



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO: JANEIRO A ABRIL 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? | 6 | 0 | 15 | 100 |
| 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? | 16 | 1 | 4 | 94 |
| 3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados? | 5 | 1 | 15 | 83 |
| 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 | 16 | 1 | 4 | 94 |



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? | 9 | 0 | 12 | 100 |
| 6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais? | 17 | 1 | 3 | 94 |
| 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? | 16 | 0 | 5 | 100 |

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? | 17 | 0 | 4 | 100 |
| 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? | 19 | 0 | 2 | 100 |
| 10. A contratada cumpre com os prazos de restabelecimentos dos serviços interrompidos contados a partir da notificação? | 7 | 1 | 13 | 88 |

| NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV) | SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA) | FÓRMULA | RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA) |
|--------------------------------------|--|-------------------|-----------------------------|
| 133 | 128 | RA= 100 x 128/133 | 96 |



PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017 refere-se aos serviços prestados no primeiro quadrimestre de 2022, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 21 (vinte 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 |
|---|--|---|
| AGERH, ARSP, CETURB, DER, DETRAN, IEMA, IJSN, IPAJM, PGE, PMES, PROCON, PRODEST, SCV, SEAG, SECTIDES, SEDH, SEG, SEP, SESA, SETUR, VG | ADERES, APEES, CBMES, CEASA, DFP, DIO, ESESP, FAMES, FAPES, HPM, IASES, IDAF, INCAPER, IPEM, JUCEES, PCES, RTV, SCM, SEAMA, SECOM, SECONT, SECULT, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEGER, SEJUS, SESP, SESPORT, SETADES, SEMOBI | |
| 21 | 31 | |

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2023).

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

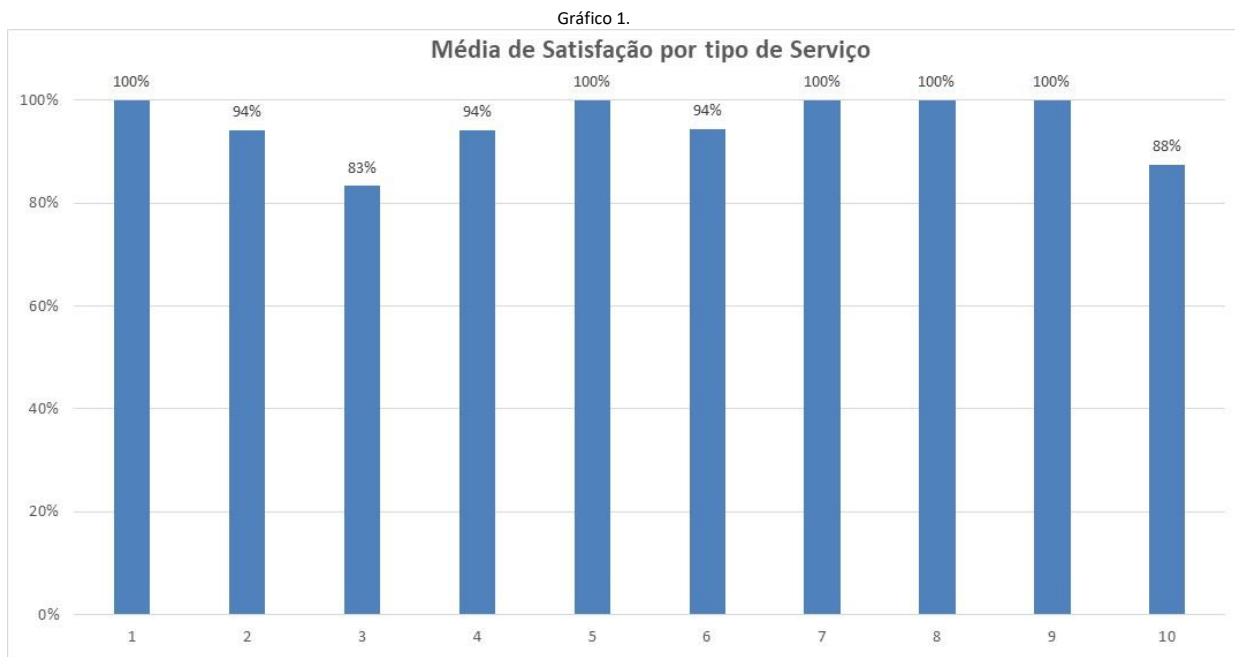
Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto é a **contratação de serviços de telefonia com o objetivo de operacionalizar a rede telefônica corporativa do Governo do Estado do Espírito Santo**, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação do referido 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.



