



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
Período: JUNHO A SETEMBRO DE 2017

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	64666220	DATA:	2013
CONTRATO Nº:	002/2017	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	CLARO S/A		
CNPJ:	40.432.544/0001-47	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	739.804,85
VIGÊNCIA:	18/02/2017	A	01/03/2018
OBJETO: prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do STFC.			

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)	40	5	0	89
2. A contratada fornece mensalmente o demonstrativo (detalhamento) de utilização dos serviços?	44	1	0	98
3. 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	3	0	93
4. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	41	4	0	91
5. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	45	0	0	100

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?	44	1	0	98
7. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	42	3	0	93

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?	39	6	0	87
9. A contratada disponibiliza as faturas no prazo estabelecido no contrato e com prazo hábil para as providências de conferências, atestos e solicitação de pagamento?	43	2	0	96
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	39	6	0	87
11. Resultado da média geral de satisfação				93

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
460	429	$RA=100 \times 429/460$	93,26

Handwritten signature and initials in blue ink.



RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

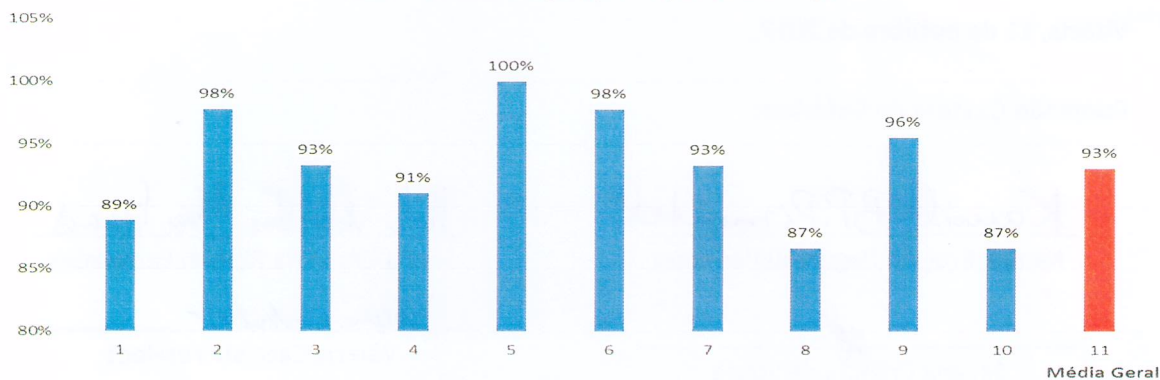
Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a prestação de serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do STFC, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação do referido serviço junto aos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

Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na cláusula décima sexta do contrato nº 002/2017, que trata da avaliação de desempenho, 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 a 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

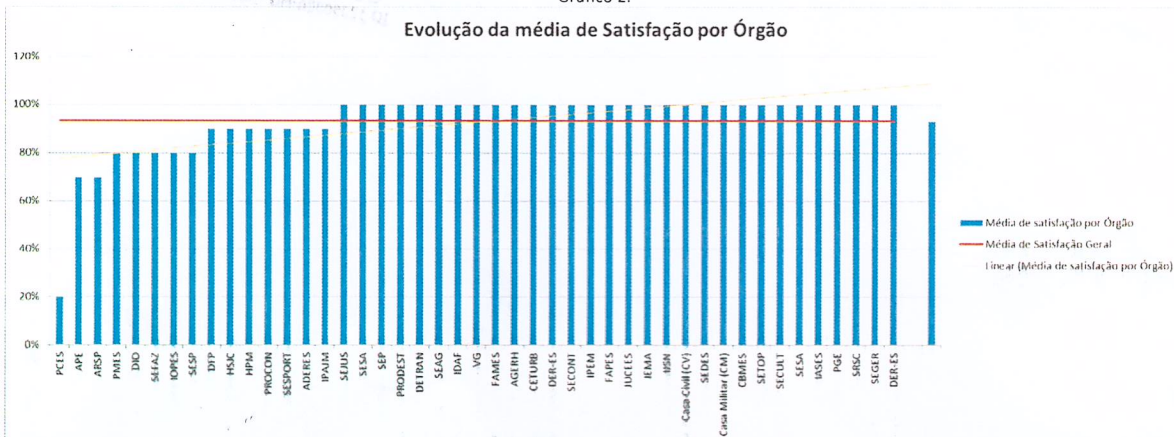


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2017).

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.

Evolução da média de Satisfação por Órgão



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2017).

Handwritten notes and signatures:
Kor
Shel
amp
Kp
A circled signature at the bottom right.



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

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que a Polícia Civil do Estado do Espírito Santo (PCES) obteve média inferior a 60 pontos, contudo, mesmo que o resultado da média geral tenha significado suficiente, atendendo o disposto da Portaria 049-R/2010, a CONTRATADA deverá adotar medidas e ações na melhoria contínua dos serviços junto ao órgão, de modo que o nível da qualidade do serviço estejam sempre acima da média.

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 002/2017, refere-se aos serviços prestados durante o segundo quadrimestre de 2017, cabendo registrar que dos 66 (sessenta e seis) órgãos e entidades adesos ao contrato, 46 (quarenta e seis) responderam ao questionário.

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os atributos relativos à qualidade e prazo dos serviços prestados nesse período, podemos concluir que a CONTRADA obteve **93,26** pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

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, 11 de outubro de 2017.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila B.P. Pimentel
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Sheila Christina Ribeiro Fernandes
Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Silvana Cristina de Souza
Silvana Cristina de Souza

Valéria Cacciari Vervloet
Valéria Cacciari Vervloet

Relbson Lemos Coimbra
Relbson Lemos Coimbra

Ana Carolina B. Ribeiro
Preposto da Contratada
CLARO S. 777
Ana Carolina B. Ribeiro
Gerente de Contas RJ/ES
ID 12399988-MG • CPF 059.074.976-06