



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO: MAIO A AGOSTO DE 2019

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº	74843877		
CONTRATO N.º	021/2017	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER	
CONTRATADO	TELEMAR NORTE LESTE S/A		
CNPJ:	33.000.118/0001-79	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 10.363.390,06
VIGÊNCIA:	01/12/2017 A 30/11/2019		
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	28/12/2017		
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)?	26	5	0	84
2. A contratada atende às especificações técnicas estabelecidas no termo de referência no contrato, em especial quanto á efetividade dos bloqueios de serviços ou funcionalidades realizadas?	31	0	0	100
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	27	4	0	87
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?	28	3	0	90
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	29	2	0	94

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

6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	31	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?	31	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?	30	1	0	97
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?	28	3	0	90
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	31	0	0	100
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)
310	292	RA= 100x 292/310	94

[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

PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017 refere-se aos serviços prestados no segundo quadrimestre de 2019, cabendo registrar que dos 53 (cinquenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 31 (trinta e um) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
ADERES, AGERH, ARSP, Casa Civil (CV), Casa Militar (CM), CBMES, CETURB, DER-ES, DFP, DIO, ESESP, FAPES, IEMA, INCAPER, IPAJM, IPEM, JUCEES, PGE, PRODEST, SEAG, SECOM, SECTTI, SECULT, SEDES, SEDURB, SEG, SEGER, SEP, SESA, SETUR, VG	APEES, CEASA, DETRAN, FAMES, HPM, IASES, IDAF, IJSN, IOPEs, PCES, PMES, PROCON, RTV, SECONT, SEDH, SEDU, SEFAZ, SEJUS, SESP, SESPORT, SETADES, SETOP	
31	22	0

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

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 no item 14 do Termo de Referência que integra o Contrato n.º 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 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.

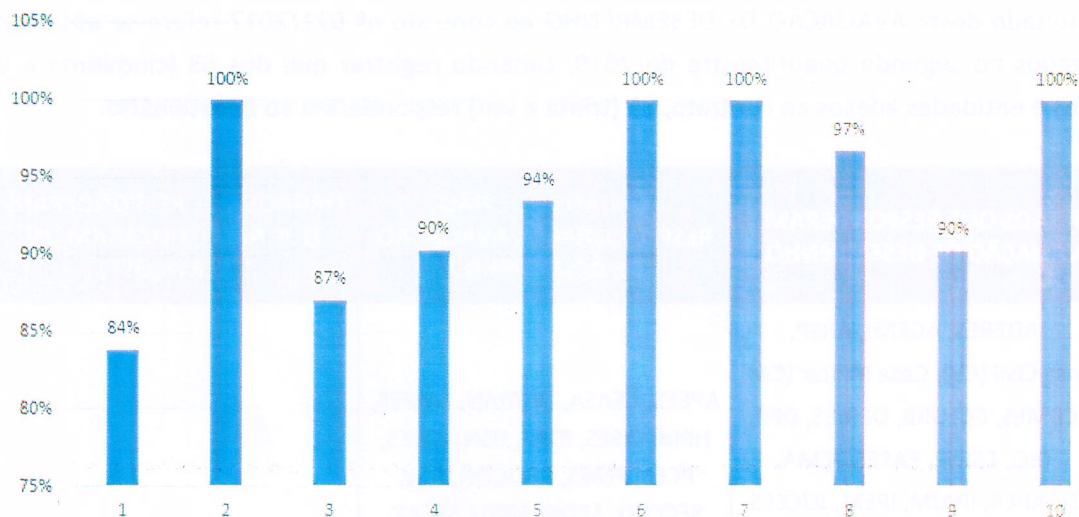
O gráfico abaixo representa a média de satisfação por tipo de serviço executado. O atributo 1, que apresenta o menor ponto percentual, está relacionado a correção de faturas com emissão de 2ª via e prorrogação de vencimento.



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.

