



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
Período: JUNHO DE 2019 A SETEMBRO DE 2019

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:	18/02/2017 a 01/03/2020		
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)	26	2		93
2. A contratada fornece mensalmente o demonstrativo (detalhamento) de utilização dos serviços?	27	1		96
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?	26	2		93
4. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	26	2		93
5. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	27	1		96

**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?	27	1		96
7. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	27	1		96

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?	25	2		89
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?	27	1		96
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	28			100
Resultado da média geral de satisfação				95

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
280	266	$RA = 100 \times 266/280$	95,00



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 período de junho a setembro de 2019, cabendo registrar que dos 74 (setenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 28 (vinte e oito) 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
AGERH, APE, ARSP, CAPAAC, SCV, DIO, HJSN, HEMOES LINHARES, HPF, HSJC, IDAF, IJSN, JUCEES, PGE, PRODEST, SEAG, SECULT, SEDES, SEDU, SEG, SEGER, SEJUS, SEP, SESA, SRSC, SEMOBI, SETUR, VG.	ADERES, CBMES, CETURB, DER, DETRAN, DFP, HPM, ESESP, FAMES, FAPES, IASES, IEMA, INCAPER, IOPE, IPAJM, IPEM, PC, PMES, PROCON, RTV, SCM, SEDH, SECOM, SECONT, SECTI, SEDURB, SEFAZ, CRE METROPOLITANO, CREFES, HABF, HDS, HEAC, HEMOES VITÓRIA, HEMOES COLATINA, HEMOES SÃO MATEUS, HIMABA, HINSG, HMSA, HRAS, HDRC, HSL, JERONIMO MONTEIRO, SRSCI, SRSSM, SESP, SESPORT.	
28	46	0

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

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.

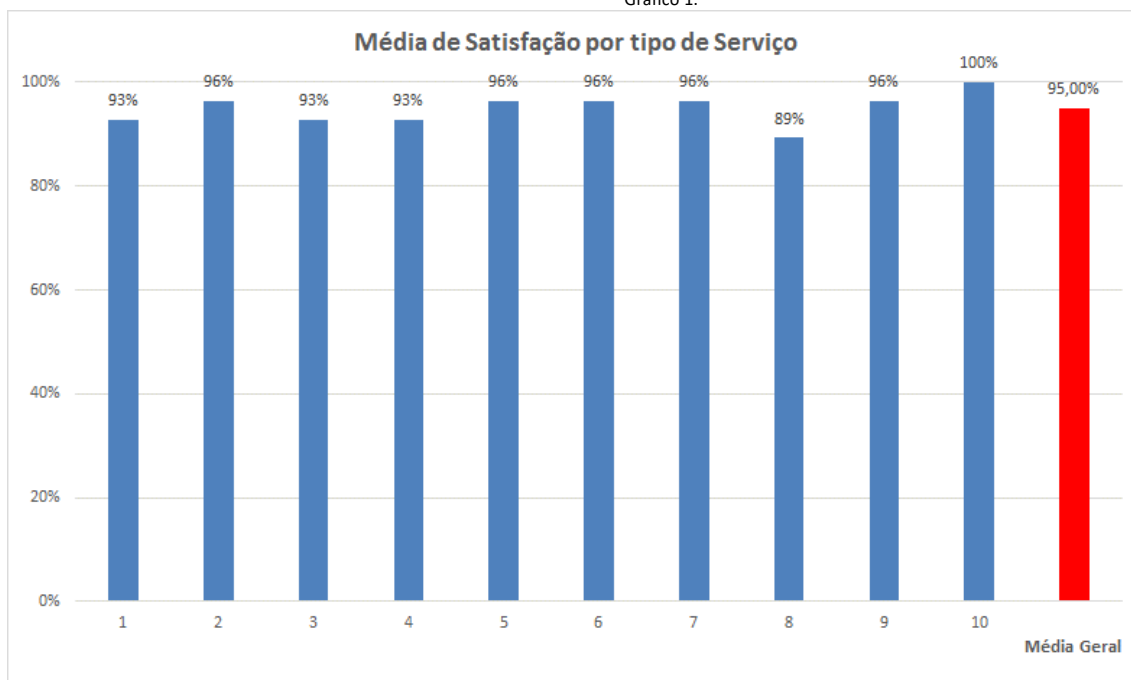
Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na cláusula décima sexta do contrato nº 002/2017, que trata da avaliação de desempenho, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados 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 à Contratada adotar ações e medidas para a melhoria do serviço.



