



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO: ABRIL A JULHO DE 2020

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	2020-R0BST	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. A contratada atendeu as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato	24	0	0	100
2. Os equipamentos fornecidos pela contratada estavam em conformidade com as especificações técnicas?	21	1	2	95
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	14	0	10	100
4. Houve erros nas faturas quanto a forma e preços pactuados?	17	2	5	89
5. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	23	1	0	96
6. Para atendimento ao usuário e assistência Técnica a contratada manteve equipe qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	19	0	5	100
7. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	22	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. A contratada prestou serviços de forma contínua, comunicando no prazo estabelecido eventuais interrupções?	23	0	1	100
9. 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, inclusive quanto ao prazo de assistência técnica?	23	0	1	100
10. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	22	0	2	100
Resultado da média geral de satisfação				98

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (UM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
212	208	$RA = 100 \times 208/212$	98

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
ADERES*, APEES, ARSP, CBMES, DIO, ESESP, FAMES, FAPES, HPM, IASES, IEMA, IJSN, JUCEES, PGE, SCM, SEAG, SECOM, SECTI, SECULT, SEFAZ, SEG, SEGER, SEJUS, SEMOBI, SETUR	AGERH, CEASA, CETURB, DER, DETRAN, DPF, IDAF, INCAPER, IPAJM, IPEM, PC, PMES, PROCON, PRODEST, RTV, SCV, SEAMA, SECONT, SEDES, SEDH, SEDU, SEDURB, SEP, SESA, SESP, SESPORT, SETADES, VG	
25	28	

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

*A participação da ADERES foi registrada porém as notas atribuídas foram desconsideradas visto que o avaliador citou a não conformidade de outros serviços que não tratam de telefonia móvel.

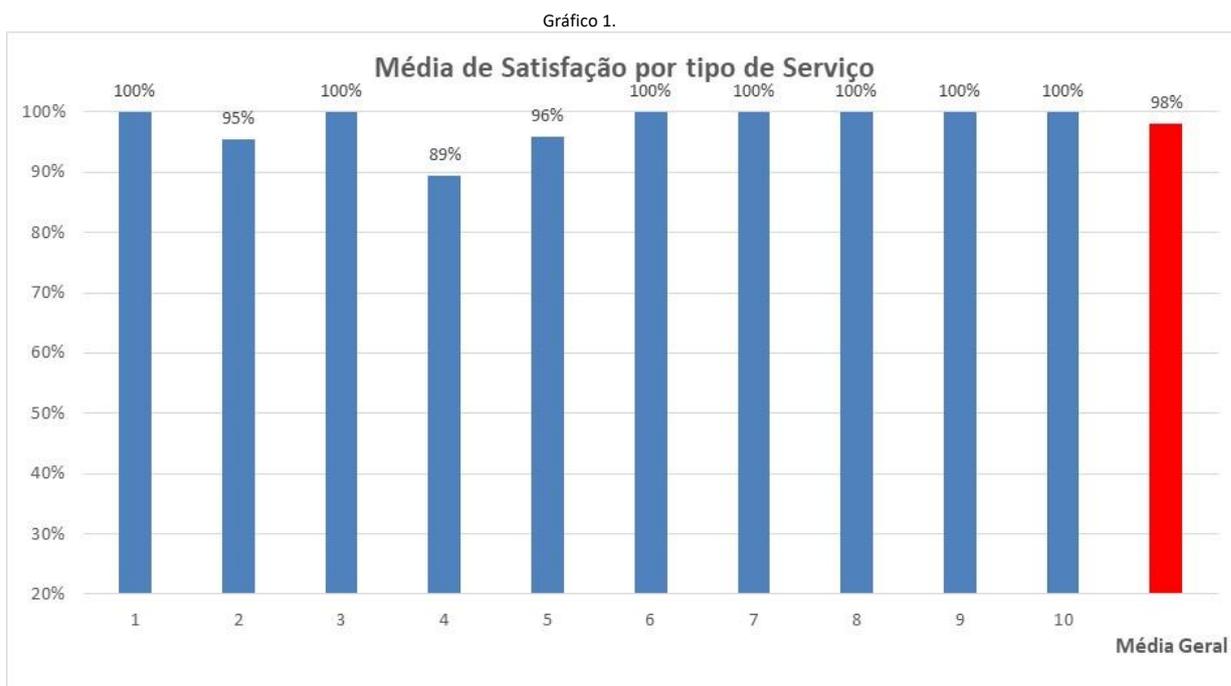


RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

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.