Média de Satisfação por tipo de Serviço

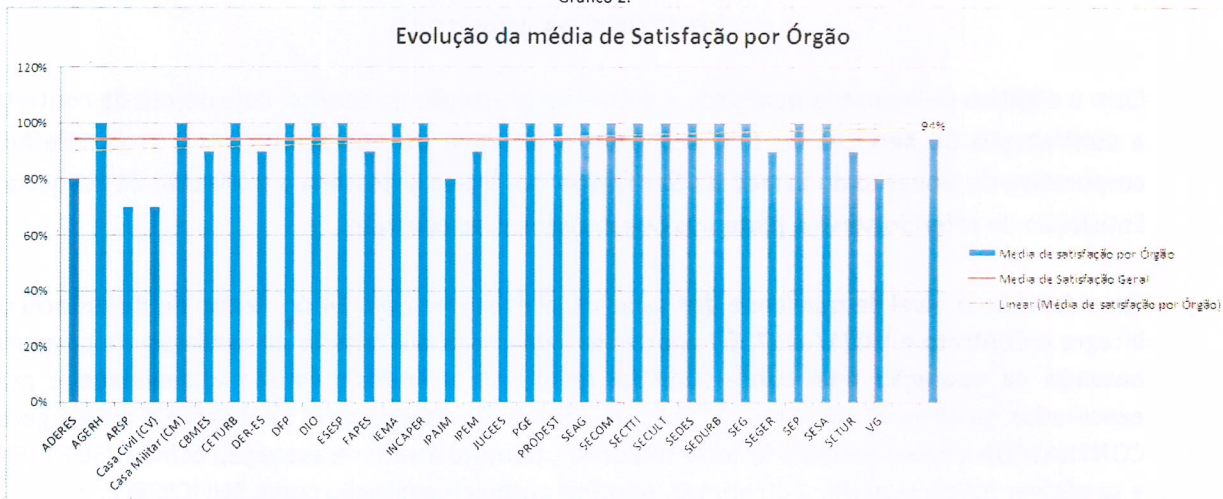


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Abaixo, o gráfico 2 apresenta a evolução da média por órgão, demonstrando o nível de satisfação sobre os serviços executados nesse período. Observa-se que todos os órgãos avaliaram o serviço com média superior a 60 pontos.

Gráfico 2.

Evolução da média de Satisfação por Órgão



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

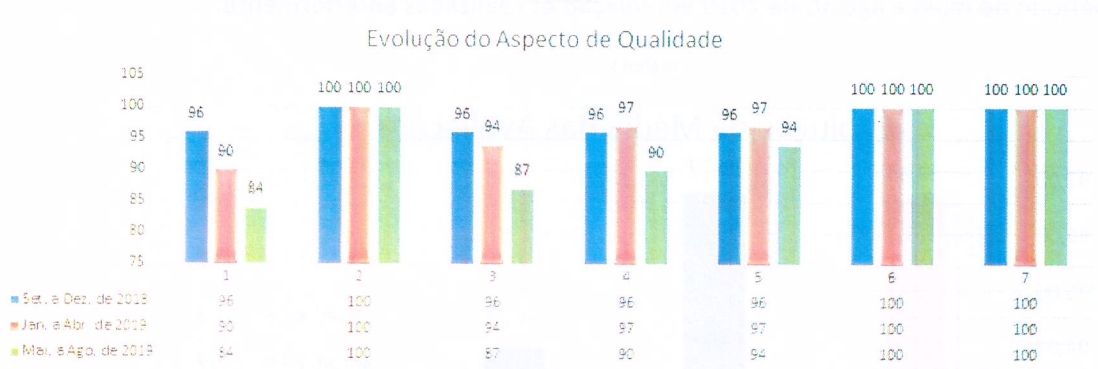
Além de apresentar a evolução da média de satisfação por órgão, iremos demonstrar através do gráfico 3 e 4, a evolução dos aspectos de “qualidade” e “prazo”.

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

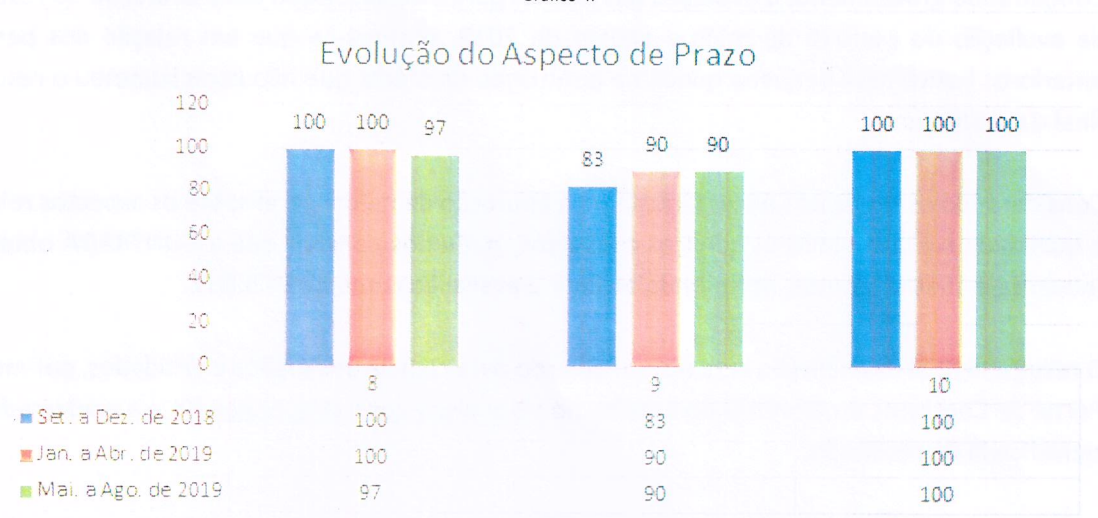
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

