



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: JUNHO A SETEMBRO DE 2018

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	64666220	DATA:	2013
CONTRATO Nº:	002/2017	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	CLARO S/A		
CNPJ:	40.432.544/0001-47	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	739.804,85
VIGÊNCIA:	18/02/2018	A	01/03/2019
OBJETO: prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) na modalidade longa distância originada de terminais do STFC.			

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)	42	1	0	98
2. A contratada fornece mensalmente o demonstrativo (detalhamento) de utilização dos serviços?	43	0	0	100
3. 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?	43	0	0	100
4. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	40	3	0	93
5. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	39	4	0	91
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da	43	0	0	100

B

W
M

8
K
am



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

CONTRATANTE participando das definições contratuais?				
7. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	43	0	0	100

PRAZO

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	NOTA
1. 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?	43	0	0	100
2. A contratada disponibiliza as faturas no prazo estabelecido no contrato e com prazo hábil para as providências de conferências, atestos e solicitação de pagamento?	42	1	0	98
3. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	41	2	0	98
Resultado da média geral de satisfação				97

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
430	419	$RA = 100 \times 419 / 430$	97,44



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 002/2017, refere-se aos serviços prestados no segundo quadrimestre de 2018, cabendo registrar que dos 69 (sessenta e nove) órgãos e entidades adesos ao contrato, 43 (quarenta e três) responderam ao questionário. A tabela abaixo apresenta os órgãos que realizaram a pesquisa.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS
ADERES, AGERH, APE, ARSP, Casa Civil (CV), Casa Militar (CM), CBMES, DER-ES, DETRAN, DFP, DIO, ESESP, FAMES, FAPES, HPM, IASES, IDAF, IEMA, IJSN, IOPES, IPAJM, IPEN, JUCEES, PGE, PROCON, PRODEST, SEAG, SECOM, SECONT, SECULT, SEDES, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEGER, SEJUS, SEP, SESPORT, SETADES, SETOP, SETUR, VG	CAPAAC, CETURB, CRE METROP, CREFES, HABF, HDS, HEAC, HIMABA, HINSG, HJSN, HMSA, HPF, HRAS, HSJC, HSL, INCAPER, PC, PMES, RTV, SECTI, SEDH, SESA, SESP, SRSCI, SRSC, SRSSM, UIJM	
43	27	0

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de 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 do referido serviço junto aos Órgãos adesos ao contrato.

Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na cláusula décima sexta do contrato nº 002/2017, 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.

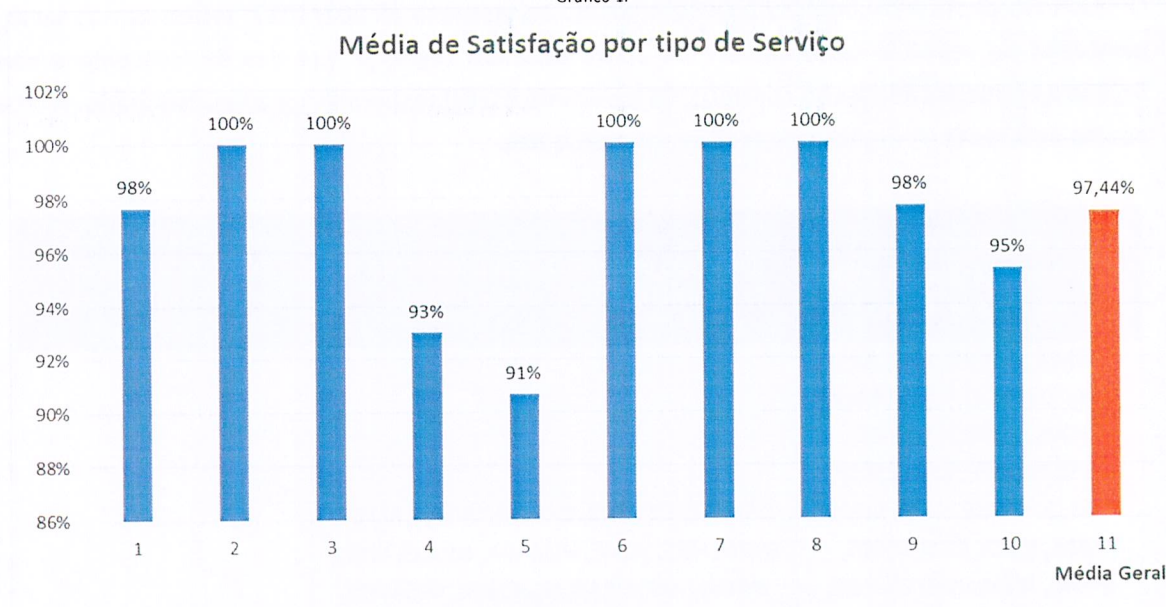
Caso a média for inferior a 60 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e prazo, caberá a Contratada adotar ações e medidas para a melhoria do serviço nesse aspecto. O gráfico abaixo representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme descrito na tabela acima.

