



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO: SETEMBRO A DEZEMBRO 2019

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

#### DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº	74843877		
CONTRATO N.º	021/2017	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER	
CONTRATADO	TELEMAR NORTE LESTE S/A		
CNPJ:	33.000.118/0001-79	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 10.363.390,06
VIGÊNCIA:	01/12/2017 A 30/11/2021		
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 AVALIADO	NOTA
1. A contratada teve que corrigir as faturas, com a emissão de 2ª via e a respectiva prorrogação de vencimento, a partir da identificação de faturamento errado (valor da assinatura, tarifas e pacotes)?	35	0	0	100
2. A contratada atende às especificações técnicas estabelecidas no termo de referência no contrato, em especial quanto à efetividade dos bloqueios de serviços ou funcionalidades realizadas?	34	1	0	97
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	34	1	0	97
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 prazos estabelecidos no contrato?	33	2	0	94
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?	32	3	0	91



**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

6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	35	0	0	100
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?	33	2	0	94

**PRAZO**

ATRIBUTOS	CONFORME	NÃO CONFORME	NÃO AVALIADO	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?	34	1	0	97
9. A contratada disponibiliza as faturas no prazo estabelecido no contrato e com prazo hábil para as providências de conferências, atestes e solicitação de pagamento?	32	3	0	91
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	35	0	0	100
Resultado da média geral de satisfação				96

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
350	337	RA= 100x 337/350	96



### PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017 refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2019, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 35 (trinta e cinco) responderam ao questionário. Ressaltamos que o IOPES foi extinto, conforme Lei Complementar Nº 926/2019.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
AGERH, APEES, ARSP, Casa Civil (CV), Casa Militar (CM), CBMES, CEASA, CETURB, DIO, ESESP, FAPES, IASES, IEMA, IJSN, INCAPER, IPAJM, IPEM, JUCEES, PGE, PRODEST, SEAG, SECOM, SECONT, SECULT, SEDU, SEDURB, SEG, SEGER, SEJUS, SEMOBI, SEP, SESA, SETADES, SETUR, VG.	ADERES, DER-ES, DFP, DETRAN, FAMES, HPM, IDAF, , PCES, PMES, PROCON, RTV, SECTI, SEDES, SEDH, SEFAZ, SESP, SESPORT.	
35	17	0

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

### 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.

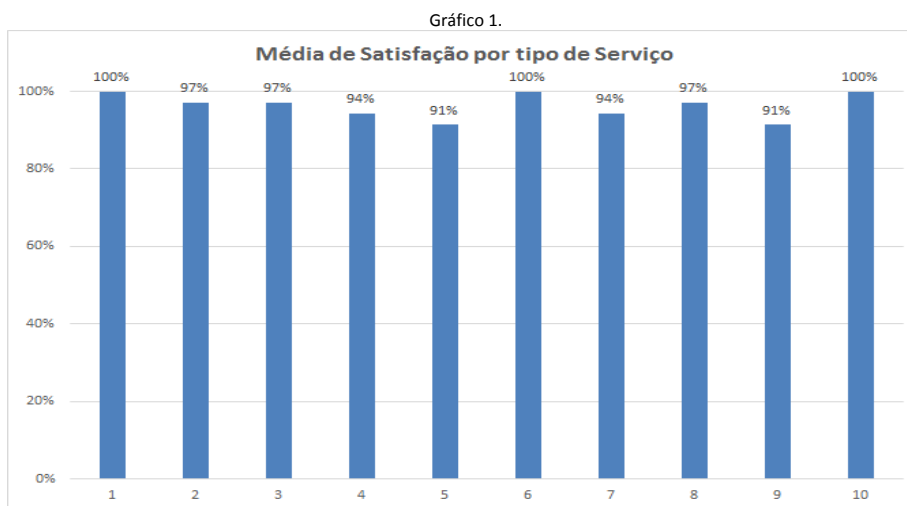
É importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado da apuração final sobre a média geral a CONTRATADA obtiver média inferior a 60 pontos, permite 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.