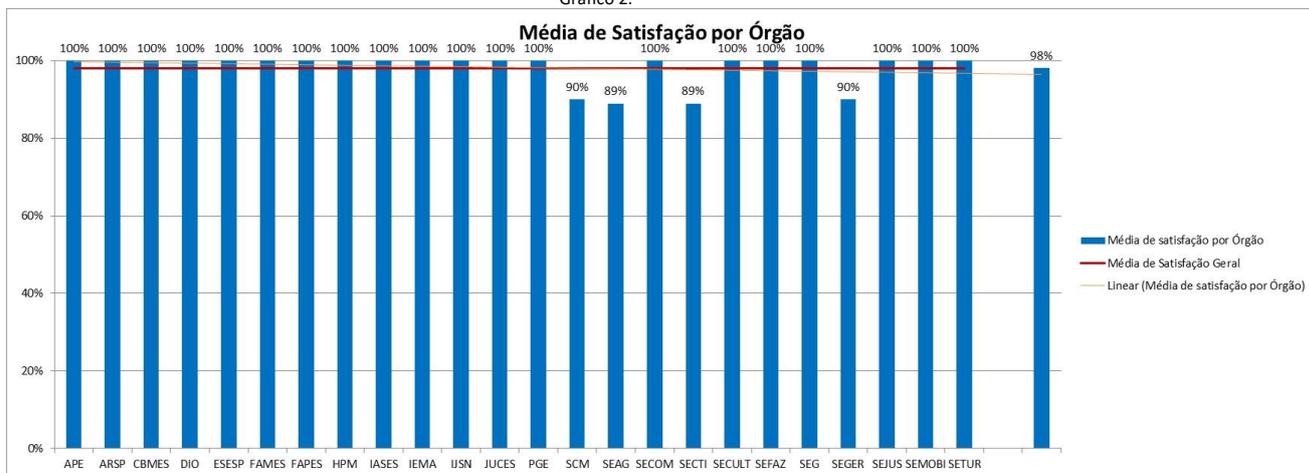
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

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

O item 4 relacionado a erros nas faturas quanto a forma e preços pactuados continua apresentando a menor média quando comparado aos demais atributos.



Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

A média de satisfação por órgão, representada no gráfico 2, apresenta o nível de qualidade sobre os serviços executados no período avaliado.

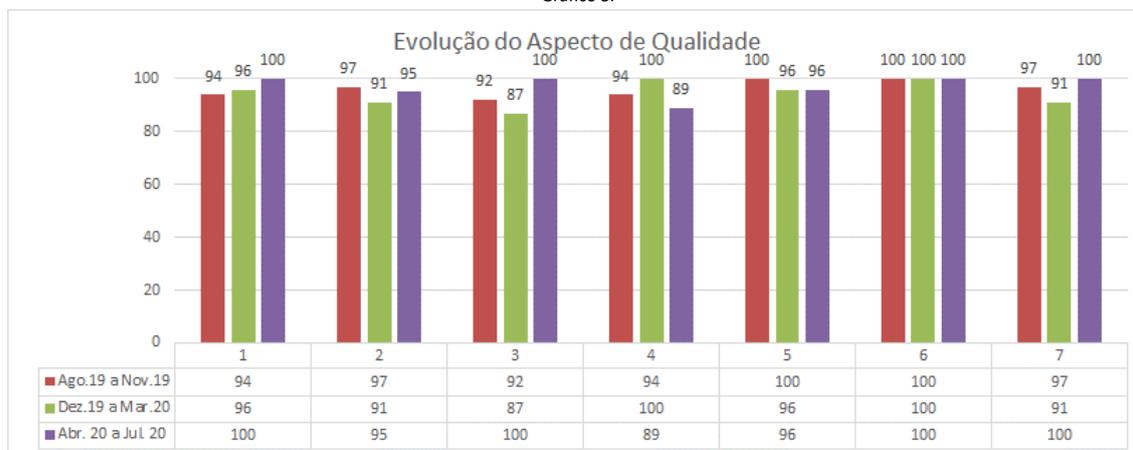
Entre as observações feitas pelos órgãos estão:

- Aparelhos fornecidos são de baixa qualidade e modelos ultrapassados;
- Faturas com valores indevidos;
- Dificuldades com atendimento de Call Center;

A Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER alega ter uma fatura que vem sendo contestada há mais de 1 (um) ano e até o momento não foi solucionado.

Os gráficos 3 e 4 representam a evolução dos atributos relativos aos aspectos de qualidade e prazo, comparados aos dois quadrimestres anteriores.

Gráfico 3.

