



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período Avaliado: Dezembro/17 a Julho/18

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

| | | | |
|---------------------|---|---|-------------------|
| PROCESSO Nº | 76053733 | | |
| CONTRATO N.º | 018/2017 | SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER | |
| CONTRATADO | LINK Card Administradora de Benefícios EIRELI-EPP | | |
| CNPJ: | 12.039.966/0001-11 | VALOR INICIAL DO CONTRATO | R\$ 63.447.289,19 |
| VIGÊNCIA: | 20/10/2017 A 19/10/2019 | | |
| INÍCIO DA EXECUÇÃO: | 22/11/2017 | | |
| OBJETO | Prestação de serviços de gerenciamento do abastecimento de combustível dos veículos oficiais e outros equipamentos pertencentes ao Governo do Estado do Espírito Santo. | | |

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

QUALIDADE

| ATRIBUTOS | AVALIADO | NÃO AVALIADO | MÉDIA |
|--|----------|--------------|-------|
| 1) Em relação ao atendimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, como você avalia a Link Benefícios? | 30 | 0 | 8 |
| 2) A quantidade de Postos Credenciados disponibilizados pela Link Benefícios, atende adequadamente a demanda do Órgão? | 30 | 0 | 8 |
| 3) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras o atendimento contingencial disponibilizado via telefone 0800 atende satisfatoriamente? | 24 | 6 | 8 |
| 4) E relação a identificação da rede da Link Benefícios, como você avalia a empresa? | 30 | 0 | 8 |
| 5) Como você avalia o suporte ao Sistema da Contratada? | 28 | 2 | 8 |
| 6) Os relatórios disponibilizados para pagamento, atendem adequadamente às necessidades do Órgão? | 30 | 0 | 9 |
| 7) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas? | 24 | 6 | 8 |
| 8) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema? | 21 | 9 | 7 |
| 9) Como você avalia o atendimento dos postos credenciados? | 30 | 0 | 8 |

Handwritten signature and initials



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

| ATRIBUTOS | PRAZO | | |
|--|----------|--------------|----------|
| | AVALIADO | NÃO AVALIADO | NOTA |
| 1) Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento. | 27 | 3 | 8 |
| 2) Em relação a disponibilização dos documentos para pagamento da Notas Fiscais (NF, Certidões e Comprovante de repasse), como você avalia a pontualidade da empresa contratada? | 30 | 0 | 8 |
| 3) Como você avalia o tempo para confecção e entrega de Cartões de Abastecimento pela Contratada? | 30 | 0 | 9 |
| Resultado da Nota Média Geral | | | 9 |

PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 018/2017 refere-se aos serviços prestados no período de Dezembro de 2017 a julho de 2018, cabendo registrar que dos 53 (cinquenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 30 (trinta) responderam ao questionário.

| ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO | ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO |
|--|--|
| APEES, ARSP, DER, DETRAN, DIO EESP, FAPES, IASES, IDAF, IEMA IJSN, IOPES, IPAJM, PROCON, PRODEST RTV, SCM, SECOM, SECONT, SECTTI SECULT, SEDES, SEDU, SEFAZ, SEG SEGER, SESPORT, SETADES, SETUR, VG | ADERES, AGERH, CBMES, CEASA CETURB, DFP, FAMES, HPM, INCAPER IPEM, JUCEES, PCES, PGE, PMES SCV, SEAG, SEDH, SEDURB SEJUS, SEP, SESA, SESP SETOP |

CP
Shirley
8
Kp



RELATÓRIO AVALIAÇÃO DO CONTRATO 018/2017 Período Avaliado: dezembro/2017 a julho/2018

GERAL

A metodologia utilizada para a aplicação da avaliação encontrou respaldo no item 15 do Termo de Referência relativo ao Contrato n.º 018/2017, sendo que a nota média geral foi resultante dos atributos avaliados em conformidade com a equação definida para tal, levando em consideração atributos relativos a qualidade e prazo dos serviços prestados.

