



**RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**  
**Período: JANEIRO A ABRIL DE 2019**

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**DADOS DO CONTRATO**

|                     |  |                            |               |
|---------------------|--|----------------------------|---------------|
| PROCESSO Nº:        | 74843877   | DATA:                      | 2016          |
| CONTRATO Nº:        | 021/2017   | UNIDADE GESTORA:           | SUBAD/SEGER   |
| CONTRATADO:         | TELEMAR NORTE LESTE S/A  |                            |               |
| CNPJ:               | 33.000.118/0001-79   | VALOR INICIAL DO CONTRATO: | 10.363.390,06 |
| INÍCIO DE EXECUÇÃO: | 28/12/2017   |                            |               |
| VIGÊNCIA:           | 01/12/2017   | A                          | 30/11/2019    |
| 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)?                                      | 28       | 3            | 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?  | 31       | 0            | 0            | 100  |
| 3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?   | 29       | 2            | 0            | 94   |
| 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? | 30       | 1            | 0            | 97   |
| 5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?   | 30       | 1            | 0            | 97   |

*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?   | 31 | 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? | 31 | 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? | 31       | 0            | 0            | 100  |
| 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?        | 28       | 3            | 0            | 90   |
| 10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?  | 31       | 0            | 0            | 100  |
| Resultado da média geral de satisfação  |          |              |              | 97   |

| NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV) | SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA) | FÓRMULA                 | RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA) |
|--------------------------------------|--|-------------------------|-----------------------------|
| 310                                  | 300  | $RA=100 \times 300/310$ | 96,77                       |

*[Handwritten signature]*





**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

**PARTICIPANTES DA PESQUISA**

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017 refere-se aos serviços prestados no primeiro quadrimestre de 2019, cabendo registrar que dos 53 (cinquenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 31 (trinta e um) responderam ao questionário.

| <b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>   | <b>ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>   | <b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS</b> |
|---|---|--|
| AGERH, ARSP, Casa Civil (CV), Casa Militar (CM), CBMES, CETURB, DER-ES, DETRAN, DFP, FAMES, FAPES, IASES, IPAJM, IPEM, JUCEES, PCES, PGE, PRODEST, SECOM, SECONT, SECTTI, SEDES, SEDU, SEFAZ, SEG, SEGER, SEJUS, SESA, SETADES, SETUR, VG | ADERES, APEES, CEASA, DIO, ESESP, HPM, IDAF, IEMA, IJSN, INCAPER, IOPES, PMES, PROCON, RTV, SEAG, SECULT, SEDH, SEDURB, SEP, SESP, SESPORT, SETOP |  |
| 31  | 22  | 0  |

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 **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 no item 14 do Termo de Referência que integra o Contrato n.º 021/2017. 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.

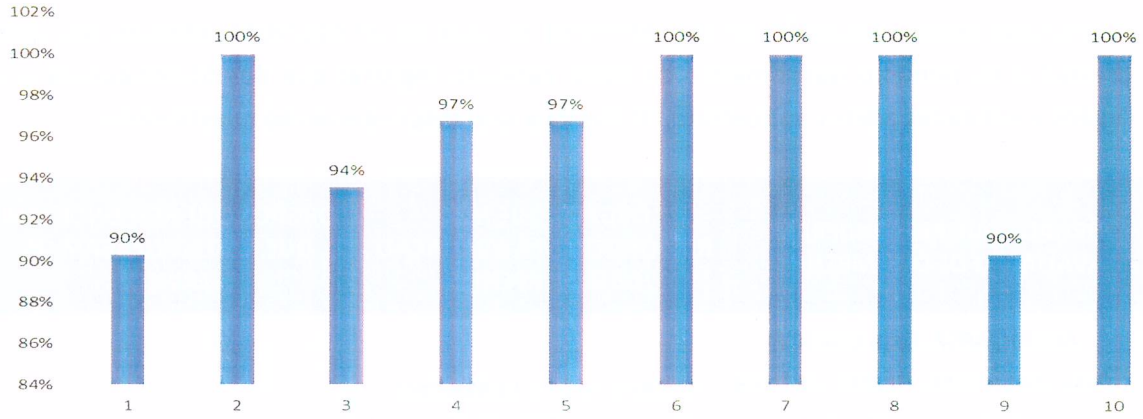
Caso a média seja inferior a 60 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e ao prazo, caberá à Contratada adotar ações e medidas para a melhoria do serviço nesse aspecto. O gráfico abaixo representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme descrito na tabela acima.



