



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: AGOSTO A NOVEMBRO 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	1	0	97
2. Os equipamentos fornecidos pela contratada estavam em conformidade com as especificações técnicas?	34	3	0	92
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	29	8	0	78
4. Houve erros nas faturas quanto à forma e preços pactuados?	37	0	0	100
5. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	36	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?	37	0	0	100
7. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	35	2	0	95

*Handwritten signature/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

PRAZO				
ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
8. A contratada prestou serviços de forma contínua, comunicando no prazo estabelecido eventuais interrupções?	36	1	0	97
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?	37	0	0	100
10. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	37	0	0	100
Resultado da média geral de satisfação				96

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
370	354	$RA=100 \times 354/370$	95,67

#### PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 012/2017 refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2018, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 37 (trinta e sete) responderam ao questionário.

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, DIO, ESESP, FAMES, FAPES, HPM, IASES, IDAF, IEMA, IJSN, IOPES, IPAJM, IPEM, JUCEES, PCES, PMES, PROCON, PRODEST, SEAMA, SECOM, SECONT, SECULT, SEDU,	AGERH, APE, DPE, DETRAN, INCAPER, PGE, RTV, SETADES, SEAG, SECTI, SEDES, SEDH, SEFAZ, SEG, SESA, SESP, SESPORT	

Handwritten signature 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**

SEDURB, SEGER, SEJUS, SEP, SETOP, SETUR, VG		
37	17	0

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

### RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

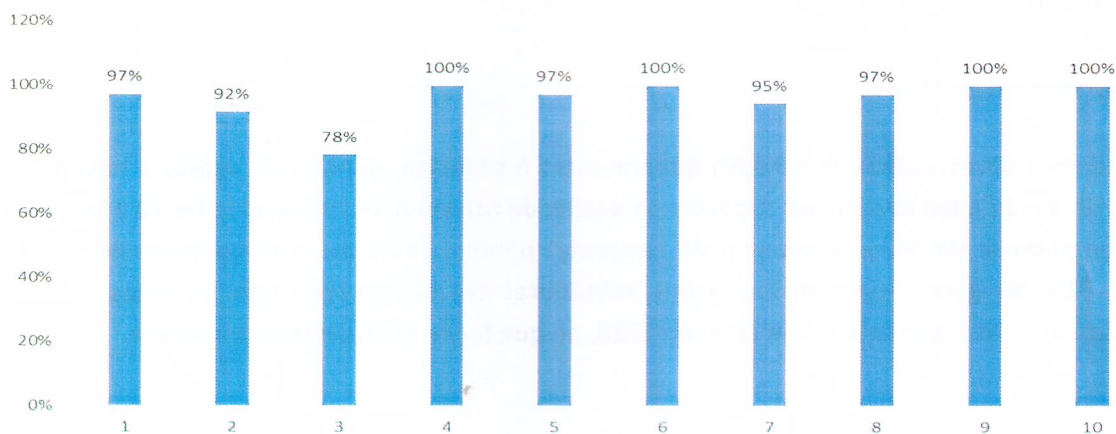
Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a **prestação de serviço móvel pessoal (SMP) e serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do SMP**, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação 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.

Gráfico 1.

