



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO: JUNHO A SETEMBRO DE 2020

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	2020-HN86J (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:	R\$ 739.804,85
VIGÊNCIA:	18/02/2017 a 01/03/2021		
OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA ORIGINADA DE TERMINAIS DO STFC.		

QUALIDADE

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO UTILIZOU	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)	16	1	10	94
2. A contratada fornece mensalmente o demonstrativo (detalhamento) de utilização dos serviços?	25	0	2	100
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?	23	1	3	96
4. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	13	0	14	100
5. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	12	0	15	100
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da	22	1	4	96



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

CONTRATANTE participando das definições contratuais?				
7. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	21	1	5	95

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	3	100
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?	25	1	1	96
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	14	0	13	100
Média de satisfação				97,72

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
200	195	$RA = 100 \times 195/200$	97,50



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 002/2017, refere-se aos serviços prestados no período de junho a setembro de 2020, cabendo registrar que dos 73 (setenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 27 (vinte e sete) responderam ao questionário. A tabela abaixo apresenta os órgãos que realizaram a pesquisa.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS
ADERES, AGERH, ARSP, DETRAM, FAPES, IEMA, IJSN, IPAJM, JUCEES, PGE, PROCON, PRODEST, SCV, SEAG, SECOM, SECONT, SECULT, SEDES, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEGER, SEP, SESA, SEMOBI, VG.	APEES, CAPAAC, CBMES, CETURB, CRE METROPOLITANO, CREFES, DER, DFP, DIO, DSPM, ESESP, FAMES, HABF, HDRC, HDS, HEAC, HIMABA, HINSG, HJSN, HMSA, HPF, HRAS, HSJC, HSL, IASES, IDAF, INCAPER, IPEM, PCES, PMES, RTV, SCM, SESP, SETADES, SECTI, SEJUS, SESPORT, SETUR, SRSCI, SRSC, SRSSM, SESA, HEMOES VITÓRIA, HEMOS COLATINA, HEMOES LINHARES, HEMOES SÃO MATEUS.	
27	46	0

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

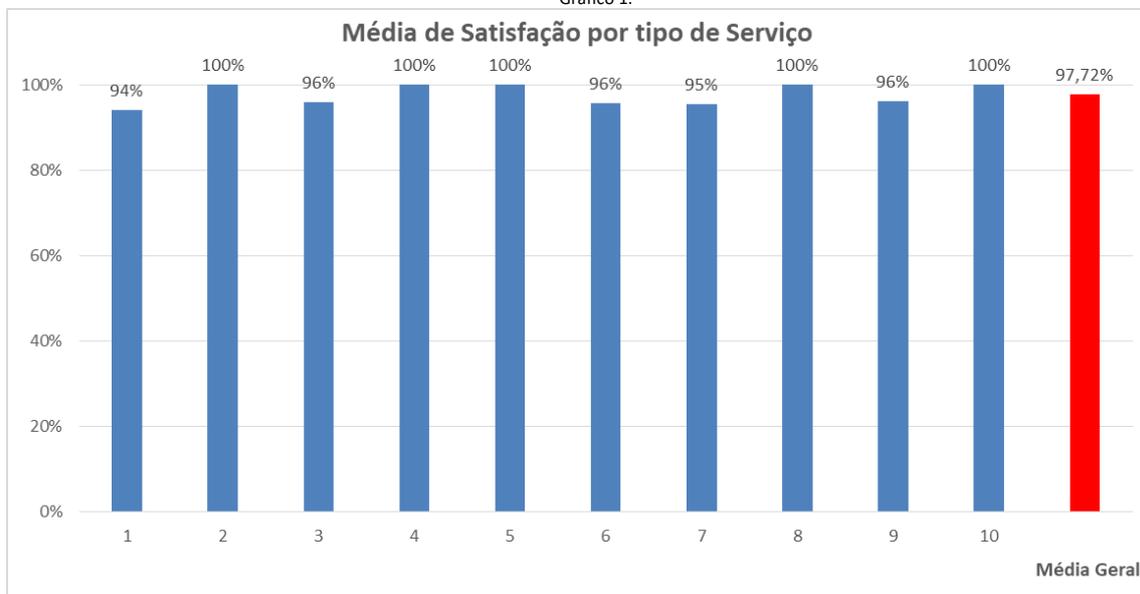
Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto do contrato é a **prestação de serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do STFC**, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação junto aos Órgãos adesos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



