



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO: MAIO A AGOSTO DE 2020

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	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)?	19	1	8	95
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?	25	0	3	100
3. A contratada foi obrigada a refazer serviços já concluídos por irregularidades de execução e/ou por aplicação de materiais inadequados?	14	0	14	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 prazos estabelecidos no contrato?	26	0	2	100
5. A contratada informa antecipadamente da ocorrência de	17	1	10	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

interrupções dos serviços quando estes planejados pela Operadora?				
6. A contratada manteve seu responsável designado à disposição da CONTRATANTE participando das definições contratuais?	26	1	1	96
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	0	6	100

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?	26	0	2	100
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?	26	1	1	96
10. A contratada cumpre os prazos de restabelecimento dos serviços interrompidos contados a partir da notificação?	18	0	10	100
Resultado da média geral de satisfação				98

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (HUM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
219	223	$RA = 100 \times 219/223$	98



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 2020, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 28 (vinte e oito) 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
ADERES, AGERH, ARSP, CBMES, CEASA, CETURB, DIO, ESESP, HPM, INCAPER, IPAJM, IPEM, JUCEES, PGE, PROCON, PRODEST, SCV, SEAG, SECOM, SECONT, SECTI, SECULT, SEDES, SEGER, SEP, SEMOBI, SETUR, VG	APEES, DER, DETRAN, DFP, FAMES, FAPES, IASES, IDAF, IEMA, IJSN, PCES, PMES, RTV, SCM, SEDH, SEDU, SEDURB, SEAZ, SEG, SEJUS, SESP, SESPORT, SETADES, SESA	
28	24	

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.

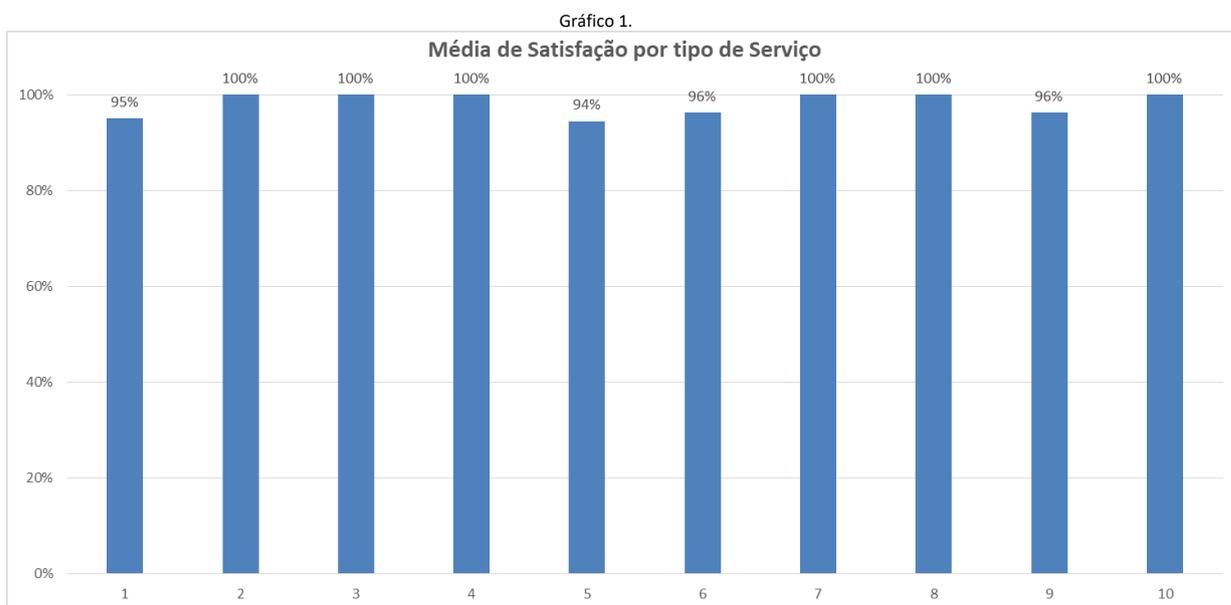
É importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado da apuração final sobre a média geral a CONTRATADA obtiver média inferior a 60 pontos, permite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



