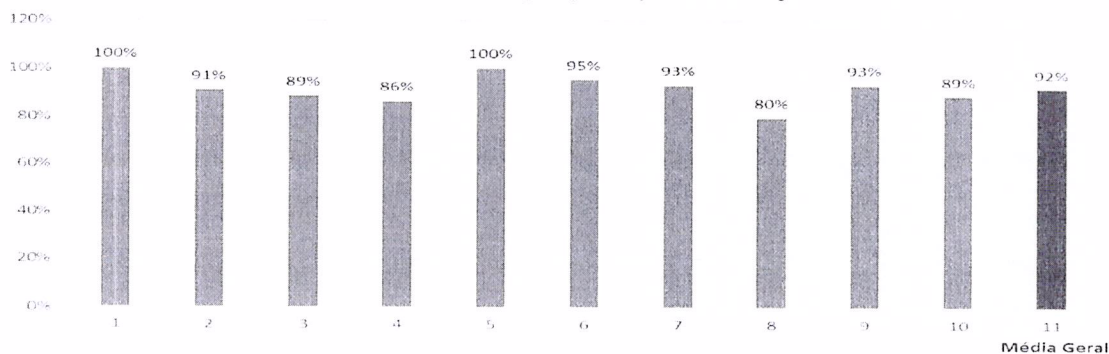
Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a contratação de serviços de telefonia com o objetivo de operacionalizar a rede telefônica corporativa do Governo do Estado do Espírito Santo, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação do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

Média de Satisfação por tipo de Serviço

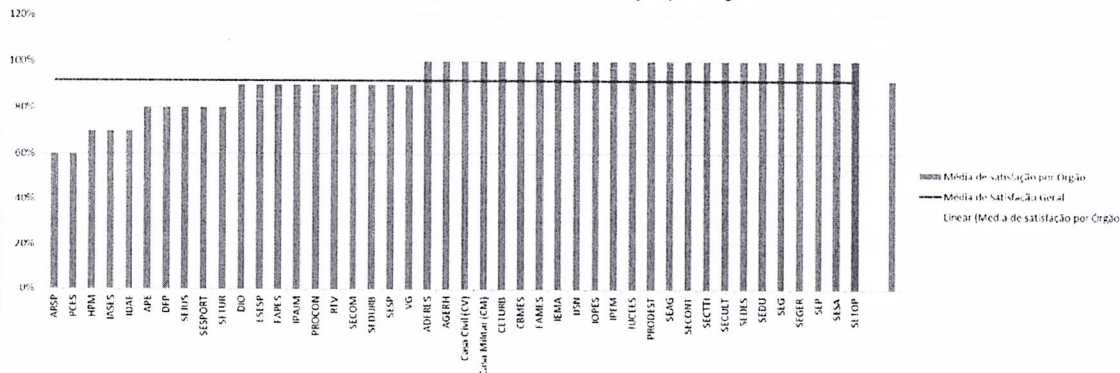


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2017).

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.

Evolução da média de Satisfação por Órgão



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 Arquivo Público do Estado do Espírito Santo (APEES) e a Polícia Civil (PCES) 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 segundo quadrimestre de 2017, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 44 (quarenta e quatro) 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, podemos concluir que a CONTRADA obteve **91,59** 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**

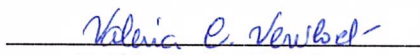
Vitória, 03 de outubro de 2017.

Comissão Gestora do Contrato:


Kamila Broetto Pegoretti Pimentel


Sheila Christina Ribeiro Fernandes


Silvana Cristina de Souza


Valéria Cacciari Vervloet


Preposto da Contratada