



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
PERÍODO: AGOSTO A NOVEMBRO DE 2020

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	66319641	DATA:	2017
CONTRATO Nº:	012/2017	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	CLARO S/A		
CNPJ:	40.432.544/0001-47	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	R\$ 2.794.609,58
VIGÊNCIA:	18/07/2017 a 17/07/2021		
OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL PESSOAL (SMP) E SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA ORIGINADAS DE TERMINAIS DO SMP.		

QUALIDADE

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO UTILIZOU	NOTA
1. Como você avalia a Contratada quanto ao atendimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato?	22	0	3	100
2. Sobre os equipamentos fornecidos pela contratada estarem em conformidade com as especificações técnicas, que valor você atribui?	22	2	1	92
3. Valor atribuído aos serviços refeitos pela contratada por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados.	15	1	9	94
4. Quanto a emissão correta das faturas, qual valor você atribui?	22	2	1	92
5. Qual valor você atribui ao Canal de Atendimento ao Usuário?	20	2	3	91
6. Quanto a disponibilidade do responsável designado pela contratada, qual valor você atribui?	21	1	3	95
7. Como você avalia a prestação dos serviços de forma contínua e comunicação no prazo estabelecido para eventuais interrupções?	23	0	2	100

**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
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?	23	1	1	96
9. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	21	0	4	100

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (JM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
198	189	$RA = 100 \times 189/198$	95,45

PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 012/2017, refere-se aos serviços prestados no período de abril a julho de 2020, cabendo registrar que dos 53 (cinquenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 25 (vinte e cinco) responderam ao questionário, conforme tabela representada abaixo.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
AGERH, CBMES, CETURB, DIO, ERESP, FAPES, HPM, IASES, IEMA, INCAPER, JUCEES, PGE, PRODEST, SEAG, SEAMA, SECOM, SECULT, SEDH, SEFAZ, SEG, SEGER, SEMOBI, SEP, SETUR, VG.	ADERES, APEES, ARSP, CEASA, DER, DETRAN, DFP, FAMES, IDAF, IJSN, IPAJM, IPEM, PCES, PMES, PROCON, RTV, SCM, SCV, SECTI, SEDES, SEDU, SEDURB, SEJUS, SEP, SESA, SESP, SESPORT, SETADES.	
25	28	

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

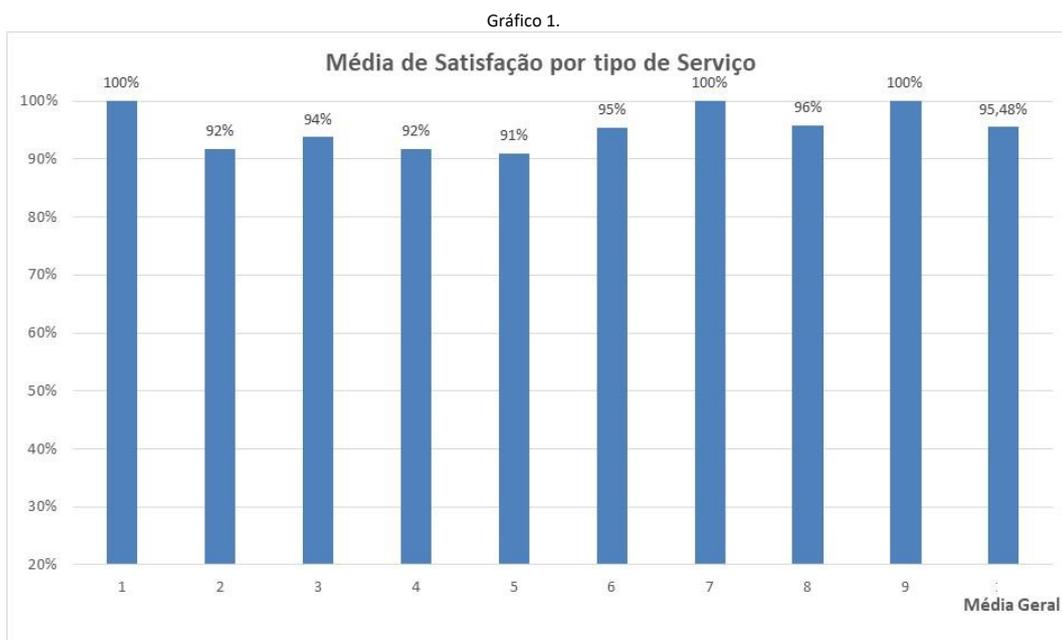


RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

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

Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto na décima terceira cláusula do contrato nº 012/2017, 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 prazo, caberá a Contratada adotar ações e medidas para a melhoria do serviço.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

