



**RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**  
**Período: DEZEMBRO DE 2019 A MARÇO 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 AVALIADO	NOTA
1. A contratada atendeu as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato	22	1		96
2. Os equipamentos fornecidos pela contratada estavam em conformidade com as especificações técnicas?	22	1		96
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	21	2		91
4. Houve erros nas faturas quanto a forma e preços pactuados?	20	3		87
5. O atendimento ao usuário funcionou adequadamente?	23	0		100
6. Para atendimento ao usuário e assistência Técnica a contratada manteve equipe qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	22	1		96
7. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	23	0		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 AVALIADO	NOTA
8. A contratada prestou serviços de forma contínua, comunicando no prazo estabelecido eventuais interrupções?	21	2		91
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?	22	1		96
10. A entrega dos equipamentos ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no Cronograma/Termo de Referência?	22	1		96
Resultado da média geral de satisfação				94,78

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (UM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
230	218	$RA = 100 \times 219 / 230$	94,78

**PARTICIPANTES DA PESQUISA**

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 012/2017, refere-se aos serviços prestados no período de dezembro de 2019 a março de 2020, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 23 (vinte e três) responderam ao questionário, conforme tabela representada abaixo.

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, APEES, ARSP, CBMES, CETURB, DIO, ESESP, IEMA, IJSN, INCAPER, PCES, SCV, SEAG, SECOM, SECTI, SEFAZ, SEG, SEJUS, SESPORT, SETOP (SEMOBI), SETUR, VG	CEASA, DER, DETRAN, DFP, FAMES, FAPES, HPM, IASES, IDAF, IPAJM, IPEM, JUCEES, PGE, PMES, PROCON, PRODEST, RTV, SCM, SEAMA, SECONT, SECULT, SEDES, SEDU, SEDURB, SEGER, SEP, SESA, SESP, SETADES.	
23	29	0

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

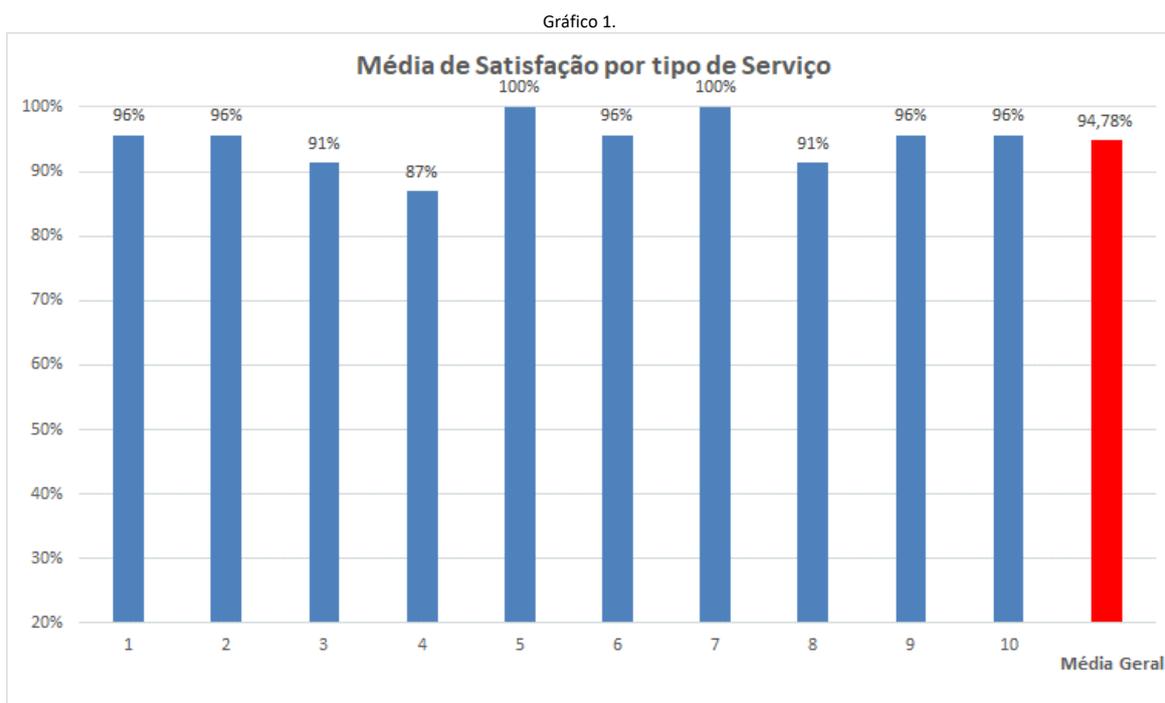


### RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto do contrato é a **prestação de 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 (2020).

