



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
PERÍODO: SETEMBRO DE 2020 A DEZEMBRO 2020

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº	2020-HN86J (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 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?	16	1	5	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?	21	0	1	100
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	14	0	8	100
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	20	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

prazos estabelecidos no contrato?				
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de interrupções dos serviços quando planejados pela Operadora?	18	0	4	100
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	21	0	1	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?	20	0	2	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?	21	0	1	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?	21	1	0	95
10. A contratada cumpre com os prazos de restabelecimentos dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	16	0	6	100

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
190	188	$RA = 100 \times 188/190$	99%

PARTICIPANTES DA PESQUISA



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 desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017 refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2020, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 22 (vinte e dois) 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, ARSP, CETURB, DIO, ESESP, FAPES, IEMA, IJSN, INCAPER, IPAJM, JUCEES, PGE, PRODEST, SECOM, SECONT, SEG, SEGER, SEP, SESP, SEMOBI, SESA, VG	ADERES, APEES, CBMES, CEASA, DER, DETRAN, DFP, FAMES, HPM, IASES, IDAF, IPEM, PCES, PMES, PROCON, RTV, SCM, SCV, SEAG, SCTI, SECULT, SEDH, SEDES, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEJUS, SESPORT, SETADES, SETUR,	
22	30	

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

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.

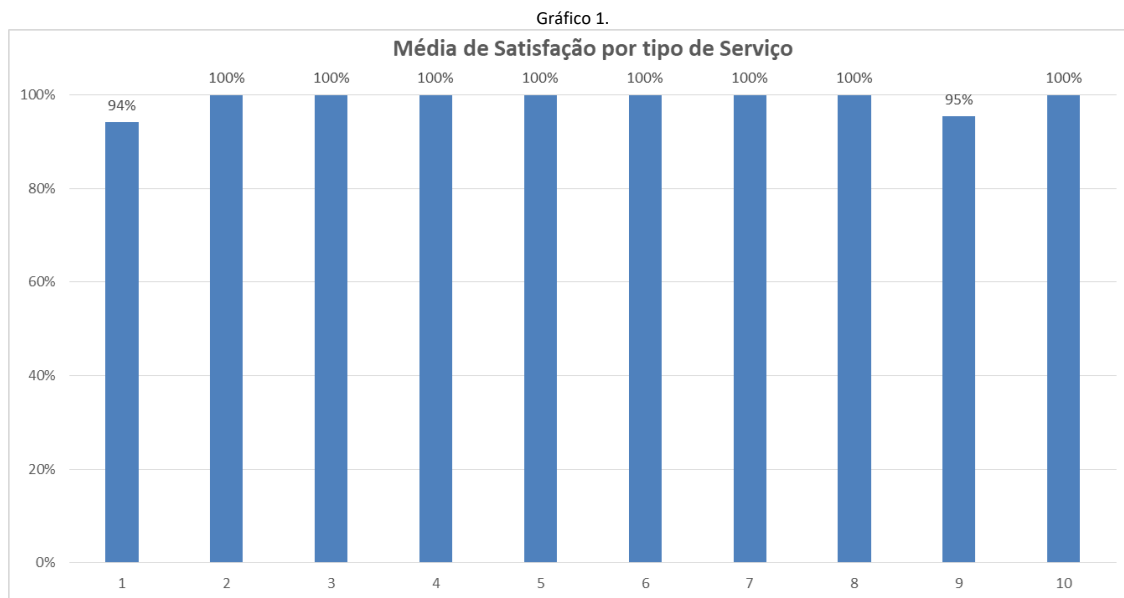
É importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado da apuração final sobre a média geral a CONTRATADA obtiver média inferior a 60 pontos, permite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



