



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
Período: ABRIL A JULHO DE 2018

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
INÍCIO DE EXECUÇÃO:	A partir de 27/07/2017		
VIGÊNCIA:	18/07/2017	A	17/07/2019
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?	36	2	0	95
2. Os equipamentos fornecidos pela contratada estavam em conformidade com as especificações técnicas?	32	6	0	84
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	26	12	0	68
4. Houve erros nas faturas quanto à forma e preços pactuados?	35	3	0	92
5. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	37	1	0	97
6. Para atendimento ao usuário e assistência Técnica a contratada manteve equipe qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	38	0	0	100
7. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	34	4	0	89

Handwritten notes and signatures:
100
Kf
ang



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
1. A contratada prestou serviços de forma contínua, comunicando no prazo estabelecido eventuais interrupções?	34	4	0	89
2. 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?	38	0	0	100
3. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	38	0	0	100
4. Resultado da média geral de satisfação				92

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
380	348	$RA=100 \times 348/380$	91,57

PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 012/2017 refere-se aos serviços prestados no segundo quadrimestre de 2018, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 38 (trinta e oito) responderam ao questionário. A tabela abaixo apresenta os órgãos que realizaram a pesquisa.

Handwritten signatures and initials:
Marta
Ang
Kp
W



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, ARSP, Casa Civil (CV), Casa Militar (CM), CBMES, CEASA, CETURB, DER-ES, DETRAN, DIO, ESESP, FAMES, FAPES, HPM, IASES, IDAF, IEMA, IJSN, IPAJM, JUCEES, PCES, PGE, PROCON, PRODEST, SEAG, SEAMA, SECOM, SECONT, SECULT, SEDU, SEFAZ, SEG, SEGER, SEJUS, SEP, SESA, SETOP, SETUR	AGERH, APE, DPE, INCAPER, IOPES, IPEM, PMES, RTV, SETADES, SECTI, SEDES, SEDH, SEDURB, SESP, SESPORT, VG	
38	16	0

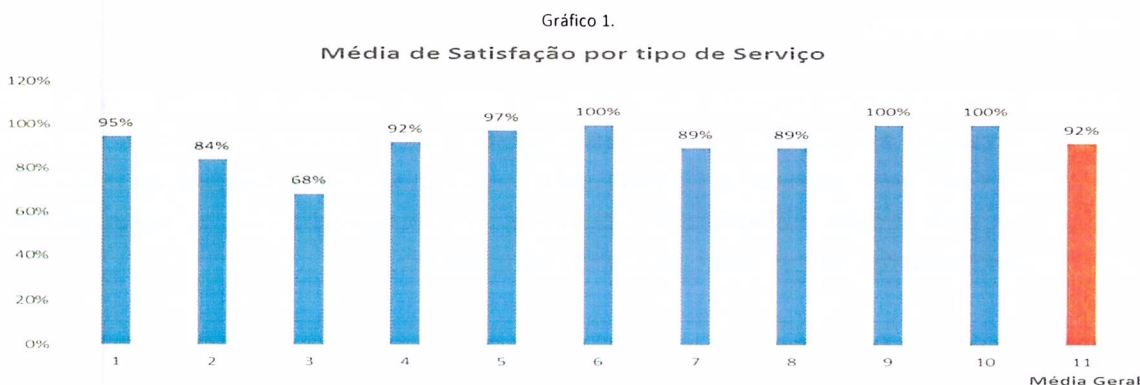
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

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 à avaliação como INSUFICIENTE e se obtiver média superior a 60 pontos, permite atribuir à avaliação como SUFICIENTE.

Caso a média seja inferior a 60 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e ao prazo, caberá à 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.



