



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO: SETEMBRO A DEZEMBRO 2022

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

#### DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº	2020-DHHVX (74843877)		
CONTRATO N.º	021/2017	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER	
CONTRATADO	OI S.A – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL		
CNPJ:	76.535.764/0001-43	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 10.363.390,06
VIGÊNCIA:	01/12/2017 A 30/05/2023		
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	28/12/2017		
OBJETO:	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA COM O OBJETIVO DE OPERACIONALIZAR A REDE TELEFÔNICA CORPORATIVA DO GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.		

#### QUALIDADE

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO UTILIZOU	NOTA
1. A contratada teve que corrigir faturas (valor da assinatura, serviço, tarifas e pacotes), com emissão de 2ª via e a respectiva prorrogação de vencimento?	17	1	13	94%
2. A contratada atende as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e no contrato, em especial quanto à efetividade dos bloqueios de serviços ou funcionalidades realizados?	22	0	9	100%
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	12	2	17	86%
4. 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	24	3	4	89%



**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

prazos estabelecidos no contrato?				
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando planejados pela Operadora?	13	4	14	76%
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	21	1	9	95%
7. A contratada mantém mão-de-obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar, como atendimento ao usuário e assistência técnica?	22	3	6	88%

**PRAZO**

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO UTILIZOU	NOTA
8. Os serviços foram prestados de acordo com o objeto contratual, funcionando 24h por dia, 7 dias por semana, atendendo aos prazos estabelecidos no Termo de Referência?	22	7	2	76%
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?	30	0	1	100%
10. A contratada cumpre com os prazos de restabelecimentos dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	15	5	11	75%

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
224	198	$RA = 100 \times 198/224$	88%



### PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017 refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2022, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 31 (trinta e um) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
ADERES, APEES, ARSP, CETURB, DIO, FAPES, HPM, IASES, IEMA, IJSN, INCAPER, IPAJM, IPEM, PCES, PGE, PMES, PROCON, PRODEST, SEAG, SECONT, SECTIDES, SEDH, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEGER, SEP, SESA, SESP, SETUR, VG	AGERH, CBMES, CEASA, DFP, DER, DETRAN, ESESP, FAMES, IDAF, JUCEES, RTV, SCM, SCV, SEAMA, SECOM, SECULT, SEDU, SEJUS, SESPORT, SETADES, SEMOBI	
<b>31</b>	<b>21</b>	

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2024).

### RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto é a **contratação de serviços de telefonia com o objetivo de operacionalizar a rede telefônica corporativa do Governo do Estado do Espírito Santo**, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação do referido serviço junto aos Órgãos adesos ao contrato, considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto no item 14 do Termo de Referência que integra o Contrato n.º 021/2017.

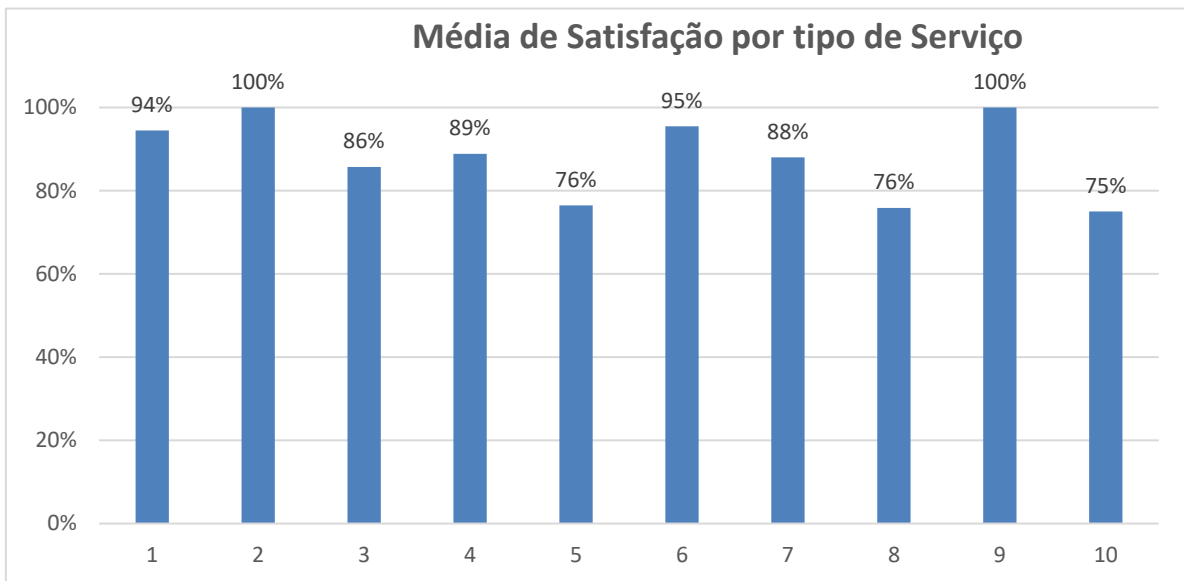
É importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado da apuração final sobre a média geral a CONTRATADA obtiver média inferior a 60 pontos, permite 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 ao prazo, caberá à Contratada adotar ações e medidas para a melhoria do serviço nesse aspecto.