Handwritten signatures and initials:
Kp
anf
mf
ad



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

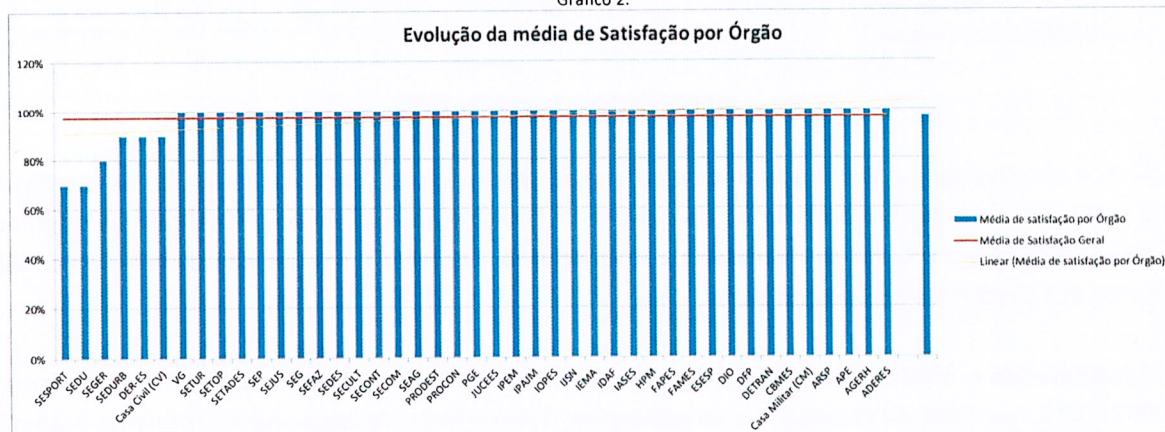
Gráfico 1.



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).

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que a Secretaria de Estado de Esportes (SESPORT) e Secretaria de Estado de Educação (SEDU) ambas obtiveram média de 70 pontos, contudo, mesmo que o resultado da média geral tenha significado suficiente, atendendo o disposto da Portaria 049-R/2010, a CONTRATADA deverá adotar medidas e ações na melhoria contínua dos serviços junto ao órgão, de modo que o nível da qualidade do serviço estejam sempre acima da média.

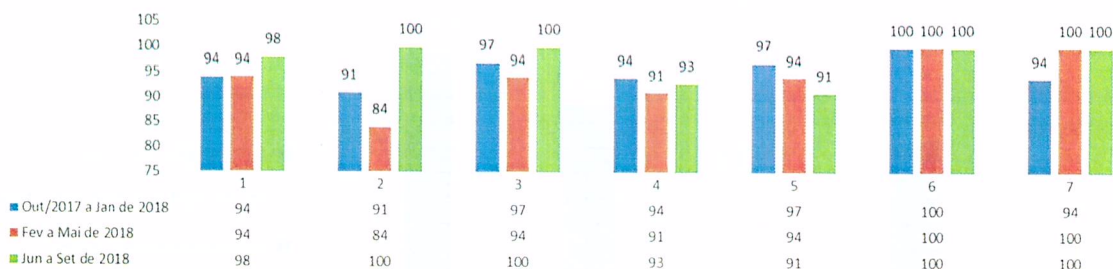
Além de apresentar a evolução da média de satisfação por órgão, iremos demonstrar através do gráfico 3 e 4, a evolução dos aspectos de “qualidade” e “prazo”.



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.