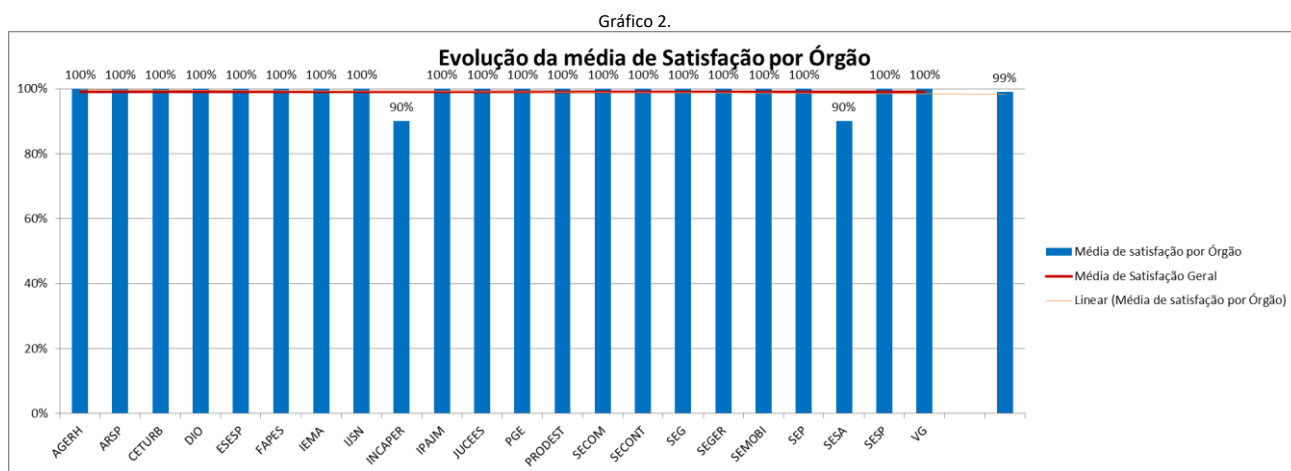
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

O gráfico 1 representa a média de satisfação por tipo de serviço. Os atributos 1 e 9 que tratam respectivamente da correção de faturas e disponibilização das faturas no prazo estabelecido no contrato com tempo hábil para as providências de conferências não atingiram o percentual máximo de satisfação como apresentaram os demais itens.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

No gráfico 2 é possível observar que dois órgãos tiveram média abaixo do nível máximo de satisfação como apresentado pelo demais participantes da avaliação. O Incaper – Instituto Capixaba de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural discorre sobre divergências no valor cobrado referente a um ponto de Oi Velox, lançado na fatura do contrato corporativo, sendo necessário solicitar várias vezes a correção. Já a SESA – Secretaria de Estado de Saúde do Espírito Santo, relata atraso na entrega das faturas.



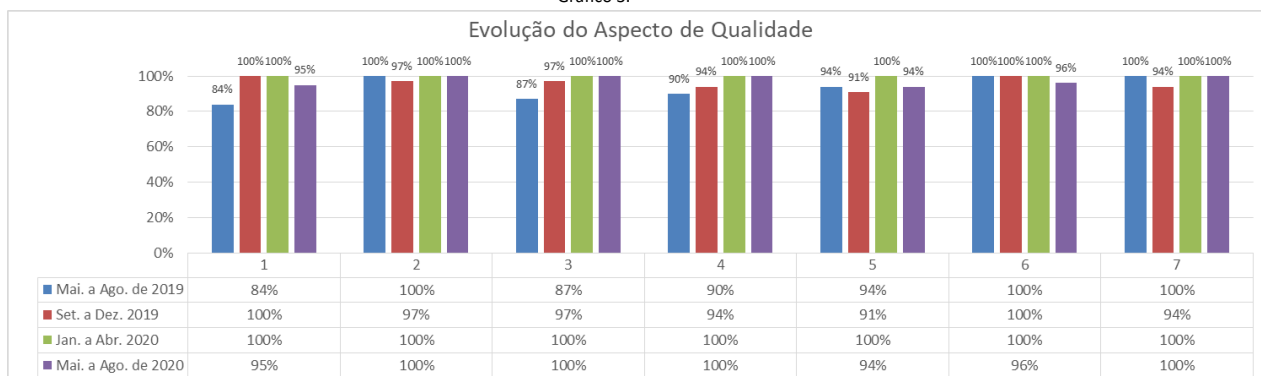
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

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”.



