



**RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**  
**Período: DEZEMBRO DE 2018 A MARÇO DE 2019**

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**DADOS DO CONTRATO**

PROCESSO Nº:	66319641	DATA:	2017
CONTRATO Nº:	012/2017	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	CLARO S/A		
CNPJ:	40.432.544/0001-47	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	2.794.609,58
INÍCIO DE EXECUÇÃO:	A partir de 27/07/2017		
VIGÊNCIA:	18/07/2017	A	17/07/2019
OBJETO:	prestação de serviço móvel pessoal (SMP) e serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do SMP.		

**QUALIDADE**

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
1. A contratada atendeu as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato?	27	0	0	100
2. Os equipamentos fornecidos pela contratada estavam em conformidade com as especificações técnicas?	25	2	0	93
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	22	5	0	81
4. Houve erros nas faturas quanto à forma e preços pactuados?	27	0	0	100
5. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	27	0	0	100
6. Para atendimento ao usuário e assistência Técnica a contratada manteve equipe qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	27	0	0	100
7. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	25	2	0	93

*Handwritten signature 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

PRAZO				
ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
8. A contratada prestou serviços de forma contínua, comunicando no prazo estabelecido eventuais interrupções?	25	2	0	93
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?	27	0	0	100
10. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	26	1	0	96
Resultado da média geral de satisfação				96

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
270	258	$RA=100 \times 258/270$	95,55

#### PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 012/2017 refere-se aos serviços prestados no período de dezembro de 2018 a março de 2019, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 27 (vinte e sete) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS
ARSP, Casa Militar (CM), CBMES, CETURB, DER-ES, ERESP, FAMES, FAPES, HPM, IEMA, IJSN, IOPES, IPEM, JUCEES, PCES, PMES, PRODEST, SEAG, SEAMA, SECOM, SEDH, SEDU, SEJUS, SEP, SESA, SETUR, VG	ADERES, AGERH, APE, CEASA, DPE, DETRAN, DIO, IASES, IDAF, INCAPER, IPAJM, PGE, PROCON, RTV, SCV, SETADES, SECONT, SECTI, SECULT, SEDES, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEGER, SESP, SESPORT, SETOP	
27	27	0

*Handwritten signature and initials in blue ink.*



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

### RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

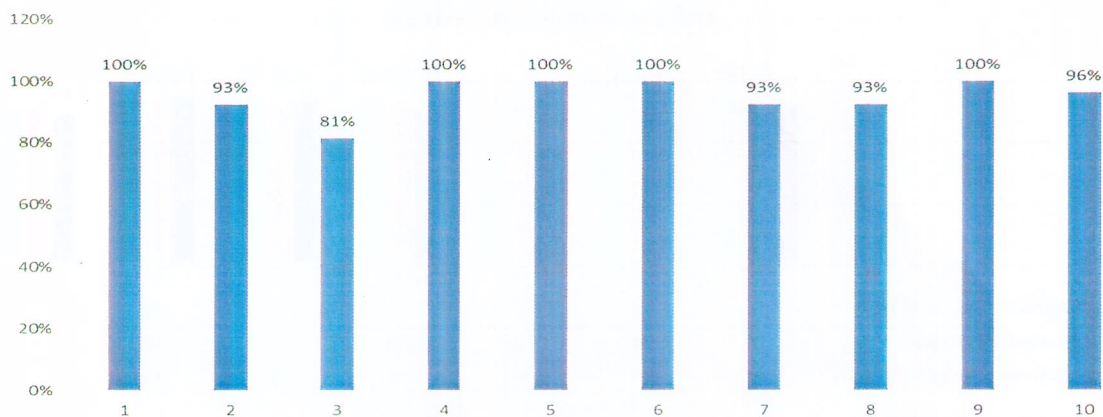
Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a **prestação de serviço móvel pessoal (SMP) e serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do SMP**, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação do referido serviço junto aos Órgãos adesos ao contrato.

Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na cláusula 13 do contrato nº 012/2017, 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 seja inferior a 60 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e ao prazo, caberá à 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.