**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.

**Média de Satisfação por tipo de Serviço**

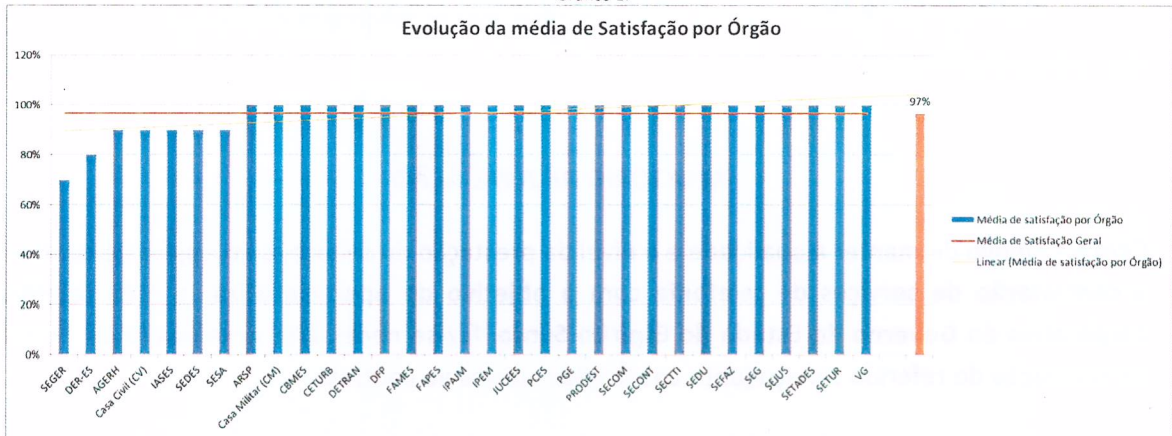


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

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

Gráfico 2.

**Evolução da média de Satisfação por Órgão**



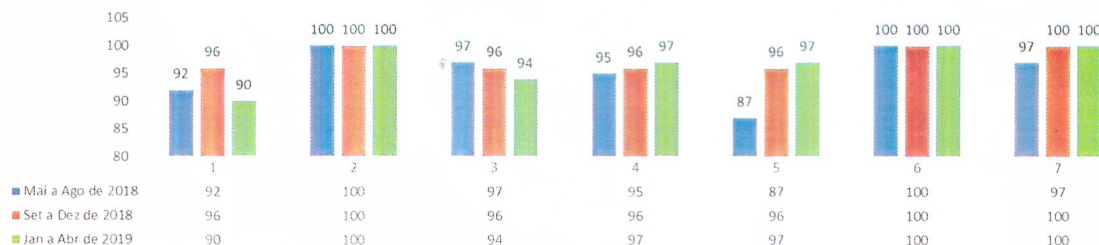
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que todos os órgãos do Governo obtiveram média superior a 60 pontos.

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.

**Evolução do Aspecto de Qualidade**



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

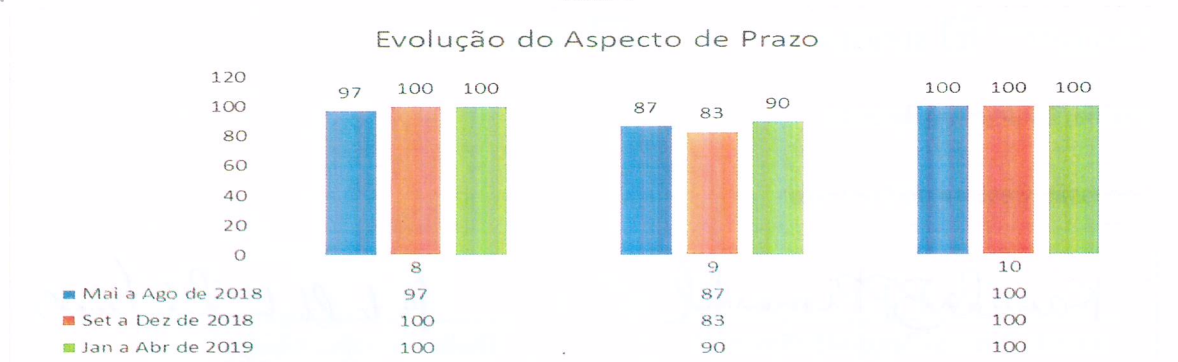




**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

Podemos observar que a pesquisa relativa ao primeiro quadrimestre, período de janeiro a abril de 2019, a média em relação aos aspectos de qualidade oscilou numa variável entre 90 a 100 pontos, mantendo-se um valor superior a 60 (sessenta) pontos, conforme o disposto da Portaria 049-R/2010. No geral, houve melhora dos indicadores em comparação com as notas obtidas no terceiro quadrimestre 2018, exceto no quesito número 1 e 3.