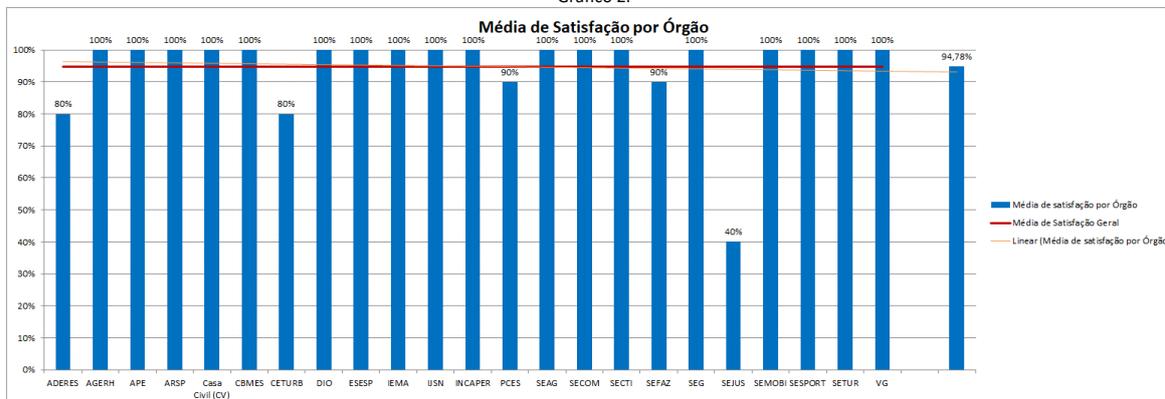
O gráfico 1 representa nível satisfação por tipo de serviço executado.

Com a menor média de satisfação comparando aos demais serviços, o atributo 4 está relacionado a erros nas faturas quanto a forma e preços pactuados.



**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 (2020).

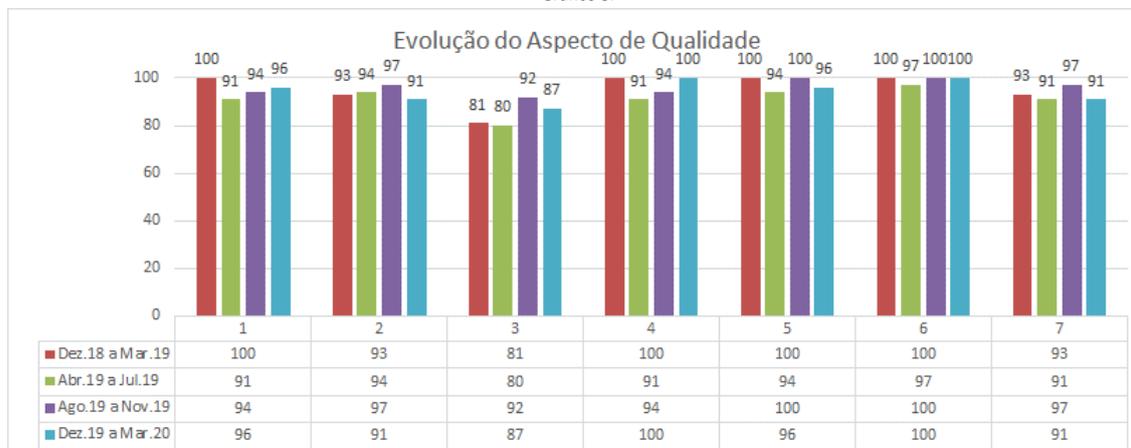
A média de satisfação por órgão, representada no gráfico 2, apresenta o nível de qualidade sobre os serviços executados no período avaliado.

A Secretaria de Estado da Justiça – SEJUS, representado com média de satisfação de 40%, relata reclamações de servidores quanto a redução do pacote de dados, especialmente na linha (27) 9 9836-7199, interrupção do serviço sem aviso prévio e, para atendimento ao usuário, assistência técnica e entrega dos equipamentos. Destacamos que o contato é feito a com a SEGER, órgão responsável pela gestão do contrato.

A Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo – ADERES, também citou interrupções no sinal de internet, bem como falta de cobertura em muitas regiões do interior do Estado do ES.

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

Gráfico 3.