No aspecto qualidade, como pode ser observado no gráfico 3, comparando aos dois quadrimestres anteriores, alguns atributos tiveram uma variação decrescente. Alguns órgãos relataram dificuldades de contato com a contratada para resolução de problemas.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

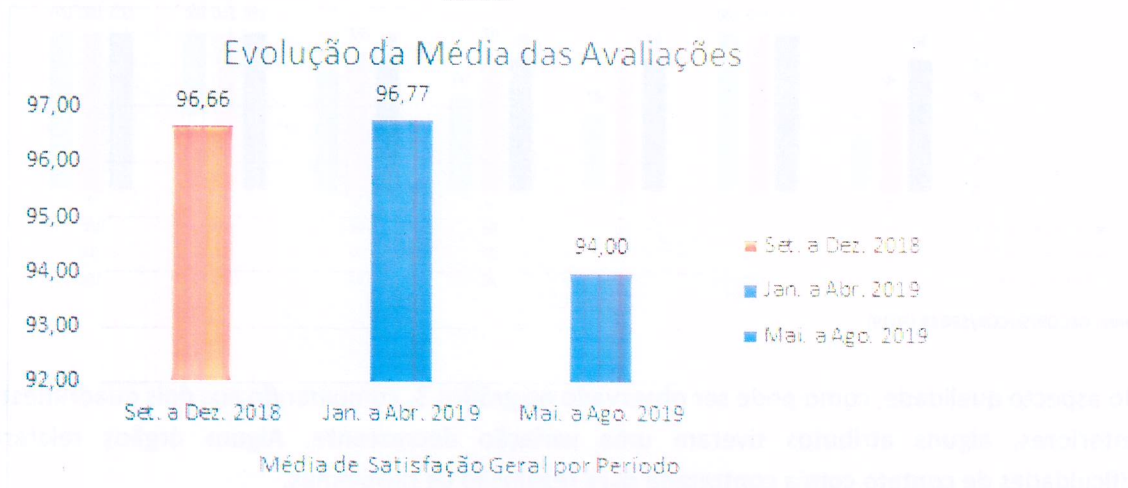
Em relação ao aspecto prazo apresentado no gráfico 4, as médias se mantiveram equilibradas. Insta registrar que, houve relatos de alguns órgãos sobre atrasos na entrega de faturas.



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

Apresentamos no gráfico 5 a evolução da média geral comparando o resultado da avaliação do período de maio a agosto de 2019 em relação as realizadas anteriormente.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Comparando graficamente a evolução das médias gerais de satisfação após apuração do resultado da avaliação do período de maio a agosto de 2019, observa-se que em relação aos períodos anteriores houve uma pequena queda na pontuação da média que não comprometeu o resultado final da avaliação.


Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e prazo sobre os serviços prestados, podemos concluir que a CONTRADA obteve 94 (noventa e quatro) pontos, permitindo atribuir a avaliação como **SUFICIENTE**.

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

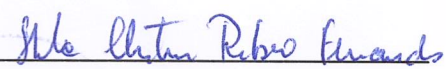
CONCLUSÃO: **SUFICIENTE** **INSUFICIENTE**

Vitória, 08 de outubro de 2019.

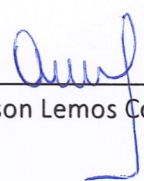
Comissão Gestora do Contrato:



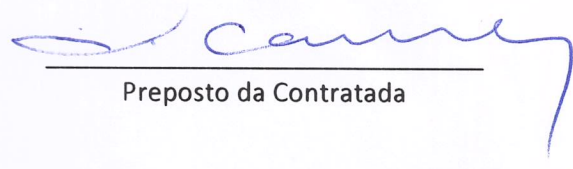
Silvana Cristina de Souza



Sheila Christina Ribeiro Fernandes



Relbison Lemos Coimbra



Preposto da Contratada