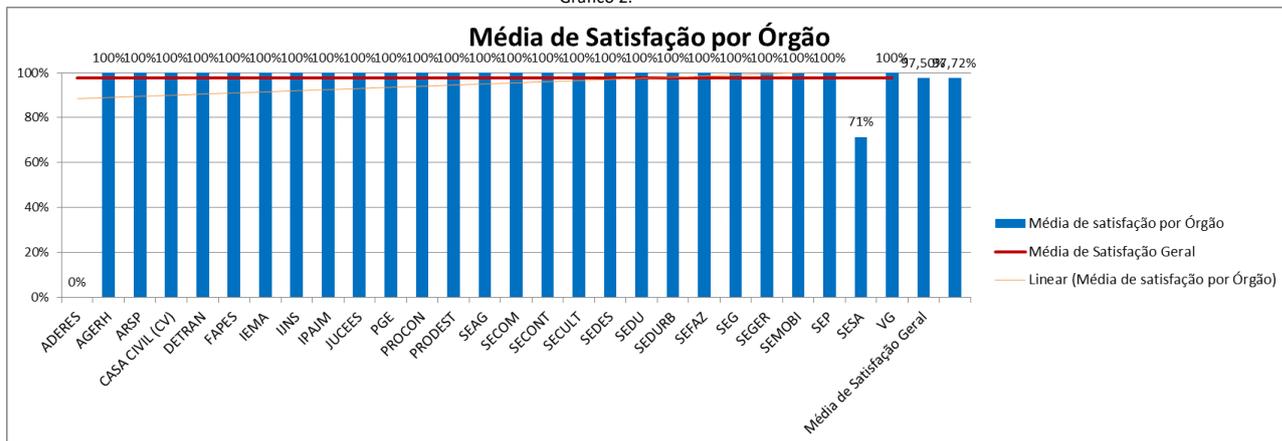
Gráfico 1.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

O Gráfico 1 representa a média de satisfação por tipo de serviço executado. É possível observar um equilíbrio sobre as médias que variam entre 94 (noventa e quatro) e 100 (cem) pontos.

Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

Demonstrando o nível da qualidade sobre os serviços executados no período avaliado, o Gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão.

A Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo – ADERES cujo nível de satisfação dos serviços utilizados teve valor 0 (zero) atribuído, discorre sobre problemas com atendimento de Call Center que além de ser uma ferramenta de difícil comunicação nenhum dos agentes em atendimento conseguem dar um direcionamento ou informação clara para resolver os problemas básicos de uma simples informação, como um serviço de Conta ou Fatura, por exemplo.