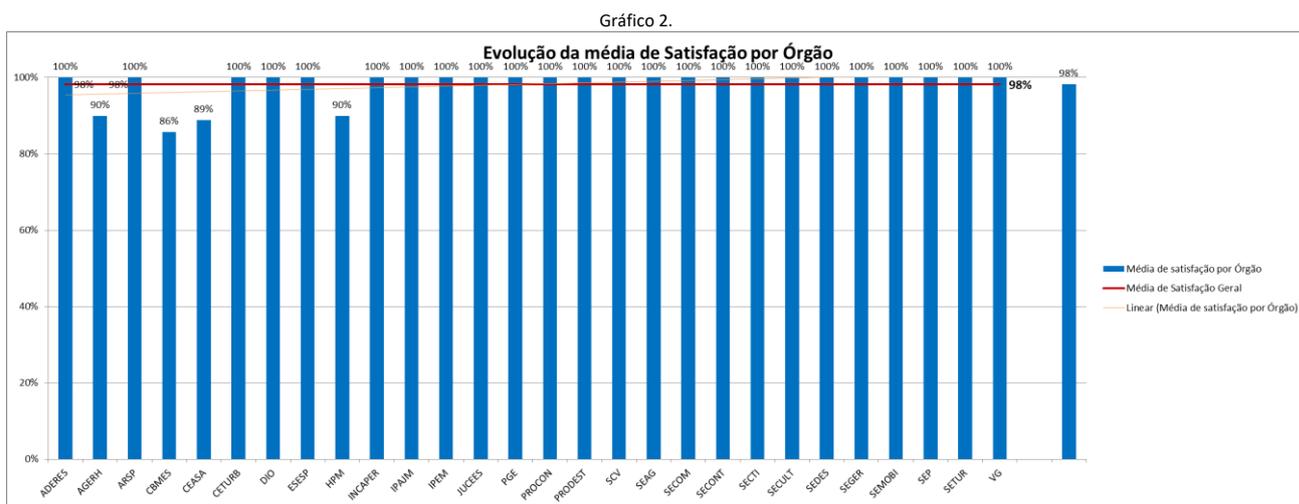
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

Representando a média de satisfação por tipo de serviço, o gráfico 1 demonstra que todos os serviços ficaram dentro do nível desejável de satisfação.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

O gráfico 2 apresenta a média de satisfação de cada órgão participante da pesquisa. Os órgãos com médias entre 86% e 90% discorrem sobre cobranças indevidas após cancelamentos de linhas, atraso na entrega das faturas, ausência de informação nos casos de interrupção de serviços e o não contato para levantamento de melhorias por parte do preposto da contratada.



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

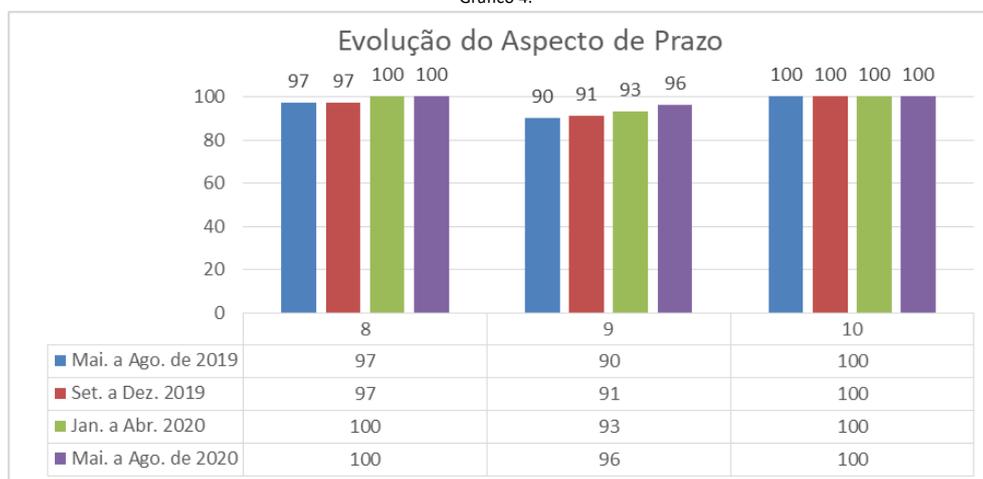
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