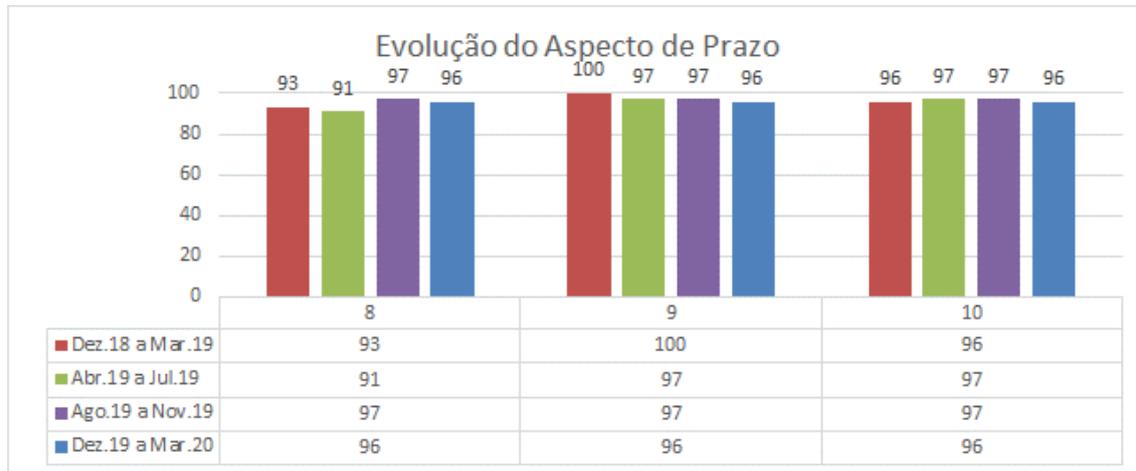
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

Em relação ao aspecto qualidade, podemos observar no gráfico 3 que as médias sofreram oscilações mas permaneceram dentro do nível de qualidade desejável.



**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

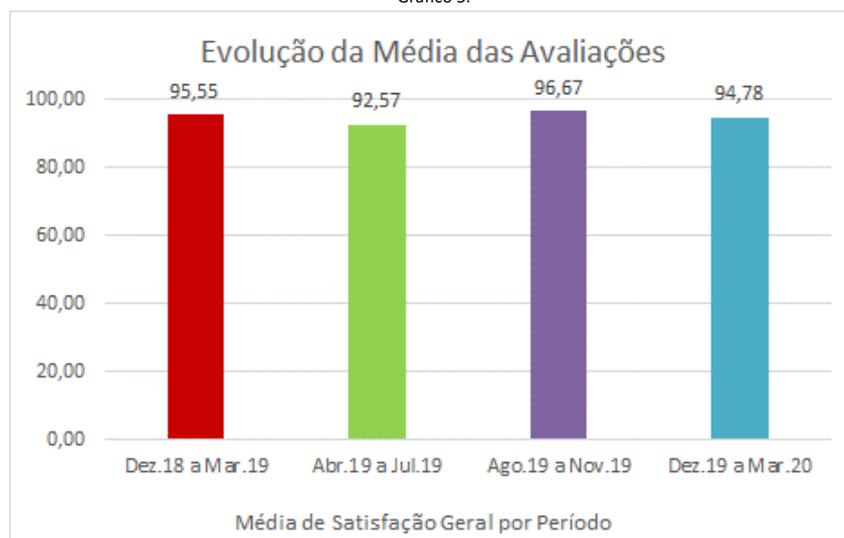
Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

Sobre o aspecto prazo, representado no gráfico 4, observa-se uma pequena redução em relação ao mês anterior.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

O gráfico 5 demonstra a evolução da média geral comparando a avaliação do período entre dezembro de 2019 e março 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 no período de dezembro de 2019 a março de 2020, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 60 (sessenta) pontos. A CONTRATADA obteve média geral de 94,78 (noventa e quatro vírgula setenta e oito) 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, 23 de novembro de 2020.

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:

## ASSINATURAS (6)

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

**RELBSON LEMOS COIMBRA**  
ASSESSOR TECNICO QC-02  
SEGER - SUCOR  
assinado em 24/11/2020 08:31:11 -03:00

**GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**  
REQUISITADO  
SEGER - GECOV  
assinado em 25/11/2020 14:33:47 -03:00

**SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES**  
GERENTE FG-GE  
SEGER - GECOR  
assinado em 23/11/2020 17:40:36 -03:00

**CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**  
SUBGERENTE SUB-FG  
SEGER - SUCOR  
assinado em 23/11/2020 15:34:07 -03:00

**WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR**  
GERENTE FG-GE  
SEGER - GECOV  
assinado em 25/11/2020 14:25:42 -03:00

**ANA CAROLINA BARBOSA RIBEIRO**  
CIDADÃO  
assinado em 25/11/2020 15:15:32 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 25/11/2020 15:15:33 (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/2020-C6NB8H>