



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO: SETEMBRO A DEZEMBRO 2021

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº	2020-DHHVX (74843877)		
CONTRATO N.º	021/2017	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER	
CONTRATADO	OI S.A – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL		
CNPJ:	76.535.764/0001-43	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 10.363.390,06
VIGÊNCIA:	01/12/2017 A 30/11/2022		
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 UTILIZOU	NOTA
1. A contratada teve que corrigir faturas (valor da assinatura, serviço, tarifas e pacotes), com emissão de 2ª via e a respectiva prorrogação de vencimento?	14	0	9	100
2. A contratada atende as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e no contrato, em especial quanto à efetividade dos bloqueios de serviços ou funcionalidades realizados?	19	0	4	100
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	12	0	11	100
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?	17	2	4	89



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

5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando planejados pela Operadora?	14	1	8	93
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	22	0	1	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?	20	0	3	100

PRAZO

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO UTILIZOU	NOTA
8. Os serviços foram prestados de acordo com o objeto contratual, funcionando 24h por dia, 7 dias por semana, atendendo aos prazos estabelecidos no Termo de Referência?	20	1	2	95
9. A contratada disponibiliza as faturas no prazo estabelecido no contrato e com prazo hábil para as providências de conferências, atestos e solicitação de pagamento?	22	1	0	96
10. A contratada cumpre com os prazos de restabelecimentos dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	15	1	7	94

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
181	175	RA= 100 x 175/181	97



PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017 refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2021, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 23 (vinte e três) 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
APEES, ARSP, CBMES, CETURB, ESESP, FAPES, IASES, IEMA, IJSN, INCAPER, IPAJM, IPEM, PMES, PROCON, PRODEST, SEAG, SEDH, SEDURB, SEP, SESA, SESP, SETUR, VG.	ADERES, AGERH, CEASA, DER, DETRAN, DFP, DIO, FAMES, HPM, IDAF, JUCEES, PCES, PGE, RTV, SCM, SCV, SEAMA, SECOM, SECONT, SECTIDES, SECULT, SEDU, SEFAZ, SEG, SEGER, SEJUS, SESPORT, SETADES, SEMOBI.	
23	29	

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

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

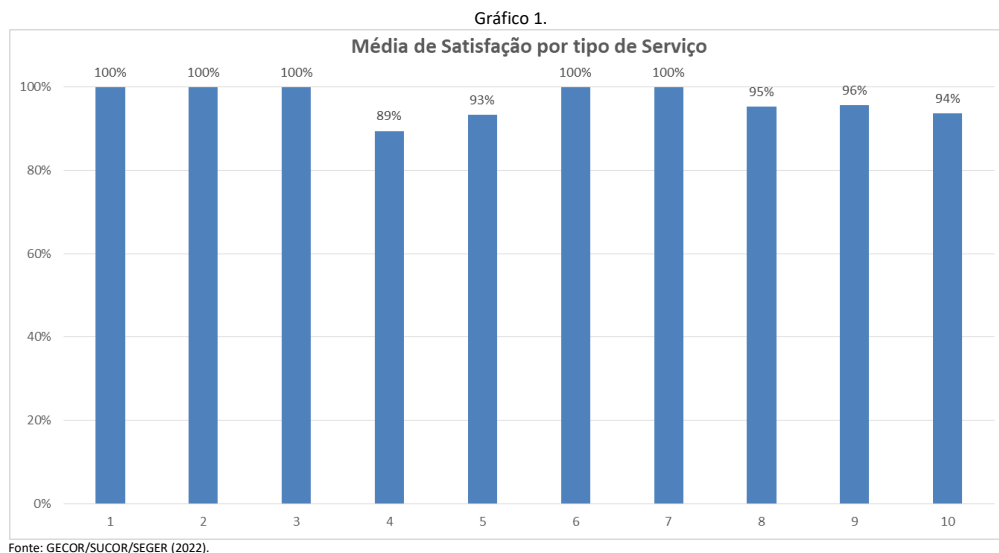
É importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado da apuração final sobre a média geral a CONTRATADA obtiver média inferior a 60 pontos, permite 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.



