



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO: MAIO A AGOSTO 2021

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 30/11/2022		
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?	9	1	8	90
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	0	2	100
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	10	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	14	1	3	93



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?	8	2	8	80
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	14	1	3	93
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?	14	0	4	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	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?	16	2	0	89
10. A contratada cumpre com os prazos de restabelecimentos dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	11	1	6	92

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
137	129	RA= 100 x 129/137	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

PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 021/2017 refere-se aos serviços prestados no segundo quadrimestre de 2021, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 18 (dezoito) responderam ao questionário.

*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
CETURB, DIO, ESESP, FAPES, IEMA, IJSN, IPAJM, PGE, PMES, PRODEST, SECONT, SEDURB, SEGER, SEP, SESA, SESP, SETUR, VG.	ADERES, AGERH, APEES, ARSP, CBMES, CEASA, DER, DETRAN, DFP, FAMES, HPM, IASES, IDAF, INCAPER, IPER, JUCEES, PCES, PROCON, RTV, SCM, SCV, SEAG, SEAMA, SECOM, SECTIDES, SECULT, SEDH, SEDU, SEFAZ, SEG, SEJUS, SESPORT, SETADES, SEMOBI.	
18	34	

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

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.

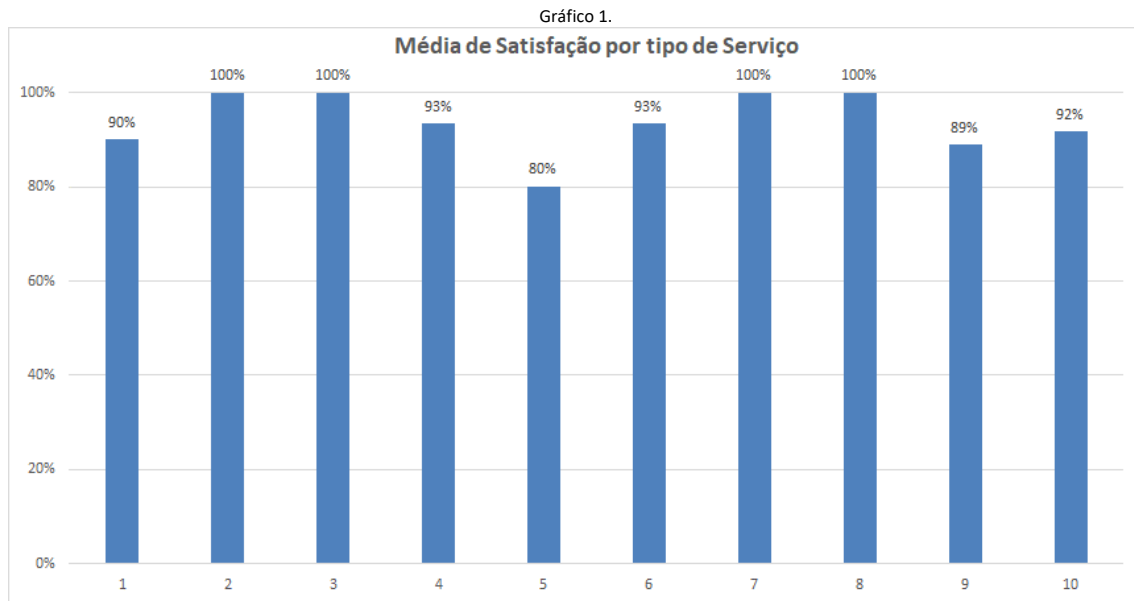
É importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado da apuração final sobre a média geral a CONTRATADA obtiver média inferior a 60 pontos, permite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

