



**RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**  
**PERÍODO: DEZEMBRO DE 2020 A MARÇO DE 2021**

**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 à Contratada quanto ao atendimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato?	24	2	1	92
2. Sobre os equipamentos fornecidos pela contratada estarem em conformidade com as especificações técnicas, que valor você atribui?	23	2	2	92
3. Valor atribuído aos serviços refeitos pela contratada por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados.	15	1	11	94
4. Quanto a emissão correta das faturas, qual valor você atribui?	18	9	0	67
5. Qual valor você atribui ao Canal de Atendimento ao Usuário?	17	6	4	74
6. Quanto a disponibilidade do responsável designado pela contratada, qual valor você atribui?	23	3	1	88
7. Como você avalia a prestação dos serviços de forma contínua e comunicação no prazo estabelecido para eventuais interrupções?	23	0	4	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?	26	1	0	96
9. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	20	0	7	100

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (JM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
213	189	$RA = 100 \times 189/213$	88,73

**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, 27 (vinte e sete) 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, ARSP, CEASA, EESP, FAMES, FAPES, IASES, IEMA, IJSN, INCAPER, IPAJM, JUCEES, PGE, PMES, PROCON, SCM, SEAG, SEAMA, SECULT, SEDH, SEG, SEGER, SEMOBI, SEP, SESP, SETUR, VG.	ADERES, APEES, CBMES, CETURB, DER, DETRAN, DFP, DIO, HPM, IDAF, IPEM, PCES, PRODEST, RTV, SCV, SECOM, SECONT, SECTI, SEDES, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEJUS, SESA, SESPORT, SETADES.	
27	26	

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

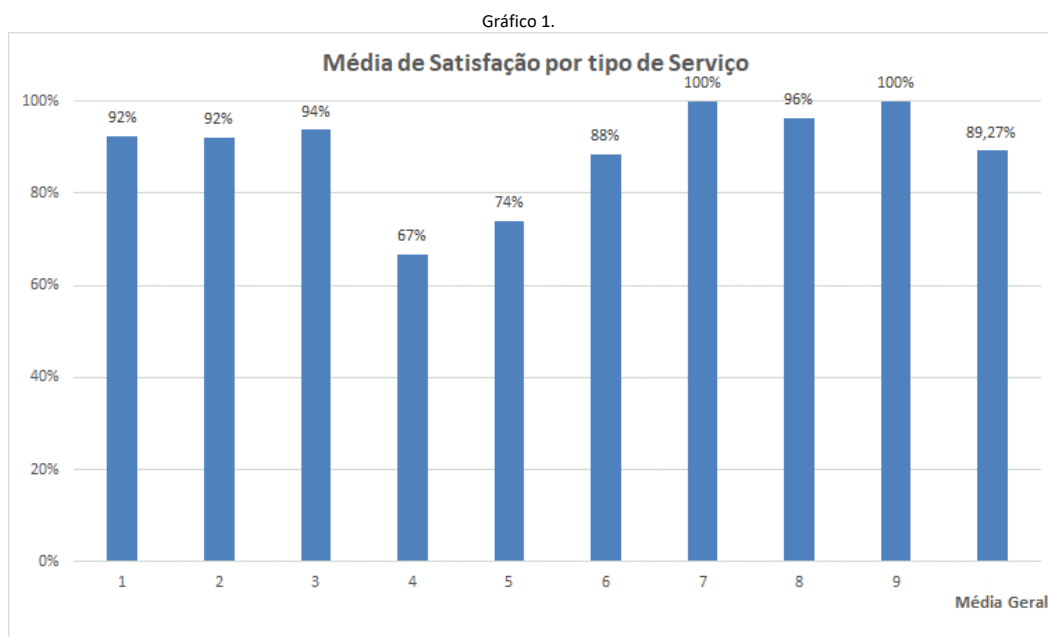


### RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

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).