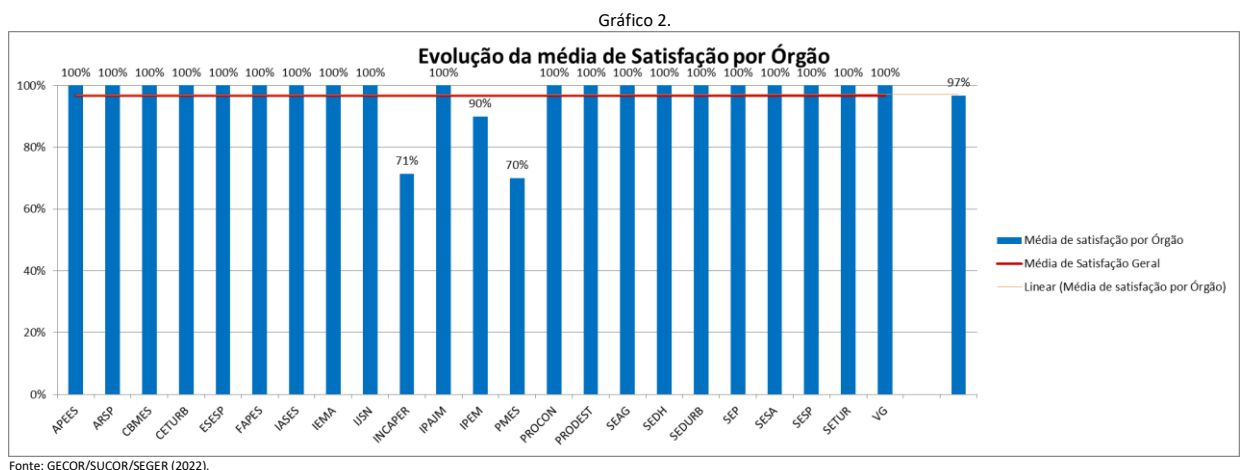
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

Representando o nível de satisfação por tipo de serviço o gráfico 1 demonstra que de todos os atributos avaliados, o item 4 que se refere aos canais de comunicação e esclarecimentos de dúvidas carrega a menor média.



O gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão. Dos 23 participantes da pesquisa 86,95% avaliam estar 100% satisfeitos com os serviços.

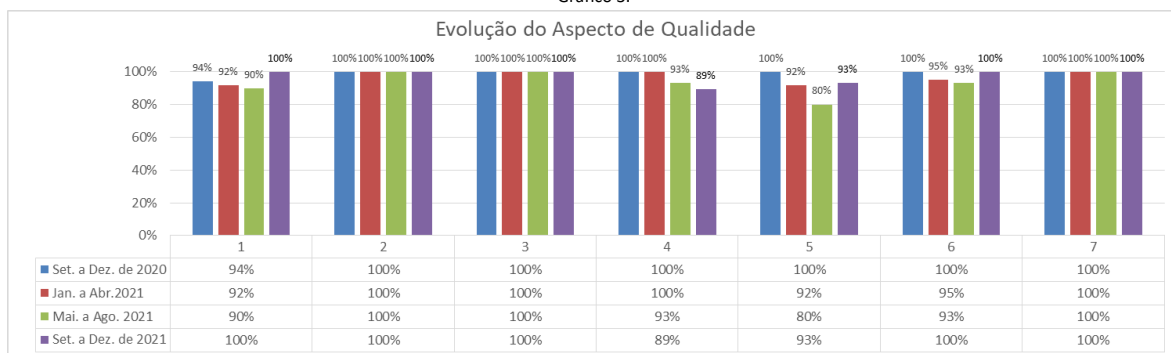
O INCAPER – Instituto Capixaba de Pesquisa, Assistência Técnica e Extensão Rural cita dificuldades e morosidade no atendimento pelo canal telefônico; o IPEM - Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Espírito Santo relata que não são avisados antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando planejados pela Operadora e a PMES – Polícia Militar relata problemas no que tange a agilidade nos reparos de linhas de Urgência e Emergência (190), principalmente nas centralizações/redirecionamento das regiões.





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

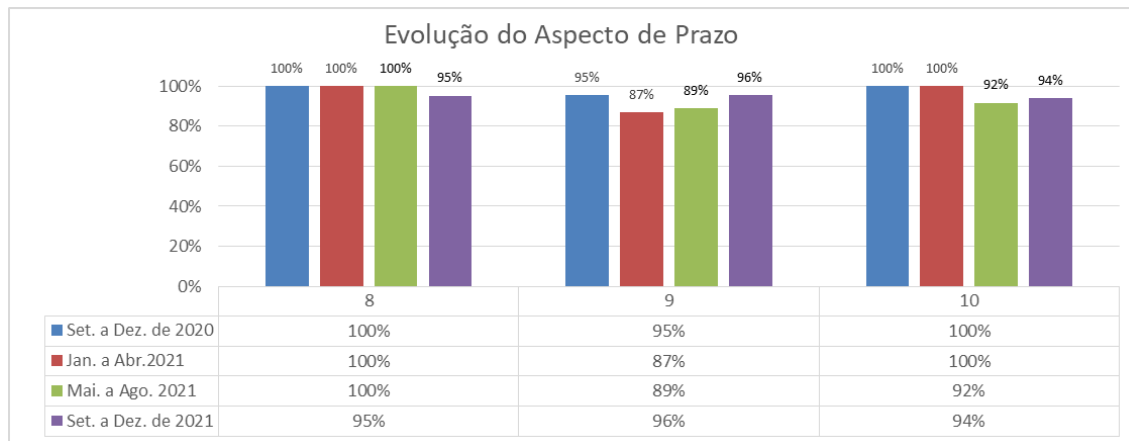
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