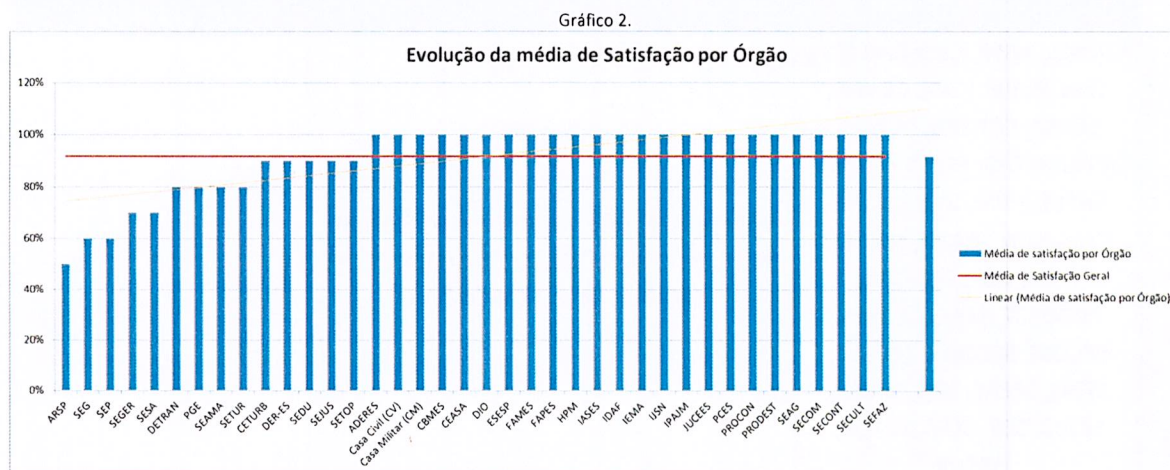
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

Handwritten signatures and initials:
Kp
S
M
D



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

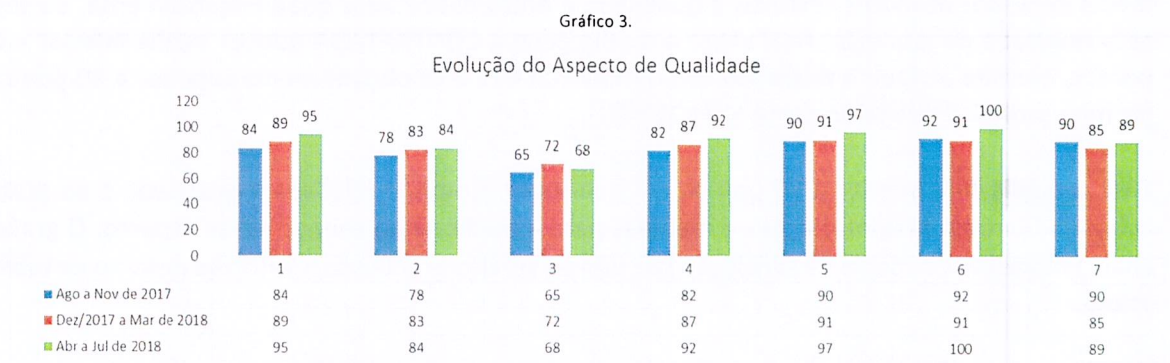
O gráfico 2 abaixo representa a evolução da média de satisfação por órgão, demonstrando o nível da qualidade geral sobre os serviços executados nesse período.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que a Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP) obteve média de 50 pontos e a Secretaria de Estado de Governo (SEG), Secretaria de Estado de Planejamento (SEP), ambas com 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 esteja sempre acima da média.

Além de apresentar a evolução da média de satisfação por órgão, iremos demonstrar através do gráfico 3 e 4, a evolução dos aspectos de “qualidade” e “prazo”.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

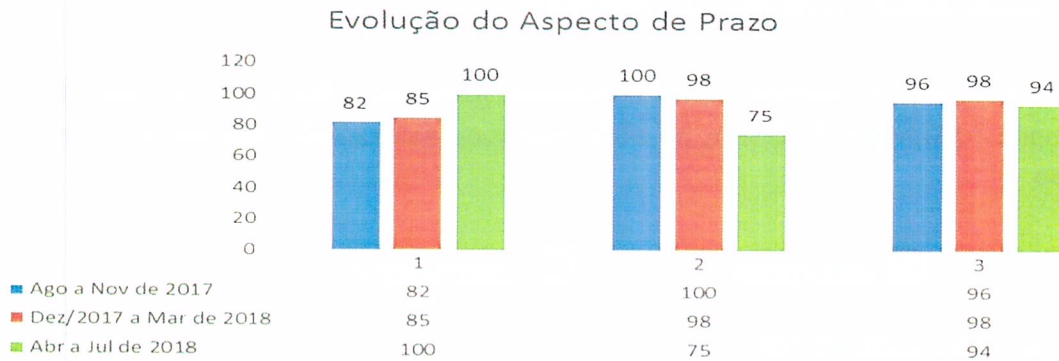
Podemos observar que no segundo quadrimestre à pesquisa, período de abril a julho de 2018, a média em relação aos aspectos de qualidade oscilou numa variável entre 68 a 100 pontos, mantendo-se um valor superior a 60 (sessenta) pontos, conforme o disposto da Portaria 049-R/2010. No geral, houve melhoria dos indicadores em comparação com as notas obtidas no primeiro quadrimestre, no que tange ao aspecto da qualidade.

