



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: AGOSTO A NOVEMBRO DE 2017

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	66319641	DATA:	2017
CONTRATO Nº:	012/2017	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	CLARO S/A		
CNPJ:	40.432.544/0001-47	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	2.794.609,58
VIGÊNCIA:	18/07/2017	A	17/07/2018
OBJETO:	prestação de serviço móvel pessoal (SMP) e serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do SMP.		

QUALIDADE

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
1. A contratada atendeu as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato?	41	8	0	84
2. Os equipamentos fornecidos pela contratada estavam em conformidade com as especificações técnicas?	38	11	0	78
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	32	17	0	65
4. Houve erros nas faturas quanto à forma e preços pactuados?	40	9	0	82
5. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	44	5	0	90
6. Para atendimento ao usuário e assistência Técnica a contratada manteve equipe qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	45	4	0	92
7. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	44	5	0	90

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

PRAZO

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
8. A contratada prestou serviços de forma contínua, comunicando no prazo estabelecido eventuais interrupções?	40	9	0	82
9. 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, inclusive quanto ao prazo de assistência técnica?	49	0	0	100
10. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	47	2	0	96
11. Resultado da média geral de satisfação				86

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
490	420	$RA=100 \times 420/490$	85,71

Handwritten signature and date: 14/10/19



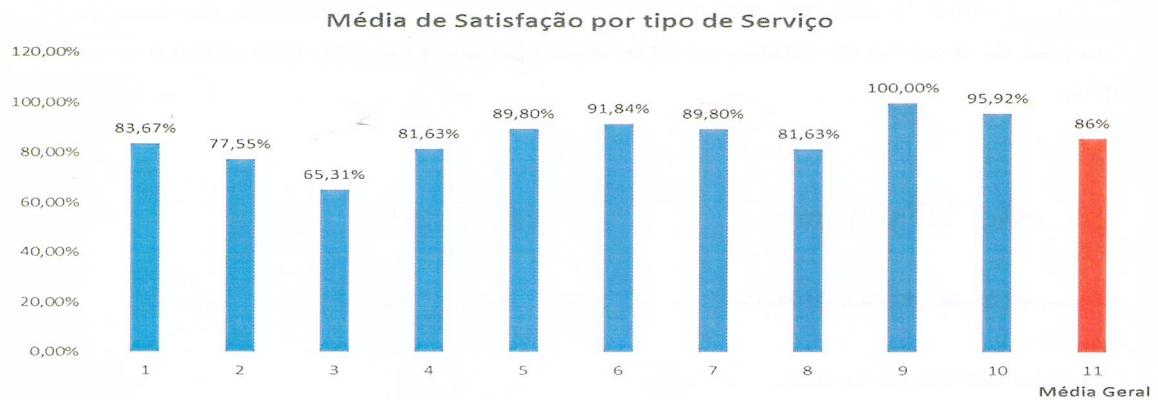
RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a prestação de serviço móvel pessoal (SMP) e serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do SMP, 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 13 do contrato nº 012/2017, 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 a avaliação como INSUFICIENTE e se obtiver média superior a 60 pontos, permite atribuir a avaliação como SUFICIENTE.

Caso a média seja 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.

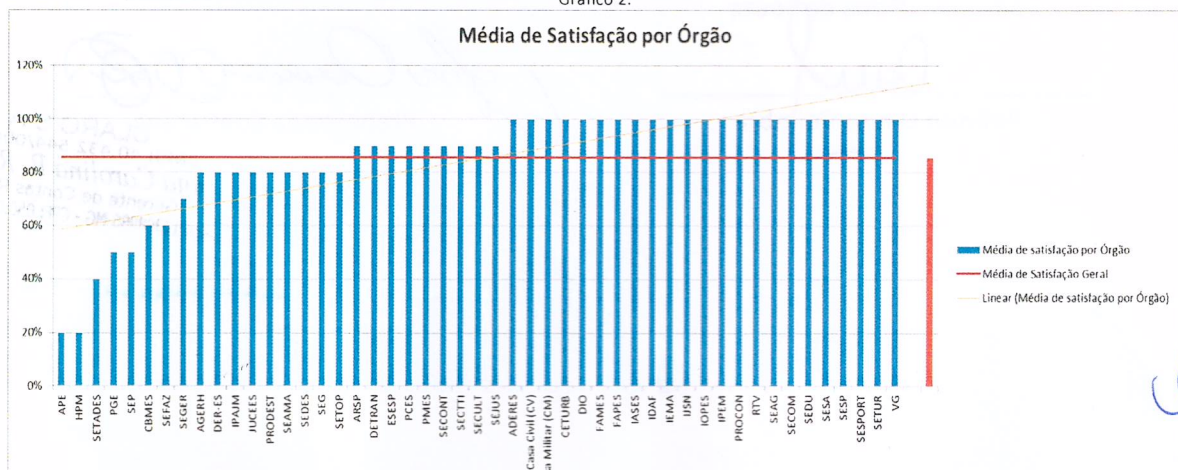
Gráfico 1.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2017).

O gráfico 2 representa a evolução da média de satisfação por órgão, demonstrando o nível da qualidade geral sobre os serviços executados nesse período.

Gráfico 2.



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

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2017).

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que o APE, HPM, SETADES, PGE e SEP, obtiveram média bem inferior a 60%, demonstrando que os serviços não foram atendidos satisfatoriamente em determinado aspecto, onde requer atenção específica, por parte da Contratada, no cumprimento da resolução desses problemas.

Cabe destacar, que mesmo que o resultado individual entre o CBMES, SEFAZ (ambas 60%) e a SEGER (70%), atenderam o limite da média disposto pela Portaria 049-R, a Contratada deverá adotar medidas e ações na melhoria contínua desses serviços, de modo que o nível da qualidade do serviço estejam sempre acima da média.

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 012/2017, refere-se aos serviços prestados no período de agosto a novembro de 2017, cabendo registrar que dos 55 (cinquenta e cinco) órgãos e entidades adesos ao contrato, 49 (quarenta e nove) 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 CONTRATADA obteve **86** (oitenta e seis) 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, 14 de dezembro de 2017.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Silvana Cristina de Souza

Valéria Cacciari Vervloet

Relbson Lemos Coimbra

Preposto da Contratada

CLARO S.A.
CNPJ: 40.432.544/0001-47
Ana Carolina B. Ribeiro
Gerente de Contas RJ/ES
RJ: 12398986-MG - CPF: 050.074.976-06