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

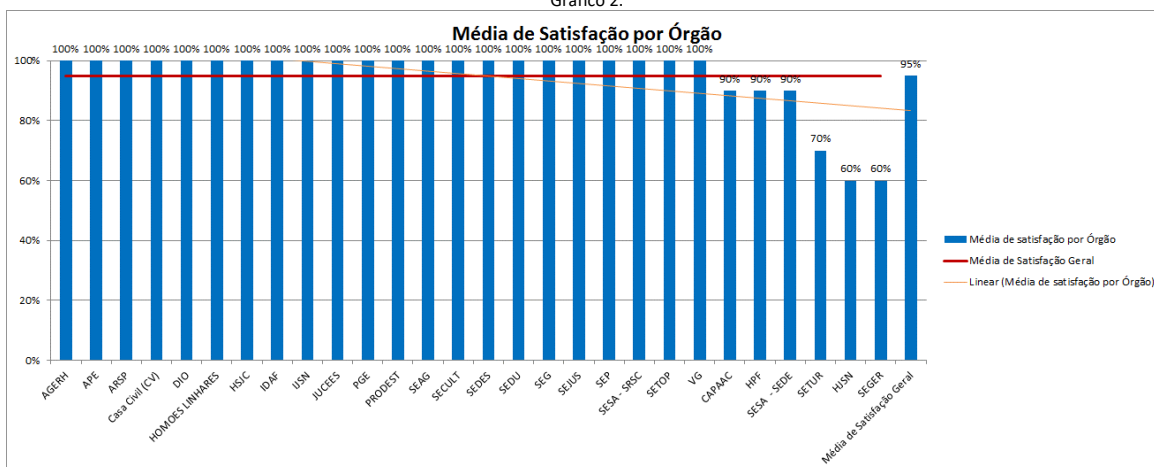
Gráfico 1.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

O Gráfico 1 representa a média de satisfação por tipo de serviço executado. Apesar do nível satisfatório, alguns órgãos relataram atrasos no recebimento das faturas e que nunca receberam os demonstrativos das mesmas.

Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

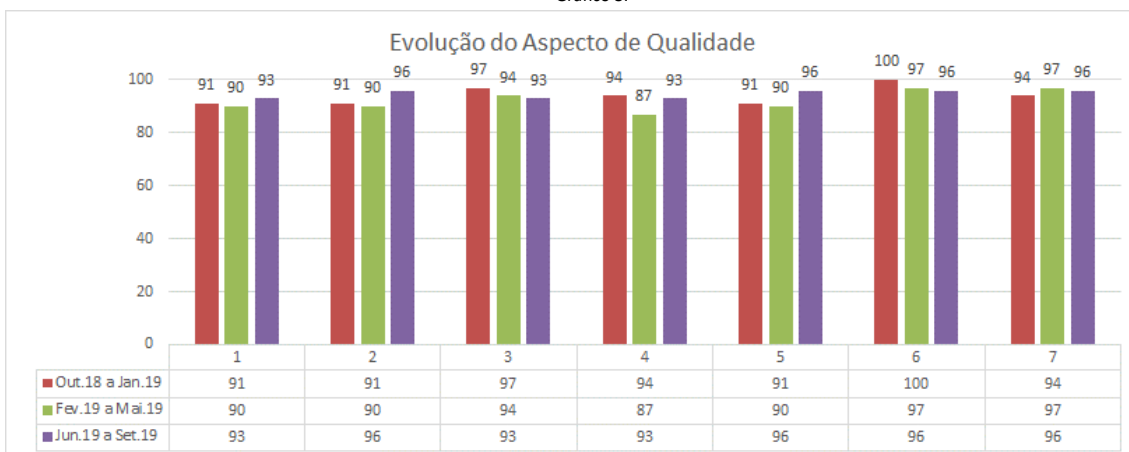
Demonstrando o nível da qualidade sobre os serviços executados no período avaliado, o Gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão. Com médias de satisfação entre 60% e 70% alguns discorrem sobre a demora do retorno pelos canais de comunicação disponibilizados pela contratada, tendo muitas vezes que reiterar a solicitação e a falta de prévio aviso nos casos de interrupções dos serviços.



