



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: ABRIL A JULHO 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	32	3	0	91
2. Os equipamentos fornecidos pela contratada estavam em conformidade com as especificações técnicas?	33	2	0	94
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	28	7	0	80
4. Houve erros nas faturas quanto a forma e preços pactuados?	32	3	0	91
5. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	33	2	0	94
6. Para atendimento ao usuário e assistência Técnica a contratada manteve equipe qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	34	1	0	97

*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?	32	3	0	91
--	----	---	---	----

**PRAZO**

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
8. A contratada prestou serviços de forma contínua, comunicando no prazo estabelecido eventuais interrupções?	32	3	0	91
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?	34	1	0	97
10. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	34	1	0	97
Resultado da média geral de satisfação				92,57

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (UM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
350	324	$RA = 100 \times 324 / 350$	92,57

**PARTICIPANTES DA PESQUISA**

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 012/2017, refere-se aos serviços prestados no período de abril a julho de 2019, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 35 (trinta e cinco) responderam ao questionário, conforme tabela representada abaixo.

*[Handwritten signatures and initials]*



<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS</b>
ADERES, AGERH, APE, ARSP, CV, DER, DETRAN, DIO, EESP, FAMES, FAPES, IASES, IEMA, IJSN, IPAJM, IPEM, JUCEES, PCES, PMES, PRODEST, SEAG, SEAMA, SECOM, SECONT, SECULT, SEDES, SEDU, SEFAZ, SEG, SEGER, SEP, SESA, SETOP, SETUR, VG.	CBMES, CEASA, CETURB, DPE, DSPM, IDAF, INCAPER, IOPES, PGE, PROCON, RTV, SCM, SETADES, SECTI, SEDH, SEDURB, SEJUS, SESP, SEPORT.	
<b>35</b>	<b>19</b>	<b>0</b>

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

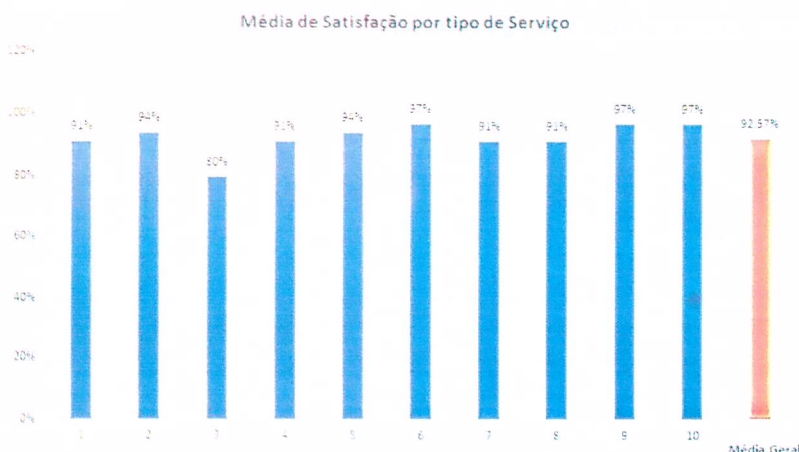
### RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto do contrato é a **prestação de 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 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.

Gráfico 1.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

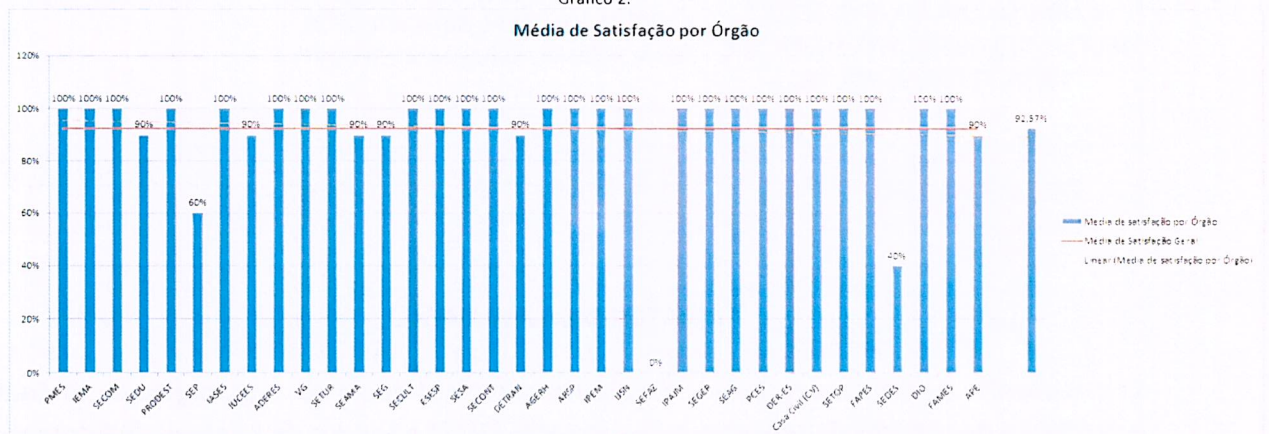


**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**  
**SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD**  
**GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR**

Representando o nível satisfação por tipo de serviço executado, o gráfico 1 demonstra equilíbrio entre os atributos avaliados.

