



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
Período: ABRIL A JULHO DE 2017

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	55672892	DATA:	2011
CONTRATO Nº:	018/2012	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	CONSÓRCIO SMP/PP N 0001/2012 SEGER-OI representada pela EMPRESA LÍDER OI MÓVEL S.A		
CNPJ:	17.259.386.0001-53	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	4.145.597,04
VIGÊNCIA:	05/01/2013	A	23/08/2017
OBJETO:	Prestação de serviço móvel pessoal (SMP), tipo pós-pago, no modo digital, com área de cobertura em todo o Estado do Espírito Santo e <i>roaming</i> automático em todo o território nacional, e serviço de envio de mensagens SMS, mensagens multimídia (MMS) e transmissão de dados, incluindo o acesso à internet a partir de estações móveis” e “prestação de serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância nacional, para chamadas originadas em acesso do SMP e destinadas a acessos do SMP ou STFC (móvel-móvel e móvel-fixe).		

QUALIDADE

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
1. A contratada atendeu as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato?	37	5	0	88
2. Os equipamentos fornecidos pela contratada estavam em conformidade com as especificações técnicas?	38	4	0	90
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	30	12	0	71
4. Houve erros nas faturas quanto à forma e preços pactuados?	41	1	0	98
5. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	40	2	0	95
6. Para atendimento ao usuário e assistência Técnica a contratada manteve equipe qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	42	0	0	100
7. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	41	1	0	98

PRAZO

[Handwritten signatures and initials]



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

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
8. A contratada prestou serviços de forma contínua, comunicando no prazo estabelecido eventuais interrupções?	38	4	0	90
9. 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, inclusive quanto ao prazo de assistência técnica?	36	6	0	86
10. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	41	1	0	98
11. Resultado da média geral de satisfação				91

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
420	384	$RA=100 \times 384/420$	91,43

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a prestação de serviço móvel pessoal (SMP), tipo pós-pago, no modo digital, com área de cobertura em todo o Estado do Espírito Santo e *roaming* automático em todo o território nacional, e serviço de envio de mensagens SMS, mensagens multimídia (MMS) e transmissão de dados, incluindo o acesso à internet a partir de estações móveis” e “prestação de serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância nacional, para chamadas originadas em acesso do SMP e destinadas a acessos do SMP ou STFC (móvel-móvel e móvel-fixado), faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação do referido serviço junto aos Órgãos adesos ao contrato.

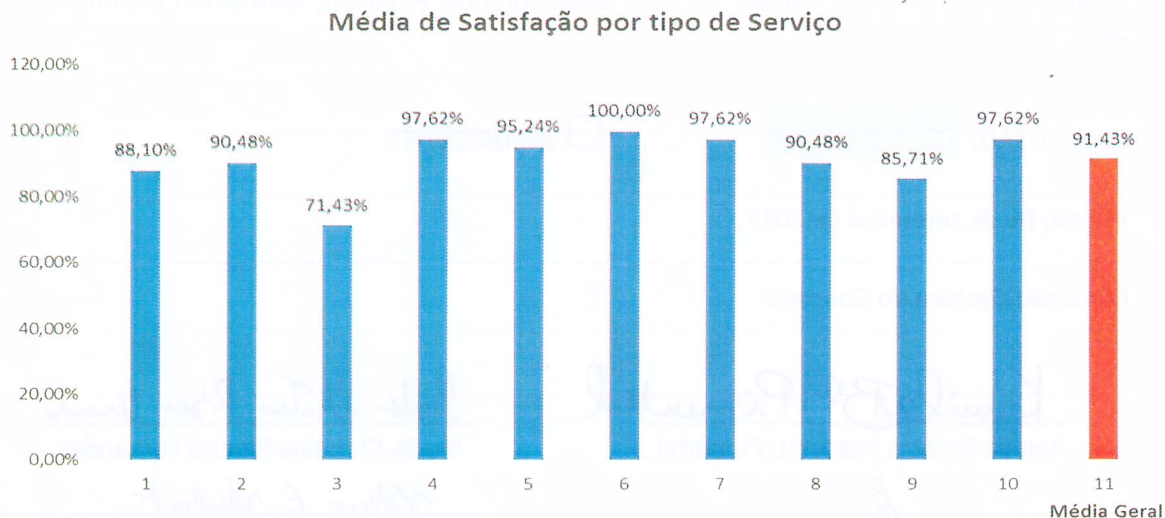
Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na cláusula 15 do contrato nº 018/2012, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado 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 à 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.



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

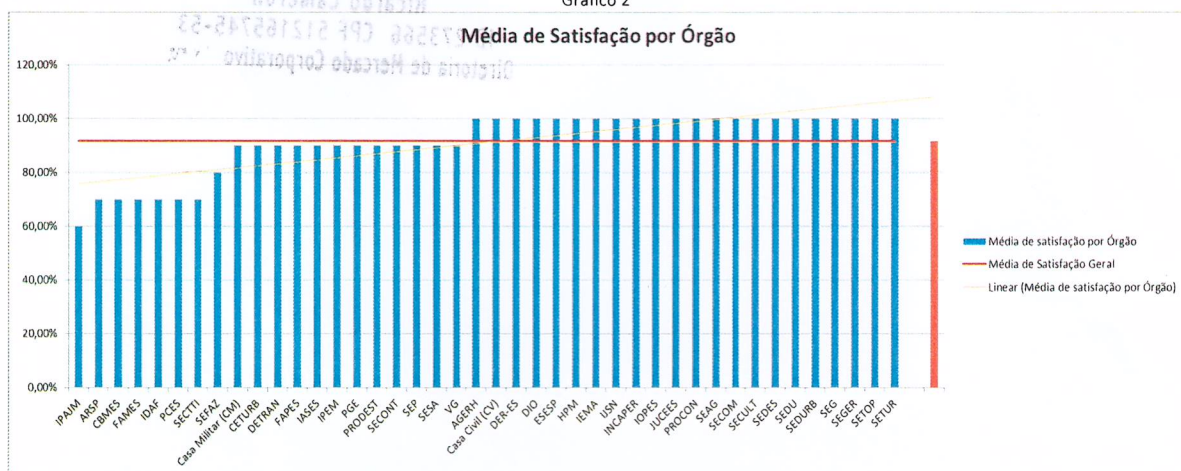
Gráfico 1.



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).

De acordo com a apresentação do gráfico acima, podemos observar que o Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Espírito Santo (IPAJM) obteve pontuação de 60%.

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 018/2012, refere-se aos serviços prestados no período de abril a julho de 2017, cabendo registrar que dos 53 (cinquenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 42 (quarenta e dois) responderam ao questionário.

Por fim, tendo em vista os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os atributos relativos à qualidade e prazo dos serviços prestados nesse período e considerando a rescisão do contrato em tela em 23 de agosto de 2017, podemos concluir que a CONTRADA obteve 91 (noventa e um) pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

Handwritten signatures and initials:
Sub. de Aug. KP



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

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, 06 de setembro de 2017.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Silvana Cristina de Souza

Valéria Cacciari Vervloet

Relbson Lemos Coimbra

Preposto da Contratada

Ricardo Cameron
ID 273566 CPF 512165745-53
Diretoria de Mercado Corporativo