



**RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**  
**Período: JANEIRO A ABRIL DE 2018**

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**DADOS DO CONTRATO**

PROCESSO Nº:	74843877	DATA:	2016
CONTRATO Nº:	021/2017	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	TELEMAR NORTE LESTE S/A		
CNPJ:	33.000.118/0001-79	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	10.363.390,06
INÍCIO DE EXECUÇÃO:	28/12/2017		
VIGÊNCIA:	01/12/2017	A	30/11/2019
OBJETO:	Contratação de serviços de telefonia com o objetivo de operacionalizar a rede telefônica corporativa do Governo do Estado do Espírito Santo.		

**QUALIDADE**

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
1. A contratada teve que corrigir as faturas, com a emissão de 2ª via e a respectiva prorrogação de vencimento, a partir da identificação de faturamento errado (valor da assinatura, tarifas e pacotes)?	23	4	0	85
2. A contratada atende às especificações técnicas estabelecidas no termo de referência no contrato, em especial quanto à efetividade dos bloqueios de serviços ou funcionalidades realizados?	26	1	0	96
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	25	2	0	93
4. Os canais de comunicação disponibilizados pela contratada para informações e esclarecimentos de dúvidas, bem como reclamações em relação à qualidade dos serviços, atendem satisfatoriamente e dentro dos prazos estabelecidos no contrato?	25	2	0	93
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de	26	1	0	96

*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

interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?				
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	27	0	0	100
7. A contratada mantém mão-de-obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar, como atendimento ao usuário e assistência técnica?	27	0	0	100

**PRAZO**

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
8. 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?	26	1	0	96
9. A contratada disponibiliza as faturas no prazo estabelecido no contrato e com prazo hábil para as providências de conferências, atestes e solicitação de pagamento?	23	4	0	85
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	27	0	0	100
11. Resultado da média geral de satisfação				94

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
255	270	$RA=100 \times 270/255$	94,44

*Handwritten signature and initials*





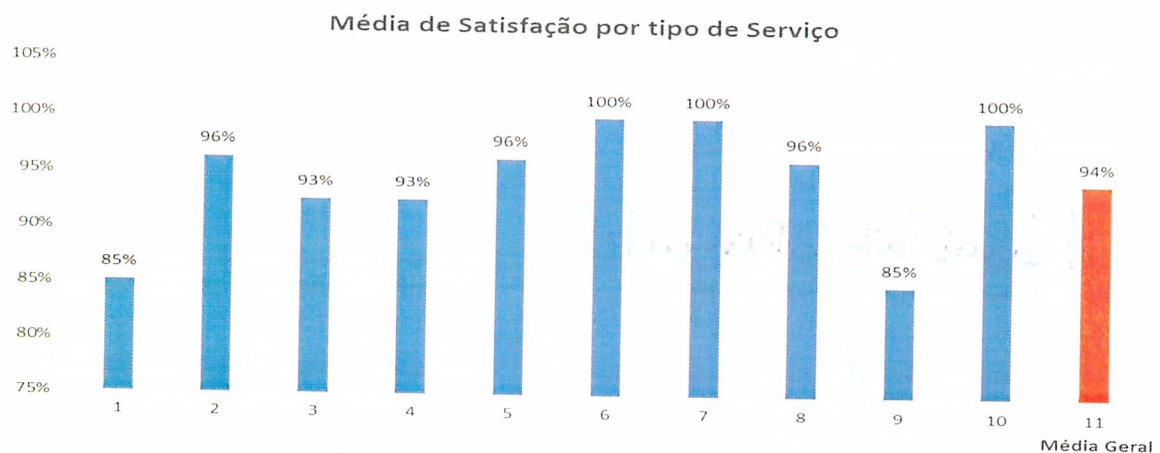
### RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a contratação de serviços de telefonia com o objetivo de operacionalizar a rede telefônica corporativa do Governo do Estado do Espírito Santo, 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 décima quarta do contrato nº 021/2017, 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 nesse aspecto. O gráfico abaixo representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme descrito na tabela acima.

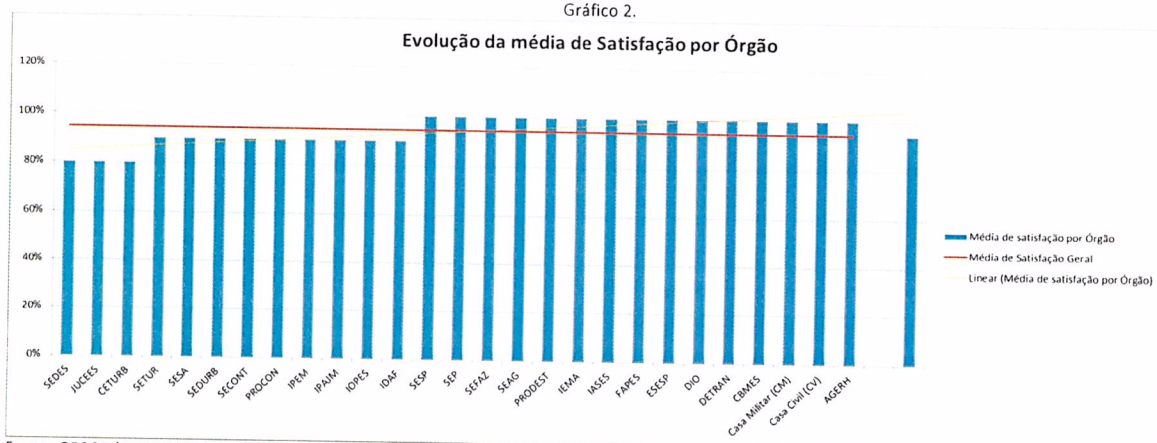
Gráfico 1.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (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.

Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

*Handwritten signature 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

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que todos os órgãos obtiveram média superior à 80%, demonstrando quantitativamente, evolução positiva com relação a média estabelecida pelo disposto da Portaria 049-R.

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017, refere-se aos serviços prestados no período de janeiro a abril de 2018, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 27 (vinte e sete) 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 **94,44** 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, 24 de maio de 2018.

Comissão Gestora do Contrato:

*Kamila B. P. Pimentel*

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

\_\_\_\_\_  
Sheila Christina Ribeiro Fernandes

*Silvana Cristina de Souza*

\_\_\_\_\_  
Silvana Cristina de Souza

*Valéria Cacciari Vervloet*

\_\_\_\_\_  
Valéria Cacciari Vervloet

*Relbson Lemos Coimbra*

\_\_\_\_\_  
Relbson Lemos Coimbra

*Preposto pela Contratada*

\_\_\_\_\_  
Preposto pela Contratada