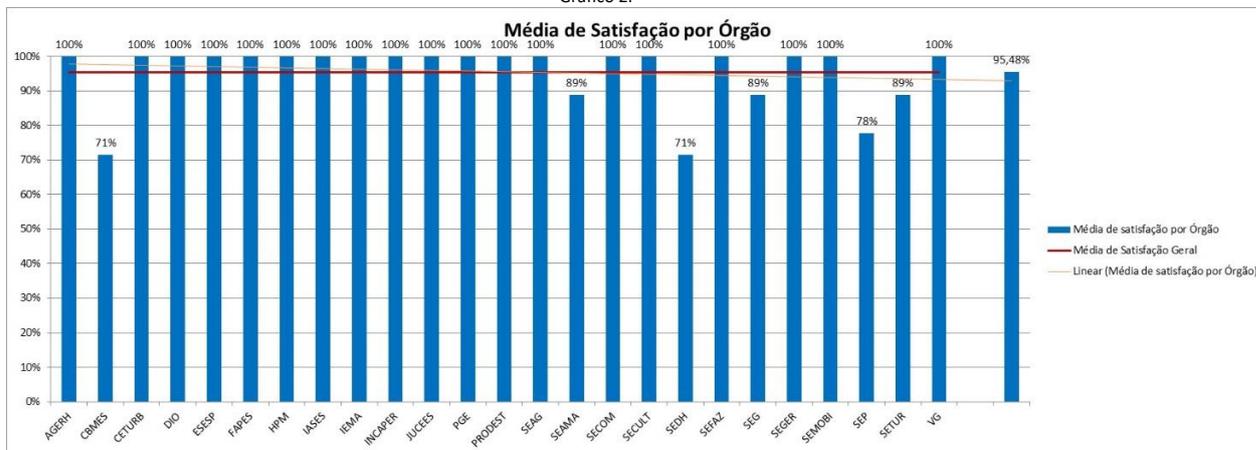
O gráfico 1 representa nível satisfação por tipo de serviço executado.

O item 5 relacionado ao canal de atendimento ao usuário apresentou a menor média quando comparado aos demais atributos.



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 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

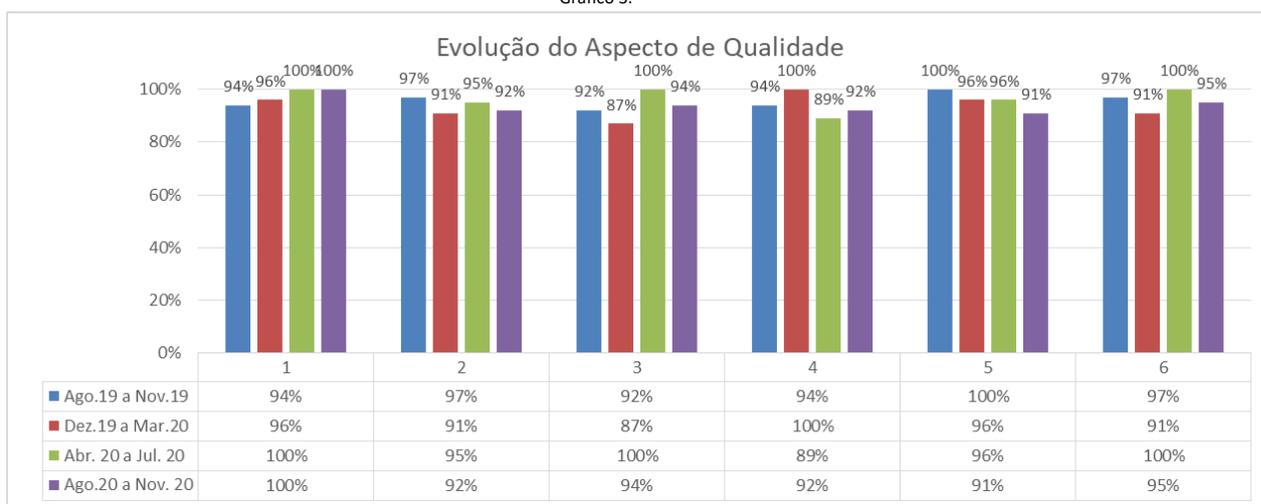
Representando o nível de satisfação por órgão, o gráfico 2 demonstra o nível da qualidade sobre os serviços executados no período avaliado.

Entre as observações feitas pelos órgãos estão:

- Aparelhos fornecidos são de baixa qualidade e modelos ultrapassados;
- Faturas com valores indevidos e morosidade no retorno das contestações;
- Dificuldades com atendimento de Call Center;
- Linhas apresentando limitação no fornecimento do serviço de dados;

Os gráficos 3 e 4 representam a evolução dos atributos relativos aos aspectos de qualidade e prazo, comparados a períodos avaliados anteriormente.

Gráfico 3.