Gráfico 4.

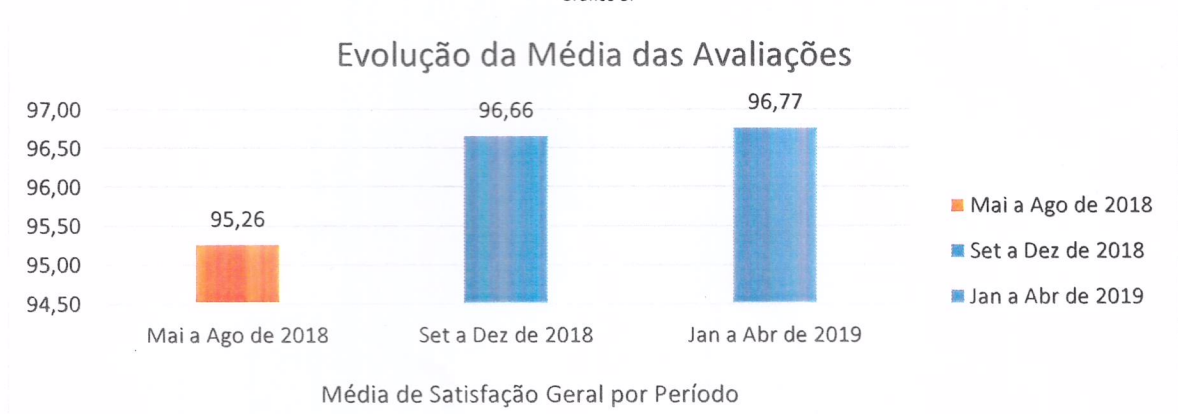


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Em relação ao aspecto de prazo apresentado no gráfico 4, houve um acréscimo da média no quesito 9 comparado a avaliação do terceiro quadrimestre de 2018.

Apresentamos no gráfico 5 o resultado das últimas avaliações, no sentido de analisar e comparar graficamente a evolução das médias gerais de satisfação e propor a contratada, caso houver a necessidade, melhoria na prestação dos serviços.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Após apuração do resultado da avaliação relativa ao período de janeiro a abril de 2019, podemos destacar no gráfico 5 que a avaliação referente ao período de maio a agosto de 2018, apresentava 95,26 pontos, assim, é notória a evolução da média nas avaliações subsequentes, cabendo destacar, que no primeiro quadrimestre de 2019 apresentou resultado de 96,77 pontos.

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e prazo sobre os serviços prestados no primeiro quadrimestre de 2019,

*[Handwritten signature]*



**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

podemos concluir que a CONTRADA obteve **96,77** (noventa e seis vírgula setenta e sete) pontos, permitindo atribuir a avaliação como **SUFICIENTE**.

O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos e entidades, por meio do Portal de Contratos do Governo do Estado, no sítio: [www.contratos.es.gov.br](http://www.contratos.es.gov.br), e a contratada será cientificada do resultado.

CONCLUSÃO:  **SUFICIENTE**

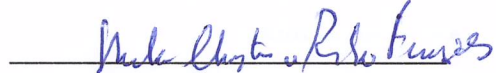
**INSUFICIENTE**

Vitória, 29 de maio de 2019.

Comissão Gestora do Contrato:



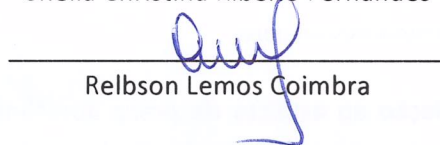
Kamila Broetto Pegorette Pimentel



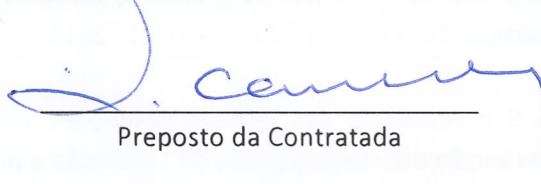
Sheila Christina Ribeiro Fernandes



Silvana Cristina de Souza



Relbson Lemos Coimbra



Preposto da Contratada