



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 018/2017  
PERÍODO: AGOSTO/2018 a MARÇO/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 19/10/2019		
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?	29	0	9,1
2) A quantidade de Postos Credenciados disponibilizados pela Link Benefícios, atende adequadamente a demanda do Órgão?	29	0	8,6
3) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras o atendimento contingencial disponibilizado via telefone 0800 atende satisfatoriamente?	22	7	8,5
4) E relação a identificação da rede da Link Benefícios, como você avalia a empresa?	29	0	8,7
5) Como você avalia o suporte ao Sistema da Contratada?	29	0	8,9
6) Os relatórios disponibilizados para pagamento, atendem adequadamente às necessidades do Órgão?	29	0	9,1
7) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	26	3	9,0
8) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?	24	5	8,3
9) Como você avalia o atendimento dos postos credenciados?	29	0	8,7



**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
1) Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.	27	2	8,7
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?	29	0	9,1
3) Como você avalia o tempo para confecção e entrega de Cartões de Abastecimento pela Contratada?	28	1	9,2
<b>Média Geral de Satisfação</b>			<b>8,8</b>

**PARTICIPANTES DA PESQUISA**

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 018/2017 refere-se aos serviços prestados no período de agosto de 2018 a março 2019, cabendo registrar que dos 53 (cinquenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 29 (vinte e nove) responderam ao questionário.

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





**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - CONTRATO 018/2017**  
**PERÍODO: AGOSTO/2018 a MARÇO/2019**

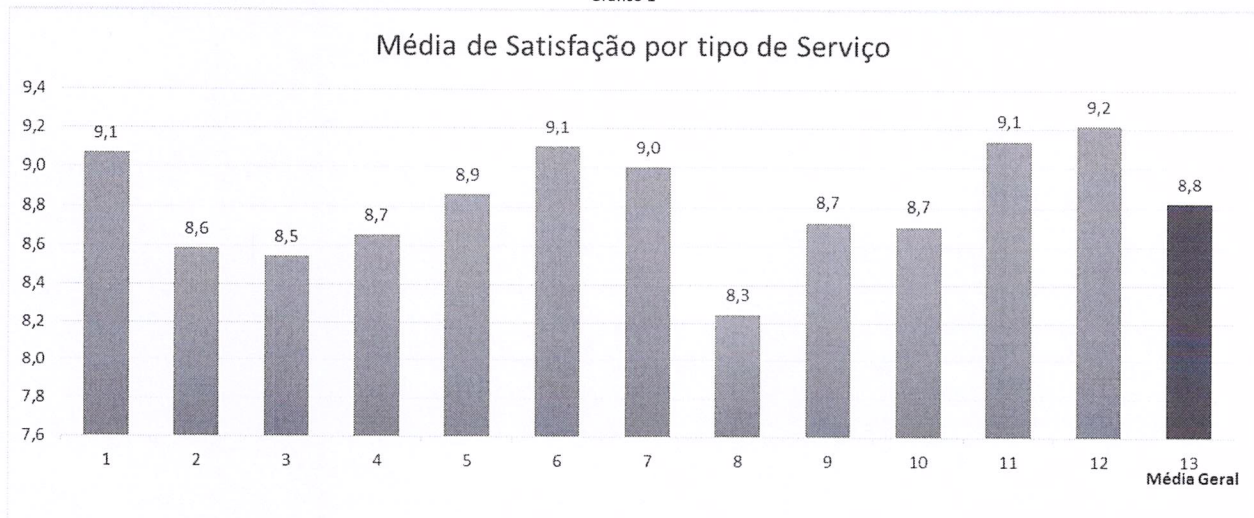
**GERAL**

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											
INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO			
NOTA	⇒	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

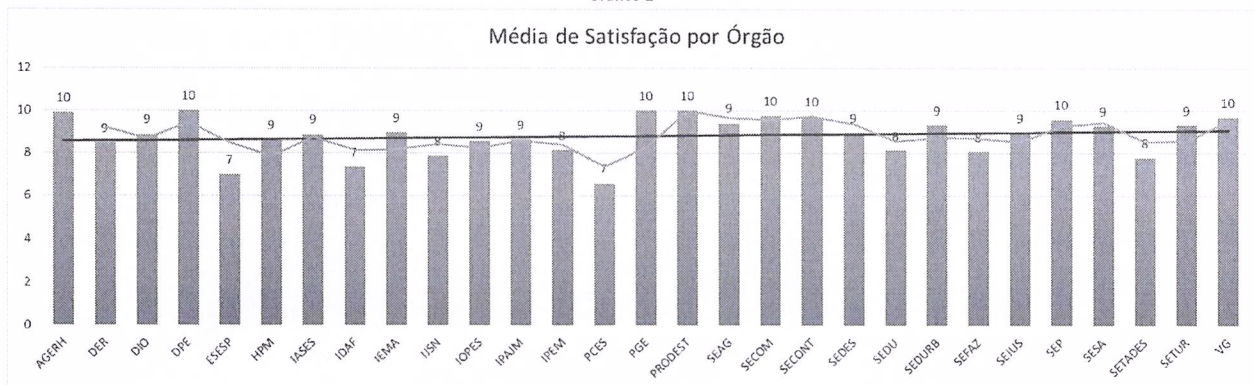
Gráfico 1



No gráfico acima cabe ressaltar que um dos órgãos avaliadores instituiu nota 1 (um) ao atributo 8, alegando desconhecer qualquer tipo de capacitação. No entanto, informamos que em fevereiro foi realizada uma capacitação na qual todos os fiscais foram convidados.