No aspecto qualidade, o gráfico 3 demonstra que houve uma queda na pontuação dos atributos 1, 5 e 6 quando comparados a avaliação do quadrimestre anterior. Trata-se respectivamente da correção de faturas, informação antecipada da ocorrência de interrupções dos serviços quando planejados pela Operadora e disponibilidade do responsável designado pela contratante participando das definições contratuais.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

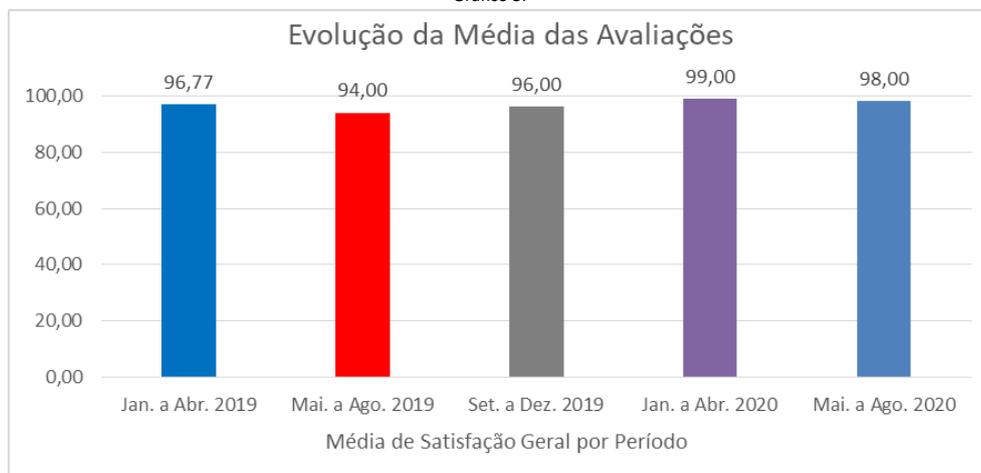
Em relação ao aspecto prazo apresentado no gráfico 4, houve um aumento na pontuação do atributo 9. Os atributos 8 e 10 se mantiveram no nível máximo de satisfação.

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 (2021).

Comparando graficamente a evolução das médias gerais de satisfação após apuração do resultado da avaliação do período, observa-se uma discreta queda na pontuação em relação quadrimestre 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 98 (noventa 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, e a CONTRATADA será cientificada do resultado.

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

Vitória, 23 de fevereiro de 2021.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Carolina Bragatto Dal Piaze e Relbson Lemos Coimbra¹.

Ciência da Contratada
Ricardo Cameron

¹Relbson Lemos Coimbra em gozo de férias de 18/02/2021 a 04/03/2021.

ASSINATURAS (5)

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

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOV
assinado em 23/02/2021 13:50:48 -03:00

CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ

SUBGERENTE SUB-FG
SEGER - SUCOR
assinado em 23/02/2021 13:24:20 -03:00

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOR
assinado em 09/03/2021 17:46:13 -03:00

GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

REQUISITADO
SEGER - GECOV
assinado em 23/02/2021 14:55:50 -03:00

RICARDO CAMERON

CIDADÃO
assinado em 25/02/2021 10:36:43 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 09/03/2021 17:46:13 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISLENE 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-NZ8C76>