



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO: JUNHO DE 2021 A SETEMBRO DE 2021

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	2020-MCPFN	DATA:	2021
CONTRATO Nº:	002/2021	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	Oi S.A EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL		
CNPJ:	76.535.764/0001-43	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	R\$ 279.170,41
VIGÊNCIA:	23/02/2021 a 22/02/2023		
OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA ORIGINADA DE TERMINAIS DO STFC.		

QUALIDADE

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO UTILIZOU	NOTA
1. Nota atribuída à contratada no cumprimento das especificações técnicas contidas no contrato.	23	0	2	9,09
2. Nota atribuída aos canais de comunicação disponibilizados pela contratada para informações e esclarecimentos de dúvidas, bem como reclamações em relação à qualidade dos serviços previstos no contrato.	21	0	4	8,76
3. Nota atribuída à contratada pela informação antecipada de ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela contratada.	11	1	13	8,17
4. Nota atribuída à contratada quanto à necessidade de refazimento de serviços já concluídos por irregularidades de execução.	12	0	13	8,42
5. Nota atribuída ao responsável designado pela contratada no acompanhamento do contrato.	23	0	2	9,30



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

PRAZO

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO UTILIZOU	NOTA
6. Nota atribuída à contratada no cumprimento dos prazos de reestabelecimentos dos serviços em casos de interrupção programada ou não	13	0	12	9,15
7. Nota atribuída à contratada no cumprimento dos prazos de ativação de novos ramais.	12	0	13	8,75
8. Nota atribuída à contratada na disponibilização de faturas no prazo estabelecido no contrato e em prazo hábil para as providências de conferências, atestos e solicitação de pagamento.	20	1	4	8,81
9. Nota atribuída aos canais de comunicação disponibilizados pela contratada no cumprimento dos prazos estabelecidos em contrato para informações e esclarecimentos de dúvidas, bem como reclamações em relação à qualidade dos serviços.	19	1	5	8,55
Média Geral de Satisfação				8,78

PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 002/2021, refere-se aos serviços prestados no período de junho de 2021 a setembro de 2021, cabendo registrar que dos 51 (cinquenta e um) órgãos e entidades adesos ao contrato, 25 (vinte e cinco) responderam ao questionário. A tabela abaixo apresenta os órgãos que responderam à pesquisa.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
ADERES, ARSP, CETURB, DIO, FAPES, IASES, IDAF, IJSN, INCAPER, IPAJM, JUCEES, PGE, PRODEST, SEAG, SECTIDES, SEDH, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEGER, SEP, SESP, SETADES, SETUR, VG.	AGERH, APE, CBMES, SCM, SCV, DER, DETRAN, DFP, ERESP, FAMES, HPM, IEMA, IPEM, PC, PMES, PROCON, RTV, SEAMA, SECOM, SECONT, SECULT, SEJUS, SEG, SEMOBI, SESPORT, SESA.	
25	26	

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).



RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

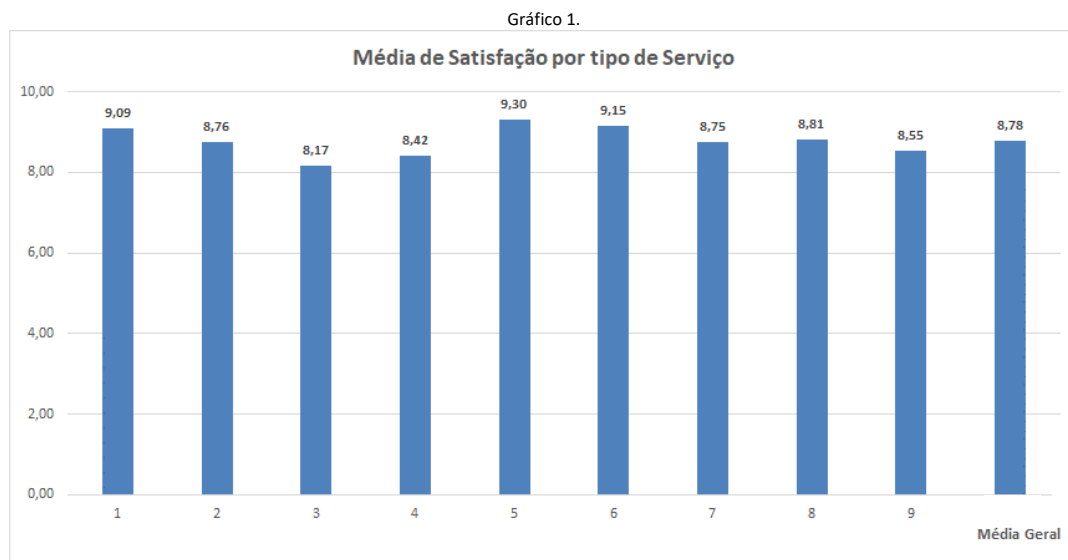
Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto do contrato é a **prestação de serviço de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do STFC**, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação junto aos Órgãos adesos ao contrato.

Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto no Item 9 do Termo de Referência, no Contrato nº 002/2021, que trata da avaliação de desempenho, 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.

E S C A L A D E A V A L I A Ç Ã O											
INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO			
NOTA	⇒	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

Caso a média seja inferior a 60 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e prazo, caberá à Contratada adotar ações e medidas para a melhoria do serviço.

Representando o nível de satisfação por tipo de serviço executado, o gráfico 1 demonstra que de modo geral todos as médias ficaram dentro da escala de avaliação satisfeito/muito satisfeito.

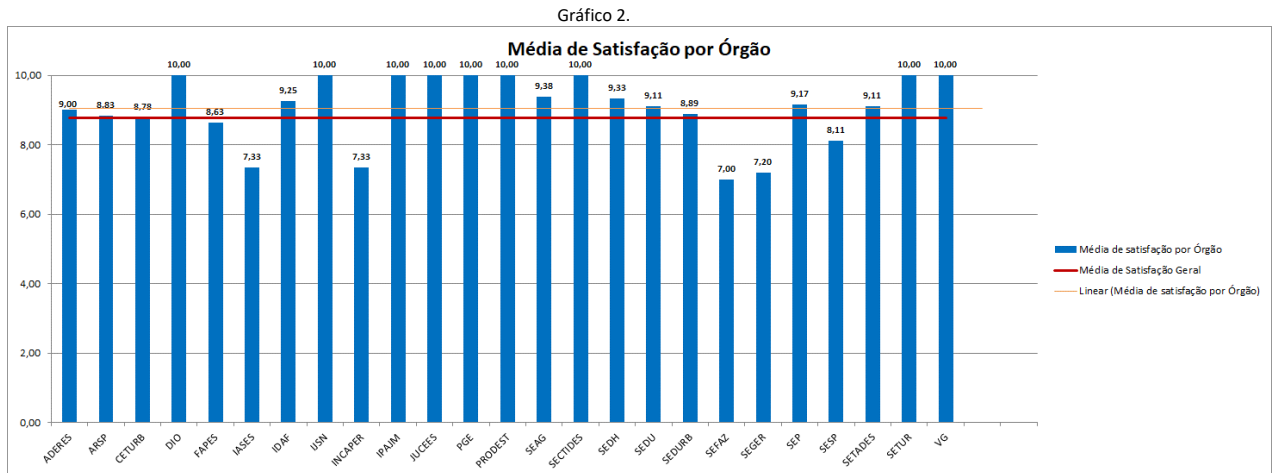


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).



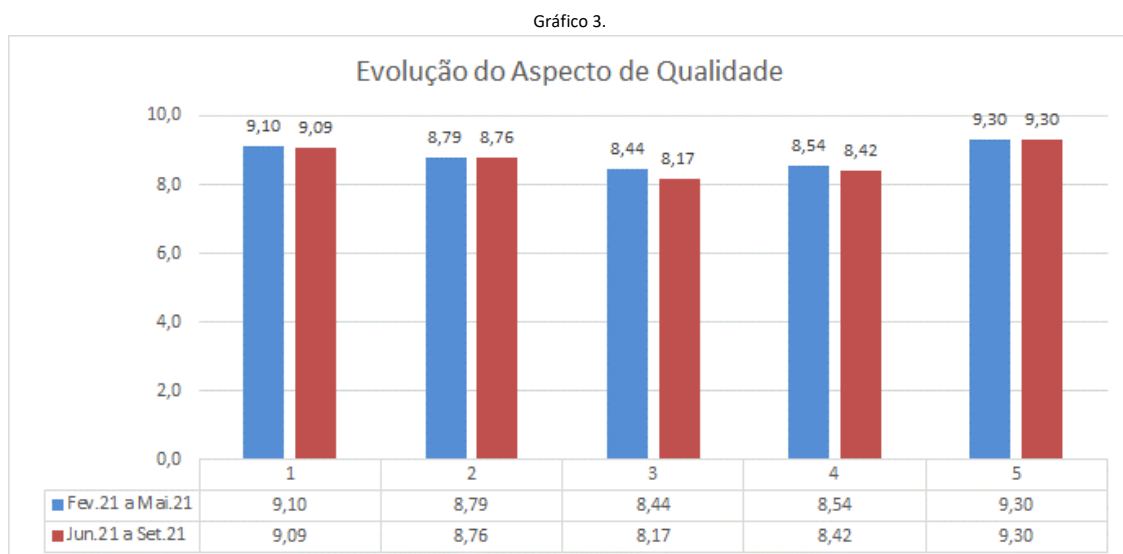
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

O gráfico 2 apresenta a média de satisfação de cada órgão participante da avaliação. É possível observar que alguns órgãos ficaram com média abaixo de 8 (oito) pontos. As considerações feitas foram a não informação antecipada sobre a ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela contratada e de que não há mais retorno da chamada em caso de queda da ligação ou desistência por demora no atendimento (fila de espera no telefone).