Média de Satisfação por tipo de Serviço



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

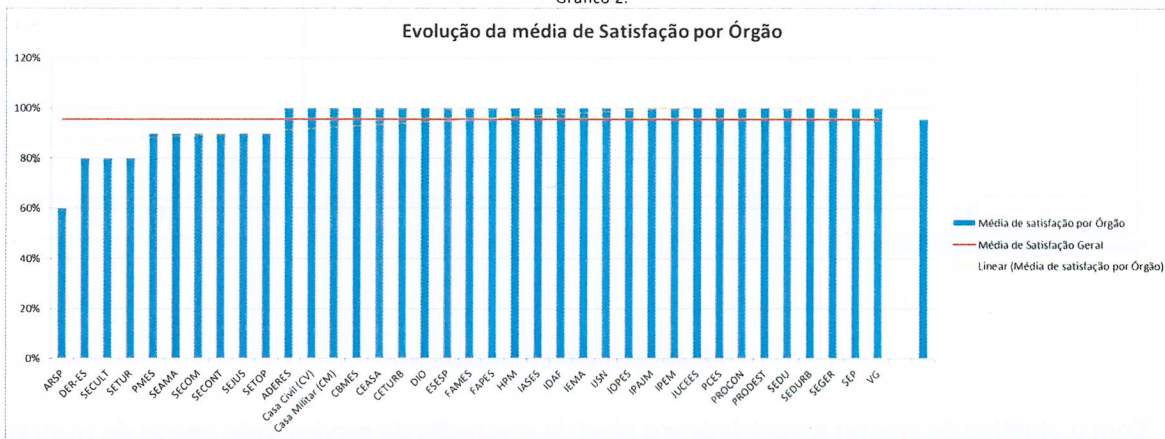
O gráfico 2 abaixo representa a evolução da média de satisfação por órgão, demonstrando o nível da qualidade geral sobre os serviços executados nesse período.

*Handwritten signature/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**

Gráfico 2.

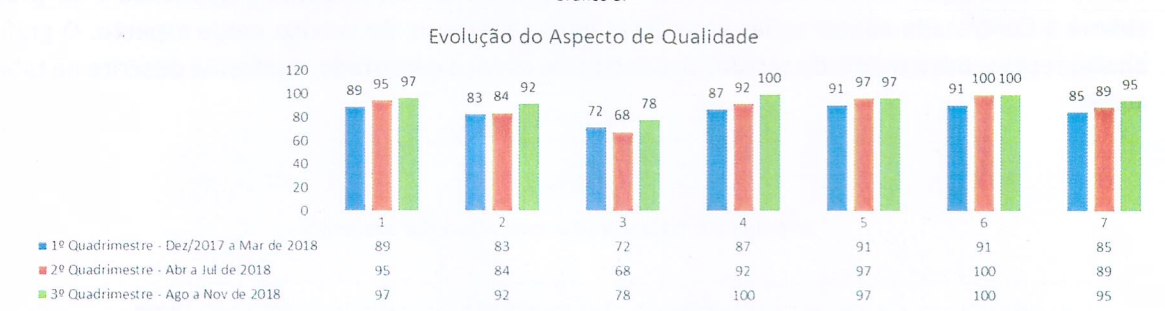


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que a Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP) obteve média de 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”.

Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

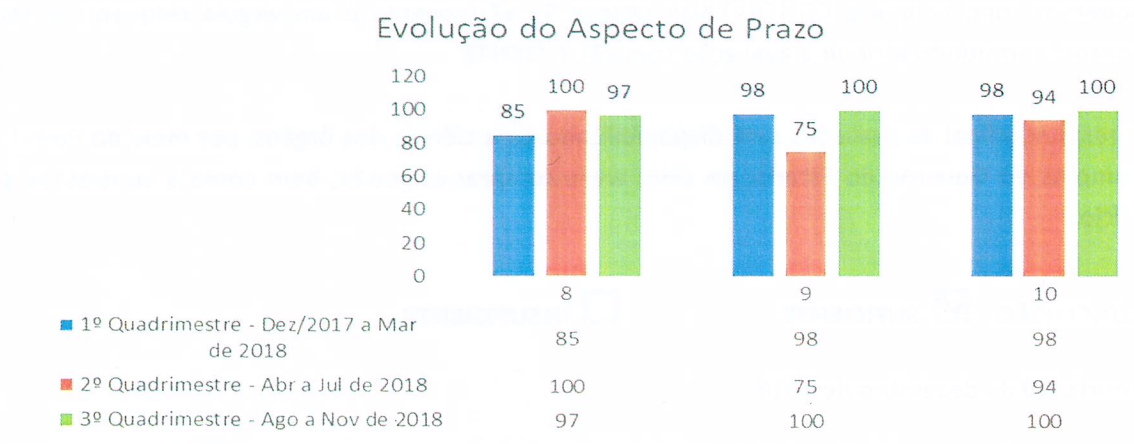
Podemos observar que no terceiro quadrimestre à pesquisa, período de agosto a novembro de 2018, a média em relação aos aspectos de qualidade oscilou numa variável entre 78 a 100 pontos, mantendo-se um valor superior a 60 (sessenta) pontos, conforme o disposto da Portaria 049-R/2010. No geral, houve melhoria dos indicadores em comparação com as notas obtidas no primeiro e no segundo quadrimestre de 2018, no que tange ao aspecto da qualidade.