Com média de satisfação correspondente a 80%, o atributo 3 está relacionado a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados. Os órgãos registraram cobranças com valores em desconformidade ao contrato e dificuldades em retificações de faturas.

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 de qualidade sobre os serviços executados no período avaliado. Cabe registrar observações feitas pelos órgãos com médias até 60%:

- A contratada não atendeu as especificações técnicas estabelecidas no que se refere ao serviço de dados – internet (Redução, falhas e interrupções do tráfego de dados);
- Cobranças indevidas nos serviços de torpedos e internet;
- Mesmo diante de solicitações de retificação das faturas, dificilmente somos atendidos;
- Cobranças com valores maiores que o contratado;
- O serviço do GSINCGOV não tem conhecimento de algumas cláusulas contratuais tais como: atualização de pacote de dados e somos informados que devemos adquirir pacote extra, sendo que o contrato diz que internet é ilimitada;

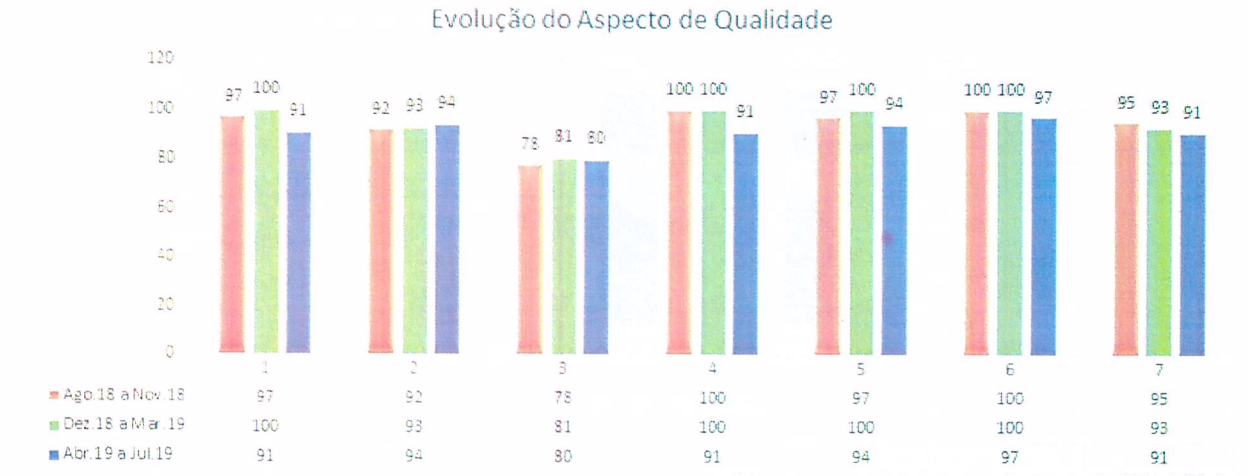
Os gráficos 3 e 4 representam a evolução dos atributos relativos aos aspectos de qualidade e prazo, comparados aos dois quadrimestres anteriores.

*[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

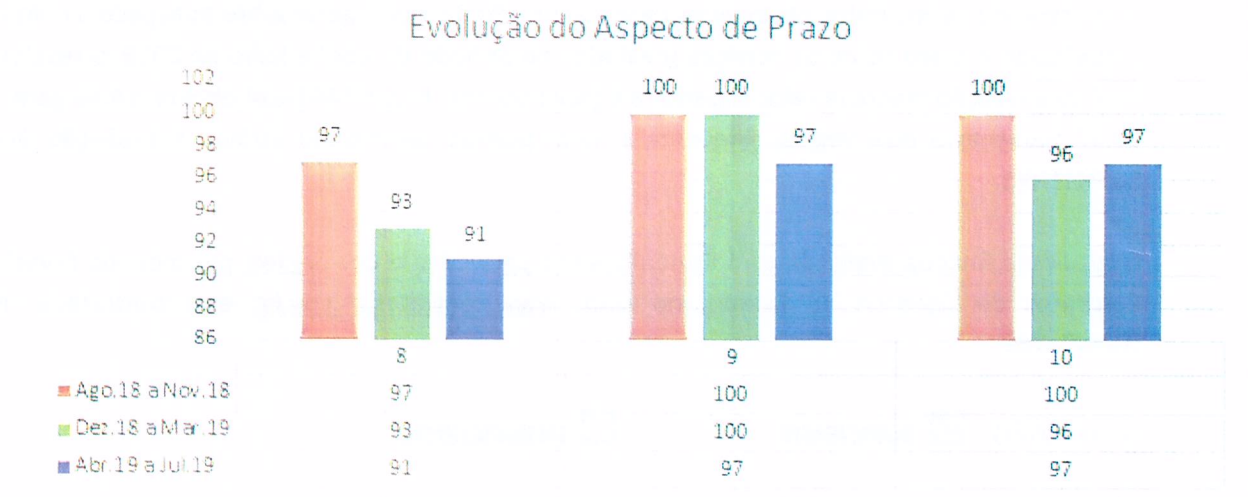
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Em relação ao aspecto qualidade, podemos observar no gráfico 3 um equilíbrio na evolução de cada atributo avaliado, com exceção do atributo 4 onde houve um decréscimo de 9 pontos percentuais, que corresponde a erros nas faturas quanto à forma e preços pactuados.