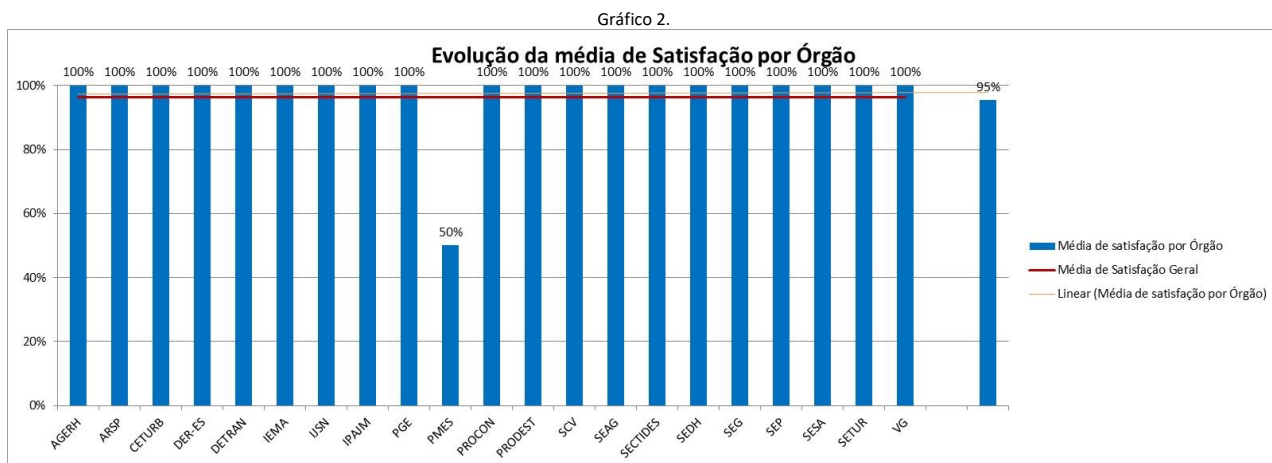
O Gráfico 1 representa o nível de satisfação por tipo de serviço. Com menor média, o item 3 está relacionado à obrigação da contratada de refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2023).

O Gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão. Dos 21 órgãos participantes da pesquisa 95% (noventa e cinco por cento) avaliam estar satisfeitos com os serviços.

– Polícia Militar relata problemas no que tange à agilidade nos reparos de linhas de Urgência e Emergência (190), na demora do cumprimento dos prazos dos chamados em aberto e ainda na demora nas correções de faturas.

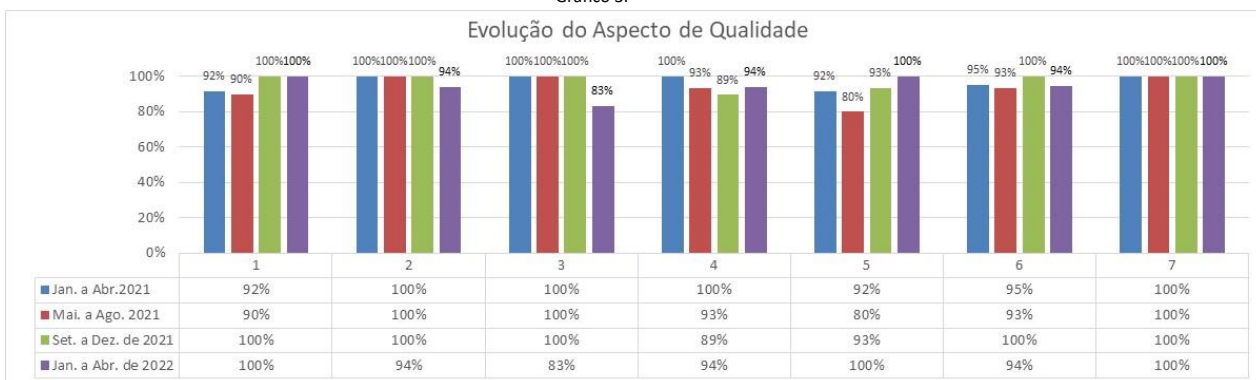


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2023).



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”.

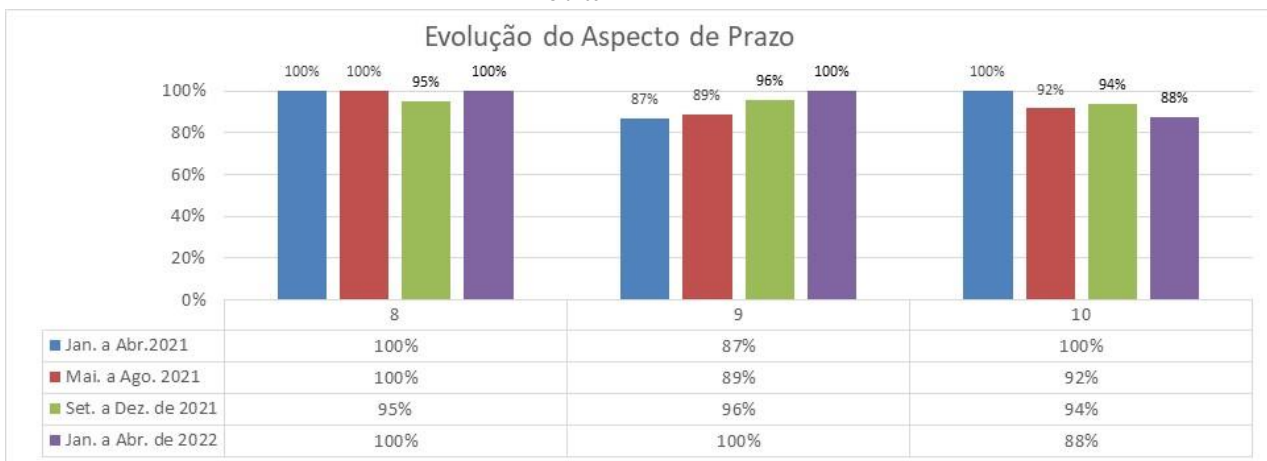
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2023).