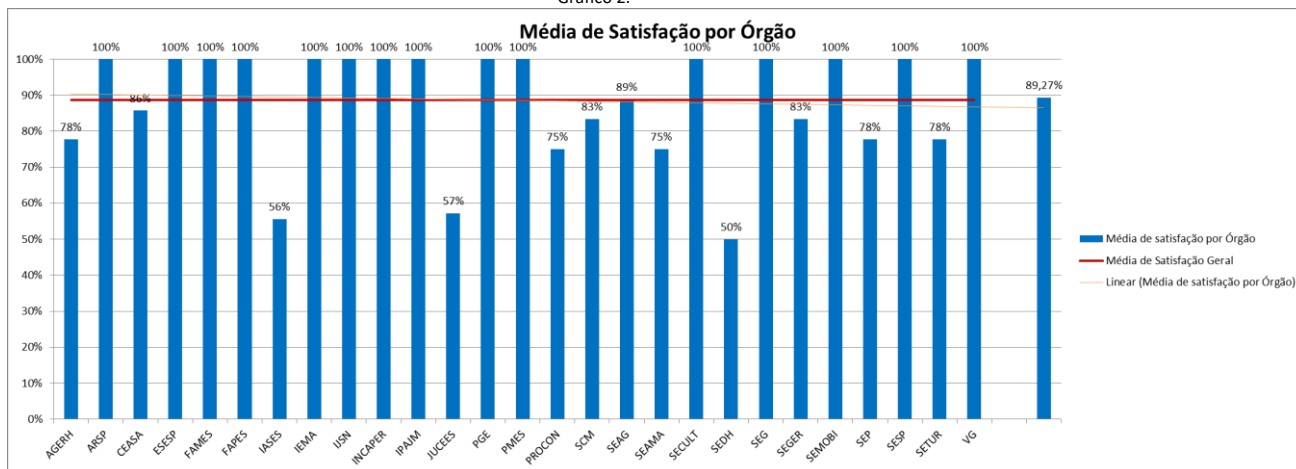
Representando o nível de satisfação por tipo de serviço executado, o gráfico 1 demonstra que dos 9 (nove) itens avaliados somente 2 (dois) alcançaram resultado máximo de satisfação.

Expressando o menor valor, o item 4 trata da emissão correta das faturas. Em seguida temos o item 5, com 74% de nível de satisfação, que está relacionado ao canal de atendimento ao usuário.



**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).

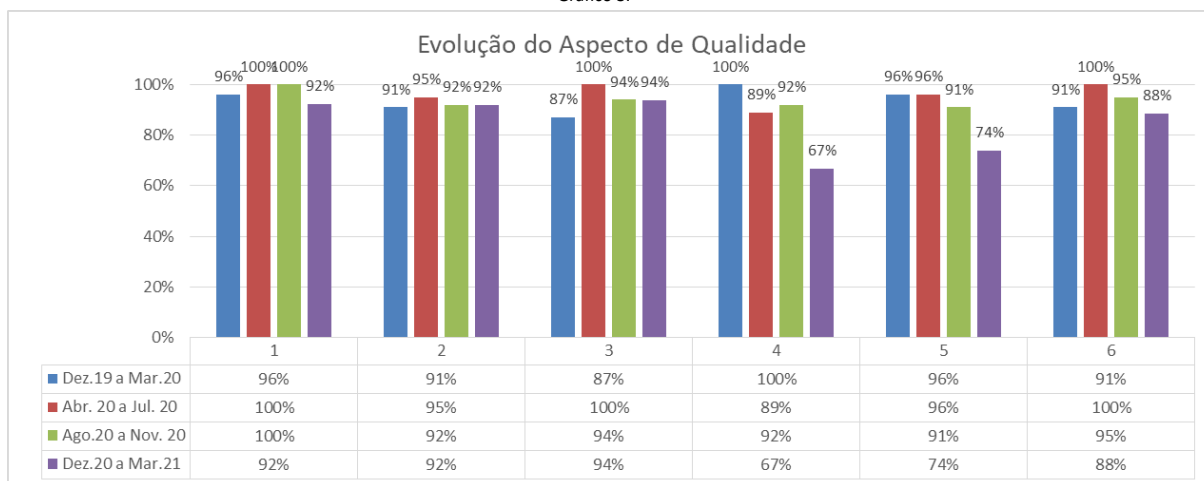
Representando o nível de satisfação por órgão, o gráfico 2 demonstra o nível da qualidade sobre os serviços executados no período avaliado.

Os órgãos assim citaram:

- Aparelhos fornecidos não atendem as necessidades demandadas;
- Dificuldades de contato com a preposto da contratada;
- Demora no envio da Certidão Negativa de Débito;
- Interrupções/bloqueio no pacote de dados;
- Cobrança indevida de juros/multas nas faturas;
- Solicitações sem retorno sobre detalhamento de faturas;
- Morosidade no retorno aos e-mail enviados ao GSINC;

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

Gráfico 3.



