



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
Período: MAIO a AGOSTO 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 DO CONTRATO:	R\$ 6.727.367,07
VIGÊNCIA:	28/12/2013 a 27/12/2014		
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)	38	9	0	90
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.	45	2	0	96
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados.	42	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.	42	5	0	89
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora	42	5	0	89
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais	45	2	0	96
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.	44	3	0	94

4



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



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.	46	1	0	98
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.	40	7	0	85
3. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação.	44	3	0	94



RESULTADO			
NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
470	428	$RA=100 \times 428/470$	91,06

CONCLUSÃO	
<input checked="" type="checkbox"/> SUFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFICIENTE

Vitória, ES 16 de outubro de 2014.

Comissão Gestora do Contrato:


Kamila Broetto

Silvana Cristina de Souza


Carlos Alberto Ferreira Tovar

Valéria Cacciarri Vervloet


Preposto da Contratada