#### Média de Satisfação por tipo de Serviço



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

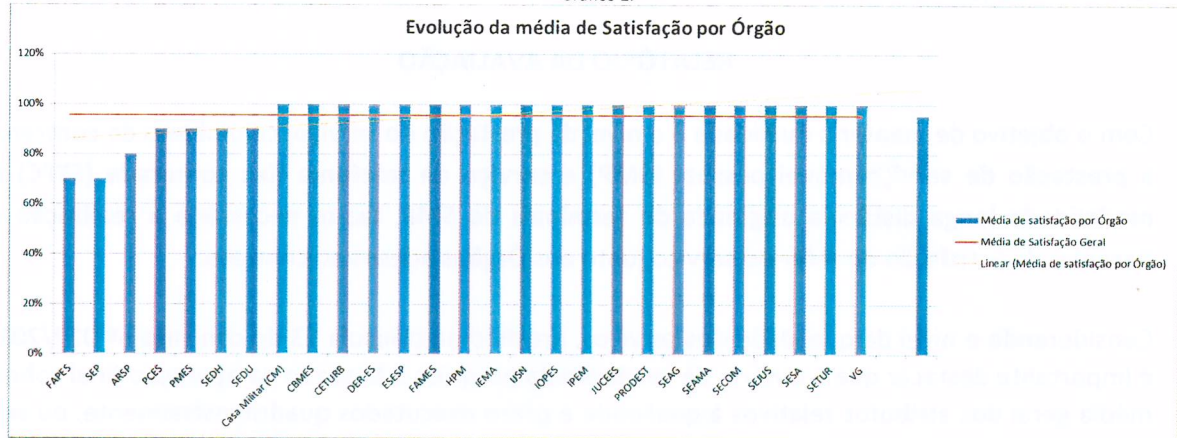
O gráfico 2 abaixo representa a evolução da média de satisfação por órgão, demonstrando o nível da qualidade geral sobre os serviços executados nesse período.

*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**

Gráfico 2.

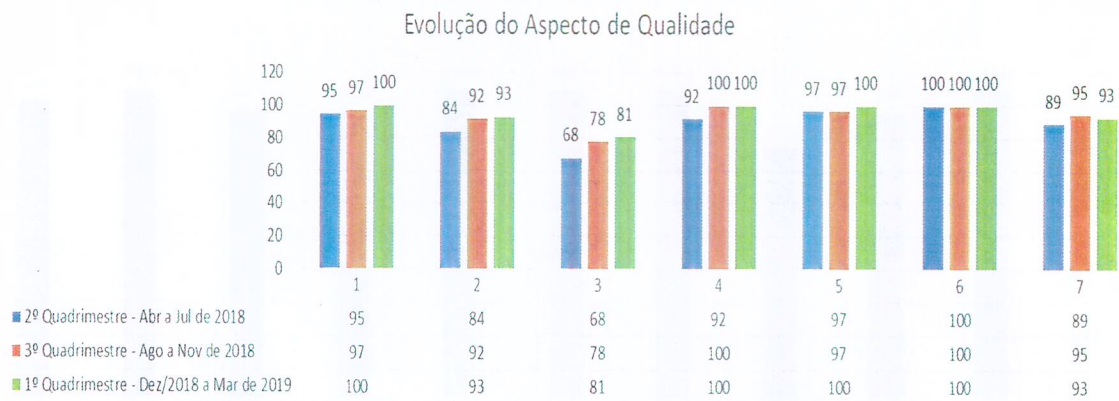


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que todos os órgãos obtiveram média acima de 60 pontos, atendendo o disposto da Portaria 049-R/2010.

Além de apresentar a evolução da média de satisfação por órgão, iremos demonstrar através do gráfico 3 e 4, a evolução dos aspectos de “qualidade” e “prazo”.

Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

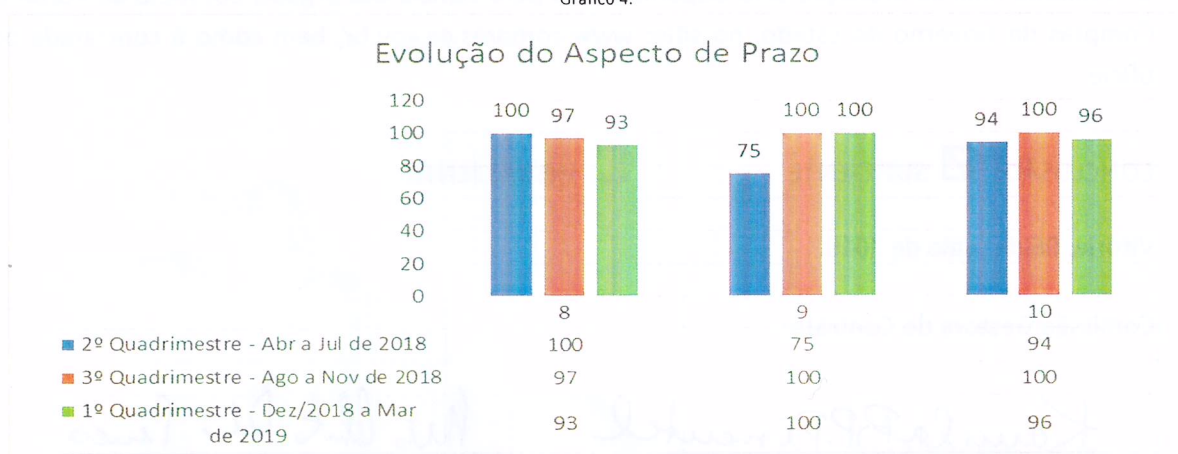
Podemos observar que no primeiro quadrimestre à pesquisa, período de dezembro de 2018 a março de 2019, a média em relação aos aspectos de qualidade oscilou numa variável entre 93 a 100 pontos, mantendo-se um valor superior a 60 (sessenta) pontos, conforme o disposto da Portaria 049-R/2010. No geral, houve melhoria dos indicadores em comparação com as notas obtidas no segundo e no terceiro quadrimestre de 2018, no que tange ao aspecto da qualidade.

