



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: FEVEREIRO DE 2019 A MAIO DE 2019

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 01/03/2020		
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)	28	3	0	90
2. A contratada fornece mensalmente o demonstrativo (detalhamento) de utilização dos serviços?	28	3	0	90
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?	29	2	0	94
4. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	27	4	0	87
5. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	28	3	0	90

anf
M



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?	30	1	0	97
7. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	30	1	0	97

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?	30	1	0	97
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?	24	7	0	77
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	30	1	0	97
Resultado da média geral de satisfação				91,61

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
310	284	$RA = 100 \times 284/310$	91,61

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 002/2017, refere-se aos serviços prestados no período de fevereiro a maio de 2019, cabendo registrar que dos 70 (setenta) órgãos e entidades adesos ao contrato, 31 (trinta e um) 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, CETURB, DER, DIO, EESP, FAPES, HJSN, HMSA, HSJC, IDAF, IEMA, IJSN, IOPEs, IPAJM, JUCEES, PGE, PRODEST, SECONT, SECULT, SEDES, SEFAZ, SEG, SEJUS, SEP, SESA, SESP, SETUR, UIJM, VG.	APEES, CAPAAC, CBMES, CRE. METROP., CREFES, DETRAN, DFP, HMP (DSPM), FAMES, HABF, HDRC, HDS, HEAC, HIMABA, HINSG, HPF, HRAS, HSL, IASES, INCAPER, IPEM, PC, PMES, PROCON, RTV, SCM, SCV, SETADES, SEAG, SECOM, SECTI, SEDU, SEDURB, SEGER, SESPORT, SETOP, SRSCI, SRSC, SRSSM.	
31	39	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 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 a Contratada adotar ações e medidas para a melhoria do serviço.

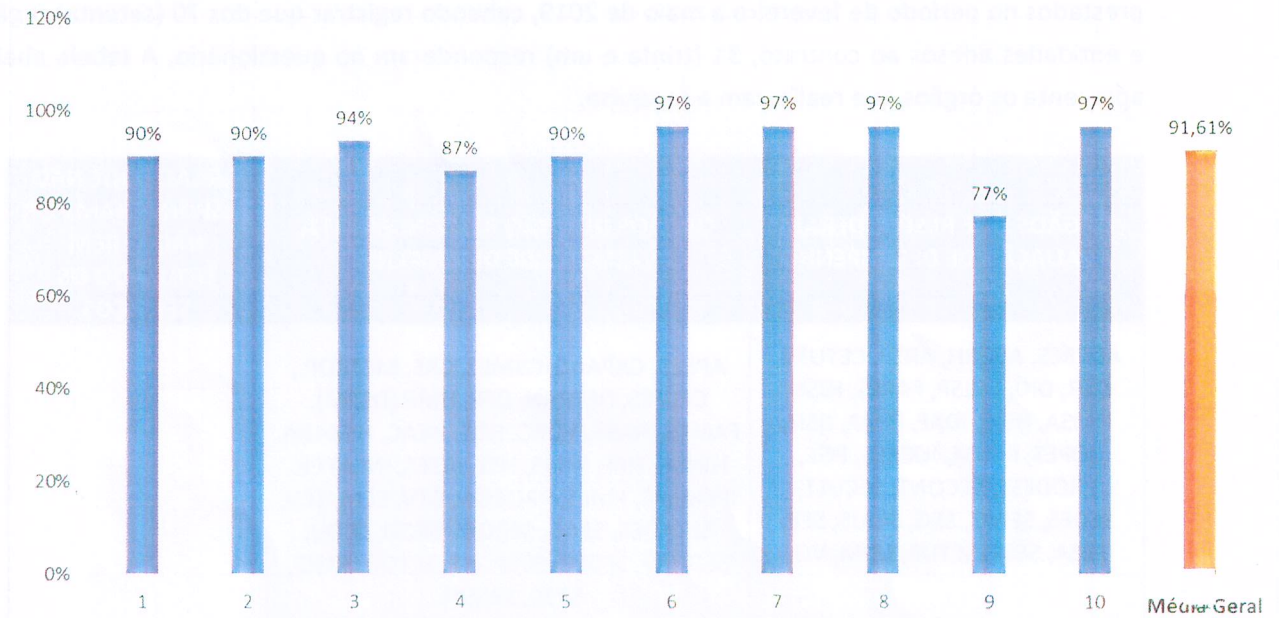
Handwritten signatures and initials in blue ink.