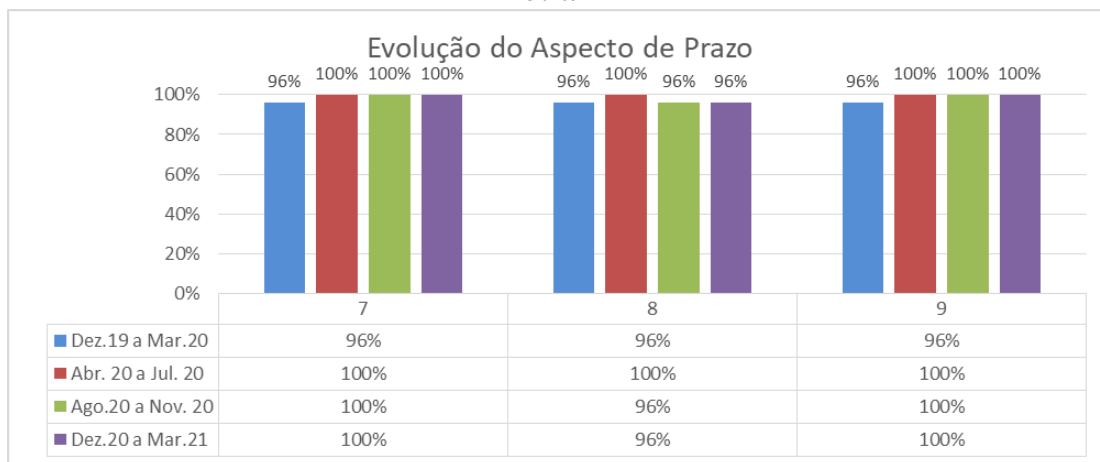
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).



**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

No gráfico 3 podemos observar que houve uma queda na pontuação dos atributos 1, 4, 5 e 6 quando comparados ao período anterior de agosto a novembro de 2020. Os itens 2 e 3 se mantiveram com a mesma pontuação sendo 92% e 94% respectivamente.

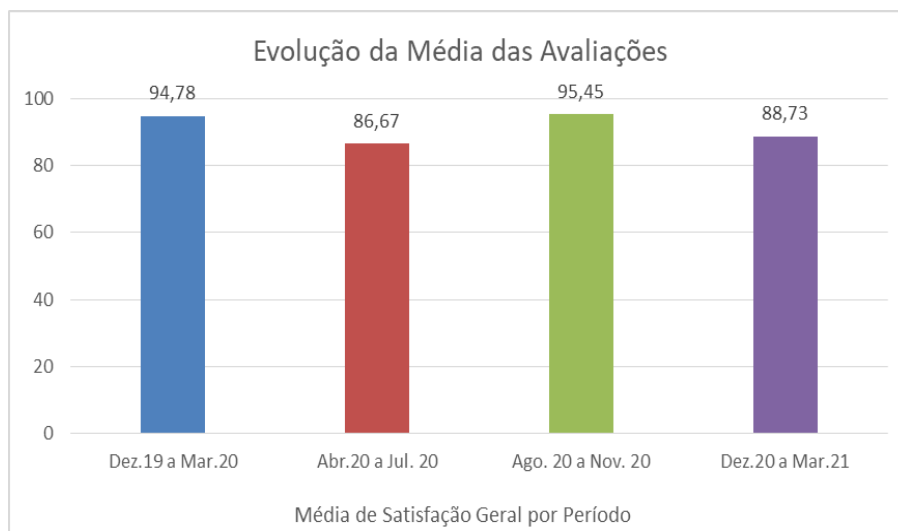
Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

O aspecto prazo, representando no gráfico 4, se manteve com as mesmas pontuações do quadrimestre avaliado anteriormente.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

O gráfico 5 demonstra a evolução da média geral comparando a avaliação do período entre dezembro de 2020 a março de 2021, com os três quadrimestres anteriores, 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 88,73 (oitenta e oito virgula setenta e três) 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](http://www.contratos.es.gov.br), e a contratada será cientificada.

CONCLUSÃO:  **SUFICIENTE**                       **INSUFICIENTE**

Vitória, 24 de maio 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 10/06/2021 16:45:15 -03:00

### **WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR**

GERENTE FG-GE  
SEGER - GECOV  
assinado em 10/06/2021 18:00:03 -03:00

### **GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**

REQUISITADO  
SEGER - GECOV  
assinado em 10/06/2021 18:26:07 -03:00

### **CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**

SUBGERENTE SUB-FG  
SEGER - SUCOR  
assinado em 14/06/2021 10:19:50 -03:00

### **RELBSON LEMOS COIMBRA**

SUPERVISOR | QC-01  
SEGER - SUCOR  
assinado em 11/06/2021 08:27:04 -03:00

### **ANA CAROLINA BARBOSA RIBEIRO**

CIDADÃO  
assinado em 10/06/2021 18:07:35 -03:00



#### **INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 14/06/2021 10:19:51 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por GISLENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR | 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-QDFGGS>