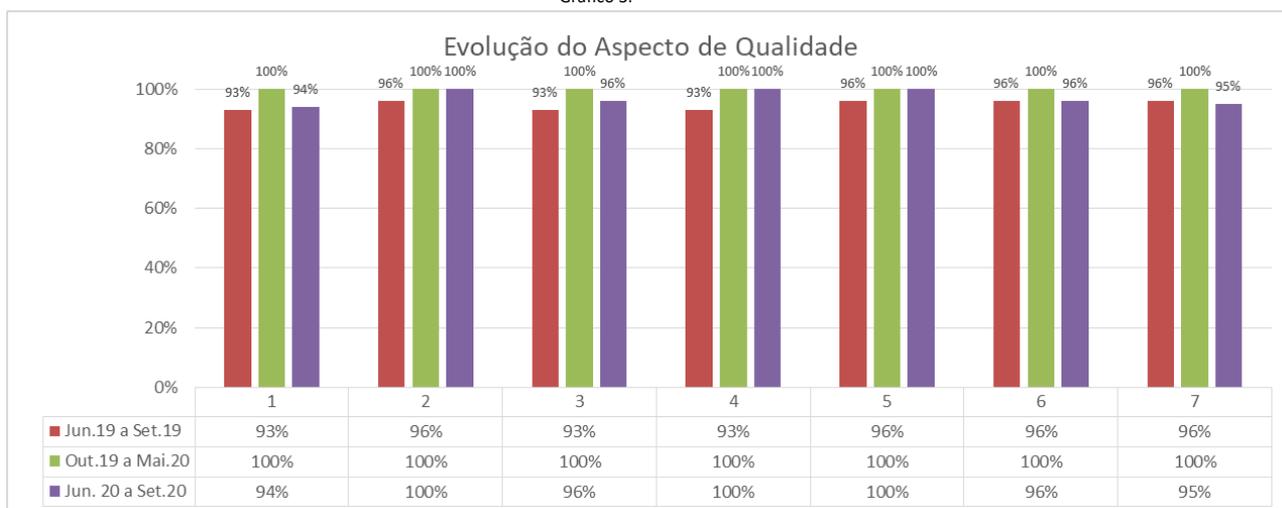


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

A Secretaria Estadual de Saúde relata a solicitação de uma segunda via de fatura que chegou fora do prazo. Com exceção dos órgãos acima citados, todos os demais participantes da avaliação demonstraram nível máximo de satisfação de acordo com os serviços que foram utilizados.

Os Gráficos 3 e 4 representam a evolução dos atributos relativos à qualidade e ao prazo comparando com as duas avaliações anteriores.

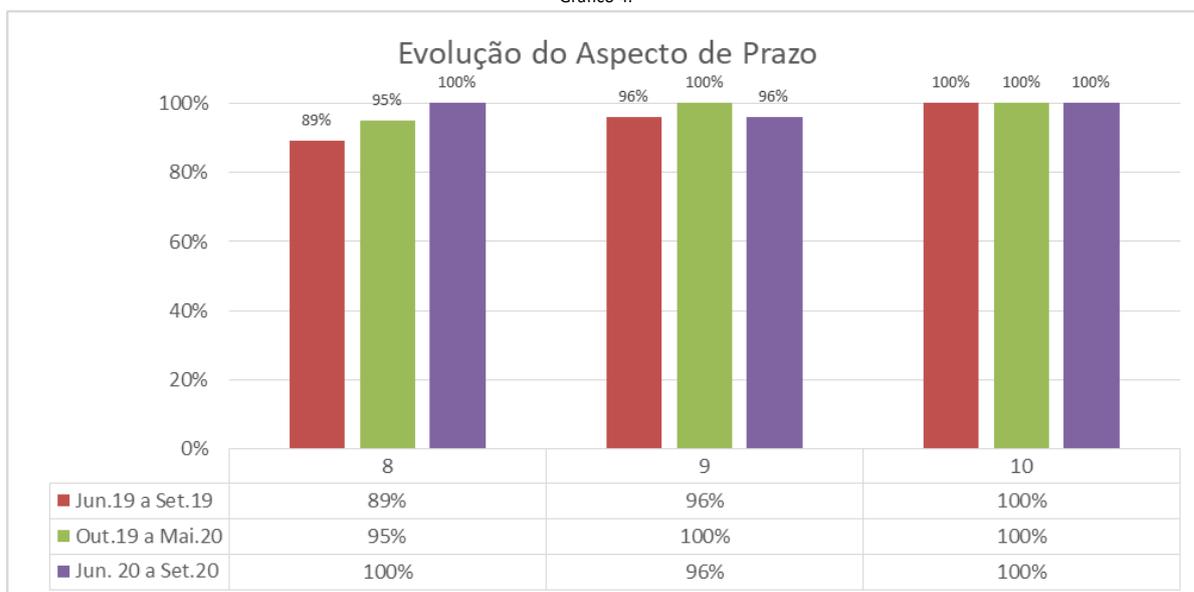
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

Em relação a qualidade, os aspectos 1, 3, 6 e 7 tiveram uma queda na pontuação. Os demais permaneceram com média máxima de satisfação.

