



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
Período: AGOSTO A NOVEMBRO DE 2019

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 17/07/2021		
OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL PESSOAL (SMP) E SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA ORIGINADAS 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	34	2		94
2. Os equipamentos fornecidos pela contratada estavam em conformidade com as especificações técnicas?	35	1		97
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	33	3		92
4. Houve erros nas faturas quanto a forma e preços pactuados?	34	2		94
5. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	36	0		100
6. Para atendimento ao usuário e assistência Técnica a contratada manteve equipe qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	36	0		100

[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

7. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	35	1		97
--	----	---	--	----

PRAZO

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
8. A contratada prestou serviços de forma contínua, comunicando no prazo estabelecido eventuais interrupções?	35	1		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?	35	1		97
10. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	35	1		97
Resultado da média geral de satisfação				96,67

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (UM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
360	348	$RA = 100 \times 348 / 360$	96,67

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 012/2017, refere-se aos serviços prestados no período de agosto a novembro de 2019, cabendo registrar que dos 53 (cinquenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 36 (trinta e seis) responderam ao questionário, conforme tabela representada abaixo.

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, APE, ARSP, CBMES, CETURB, DER, DFP, DIO, FAMES, FAPES, IASES, IEMA, IJSN, INCAPER, JUCEES, PC, PGE, PRODEST, SCM, SCV, SEAG, SEAMA, SECOM, SECONT, SECULT, SEDES, SEDU, SEG, SEJUS, SEP, SESA, SESPORT, SEMOBI, SETUR, VG	CEASA, DETRAN, ESESP, HPM, IOPES, IPAJM, IPEM, PMES, PROCON, RTV, SECTI, SEDH, SEDURB, SEFAZ, SEGER, SESP, SETADES	
36	17	0

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 serviços de telefonia móvel pessoal (SMP) e serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originadas de terminais do SMP**, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação junto aos Órgãos adesos ao contrato.

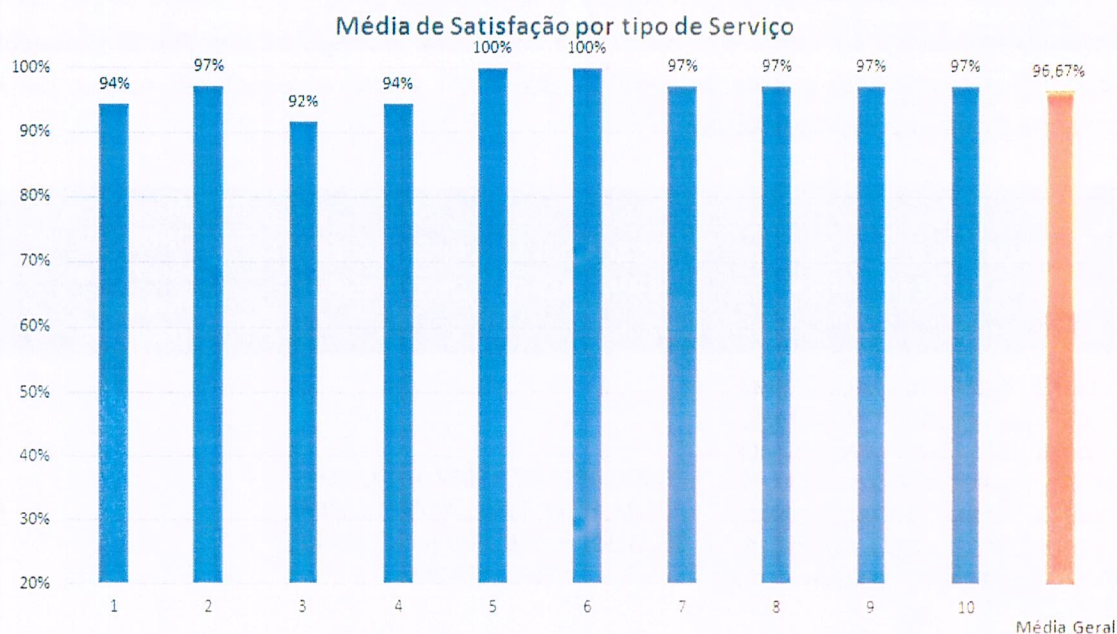
Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na décima terceira cláusula do contrato nº 012/2017, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, 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 prazo, caberá a 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