Handwritten signatures and initials in blue ink.





Gráfico 4.

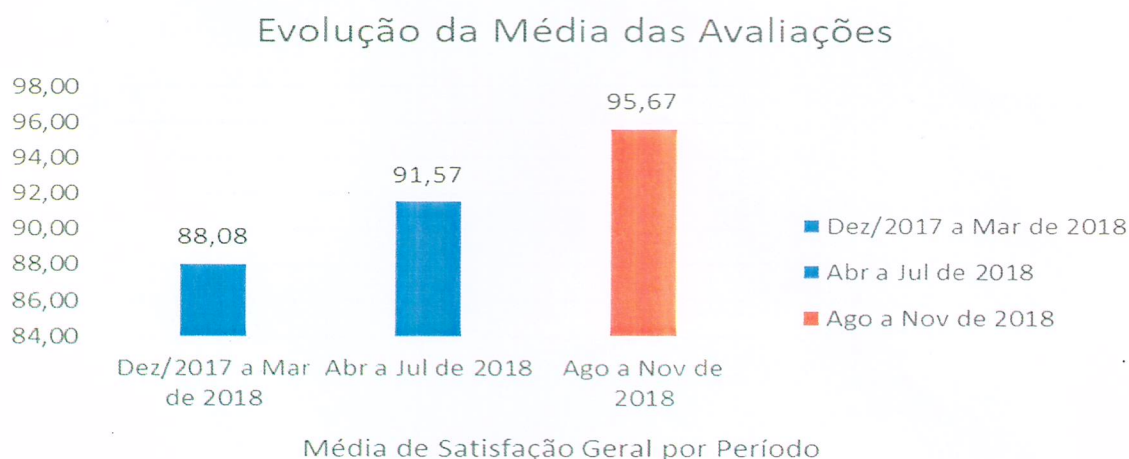


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

Em relação ao aspecto de prazo, apresentado no gráfico 4, no terceiro quadrimestre, houve um aumento da nota relativo ao atributo 9 e 10 em comparação à avaliação do segundo quadrimestre de 2018 (Abril a Julho de 2018).

Quanto ao resultado dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar as 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.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

As avaliações são realizadas quadrimestralmente 3 (três) vezes ao ano, para apurar o nível de satisfação dos serviços. Após apuração dos dados sobre a avaliação no período de agosto a novembro de 2018, podemos destacar no gráfico 5 que a primeira avaliação apresentava 88,08 pontos, porém, é notória a evolução da média nas avaliações subsequentes, cabendo destacar, que no terceiro quadrimestre de 2018 apresentou resultado de 95,67 pontos.



**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 terceiro quadrimestre de 2018, podemos concluir que a CONTRATADA obteve **95,67** (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](http://www.compras.es.gov.br), bem como à contratada por ofício.

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

Vitória, 19 de dezembro de 2018.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila B.P. Pimentel

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Silvana Cristina de Souza

Silvana Cristina de Souza

Relbson Lemos Coimbra

Relbson Lemos Coimbra

Sheila

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Valéria Cacciari Vervloet

Valéria Cacciari Vervloet

Preposto da Contratada

Preposto da Contratada