Gráfico 4.



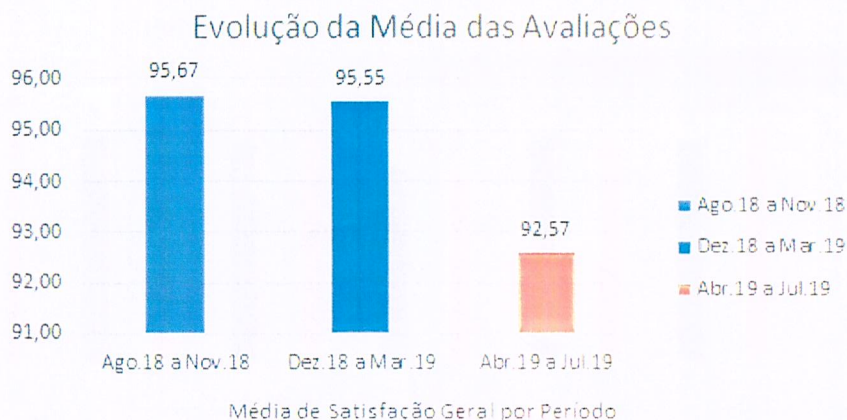
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Sobre o aspecto prazo, representado no gráfico 4, faz-se necessário reforçar as observações dos órgãos em relação a interrupção nos serviços de dados, visto que este atributo tem tido decréscimo a cada quadrimestre avaliado.



**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 (2019).

O gráfico 5 demonstra a evolução da média geral comparando a avaliação do período entre abril e julho de 2019, com as duas realizadas anteriormente, representando assim a evolução do nível de satisfação. Como pode ser observado, tivemos uma queda moderada em relação a nota das avaliações anteriores.

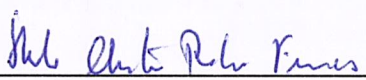
As avaliações são realizadas para apurar o nível de satisfação dos serviços em cada período. Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e prazo sobre os serviços prestados no período de abril a julho de 2019, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 6 (seis) pontos. A CONTRATADA obteve média geral de 92,57 (noventa e dois virgula cinquenta e sete) pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

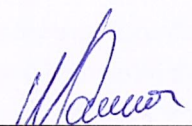
O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos, por meio do Portal de Contratos do Governo do Estado, no sítio: [www.contratos.es.gov.br](http://www.contratos.es.gov.br), e a contratada será cientificada.

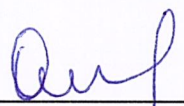
CONCLUSÃO:  **SUFICIENTE**       **INSUFICIENTE**

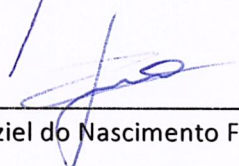
Vitória, 19 de setembro de 2019.

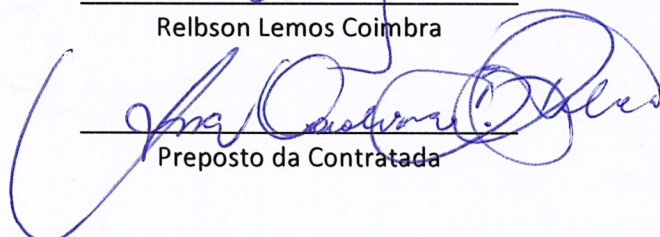
Comissão Gestora do Contrato:

  
Sheila Christina Ribeiro Fernandes

  
Walter Rocha Sarmento Junior

  
Relbson Lemos Coimbra

  
Geziel do Nascimento Ferreira

  
Preposto da Contratada