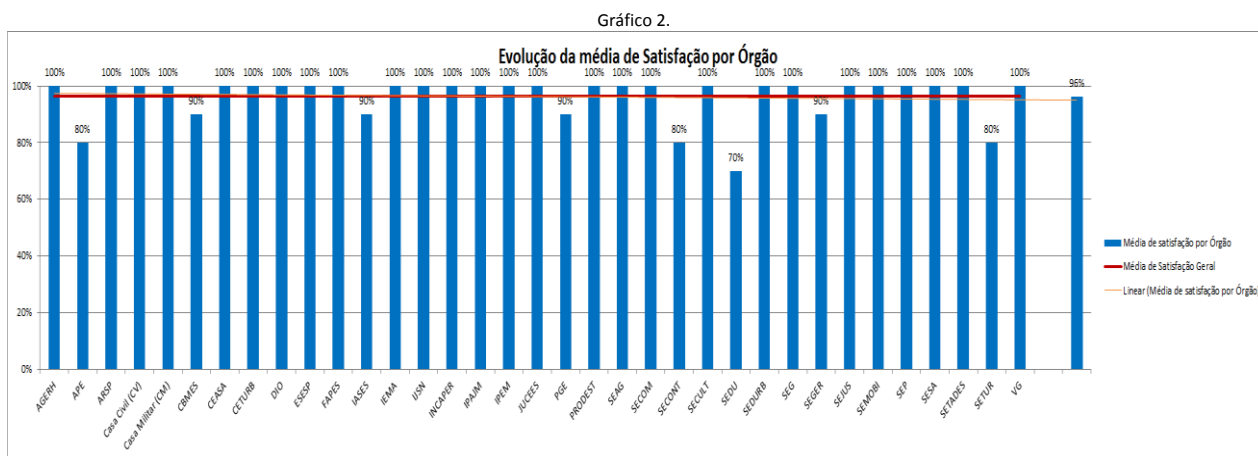
**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

O gráfico 1 apresenta a média de satisfação por tipo de serviço executado. Comparado ao quadrimestre anterior, de maio a agosto de 2019, o atributo 1 obteve um aumento de 16 pontos, alcançando o nível máximo de satisfação. Os demais atributos mantiveram-se em equilíbrio.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

Demonstrando o nível de satisfação sobre os serviços executados, observa-se no gráfico 2 que com exceção do órgão SEDU, todos avaliaram o serviço com média igual ou superior a 80 pontos. A SEDU alega que as faturas não estão chegando dentro do prazo para pagamento na data de vencimento.

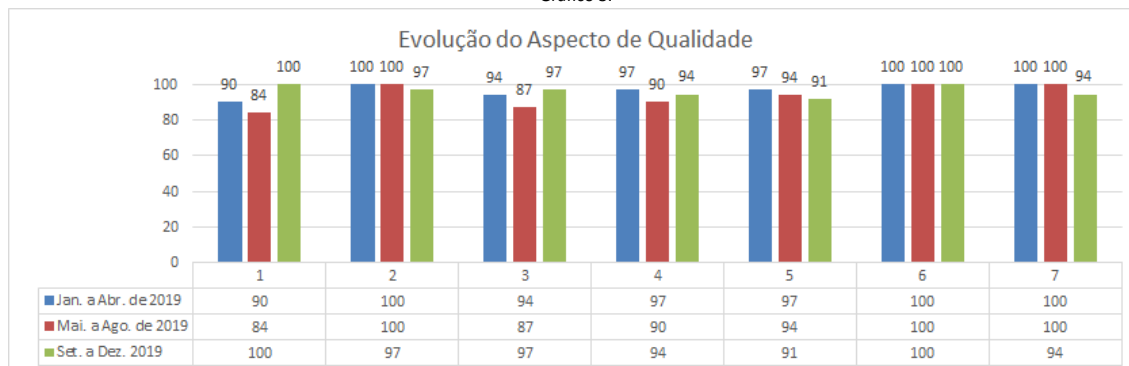


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

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



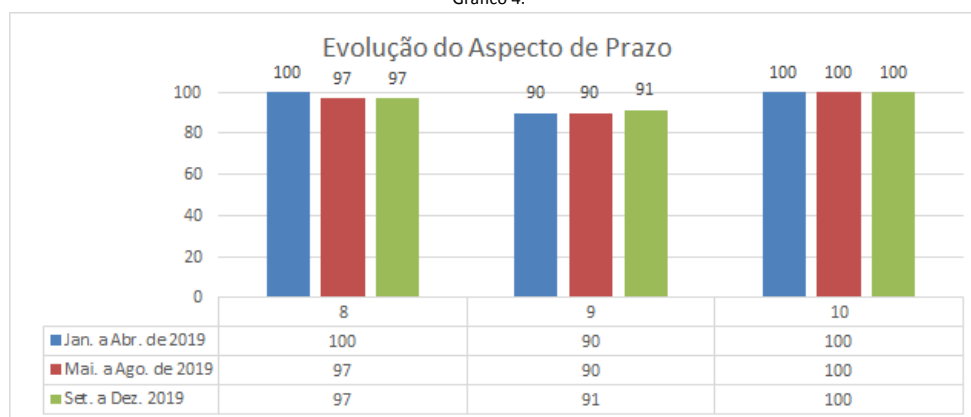
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