As notas são atribuídas obedecendo à escala conforme segue:

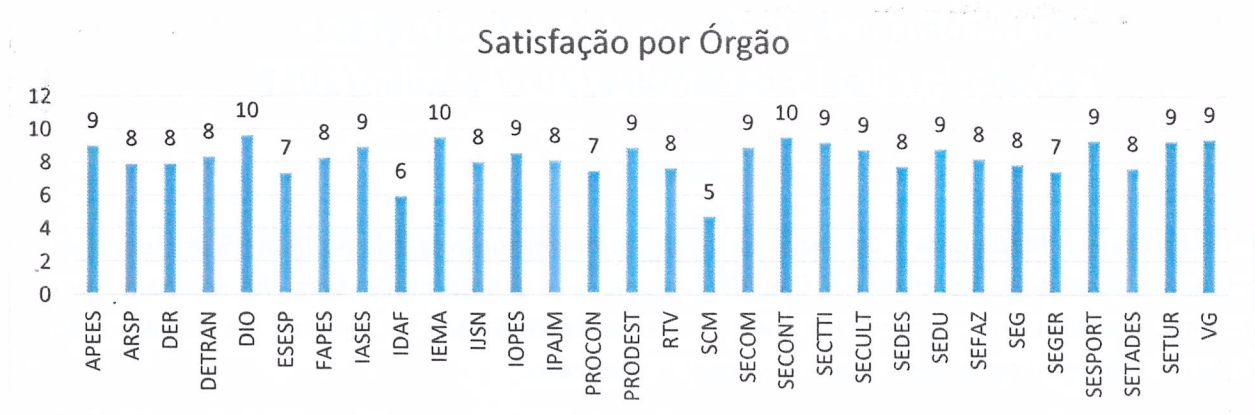
| ESCALA DE AVALIAÇÃO | | | | | | | | | |
|---------------------|---|------------------|---|---|------------|---|---|------------------|----|
| INSATISFEITO | | POUCO SATISFEITO | | | SATISFEITO | | | MUITO SATISFEITO | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| PÉSSIMO | | RUÍM | | | BOM | | | ÓTIMO | |

Se a avaliação geral obtiver nota média inferior a 6 (seis) será classificada como INSUFICIENTE e caso seja superior a 6 (seis), será considerada SUFICIENTE. No caso concreto, a avaliação alcançou a nota média geral de **8**, sendo classificada como **SUFICIENTE**.



Abaixo o gráfico mostra o grau de satisfação de cada Órgão/Entidade com a empresa contratada, dentre os que responderam a avaliação, cabendo uma interlocução junto ao IDAF, SCM para entender a baixa pontuação aplicada.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



QUALIDADE

Os itens de 1 a 9 da avaliação aplicada aos fiscais são relacionados a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e por sua rede de postos credenciados.

Por se tratar da primeira avaliação desse contrato, não existe a possibilidade de comparação de cada item para saber a evolução da empresa em cada um dos itens pesquisados.

Em relação ao item 8, não obstante a nota obtida (7,0), ressaltamos que no mês Novembro de 2017, início da vigência do contrato, a SEGER viabilizou junto com a empresa contratada um treinamento aberto para todos os fiscais e suplentes do contrato. A empresa também disponibiliza no sistema o Manual de instruções de utilização do sistema.

PRAZO

Em relação aos itens dedicados ao quesito Prazo, por se tratar da primeira avaliação desse contrato, não existe a possibilidade de comparação de cada item para saber a evolução da empresa em cada um dos itens pesquisados.

CONCLUSÃO

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos de qualidade e prazo sobre os serviços prestados no período compreendido nesta avaliação, podemos concluir que a CONTRATADA obteve a nota média geral de 9, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.



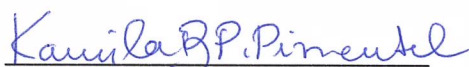
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS – GECOR

O resultado final da avaliação, que contempla dois quadrimestres, será disponibilizado no Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio www.compras.es.gov.br para ciência dos órgãos adesos.

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

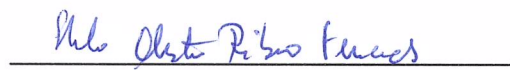
Vitória/ES, 18 de janeiro de 2019.

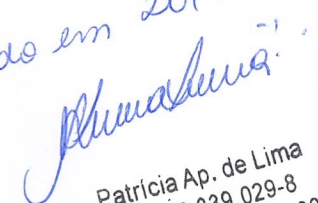
Comissão Gestora do Contrato:


Kamila Broetto Pegoretti Pimentel


Silvana Cristina de Souza


Darlan Báfica Goes


Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Recebido em 20/03/19

Patricia Ap. de Lima
RG: 45.339.029-8
CPF: 315.737.018-90