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

Gráfico 1.

Média de Satisfação por tipo de Serviço



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

O gráfico acima representa a média de satisfação por tipo de serviço executado. O atributo 9, com média de satisfação correspondente a 77%, refere-se à disponibilização de faturas. Os órgãos participantes da avaliação registraram dificuldades em tirar faturas online e o não recebimento das mesmas.

Gráfico 2.

Média de Satisfação por Órgão



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

A média de satisfação por órgão, representada no gráfico 2, demonstra o nível da qualidade sobre os serviços executados no período. Órgãos com médias de satisfação entre 60% e 70% relatam que o canal de atendimento GSINC não está atualizado no que se refere aos serviços contratados, dificuldades em conseguir uma visita junto a gerente de conta e na mudança de cadastro do gestor.

Handwritten signatures and initials.

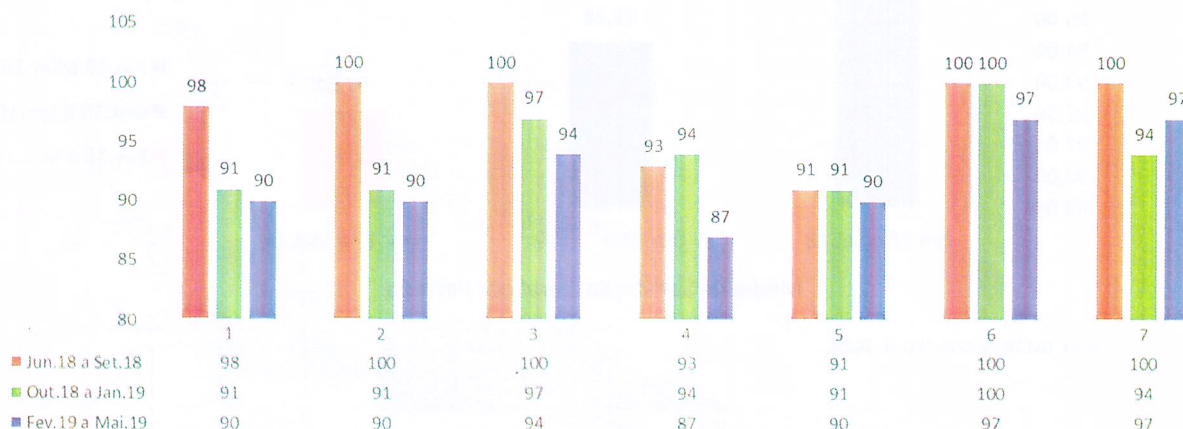


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

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

Gráfico 3.