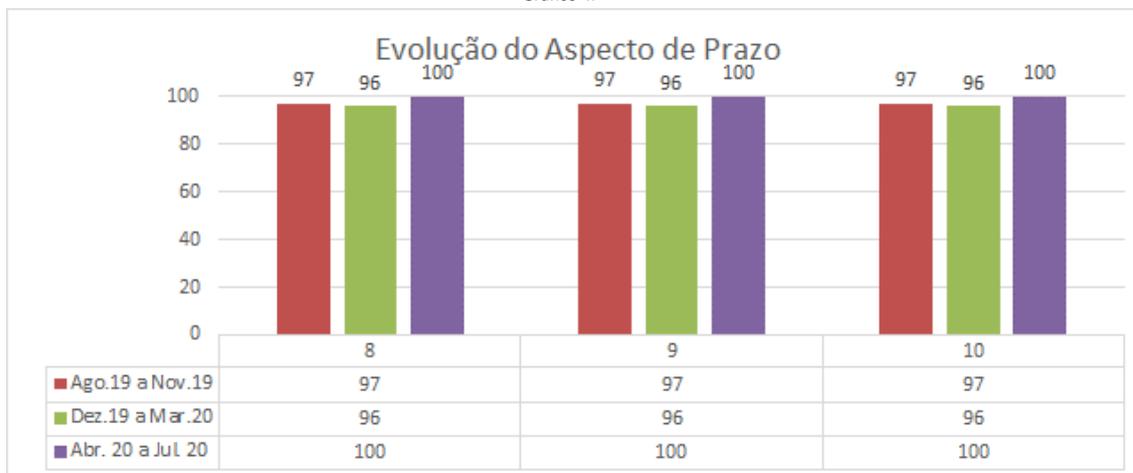


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

Podemos observar no gráfico 3, que com exceção do atributo 4, todos os demais itens que tratam do aspecto qualidade tiveram aumento ou foi mantida a sua pontuação em relação ao período de avaliação anterior.



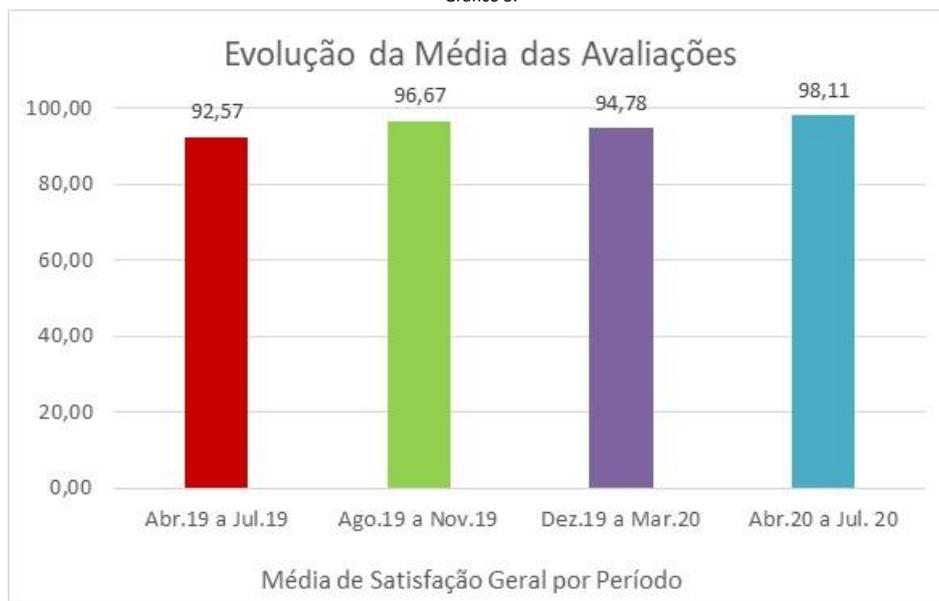
Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

Sobre o aspecto prazo, representado no gráfico 4, todos os atributos tiveram um aumento de 4 pontos nas notas atribuídas, passando de 96 (noventa e seis) para 100 (cem) as notas de pontuação.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

O gráfico 5 demonstra a evolução da média geral comparando a avaliação do período entre abril a julho 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 98,11 (noventa e oito vírgula onze) 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, 19 de fevereiro 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 Coimbra¹.

Ciência da Contratada
Ana Carolina Barbosa Ribeiro

¹Relbson Lemos Coimbra em gozo de férias de 18/02/2021 a 04/03/2021.

ASSINATURAS (5)

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

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOV
assinado em 19/02/2021 16:49:27 -03:00

CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ

SUBGERENTE SUB-FG
SEGER - SUCOR
assinado em 19/02/2021 15:27:00 -03:00

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOR
assinado em 23/02/2021 17:08:50 -03:00

GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

REQUISITADO
SEGER - GECOV
assinado em 19/02/2021 16:57:48 -03:00

ANA CAROLINA BARBOSA RIBEIRO

CIDADÃO
assinado em 10/03/2021 19:27:49 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 10/03/2021 19:27:49 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISLENE 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-SCFB49>