No aspecto qualidade, o Gráfico 3 demonstra que atributo 7 alcançou o nível máximo de satisfação.

Gráfico 4.



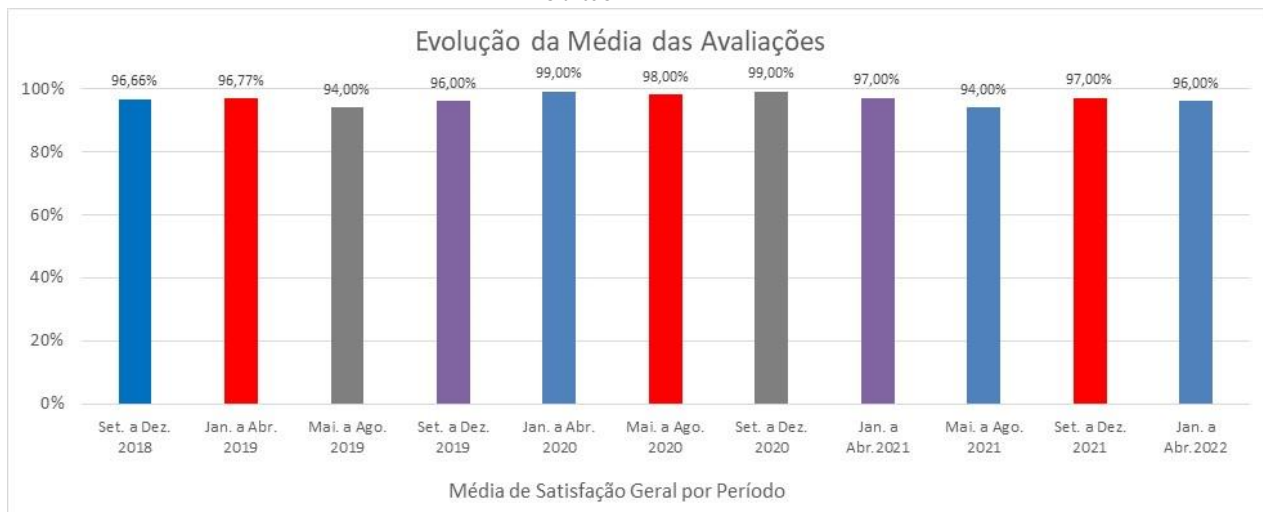
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2023).

O aspecto prazo, representado pelo Gráfico 4, apresenta uma queda na pontuação do atributo 10, que trata do cumprimento da contratada, dos prazos restabelecimentos dos serviços interrompidos contados a partir da notificação, quando comparados aos resultados aferidos no quadrimestre anterior, de setembro a dezembro de 2021.

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



Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2023).

Comparando graficamente a evolução das médias gerais de satisfação após apuração do resultado da avaliação do período, observa-se que houve uma discreta 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 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, e a CONTRATADA será notificada do resultado.

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

Vitória, 14 de Março de 2023.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Graziela Simone Marques, Cristiane Dias dos Reis e Rodrigo Pacheco Castro.

Ciência da Contratada: Mitsuo Orlando Nonaka, Ricardo Cameron.

ASSINATURAS (8)

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

CRISTIANE DIAS DOS REIS
ASSISTENTE GESTAO - DT
SUCOR - SEGER - GOVES
assinado em 17/03/2023 13:53:35 -03:00

GRAZIELA SIMONE MARQUES
SUBGERENTE SUB-FG
SUCOR - SEGER - GOVES
assinado em 15/03/2023 16:27:49 -03:00

GLORIETE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA
ASSISTENTE DE GESTAO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 17/03/2023 09:44:34 -03:00

MITSUO ORLANDO NONAKA
CIDADÃO
assinado em 16/03/2023 09:00:00 -03:00

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES
GERENTE FG-GE
GECOR - SEGER - GOVES
assinado em 14/03/2023 11:16:44 -03:00

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR
GERENTE FG-GE
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 14/03/2023 14:08:01 -03:00

RODRIGO PACHECO CASTRO
ANALISTA DO EXECUTIVO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 14/03/2023 13:24:39 -03:00

RICARDO CAMERON
CIDADÃO
assinado em 14/03/2023 11:05:12 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 17/03/2023 13:53:35 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por CRISTIANE DIAS DOS REIS (ASSISTENTE GESTAO - DT - 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/2023-5387JC>