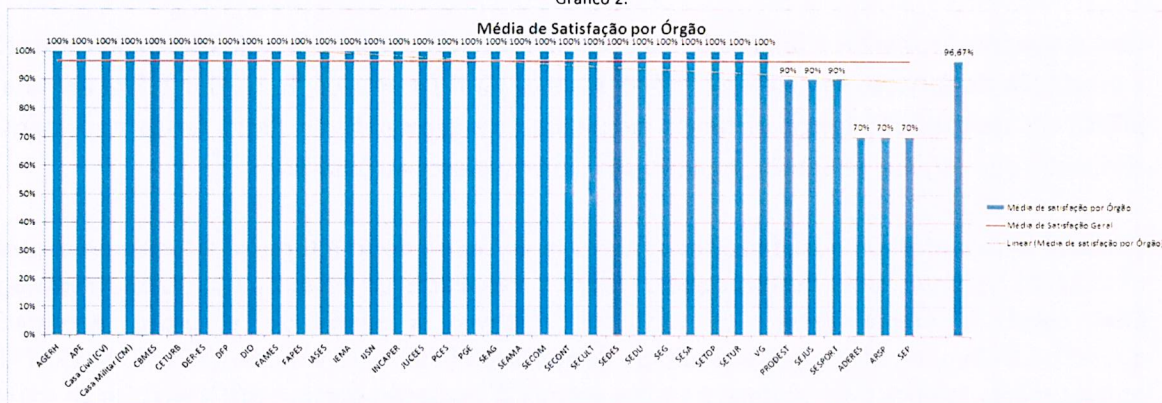
Gráfico 1.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

Representando o nível satisfação por tipo de serviço executado, o gráfico 1 apresenta uma variação na margem de 8% que demonstra um certo equilíbrio nas médias dos atributos avaliados.

Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

A média de satisfação por órgão, representada no gráfico 2, demonstra o nível de qualidade sobre os serviços executados no período avaliado.

Os órgãos com média de satisfação correspondente a 70% relatam falhas constantes de sinal de rede e falta de cobertura da Internet 4G prejudicando a execução de algumas atividades.

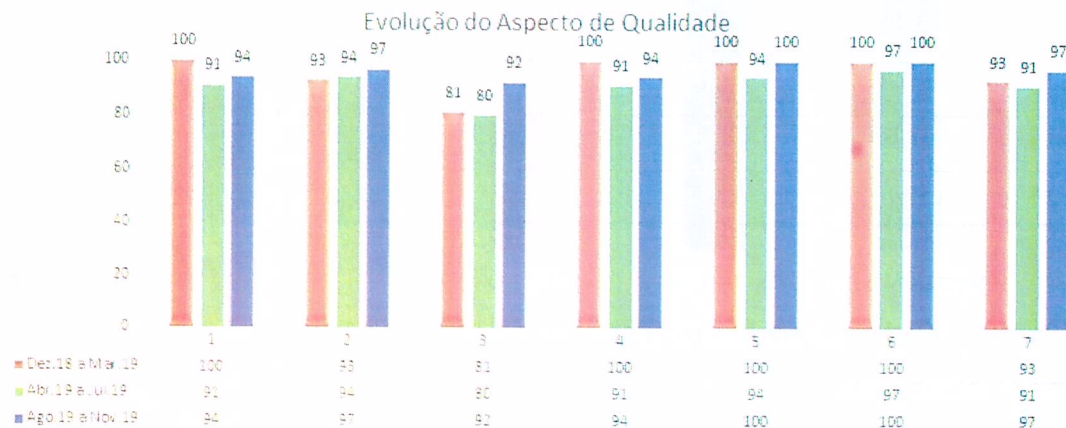
Handwritten signatures and initials in blue ink.



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

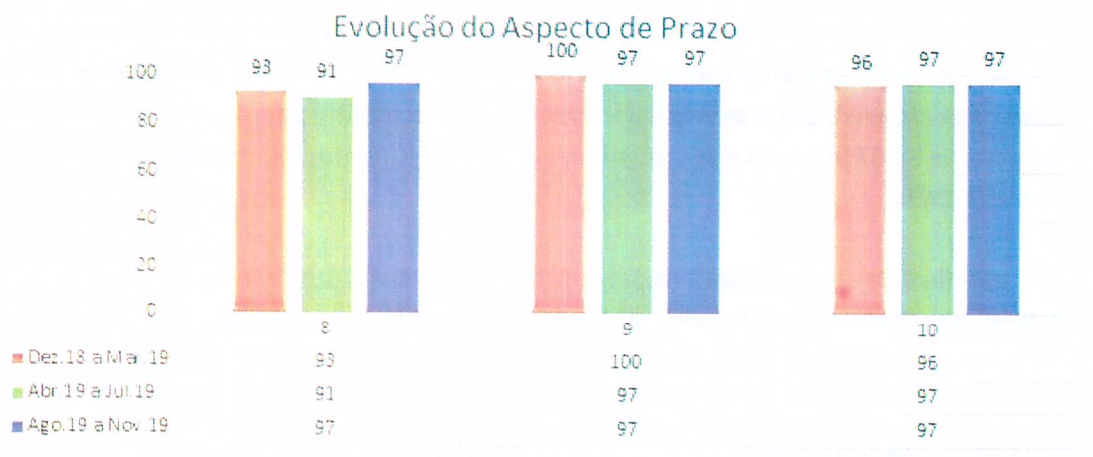
Os gráficos 3 e 4 representam a evolução dos atributos relativos aos aspectos de qualidade e prazo, comparados aos dois quadrimestres anteriores.