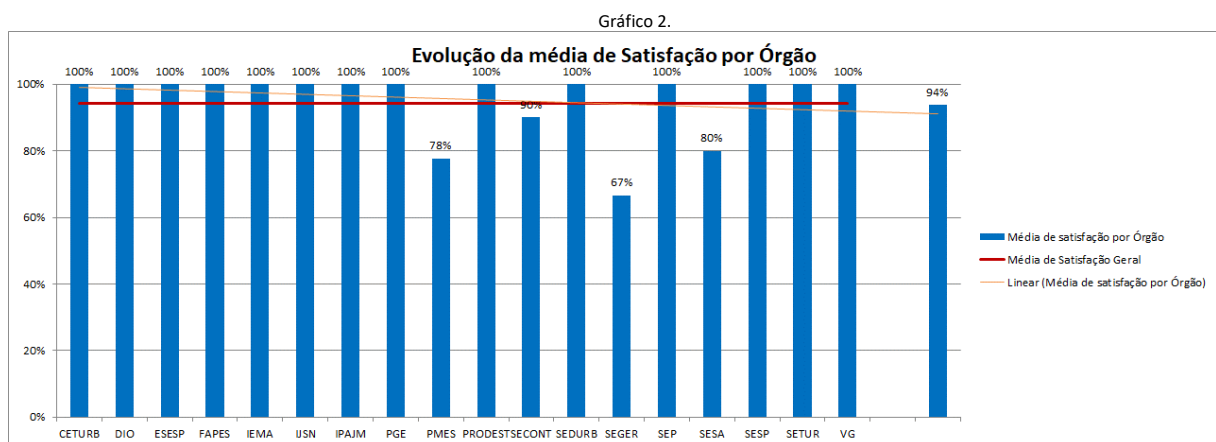
O gráfico 1 representa a média de satisfação por tipo de serviço. O item 5, com menor percentual, diz respeito a informação antecipada da ocorrência de interrupções dos serviços quando planejados pela Operadora. Foi relatado uma inoperância sem aviso antecipado.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

Apresentando a média de satisfação por órgão, o gráfico 2 demonstra que 78% dos órgãos participantes da avaliação alcançaram nível máximo de satisfação.

A SEGER – Secretaria de Gestão e Recursos Humanos discorre sobre dificuldades no recebimento de 2ª via de conta; PMES – Polícia Militar cita que o prazo para prestação de serviço não é cumprido quando se trata de unificação de linhas 190 e a SESA – Secretaria de Saúde registrou que existem faturas de contas customizadas que não estão sendo geradas e nem estão disponíveis para acesso.

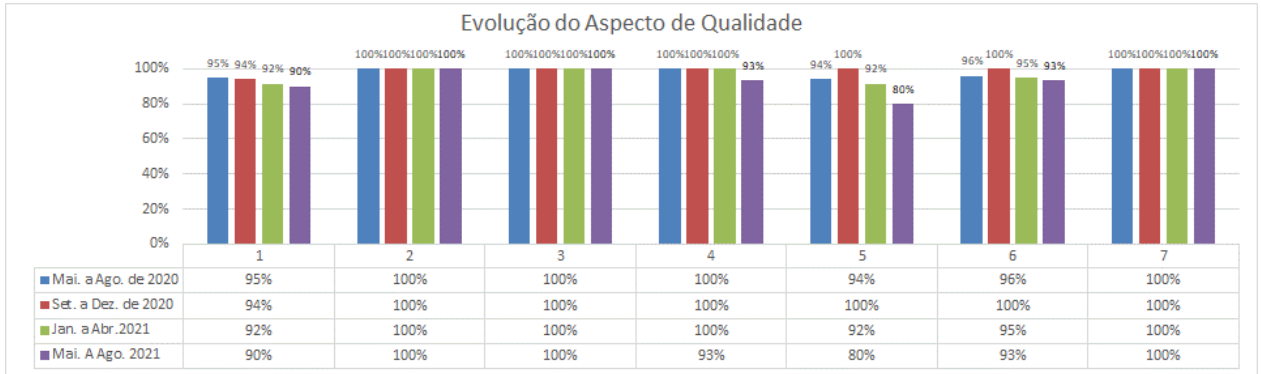


Além da evolução da média de satisfação por órgão, iremos apresentar através dos gráficos 3 e 4, a evolução dos aspectos de “qualidade” e “prazo”.