O Gráfico 1 representa o nível de satisfação por atributo do serviço. Com menor média, o item 3 está relacionado a obrigação da contratada de refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados.

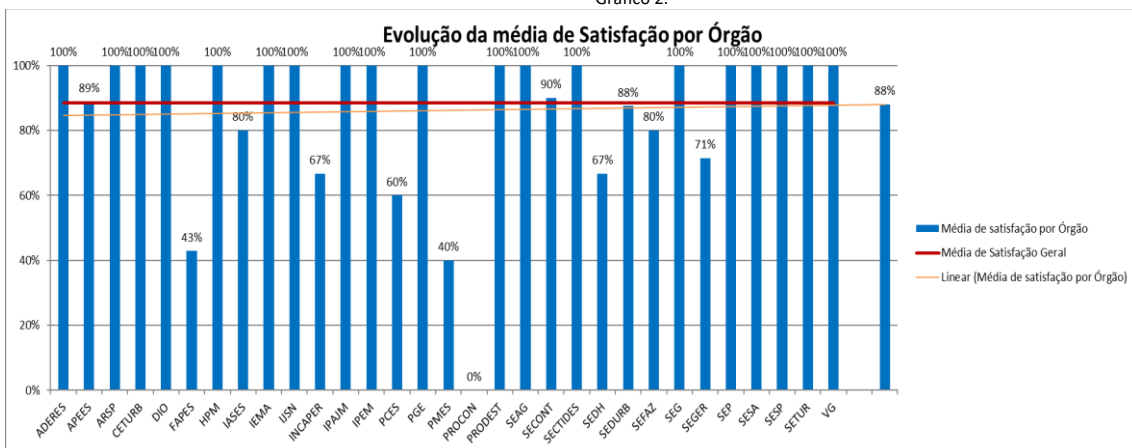
Gráfico 1.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2024).

O Gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão. Dos 31 órgãos participantes da pesquisa 88% (oitenta e oito por cento) avaliaram os serviços como suficientes. A PM – Polícia Militar do Espírito Santo cita que a empresa não atende, principalmente no Portal Oi Soluções, nesse só conseguimos extrair as faturas de forma satisfatória. Já o IASES – Instituto de Atendimento Socioeducativo do Espírito Santo discorre que tem tido dificuldade em solucionar problemas nos atendimentos feitos pela empresa.

Gráfico 2.

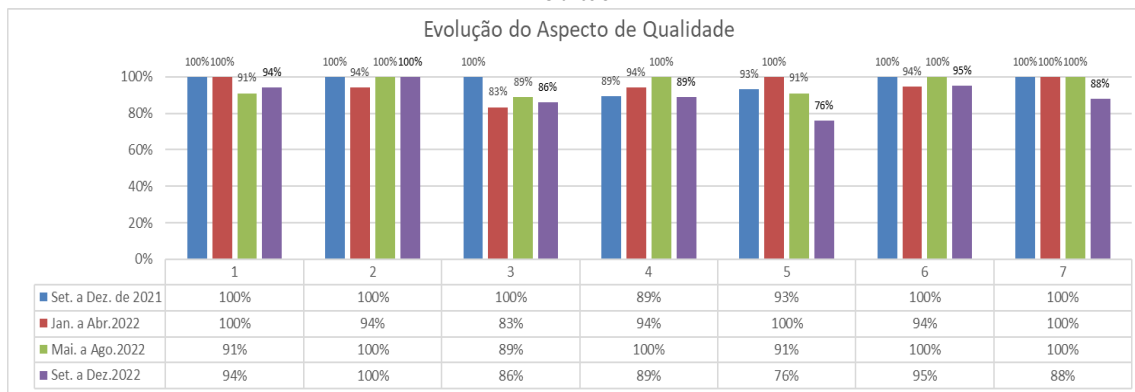


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2024).



Além da evolução da média de satisfação por órgão, iremos apresentar através dos Gráficos 3 e 4, a evolução dos aspectos de “qualidade” e “prazo”.