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 4.

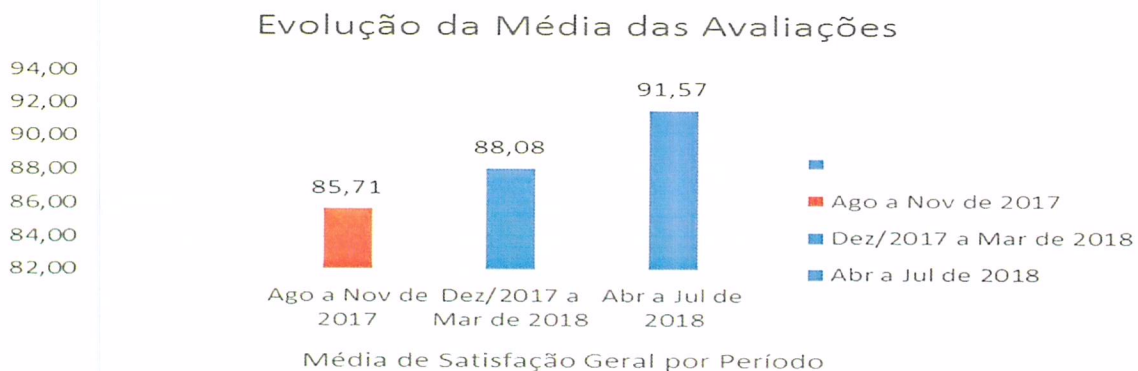


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

Em relação ao aspecto de prazo, apresentado no gráfico 4, houve uma queda na média referente ao atributo “2” (dois) resultando em 75 pontos, porém, não influenciou o resultado final da avaliação, mantendo-se um valor superior a 60 (sessenta) pontos, conforme o disposto da Portaria 049-R/2010.

Quanto ao resultado dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar as 3 (três) últimas avaliações, no sentido de analisar graficamente a evolução da média sobre o nível de satisfação geral, e propor a contratada, caso houver a necessidade, melhoria constante na prestação dos serviços, entretanto, neste relatório apresentaremos somente as duas últimas avaliações, considerando que o contrato em tela iniciou a execução em 27 de julho de 2017.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

As avaliações são realizadas quadrimestralmente 3 vezes ao ano, para apurar o nível de satisfação dos serviços em um determinado período. Após apuração dos dados sobre a avaliação no período de agosto a novembro de 2017, podemos destacar no gráfico 5 uma média apresentando 85,71 pontos, porém, é notória a evolução da média nas avaliações subsequentes, cabendo destacar, que no segundo quadrimestre de 2018 apresentou um aumento de 91,57 pontos.

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

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e ao prazo sobre os serviços prestados no segundo quadrimestre de 2018, podemos concluir que a CONTRADA obteve **91,57** (noventa e um vírgula cinquenta e sete) 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.

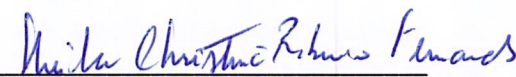
CONCLUSÃO: **SUFICIENTE** **INSUFICIENTE**

Vitória, 16 de agosto de 2018.

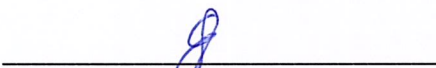
Comissão Gestora do Contrato:



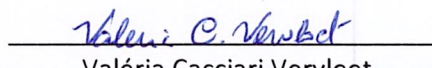
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel



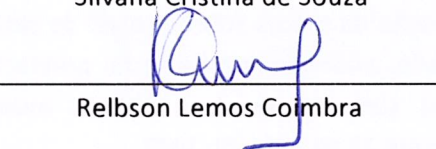
Sheila Christina Ribeiro Fernandes



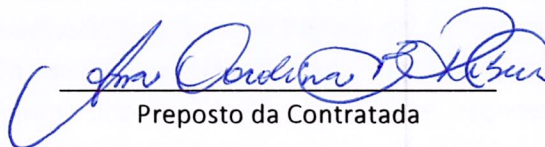
Silvana Cristina de Souza



Valéria Cacciari Vervloet



Relbson Lemos Coimbra



Preposto da Contratada