No aspecto qualidade, o gráfico 3 demonstra que 5 dos 7 atributos avaliados alcançaram nível máximo de satisfação.

Gráfico 4.

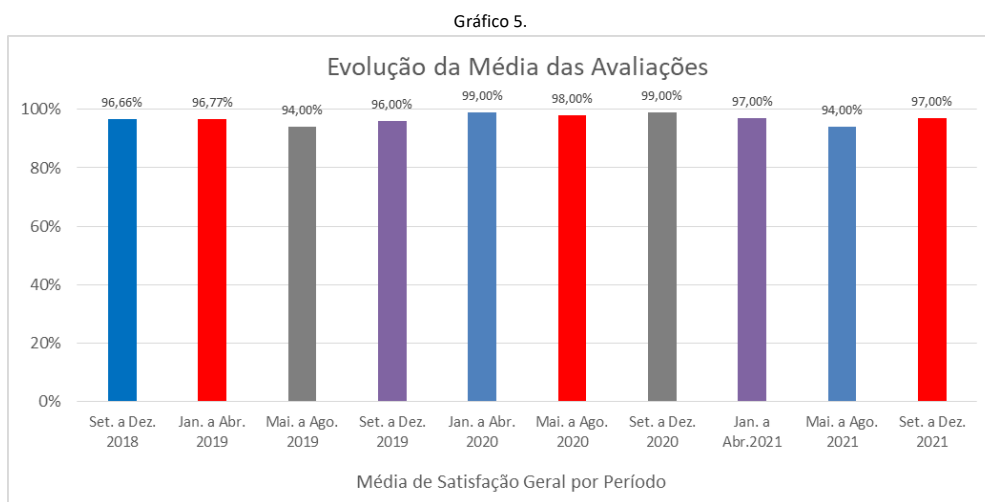


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

O aspecto prazo, representado pelo gráfico 4, apresenta uma queda na pontuação do atributo 8, que trata da prestação de serviços de acordo com o objeto contratual, funcionando 24h por dia, 7 dias por semana, atendendo aos prazos estabelecidos no Termo de Referência. Já os atributos 9 e 10 tiveram discreto aumento em sua pontuação, quando comparados aos resultados aferidos no quadrimestre anterior, de Maio a Agosto de 2021.



O gráfico 5 demonstra a evolução da média geral comparando resultados das avaliações nos períodos realizados anteriormente.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

Comparando graficamente a evolução das médias gerais de satisfação após apuração do resultado da avaliação do período, observa-se que houve discreto aumento na pontuação em relação ao período avaliado anteriormente.

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 97 (noventa e sete) 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, 29 de junho de 2022.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Graziela Simone Marques, Cristiane Dias dos Reis e Rodrigo Pacheco Castro.

Ciência da Contratada: Mitsuo Orlando Nonaka, Ricardo Cameron.

ASSINATURAS (8)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES

GERENTE FG-GE
GECOR - SEGER - GOVES
assinado em 04/07/2022 14:57:43 -03:00

CRISTIANE DIAS DOS REIS

ASSISTENTE GESTAO - DT
SUCOR - SEGER - GOVES
assinado em 04/07/2022 10:34:04 -03:00

GLORIETE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

ASSISTENTE DE GESTAO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 04/07/2022 13:06:33 -03:00

MITSUO ORLANDO NONAKA

CIDADÃO
assinado em 04/07/2022 17:30:51 -03:00

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 04/07/2022 10:54:31 -03:00

RODRIGO PACHECO CASTRO

ANALISTA DO EXECUTIVO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 05/07/2022 10:58:32 -03:00

GRAZIELA SIMONE MARQUES

SUBGERENTE SUB-FG
SUCOR - SEGER - GOVES
assinado em 04/07/2022 11:05:18 -03:00

RICARDO CAMERON

CIDADÃO
assinado em 04/07/2022 10:33:54 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 05/07/2022 10:58:33 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISLENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR | QC-01 - SUCOD - SEGER - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2022-5GNSZG>