Evolução do Aspecto de Qualidade

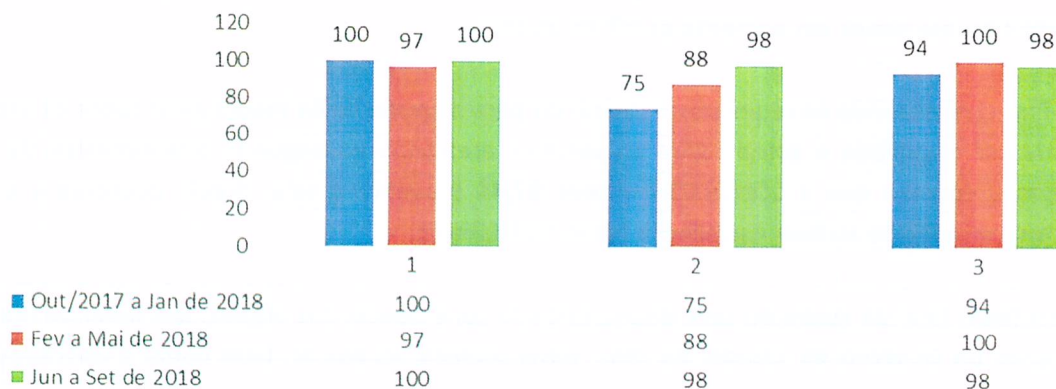


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

Podemos observar que no segundo quadrimestre à pesquisa, período junho a setembro de 2018, a média em relação aos aspectos de qualidade oscilou numa variável entre 91 a 100 pontos, mantendo-se um valor superior a 60 (sessenta) pontos, conforme o disposto da Portaria 049-R/2010.

Gráfico 4.

Evolução do Aspecto de Prazo



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

Em relação ao aspecto de prazo, apresentado no gráfico 4, houve um aumento na média referente ao atributo “2” (dois) resultando em 98 pontos, valor bem acima considerando as médias anteriores, mantendo-se um valor superior a 60 (sessenta) pontos, conforme o disposto da Portaria 049-R/2010.

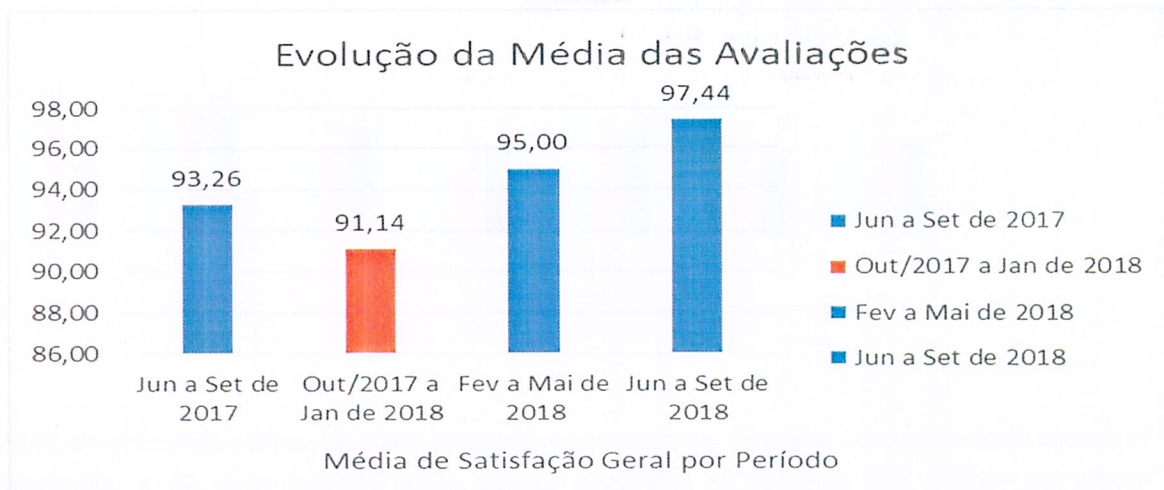
Quanto ao resultado dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar as 3 (três) últimas avaliações, no sentido de analisar graficamente a evolução da média sobre o nível de satisfação geral, e propor a contratada, caso houver a necessidade, melhoria constante na prestação dos serviços.

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

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

As avaliações são realizadas quadrimestralmente 3 vezes ao ano, para apurar o nível de satisfação dos serviços em um determinado período. Após apuração dos dados sobre a avaliação no período de junho a setembro de 2018, podemos destacar no gráfico 5 que o nível de satisfação, comparado às avaliações anteriores, foi evoluindo gradativamente, fazendo com que no segundo quadrimestre de 2018 apresentasse um aumento de 97,44 pontos.

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e prazo sobre os serviços prestados no segundo quadrimestre de 2018, podemos concluir que a CONTRADA obteve **97,44** (noventa e sete vírgula quarenta e quatro) 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, bem como à contratada por ofício.

CONCLUSÃO: ☒ **SUFICIENTE** ☐ **INSUFICIENTE**

Vitória, 01 de novembro de 2018.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Silvana Cristina de Souza

Reilson Lemos Coimbra

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Valéria Cacciari Vervloet

Preposto da Contratada