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

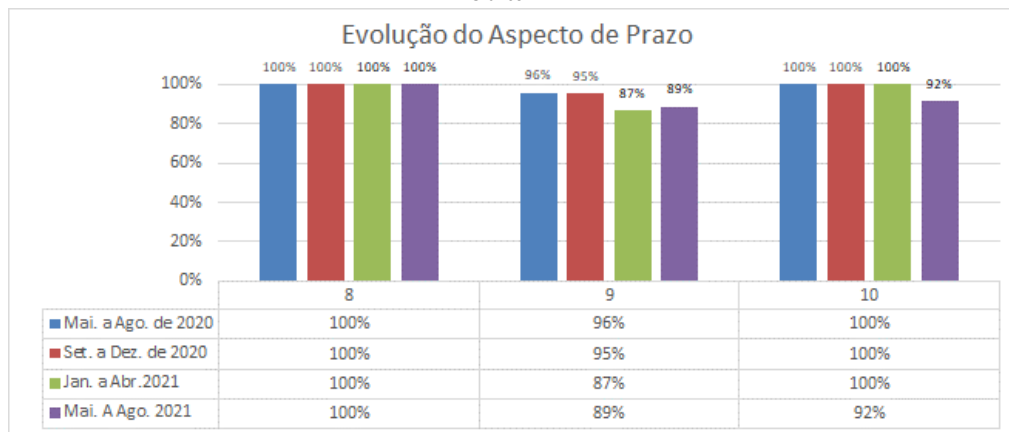
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

Em relação ao aspecto qualidade, o gráfico 3 demonstra uma queda na pontuação dos Itens 1, 4, 5 e 6, quando comparado aos últimos quadrimestres avaliados.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

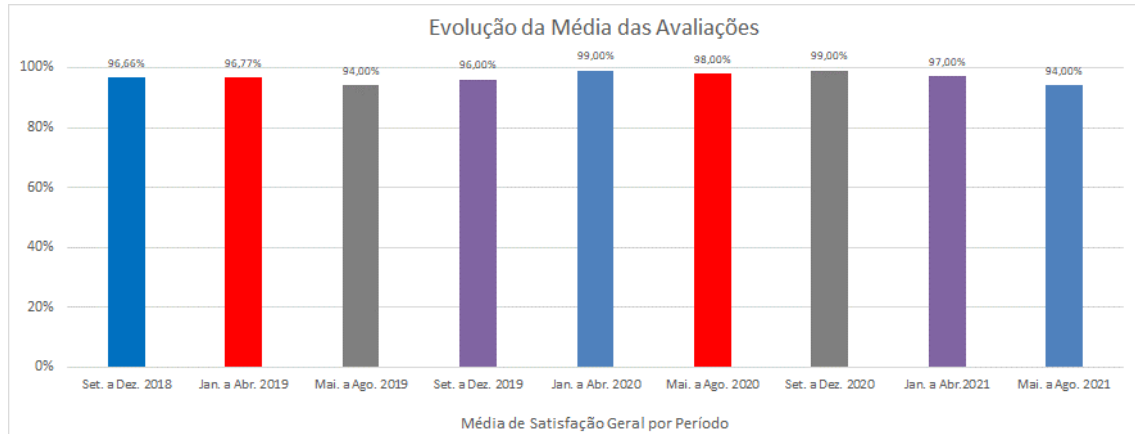
No aspecto prazo, representado pelo gráfico 4, o atributo 10 referente ao cumprimento dos prazos de restabelecimentos dos serviços interrompidos contados a partir da notificação, teve uma queda na média, saindo de 100% para 92% de satisfação.

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 (2022).

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 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 94 (noventa e quatro) 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, 18 de janeiro de 2022.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Gloriete Maria dos Santos Almeida, ⁱCarolina Bragatto Dal Piaz, Cristiane Dias dos Reis e Rodrigo Pacheco Castro.

ⁱCarolina Bragatto Dal Piaz de férias no período de 24/01/2022 a 23/02/2022.

Ciência da Contratada:

Mitsuo Orlando Nonaka

Ricardo Cameron

ASSINATURAS (7)

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

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 01/02/2022 11:56:45 -03:00

RODRIGO PACHECO CASTRO

REQUISITADO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 02/02/2022 09:21:14 -03:00

RICARDO CAMERON

CIDADÃO
assinado em 01/02/2022 10:24:25 -03:00

CRISTIANE DIAS DOS REIS

ASSISTENTE GESTAO - DT
SUCOR - SEGER - GOVES
assinado em 01/02/2022 10:34:23 -03:00

GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

REQUISITADO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 01/02/2022 14:27:58 -03:00

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES

GERENTE FG-GE
GECOR - SEGER - GOVES
assinado em 01/02/2022 16:05:20 -03:00

MITSUO ORLANDO NONAKA

CIDADÃO
assinado em 10/02/2022 16:17:19 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 10/02/2022 16:17:19 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISLENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR | QC-01 - SUCOD - 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/2022-06GX5C>