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

Os Gráficos 3 e 4 representam a evolução dos atributos relativos à qualidade e ao prazo comparando com as duas avaliações anteriores.



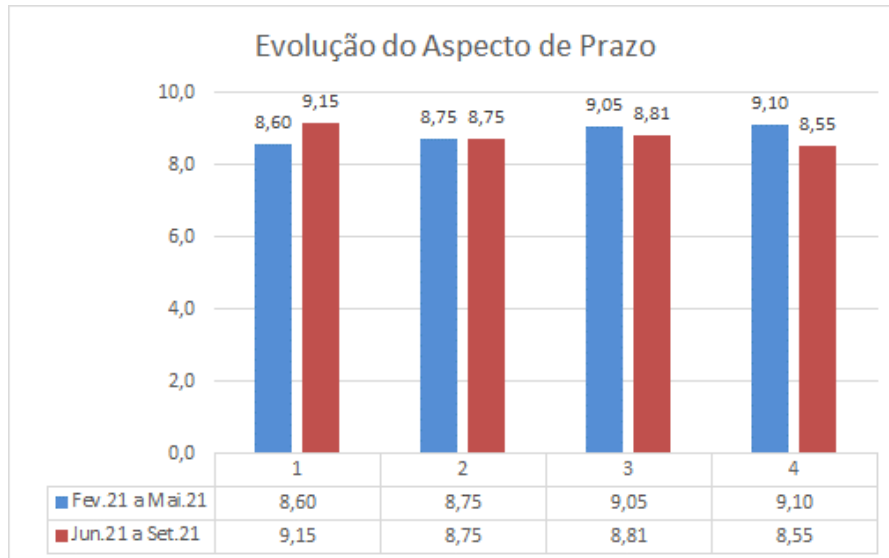
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).



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

Para o aspecto qualidade, representado no gráfico 3, o terceiro atributo que trata da informação antecipada de ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela contratada, permanece a sendo o que possui menor média.

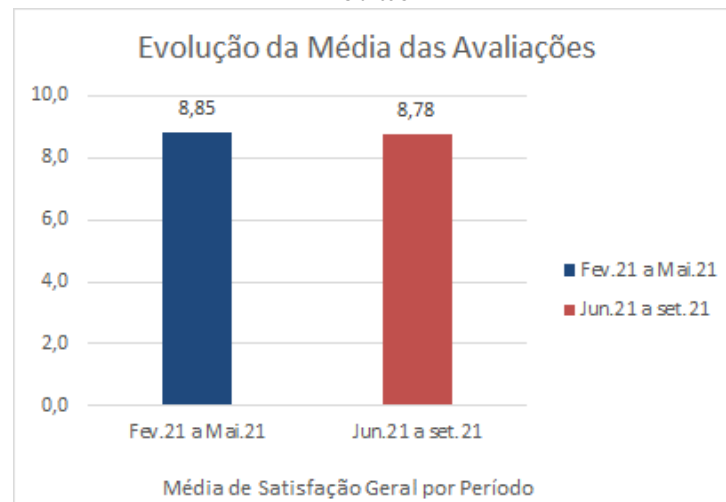
Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

Representando o aspecto prazo, o gráfico 4 demonstra uma queda nas médias dos itens 2 e 3, quando comparado ao quadrimestre anterior de fevereiro a maio de 2021.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

O Gráfico 5 demonstra a média geral, demonstrando a evolução do nível de satisfação em relação às últimas avaliações.



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

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 o prazo sobre os serviços prestados no período de junho de 2021 a setembro de 2021, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 60 (sessenta) pontos.

A CONTRATADA obteve média geral de 8,78 (oito virgula setenta e oito) 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, 01 de fevereiro de 2022.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Gloriete Maria dos Santos Almeida, ¹Carolina Bragatto Dal Piaç, Cristiane Dias dos Reis e Rodrigo Pacheco Castro.

¹Carolina Bragatto Dal Piaç de férias no período de 24/01/2022 a 23/02/2022.

Ciência da Contratada:

Mitsuo Orlando Nonaka

Ricardo Cameron

ASSINATURAS (7)

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 01/02/2022 09:57:34 -03:00

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 01/02/2022 11:56:27 -03:00

GLORIETE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

REQUISITADO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 01/02/2022 14:27:45 -03:00

MITSUO ORLANDO NONAKA

CIDADÃO
assinado em 10/02/2022 16:17:20 -03:00

RICARDO CAMERON

CIDADÃO
assinado em 01/02/2022 09:54:58 -03:00

CRISTIANE DIAS DOS REIS

ASSISTENTE GESTAO - DT
SUCOR - SEGER - GOVES
assinado em 01/02/2022 10:33:49 -03:00

RODRIGO PACHECO CASTRO

REQUISITADO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 02/02/2022 09:21:46 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 10/02/2022 16:17:20 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISELENE 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/2022-7F0TSK>