



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
Período: SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2018

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)?	23	1	0	96
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?	24	0	0	100
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	23	1	0	96
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?	23	1	0	96
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	23	1	0	96

*Mlu K W
any*



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SÉGER
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?	24	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?	24	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?	24	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?	20	4	0	83
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	24	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)
240	232	$RA=100 \times 232/240$	96,66

[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

PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017 refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2018, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 24 (vinte e quatro) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
ARSP, Casa Civil (CV), CBMES, CETURB, DFP, ESESP, IASES, IEMA, IOPES, IPEM, JUCEES, PCES, PGE, SEAG, SECOM, SECONT, SECTTI, SECULT, SEDES, SEFAZ, SEG, SESPORT, SETUR, VG	ADERES, AGERH, APEES, CEASA, DER, DETRAN, DIO, FAMES, FAPES, HPM, IDAF, IJSN, INCAPER, IPAJM, PMES, PROCON, PRODEST, RTV, SCM, SECOM, SEDH, SEDU, SEDURB, SEGER, SEJUS, SEP, SESA, SESP, SETADES, SETOP	
24	30	0

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

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.

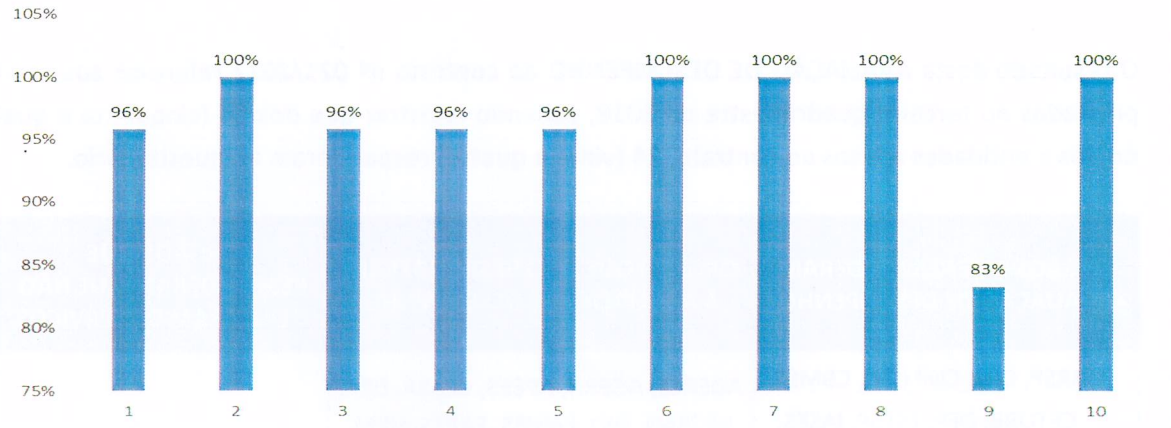
Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto no item 14 do Termo de Referência que integra o Contrato n.º 021/2017. É importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, 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

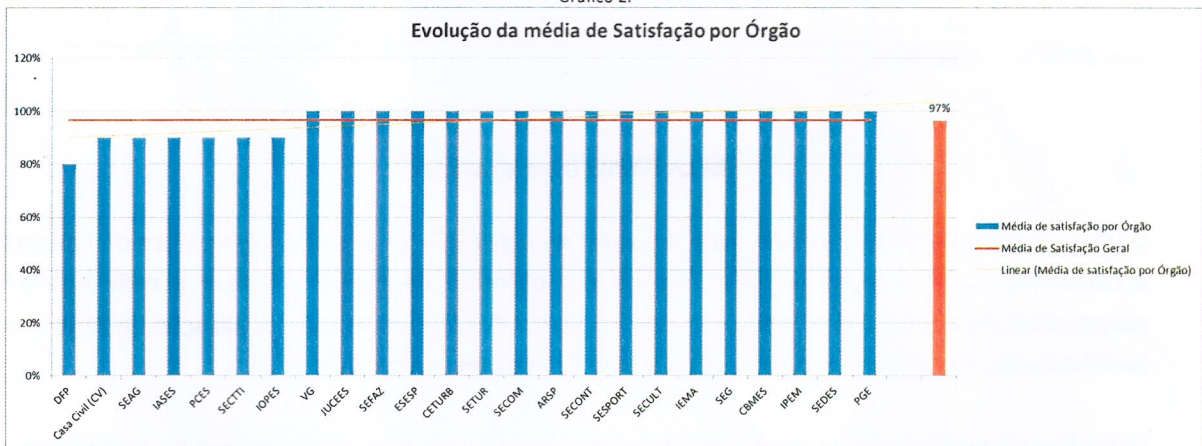
Média de Satisfação por tipo de Serviço



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.



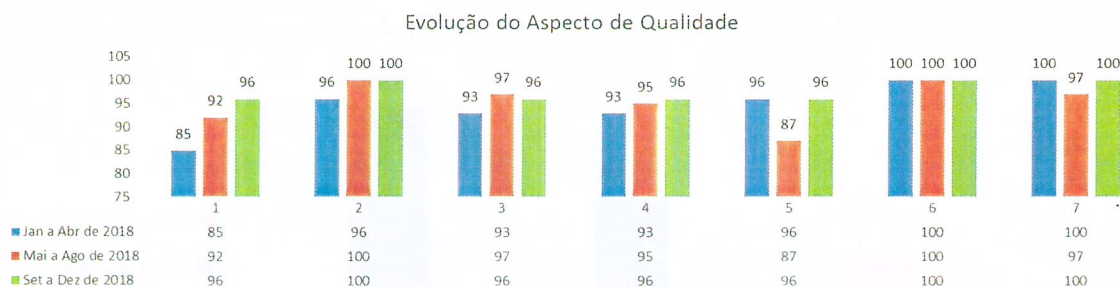
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

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”.



