



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 018/2017
PERÍODO: ABRIL/2019 a NOVEMBRO/2019

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 19/10/2021 | | |
| 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? | 23 | 0 | 8,7 |
| 2) A quantidade de Postos Credenciados disponibilizados pela Link Benefícios, atende adequadamente a demanda do Órgão? | 23 | 0 | 7,7 |
| 3) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras o atendimento contingencial disponibilizado via telefone 0800 atende satisfatoriamente? | 19 | 4 | 8,1 |
| 4) E relação a identificação da rede da Link Benefícios, como você avalia a empresa? | 23 | 0 | 8,0 |
| 5) Como você avalia o suporte ao Sistema da Contratada? | 23 | 0 | 8,5 |
| 6) Os relatórios disponibilizados para pagamento, atendem adequadamente às necessidades do Órgão? | 23 | 0 | 9,1 |
| 7) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas? | 22 | 1 | 8,5 |
| 8) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema? | 23 | 0 | 8,0 |
| 9) Como você avalia o atendimento dos postos credenciados? | 21 | 2 | 8,1 |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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

| ATRIBUTOS | PRAZO | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|------------|
| | AVALIADO | NÃO AVALIADO | NOTA |
| 10) Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento. | 23 | 0 | 9,0 |
| 11) 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? | 22 | 1 | 9,2 |
| 12) Como você avalia o tempo para confecção e entrega de Cartões de Abastecimento pela Contratada? | 23 | 0 | 8,2 |
| Média Geral de Satisfação | | | 8,4 |

PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 018/2017 refere-se aos serviços prestados no período de abril de 2019 a novembro 2019, cabendo registrar que dos 53 (cinquenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 23 (vinte e três) responderam ao questionário.

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

[Handwritten signatures]



AValiação DE DESEMPENHO - CONTRATO 018/2017
PERÍODO: ABRIL/2019 a NOVEMBRO/2019

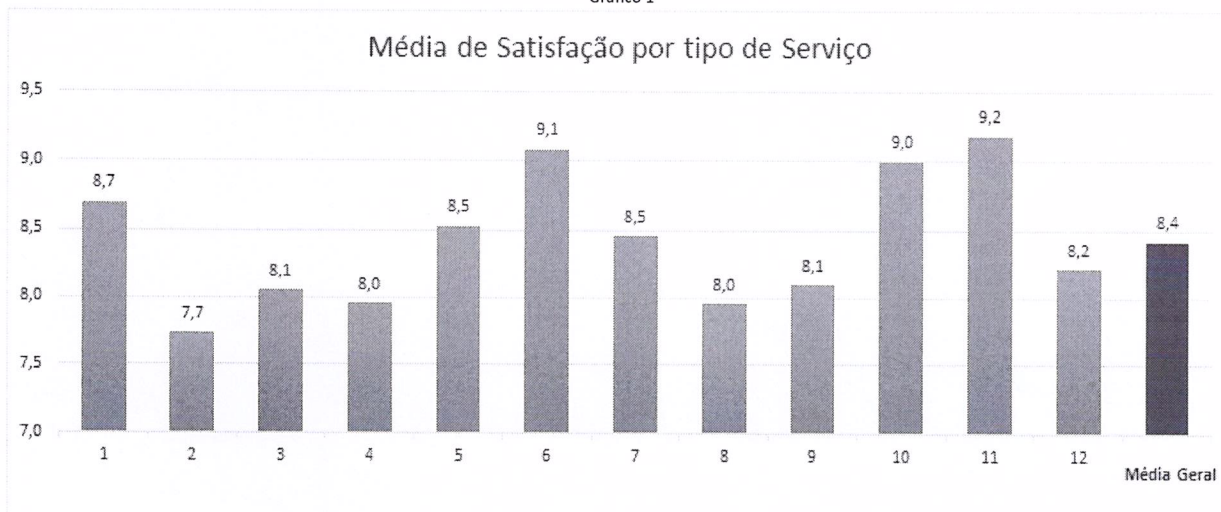
GERAL

Previsto no item 15 do Termo de Referência, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa está atribuído a satisfação da qualidade e prazo dos serviços prestados. Se no resultado final a CONTRATADA obtiver média inferior a 6 pontos, permite atribuir à avaliação como INSUFICIENTE e se obtiver média superior a 6 pontos, permite atribuir à avaliação como SUFICIENTE.