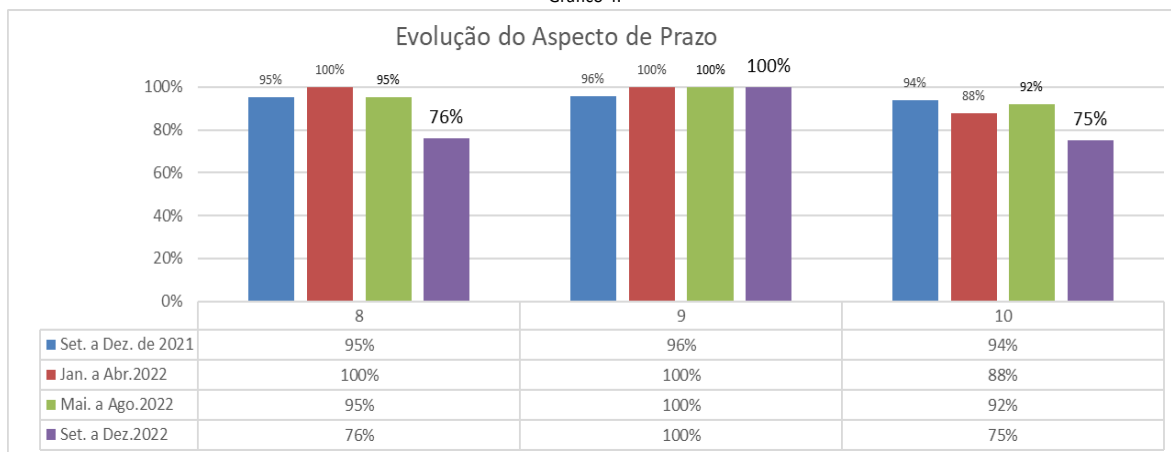
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2024).

No aspecto qualidade, o Gráfico 3 demonstra que atributo 7 teve uma queda no nível máximo de satisfação.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2024).

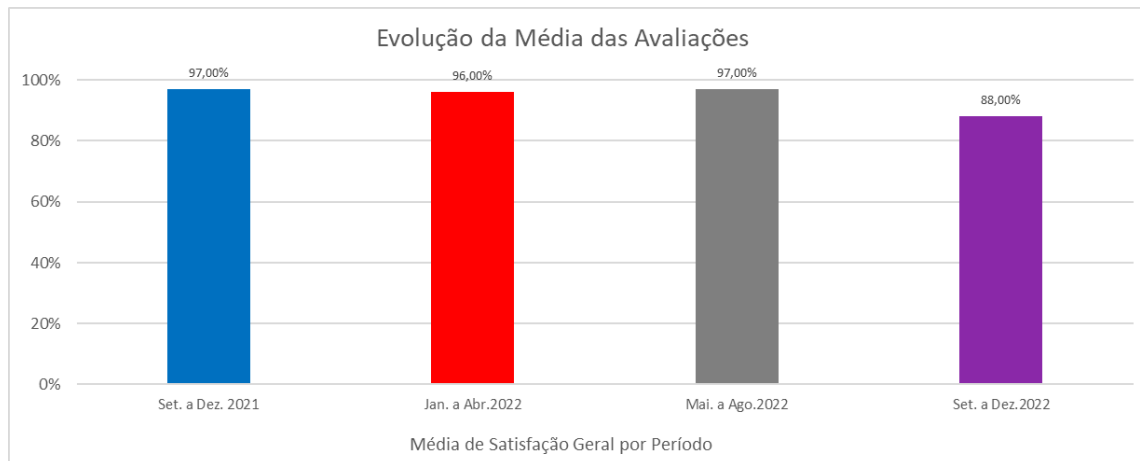
No aspecto prazo, representado pelo Gráfico 4, houve queda na pontuação no atributo 8, que trata dos serviços prestados de acordo com o objeto contratual, funcionando 24h por dia, 7 dias por semana, atendendo aos prazos estabelecidos no Termo de Referência e no atributo 10, que trata se contratada cumpre com os prazos de restabelecimentos dos serviços interrompidos contados a partir da notificação, quando comparado ao período anterior de maio a agosto de 2022.

O Gráfico 5 demonstra a evolução da média geral comparando resultados das avaliações nos períodos realizados anteriormente.



**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 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2024).

Comparando graficamente a evolução das médias gerais de satisfação após apuração do resultado da avaliação do período, observa-se que houve uma queda na pontuação em relação ao período avaliado anteriormente.

Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e prazo sobre os serviços prestados, podemos concluir que a CONTRADA obteve 88 (oitenta e oito) pontos, permitindo atribuir a avaliação como **SUFICIENTE**.

O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos e entidades, 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 do resultado.

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

Vitória, 03 de abril de 2024.

**Comissão Gestora do Contrato:** Sheila Christina Ribeiro Fernandes

**Ciência da Contratada:** Ricardo Cameron

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

**SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES**

GERENTE FG-GE  
GECOR - SEGER - GOVES  
assinado em 03/04/2024 09:08:27 -03:00

**RICARDO CAMERON**

CIDADÃO  
assinado em 03/04/2024 11:30:22 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 03/04/2024 11:30:22 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por CRISTIANE DIAS DOS REIS (ASSISTENTE ADMINISTRATIVO - MGS - SUCOR - SEGER - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2024-9ZRP73>