Gráfico 4.

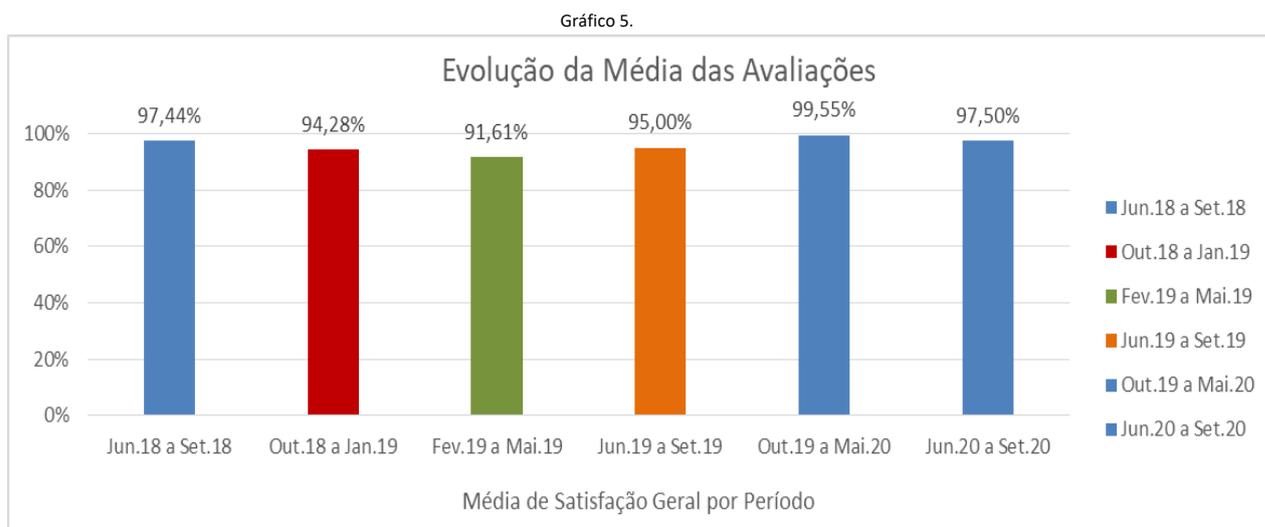


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).



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

Quanto ao aspecto prazo, representado no Gráfico 4, se comparado a avaliação do período anterior, de outubro de 2019 a maio de 2020, observa-se um aumento na pontuação do item 8 que trata da prestação dos serviços funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana e uma queda na pontuação do item 9 que trata da disponibilidade das faturas.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

O Gráfico 5 demonstra a evolução da média geral, representando assim a evolução do nível de satisfação em relação às últimas avaliações.

As avaliações são realizadas para apurar o nível de satisfação dos serviços em cada período. Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e ao prazo sobre os serviços prestados no período de junho a setembro de 2020 o resultado final da avaliação manteve valor superior a 60 (sessenta) pontos. A CONTRATADA obteve média geral de 97,50 (noventa e sete vírgula cinquenta) pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

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

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

Vitória, 14 de abril de 2020.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Carolina Bragatto Dal Piaz e Relbson Lemos Coimbra.

Ciência da Contratada: Ana Carolina Barbosa Ribeiro

ASSINATURAS (6)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOR
assinado em 05/05/2021 09:13:54 -03:00

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOV
assinado em 04/05/2021 18:31:17 -03:00

CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ

SUBGERENTE SUB-FG
SEGER - SUCOR
assinado em 05/05/2021 16:52:10 -03:00

GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

REQUISITADO
SEGER - GECOV
assinado em 05/05/2021 11:44:14 -03:00

RELBSON LEMOS COIMBRA

COMISSIONADO
SEGER - GECOR
assinado em 04/05/2021 15:53:35 -03:00

ANA CAROLINA BARBOSA RIBEIRO

CIDADÃO
assinado em 12/05/2021 17:09:54 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 12/05/2021 17:09:55 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISELENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR | QC-01 - SEGER - SUCOD)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2021-6BW1CK>