



**RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**  
**Período: OUTUBRO DE 2020 A FEVEREIRO 2021**

**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)	12	0	10	100
2. A contratada fornece mensalmente o demonstrativo (detalhamento) de utilização dos serviços?	21	0	1	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?	18	1	3	95
4. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	11	0	11	100
5. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	9	0	13	100
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da	19	1	2	95



**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?	17	1	4	94

**PRAZO**

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO UTILIZOU	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?	21	0	1	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?	20	1	1	95
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	16	0	6	100
Média de satisfação				97,94

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
168	164	$RA = 100 \times 164/168$	97,62



**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 outubro de 2020 a fevereiro de 2021, cabendo registrar que dos 72 (setenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 22 (vinte e dois) responderam ao questionário. A tabela abaixo apresenta os órgãos que realizaram a pesquisa.

<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS</b>
ADERES, AGERH, APE, ARSP, CETURB, DETRAN, FAPES, IEMA, IJSN, INCAPER, JUCEES, PGE, PMES, PRODEST, SEAG, SECONT, SEG, SEGER, SEP, SETADES, SETUR, VG	CAPAAC, CBMES, CRE METROPOLITANO, CREFES, DER, DFP, DIO, DSPM, ESESP, FAMES, HABF, HDRC, HDS, HEAC, HIMABA, HINSG, HJSN, HMSA, HPF, HRAS, HSJC, HSL, IASES, IDAF, IPAJM, IPEM, PCES, PROCON, RTV, SCM, SCV, SECOM, SECTI, SECULT, SEDES, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEJUS, SESA, SESP, SESPORT, SEMOBI, SRSCI, SRSC, SRSSM, UIJM, HEMOS VITÓRIA, HEMOES COLATINA, HEMORES LINHARES, HEMOES SÃO MATEUS.	
<b>22</b>	<b>51</b>	<b>0</b>

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

**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.

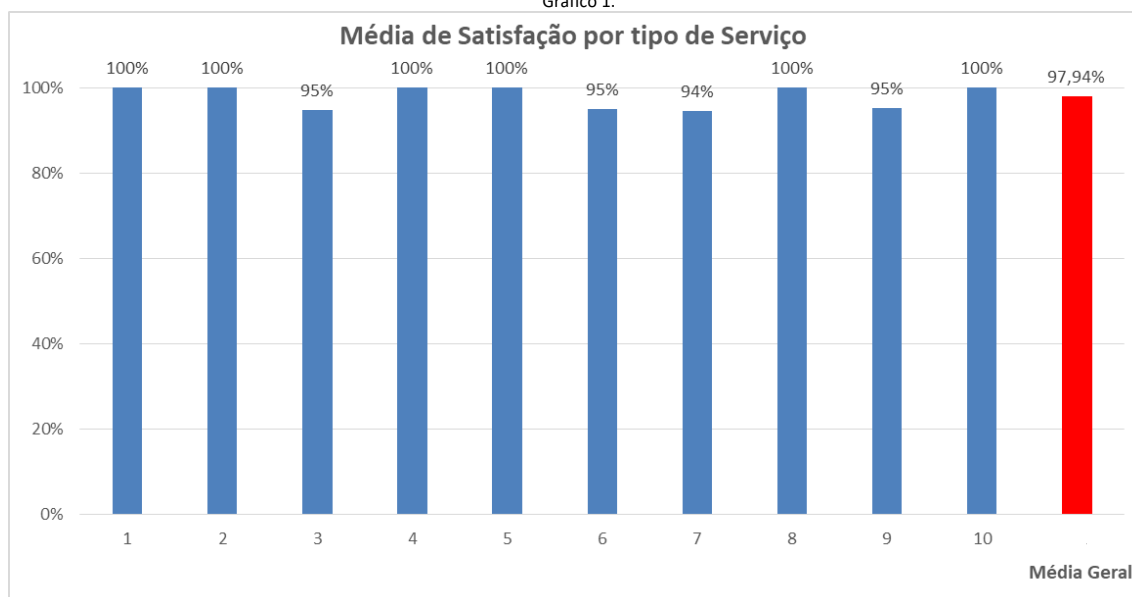
Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na cláusula décima sexta do contrato nº 002/2017, que trata da avaliação de desempenho, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados 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.