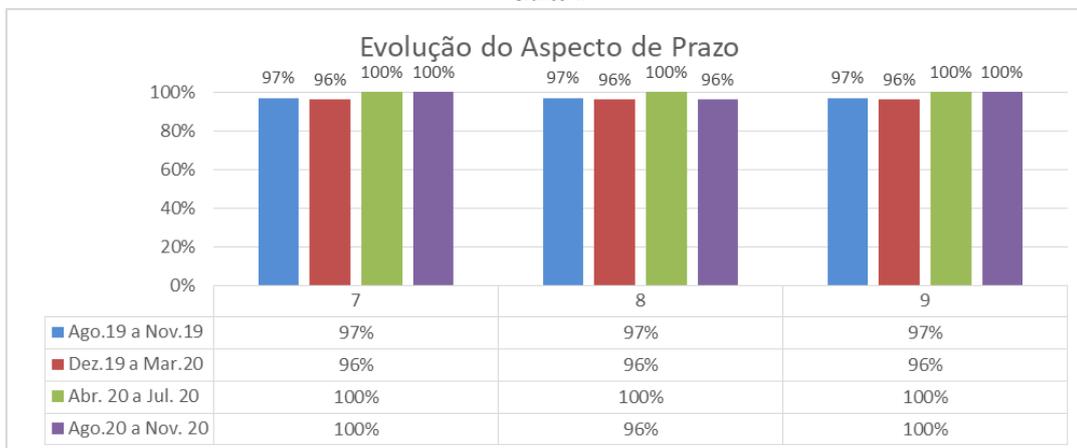


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

Podemos observar no gráfico 3, que todos os itens que tratam do aspecto qualidade tiveram uma média acima de 90 pontos. **Cabe ressaltar que o atributo que tratava da assistência técnica fornecida ao usuário foi excluído visto que, a pratica adotada para casos pontuais na apresentação de defeitos tem sido a troca do aparelho.**



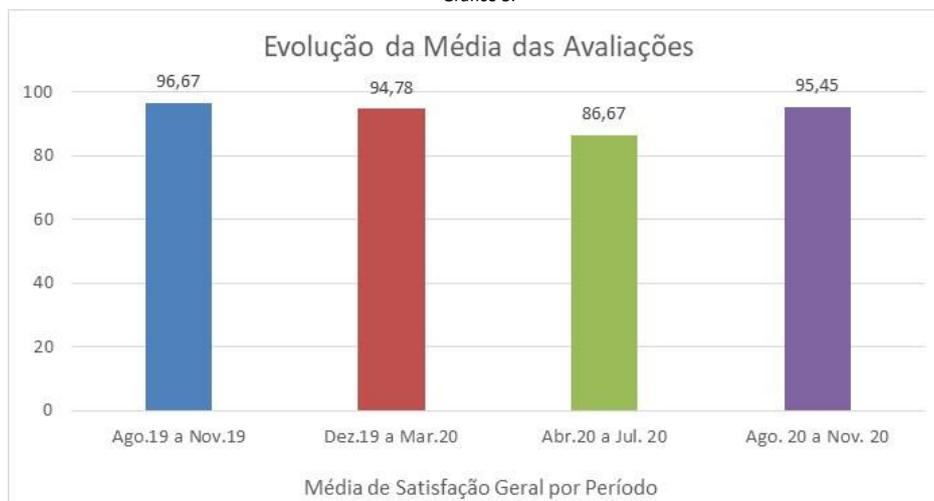
Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

Sobre o aspecto prazo, representado no gráfico 4, os atributos 7 e 9 mantiveram suas médias com valor máximo de pontuação, já o atributo 8, de prestação de serviço 24 horas por dia e 7 dias por semana, teve uma queda de 4 pontos.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

O gráfico 5 demonstra a evolução da média geral comparando a avaliação do período entre agosto a novembro de 2020, com as realizadas anteriormente, representando assim a evolução do nível de satisfação. Como pode ser observado, tivemos uma queda em relação à nota da avaliação anterior.

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 prazo sobre os serviços prestados, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 60 (sessenta) pontos. A CONTRATADA obteve média geral de 95,45 (noventa e cinco virgula quarenta e cinco) pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.



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 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, 26 de abril de 2021.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Carolina Bragatto Dal Piaz e Relbson Lemos Coimbra.

Ciência da Contratada
Ana Carolina Barbosa Ribeiro

ASSINATURAS (6)

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

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOR
assinado em 30/04/2021 16:26:41 -03:00

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOV
assinado em 03/05/2021 13:15:03 -03:00

CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ

SUBGERENTE SUB-FG
SEGER - SUCOR
assinado em 03/05/2021 09:26:32 -03:00

GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

REQUISITADO
SEGER - GECOV
assinado em 03/05/2021 11:29:19 -03:00

ANA CAROLINA BARBOSA RIBEIRO

CIDADÃO
assinado em 08/07/2021 17:28:52 -03:00

RELBSON LEMOS COIMBRA

SUPERVISOR I QC-01
SEGER - SUCOR
assinado em 31/05/2021 15:28:02 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 08/07/2021 17:28:52 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISELENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR I QC-01 - SEGER - SUCOD)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2021-3Z43SW>