*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

Gráfico 4.

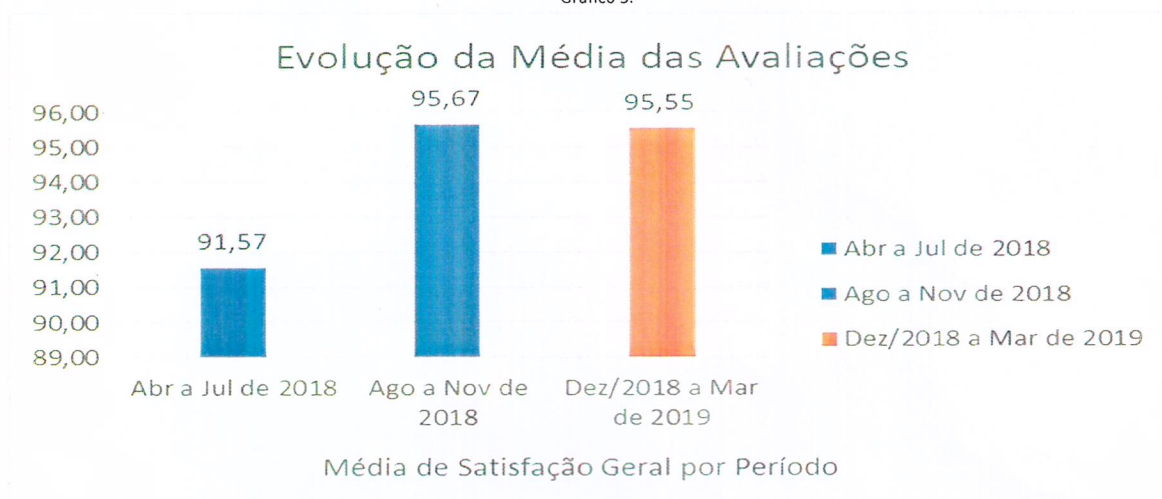


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Em relação ao aspecto de prazo, apresentado no gráfico 4, no primeiro quadrimestre de 2019, houve um decréscimo da nota relativo ao atributo 8 e 10 em comparação à avaliação do terceiro quadrimestre de 2018 (Agosto a Novembro de 2018).

Quanto ao resultado dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar as últimas avaliações, no sentido de analisar graficamente a evolução da média sobre o nível de satisfação geral, e propor a contratada, caso houver a necessidade, melhoria constante na prestação dos serviços.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

As avaliações são realizadas trimestralmente 3 (três) vezes ao ano para apurar o nível de satisfação dos serviços. Após apuração dos dados sobre a avaliação no período de dezembro de 2018 a março de 2019, podemos destacar que, no primeiro quadrimestre de 2019 apresentou resultado de 95,55 pontos.

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e ao prazo sobre os serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2018, podemos concluir que a CONTRATADA obteve **95,55** (noventa e cinco vírgula cinquenta e cinco) pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

*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

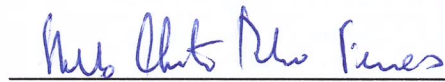
O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos, por meio do Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio: [www.compras.es.gov.br](http://www.compras.es.gov.br), bem como à contratada por ofício.

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

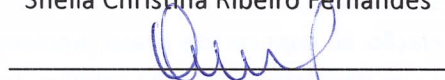
Vitória, 06 de maio de 2019.

Comissão Gestora do Contrato:

  
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

  
Sheila Christina Ribeiro Fernandes

  
Silvana Cristina de Souza

  
Relbson Lemos Coimbra

  
Preposto da Contratada