**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

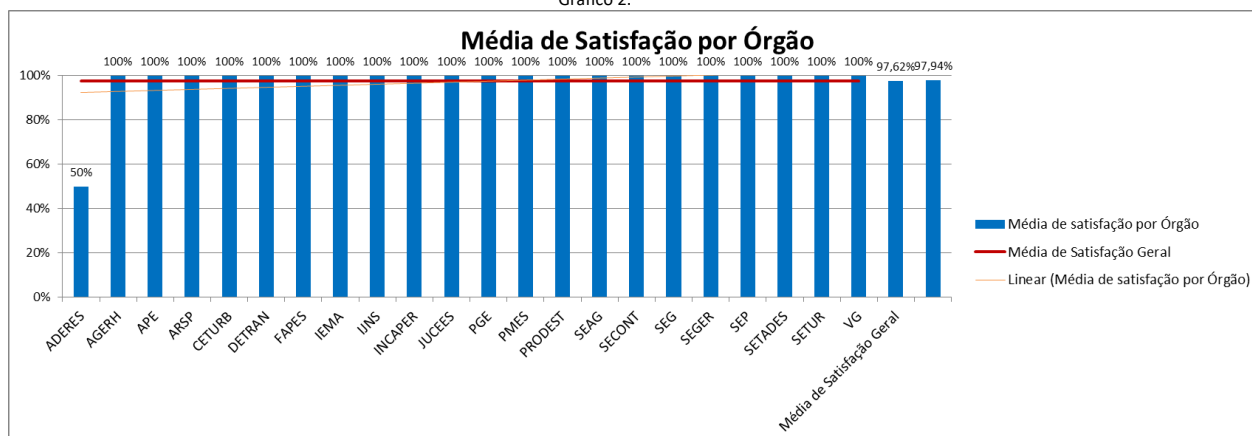
Gráfico 1.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

O Gráfico 1 representa a média de satisfação por tipo de serviço executado. Com percentual variando entre 94% e 100% observa-se um equilíbrio no nível de satisfação da prestação dos serviços.

Gráfico 2.



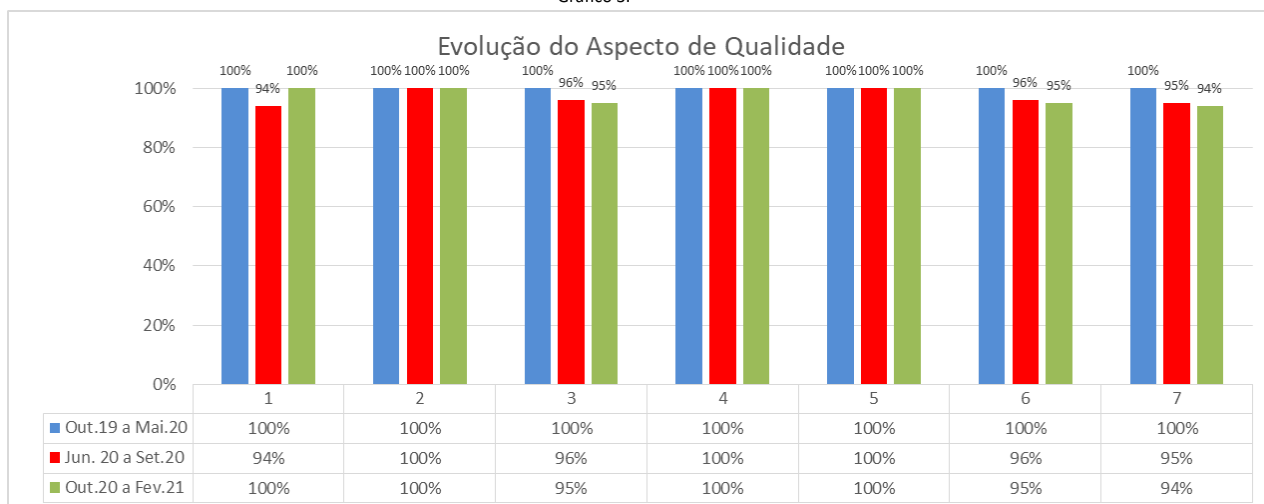
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

Demonstrando o nível da qualidade sobre os serviços executados no período avaliado, o Gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão. Com exceção da Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo – ADERES que relatou sobre dificuldades na comunicação com o canal de atendimento, todos os demais participantes da avaliação se dizem estar 100% satisfeitos com a prestação do serviço.