Evolução do Aspecto de Qualidade

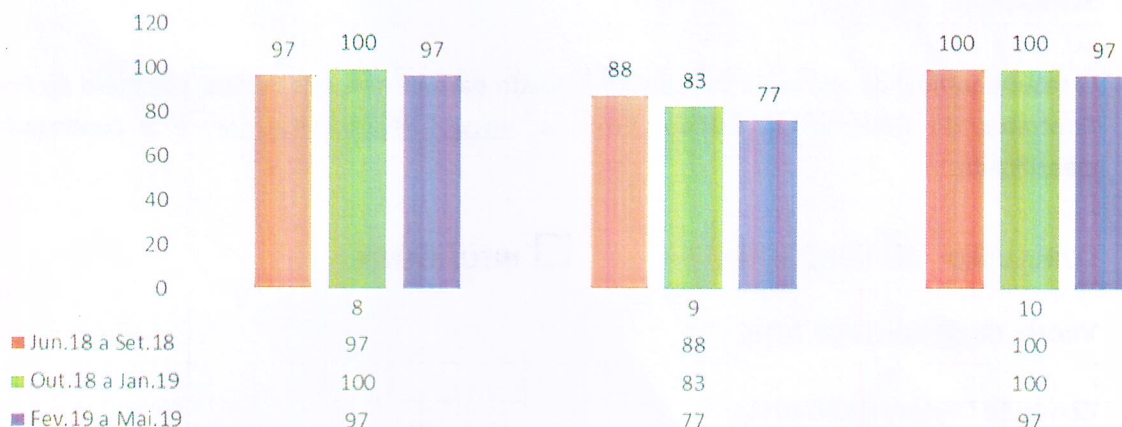


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Em relação ao aspecto qualidade, se comparado aos anos anteriores, podemos observar no gráfico 3 que, com exceção do atributo 7, as demais médias tiveram um decréscimo. Para o atributo 4, houve alegação da não antecipação de informação para casos de ocorrências de interrupções.

Gráfico 4.

Evolução do Aspecto de Prazo



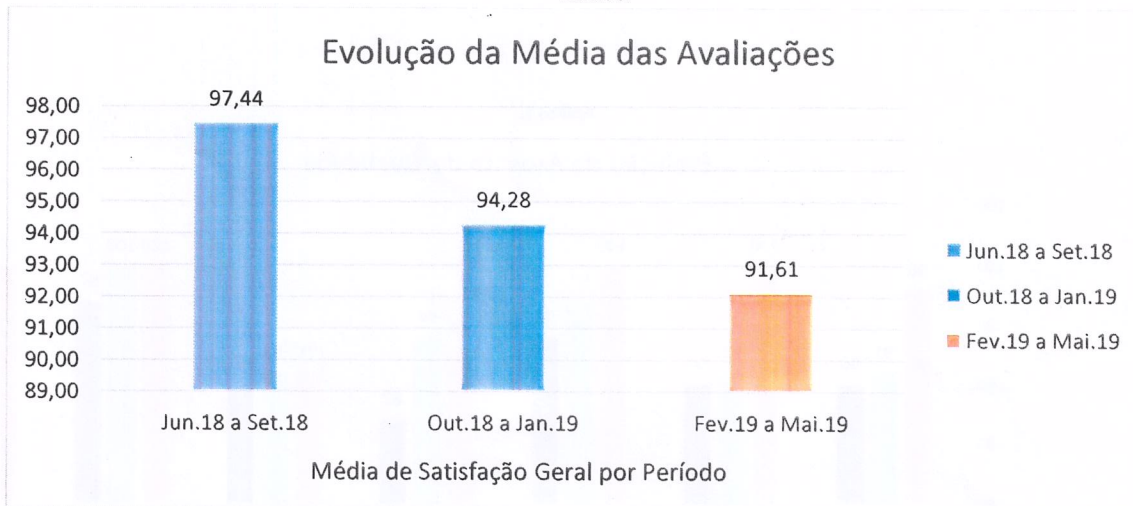
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Em relação ao aspecto prazo, representado no gráfico 4, faz-se necessário reforçar as observações dos órgãos em relação ao acesso e recebimentos de faturas.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

O gráfico 5 demonstra a evolução da média geral comparando a avaliação do período Fevereiro a Maio de 2019 com as duas realizadas anteriormente, representando assim a evolução do nível de satisfação. Consta-se que houve um decréscimo em relação a nota das avaliações anteriores.

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 prazo sobre os serviços prestados no período de Fevereiro a Maio de 2019, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 6 (seis) pontos. A CONTRATADA obteve média geral de 91,61 (noventa e um virgula sessenta e um) 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

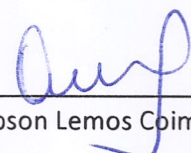
INSUFICIENTE

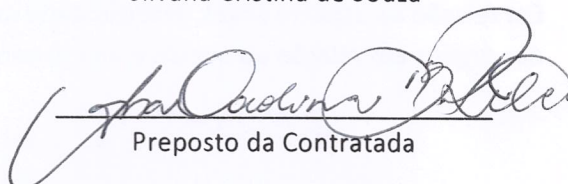
Vitória, 08 de agosto de 2019.

Comissão Gestora do Contrato:


Sheila Christina Ribeiro Fernandes


Silvana Cristina de Souza


Relbson Lemos Coimbra


Preposto da Contratada