As notas são atribuídas obedecendo a seguinte escala:

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

Gráfico 1

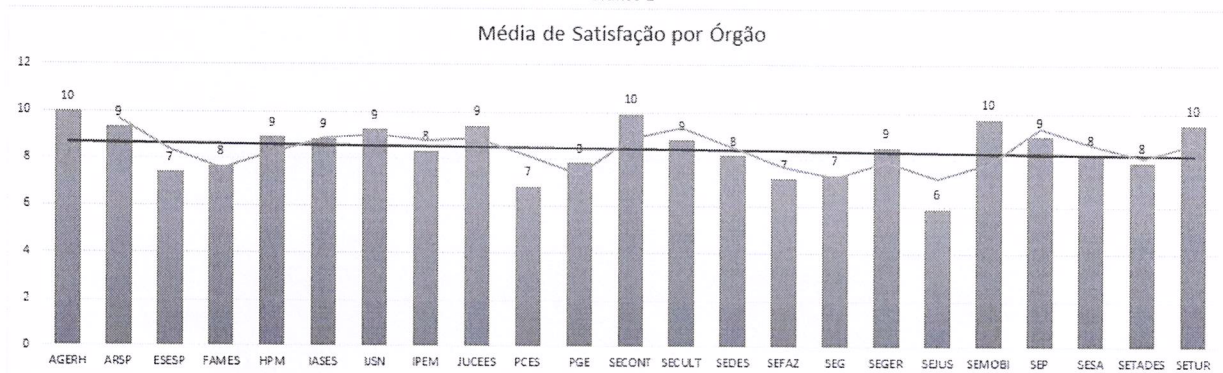


Como pode ser observado, o gráfico 1 demonstra que no geral, os serviços prestados estão dentro da escala satisfeito/muito satisfeito.

[Handwritten signatures]



Gráfico 2

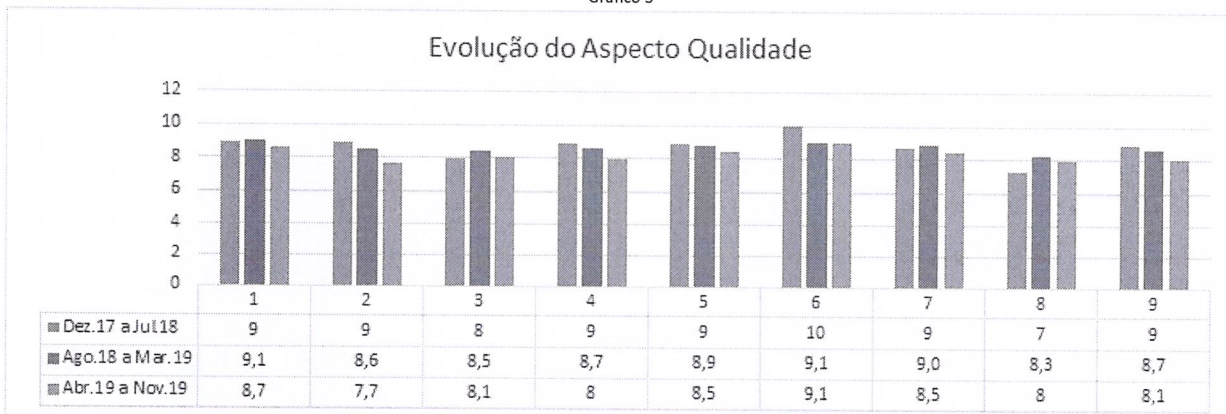


O gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão. Muitos relatam a diminuição de postos credenciados comprometendo a prestação do serviço.

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. Observa-se uma queda na média dos atributos se comparados ao período anterior de agosto/2018 a março/2019. Houve relatos de morosidade no retorno de solicitações por e-mail e atendimento restrito após horário comercial.