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

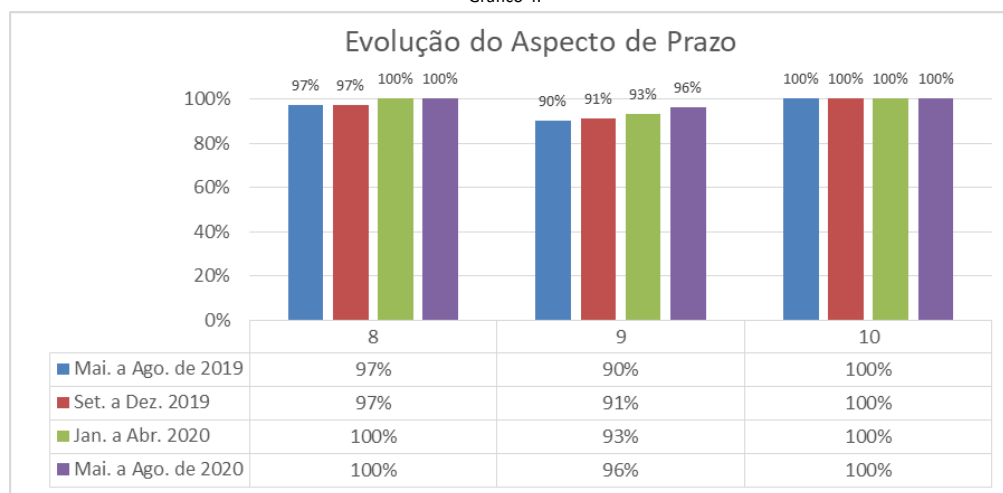
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

No aspecto qualidade, o gráfico 3 demonstra que os atributos 1, 5 e 6 apresentaram médias de 95, 94 e 96%, respectivamente. Os demais atributos atingiram pontuação máxima de nível de satisfação.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

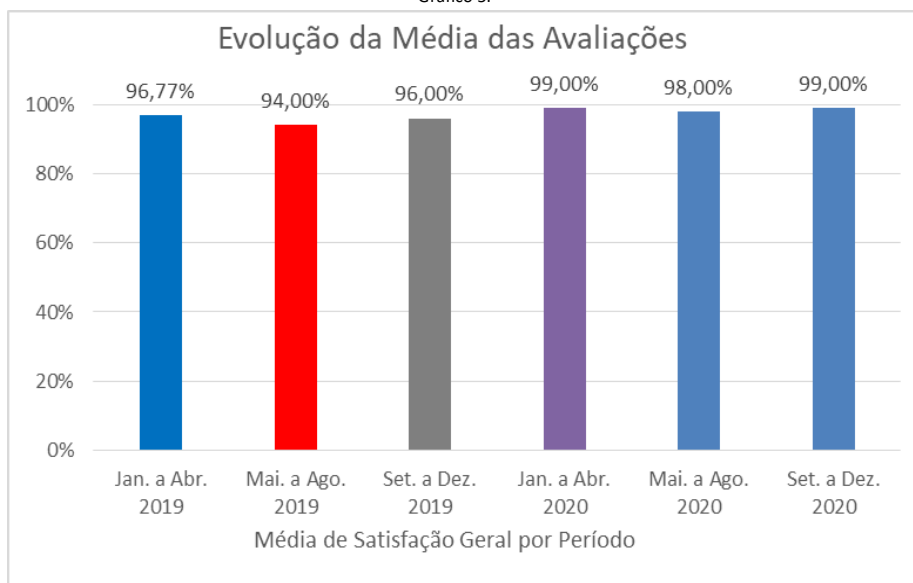
Em relação ao aspecto prazo apresentado no gráfico 4, o atributo 9 que se refere a disponibilização das faturas no prazo estabelecido em contrato e com tempo hábil para as providências de conferências, atostos e solicitação de pagamento, permanece sendo o único atributo com média abaixo de 100%.

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 (2021).

Comparando graficamente a evolução das médias gerais de satisfação após apuração do resultado da avaliação do período, observa-se que houve um discreto aumento na pontuação em relação aos períodos avaliados 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 99 (noventa e nove) 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 cientificada do resultado.

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

Vitória, 05 de maio de 2020.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Carolina Bragatto Dal Piaz, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Relbson Lemos Coimbra.

Ciência da Contratada:

ASSINATURAS (6)

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

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOR
assinado em 07/05/2021 18:27:08 -03:00

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOV
assinado em 07/05/2021 17:51:22 -03:00

GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

REQUISITADO
SEGER - GECOV
assinado em 10/05/2021 09:09:21 -03:00

RELBSON LEMOS COIMBRA

SUPERVISOR I QC-01
SEGER - SUCOR
assinado em 07/05/2021 15:40:34 -03:00

CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ

SUBGERENTE SUB-FG
SEGER - SUCOR
assinado em 10/05/2021 09:48:59 -03:00

RICARDO CAMERON

CIDADÃO
assinado em 07/05/2021 14:27:43 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 10/05/2021 09:49:00 (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/2021-M2MQ1W>