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

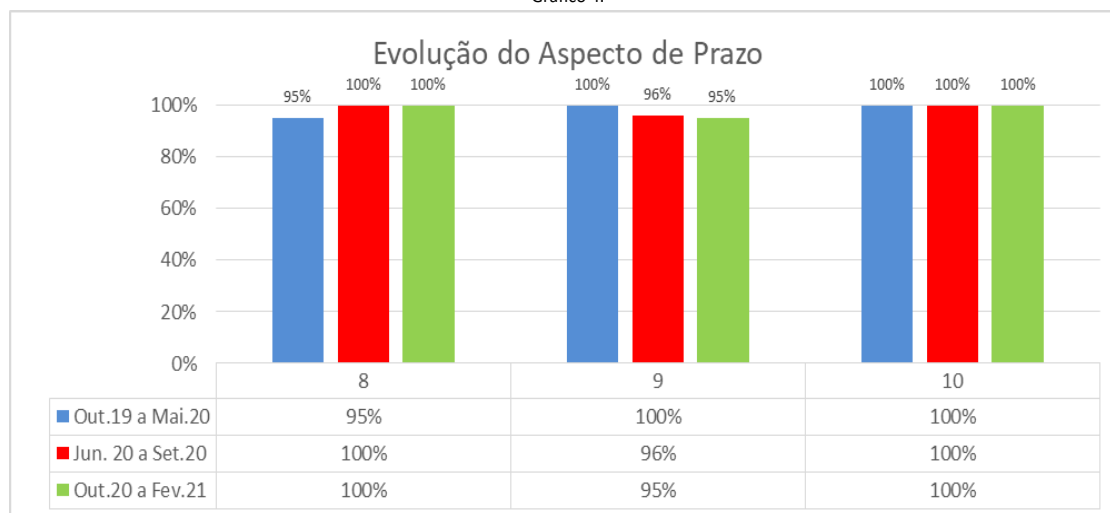
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

Em relação a qualidade, como pode ser observado, os itens 3, 6 e 7 tiveram uma discreta queda na pontuação, enquanto os demais atributos tiveram aumento ou se mantiveram no nível máximo de satisfação.

Gráfico 4.



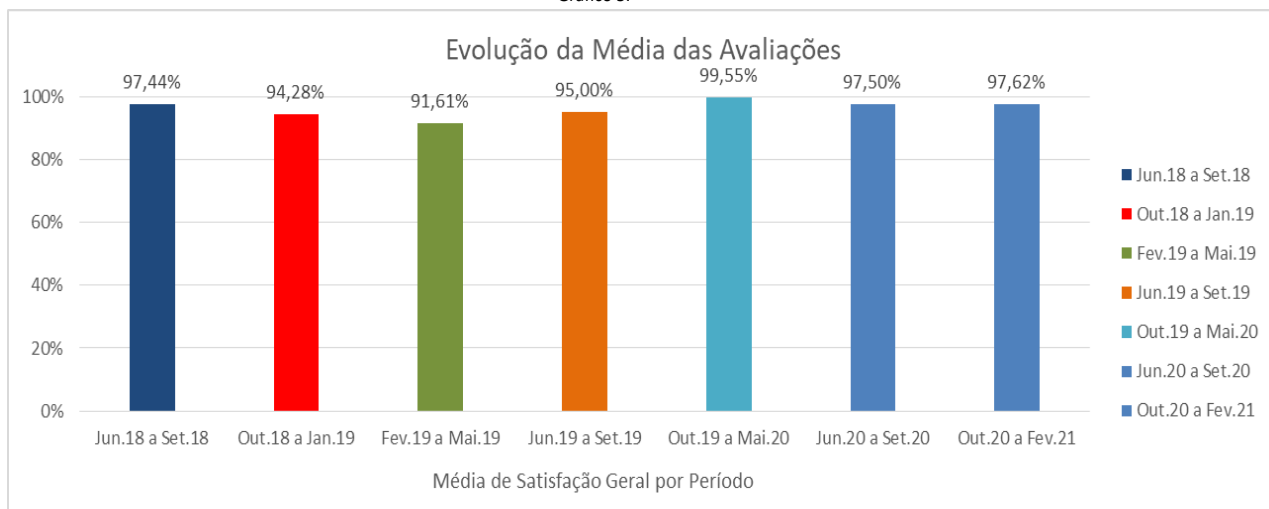
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

Representando o aspecto prazo, o gráfico 4 demonstra que em relação ao período avaliado anteriormente (junho a setembro de 2020), o item 9 teve uma queda de 1 ponto percentual em sua média. Nos demais itens a pontuação se manteve no nível máximo.



**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 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

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 outubro de 2020 a fevereiro de 2021 e considerando o encerramento do contrato em 01 de março de 2021, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 60 (sessenta) pontos. A CONTRATADA obteve média geral de 97,62 (noventa e sete vírgula sessenta e dois) 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](http://www.contratos.es.gov.br), e a contratada será cientificada.

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

Vitória, 15 de abril de 2021.

**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 (5)

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 09:14:03 -03:00

### **WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR**

GERENTE FG-GE  
SEGER - GECOV  
assinado em 04/05/2021 18:31:41 -03:00

### **CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**

SUBGERENTE SUB-FG  
SEGER - SUCOR  
assinado em 05/05/2021 16:50:48 -03:00

### **GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**

REQUISITADO  
SEGER - GECOV  
assinado em 05/05/2021 11:44:38 -03:00

### **ANA CAROLINA BARBOSA RIBEIRO**

CIDADÃO  
assinado em 08/07/2021 17:25:12 -03:00



#### **INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 08/07/2021 17:25:13 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por GISELENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR I 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-L1RDHZ>