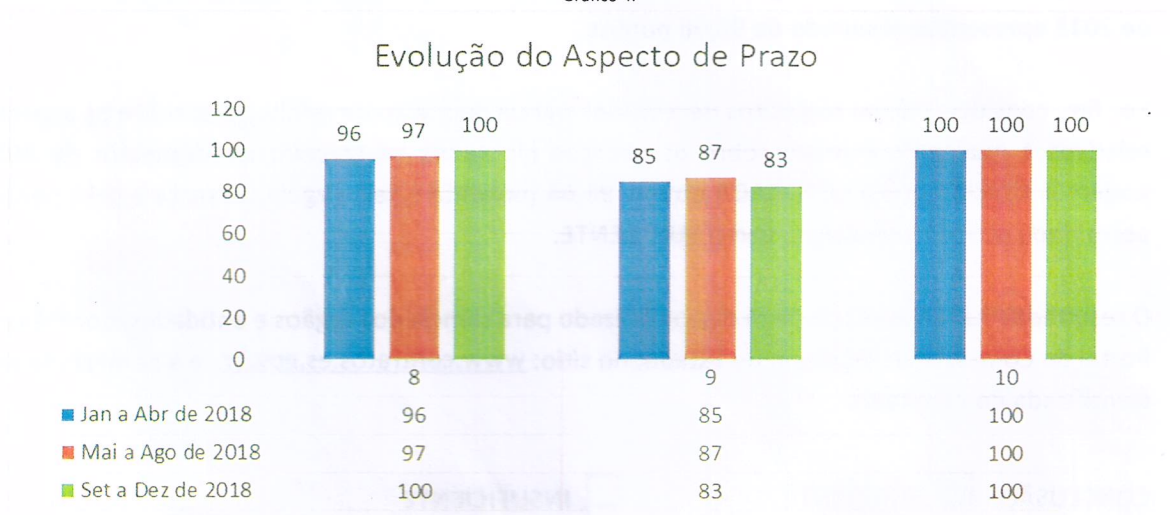
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Podemos observar que a pesquisa relativa ao terceiro quadrimestre, período de setembro a dezembro de 2018, a média em relação aos aspectos de qualidade oscilou numa variável entre 96 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 segundo quadrimestre, exceto no quesito número 3, havendo um decréscimo de 1 ponto.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

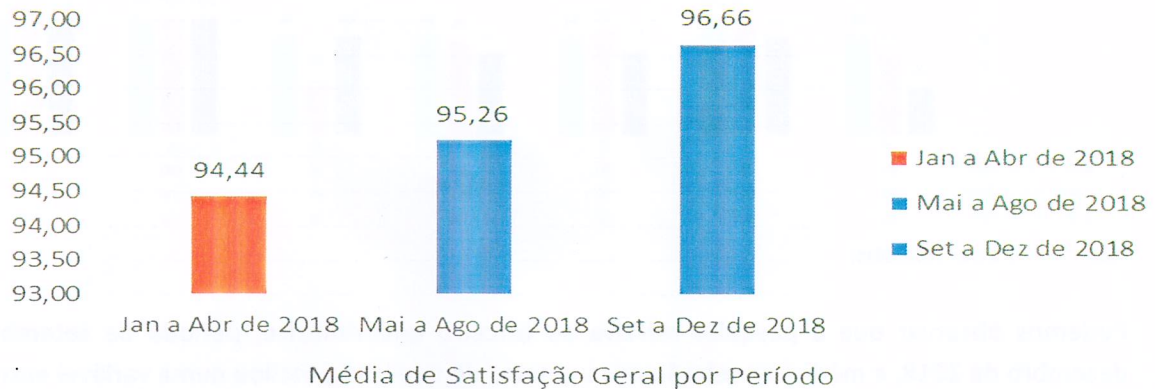
Em relação ao aspecto de prazo apresentado no gráfico 4, houve um acréscimo na média nos quesitos 8 e 10 e um decréscimo no quesito 9 de acordo com a avaliação do segundo quadrimestre de 2018.

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.



Evolução da Média das Avaliações



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Após apuração do resultado da avaliação relativa ao período de setembro a dezembro de 2018, podemos destacar no gráfico 5 que a primeira avaliação apresentava 94,44 pontos, assim, é notória a evolução da média nas avaliações subsequentes, cabendo destacar, que no terceiro quadrimestre de 2018 apresentou resultado de 96,66 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 terceiro quadrimestre de 2018, podemos concluir que a CONTRADA obteve **96,66** (noventa e seis vírgula sessenta e seis) 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, e a contratada será cientificada do resultado.

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

Vitória, 21 de fevereiro de 2019.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila B.P. Pimentel
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Silvana Cristina de Souza
Silvana Cristina de Souza

Relbison Lemos Coimbra
Relbison Lemos Coimbra

Sheila Christina Ribeiro Fernandes
Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Valéria Cacciari Vervloet
Valéria Cacciari Vervloet

Preposto da Contratada
Preposto da Contratada