No aspecto qualidade, o gráfico 3 demonstra que alguns atributos apresentam variações decrescentes, se comparados quadrimestres anteriores, mas o gráfico aponta uma melhora significativa nos itens 1 e 3, principalmente sobre o período anterior. A SETUR relatou uma pendência no detalhamento de conta após alteração de endereço da sede para Vila Velha.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

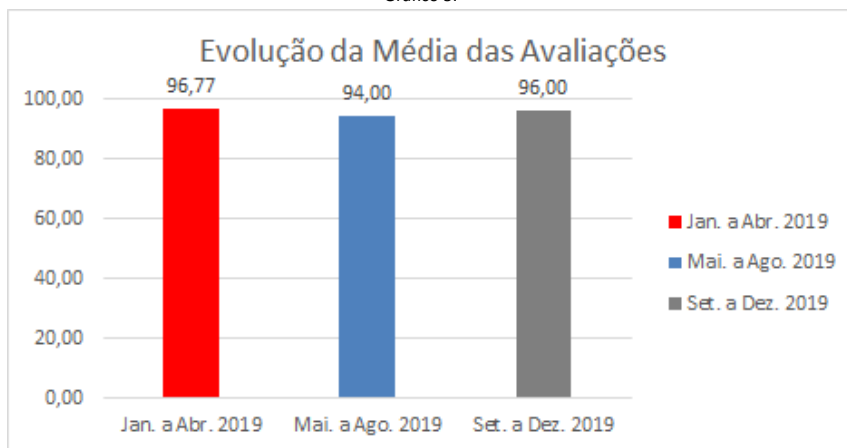
Em relação ao aspecto prazo apresentado no gráfico 4, as médias permanecem equilibradas.

Apresentamos no gráfico 5 a evolução da média geral comparando o resultado da avaliação do período de setembro a dezembro de 2019 em relação as realizadas 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 (2020).

Comparando graficamente a evolução das médias gerais de satisfação após apuração do resultado da avaliação do período, observa-se que houve um pequeno aumento na pontuação em relação ao período anterior.

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 96 (noventa e seis) 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, 01 de julho de 2020.

Comissão Gestora do Contrato:

\_\_\_\_\_  
Walter Rocha Sarmiento Junior

\_\_\_\_\_  
Sheila Christina Ribeiro Fernandes

\_\_\_\_\_  
Relbson Lemos Coimbra

\_\_\_\_\_  
Gloriete Maria dos Santos Almeida

\_\_\_\_\_  
Carolina Bragatto Dal Piaz

\_\_\_\_\_  
Preposto da Contratada

<b>CAPTURADO POR</b>	
WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR FISCAL TITULAR (CONTRATO Nº021/2017 TELEMAR NORTE LESTE S/A) SEGER - SEGER	
<b>DATA DA CAPTURA</b>	01/07/2020 15:00:51 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
<b>VALOR LEGAL</b>	ORIGINAL
<b>NATUREZA</b>	DOCUMENTO NATO-DIGITAL

<b>ASSINARAM O DOCUMENTO</b>	
WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR FISCAL TITULAR (CONTRATO Nº021/2017 TELEMAR NORTE LESTE S/A) SEGER - SEGER Assinado em 01/07/2020 12:51:42  Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA REQUISITADO SEGER - GECOV Assinado em 01/07/2020 12:58:39  Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
RELBSON LEMOS COIMBRA ASSESSOR TECNICO QC-02 SEGER - SUCOR Assinado em 01/07/2020 13:42:17  Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES GERENTE FG-GE SEGER - GECOR Assinado em 01/07/2020 13:44:17  Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ SUBGERENTE SUB-FG SEGER - SUCOR Assinado em 01/07/2020 13:14:25  Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
RICARDO CAMERON Assinado em 01/07/2020 15:00:35  Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link <https://e-docs.es.gov.br/documento/registro/2020-S0RK7T>



Consulta via leitor de QR Code.