Gráfico 3.



Em relação ao aspecto qualidade, podemos observar no gráfico 3 que houve um aumento nas médias de todos os atributos se comparadas ao período anterior de abril a julho de 2019.

Gráfico 4.



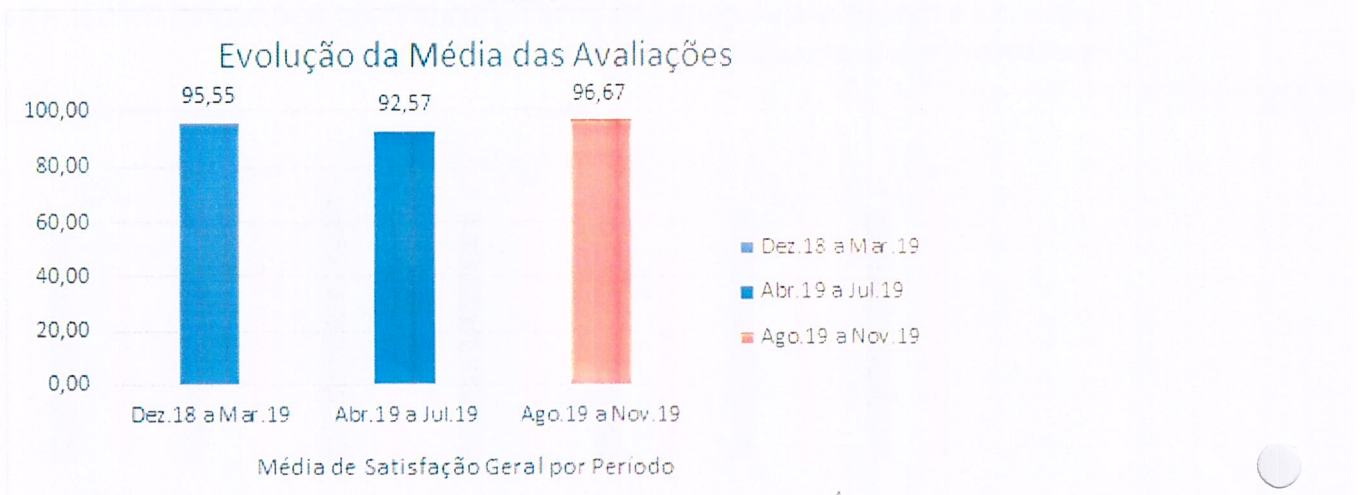
Sobre o aspecto prazo, representado no gráfico 4, o primeiro atributo teve um aumento significativo de 6% em relação ao período de abril a julho de 2019, já os outros atributos não sofreram variação se comparados ao mesmo período.

[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

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

O gráfico 5 demonstra a evolução da média geral comparando a avaliação do período entre agosto e novembro de 2019, com as duas realizadas anteriormente, representando assim a evolução do nível de satisfação. Como pode ser observado, tivemos um aumento em relação à nota das avaliações anteriores.

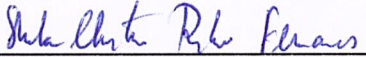
As avaliações são realizadas para apurar o nível de satisfação dos serviços em cada período. Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e prazo sobre os serviços prestados no período de agosto a novembro de 2019, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 60 (sessenta) pontos. A CONTRATADA obteve média geral de 96,67 (noventa e seis virgula sessenta e sete) pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

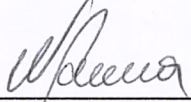
O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos, por meio do Portal de Contratos do Governo do Estado, no sítio: www.contratos.es.gov.br, e a contratada será cientificada.

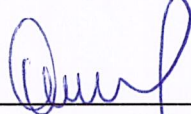
CONCLUSÃO: **SUFICIENTE** **INSUFICIENTE**

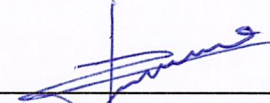
Vitória, 27 de janeiro de 2020.


Comissão Gestora do Contrato:


Sheila Christina Ribeiro Fernandes


Walter Rocha Sarmiento Junior


Relbson Lemos Coimbra


Geziel do Nascimento Ferreira


Preposto da Contratada