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

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

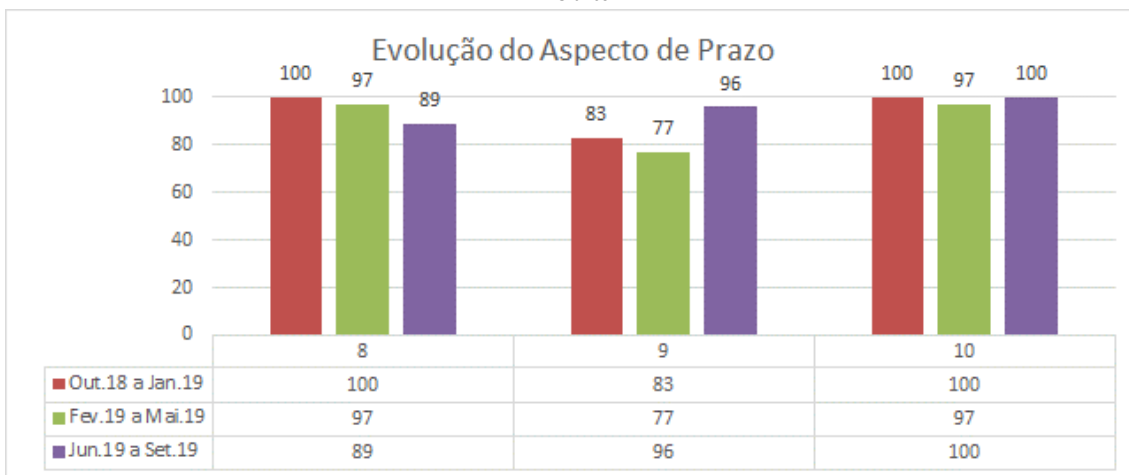
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

Em relação ao aspecto qualidade, podemos observar no Gráfico 3 que a última avaliação variou entre 93 a 96 pontos, mostrando um equilíbrio entre os itens que compõem o aspecto de qualidade.

Gráfico 4.

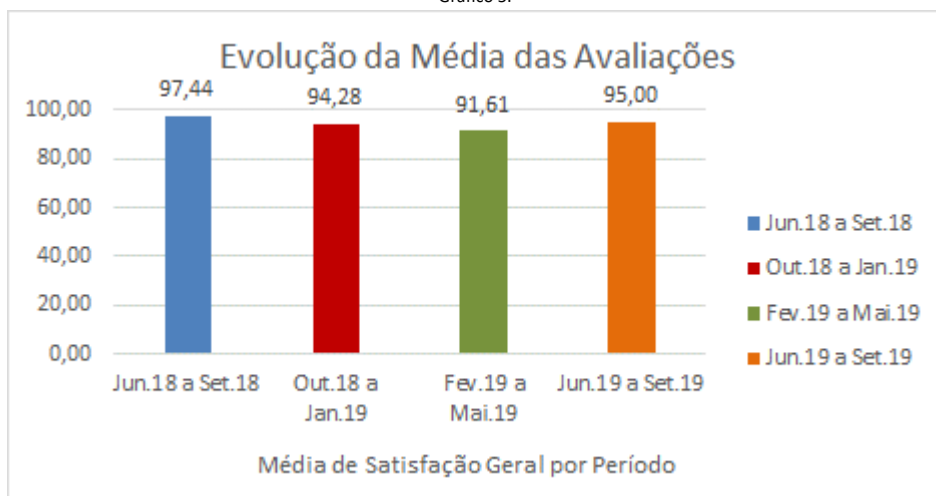


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

Em relação ao aspecto prazo, representado no Gráfico 4, nota-se uma involução no primeiro atributo, mas também demonstra uma evolução nos dois outros atributos que o compõem.



Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

O Gráfico 5 demonstra a evolução da média geral comparando o período de junho a setembro de 2019 com as avaliações realizadas anteriormente, representando assim a evolução do nível de satisfação em relação às últimas avaliações.

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 ao prazo sobre os serviços prestados no período de junho a setembro de 2019, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 60 (sessenta) pontos. A CONTRATADA obteve média geral de 95,00 (noventa e cinco) 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, 22 de janeiro de 2020.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Relbson Lemos Coimbra e Walter Rocha Sarmiento Junior

Ciência da contratada:

Preposto da Contratada

CAPTURADO POR	
WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR GERENTE FG-GE SEGER - GECOV	
DATA DA CAPTURA	24/08/2020 10:56:22 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
VALOR LEGAL	ORIGINAL
NATUREZA	DOCUMENTO NATO-DIGITAL

ASSINARAM O DOCUMENTO	
WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR GERENTE FG-GE SEGER - GECOV Assinado em 21/08/2020 17:33:23 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES GERENTE FG-GE SEGER - GECOR Assinado em 21/08/2020 17:58:50 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
RELBSON LEMOS COIMBRA ASSESSOR TECNICO QC-02 SEGER - SUCOR Assinado em 24/08/2020 10:56:19 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
ANA CAROLINA BARBOSA RIBEIRO Assinado em 21/08/2020 17:21:42 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link <https://e-docs.es.gov.br/documento/registro/2020-FWZF9J>



Consulta via leitor de QR Code.