Gráfico 3

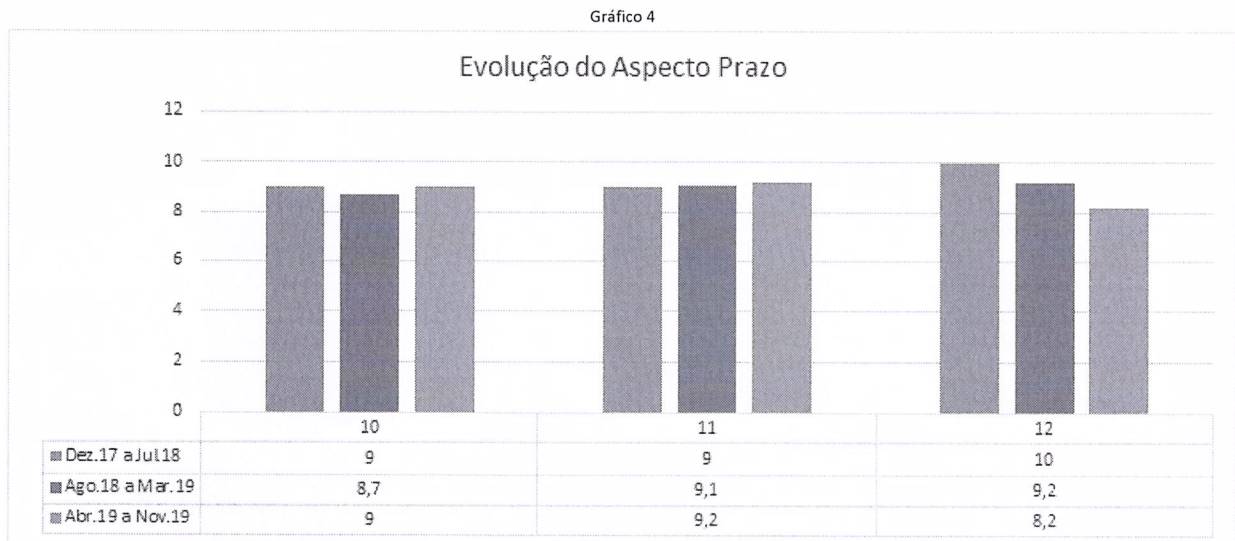


Handwritten signatures and initials in blue ink.

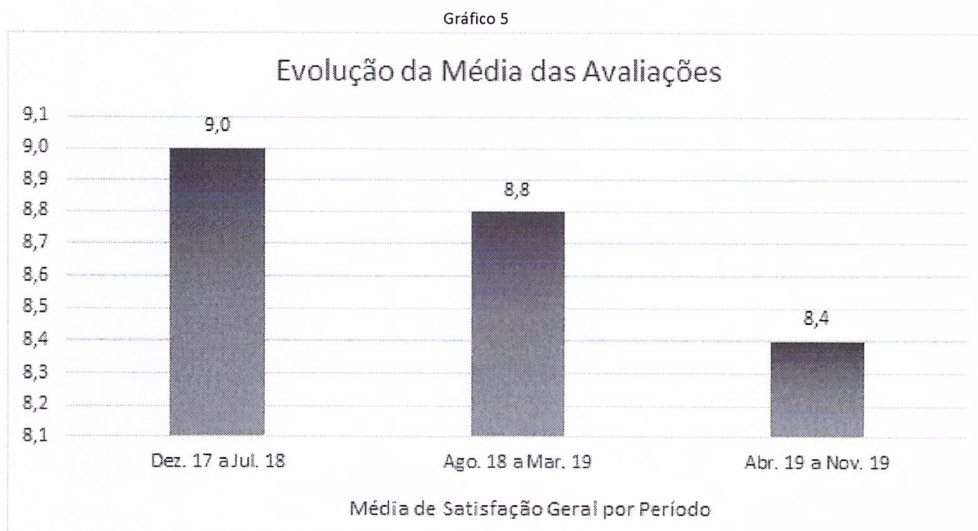


PRAZO

O gráfico 4 apresenta os atributos 10, 11 e 12, relacionados a prazo. As médias apresentadas se mantiveram na escala satisfatória.



Por fim, faz-se necessário apresentar os resultados de períodos anteriores, no sentido de analisar a evolução da média sobre o nível de satisfação geral.



Handwritten signatures and initials in blue ink.



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

CONCLUSÃO

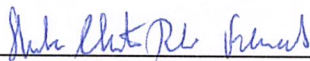
Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos de qualidade e prazo sobre os serviços prestados no período compreendido nesta avaliação, podemos concluir que a CONTRATADA obteve a nota média geral de 8,4 (oito vírgula quatro), permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

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

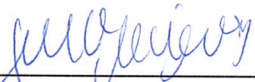
CONCLUSÃO: **SUFICIENTE** **INSUFICIENTE**

Vitória/ES, 02 de janeiro de 2020.

Comissão Gestora do Contrato:



Sheila Christina Ribeiro Fernandes




João Marcolino de Oliveira



Darlan Báfica Goes



Geziel do Nascimento Ferreira



Rachel Theodoro de Souza
Preposto
Link Card Administração de Benefícios EIRELI