Gráfico 2

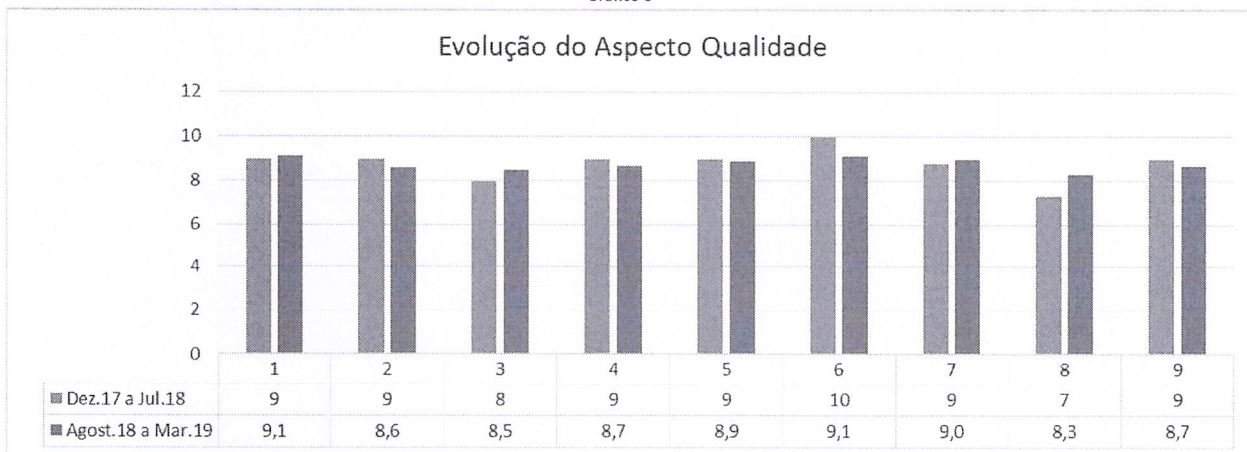


Dentre os órgãos avaliadores com média de satisfação 7 (sete), conforme apresentado no gráfico 2, destacam-se as observações de municípios da grande Vitória e interior com poucos postos de combustíveis credenciados e demora no atendimento 0800.

### QUALIDADE

Os itens de 1 a 9 da avaliação aplicada aos fiscais são relacionados à qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e por sua rede de postos credenciados. Comparado a avaliação anterior, dezembro 2017 a julho 2018, no geral as médias se mantiveram em tendência crescente.

Gráfico 3



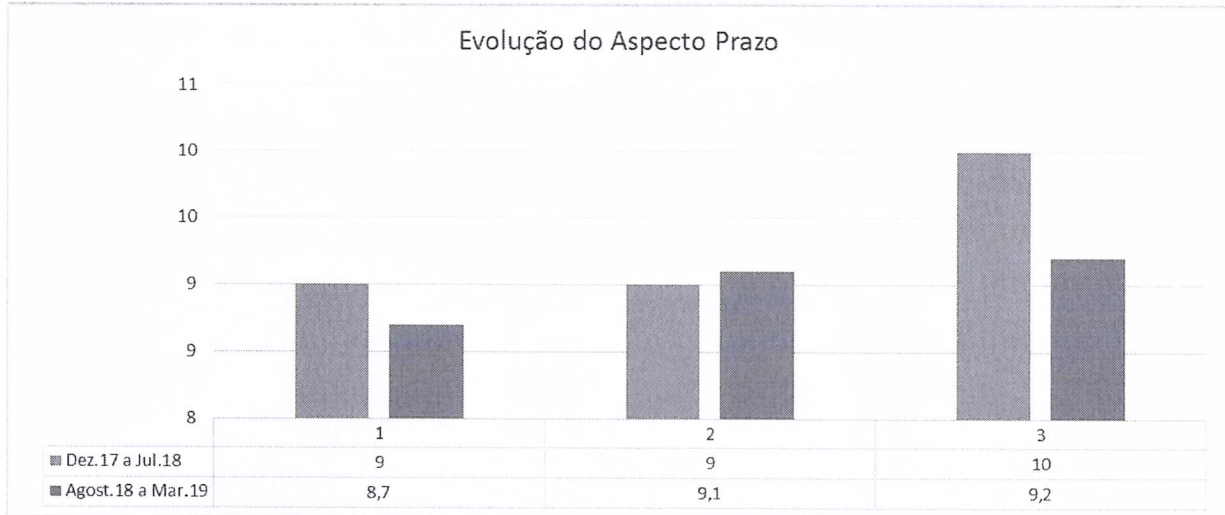
### PRAZO

O gráfico 4 apresenta os atributos 10, 11 e 12, relacionados a prazo. As médias apresentadas estão dentro do desejável, ou seja, satisfatórios.



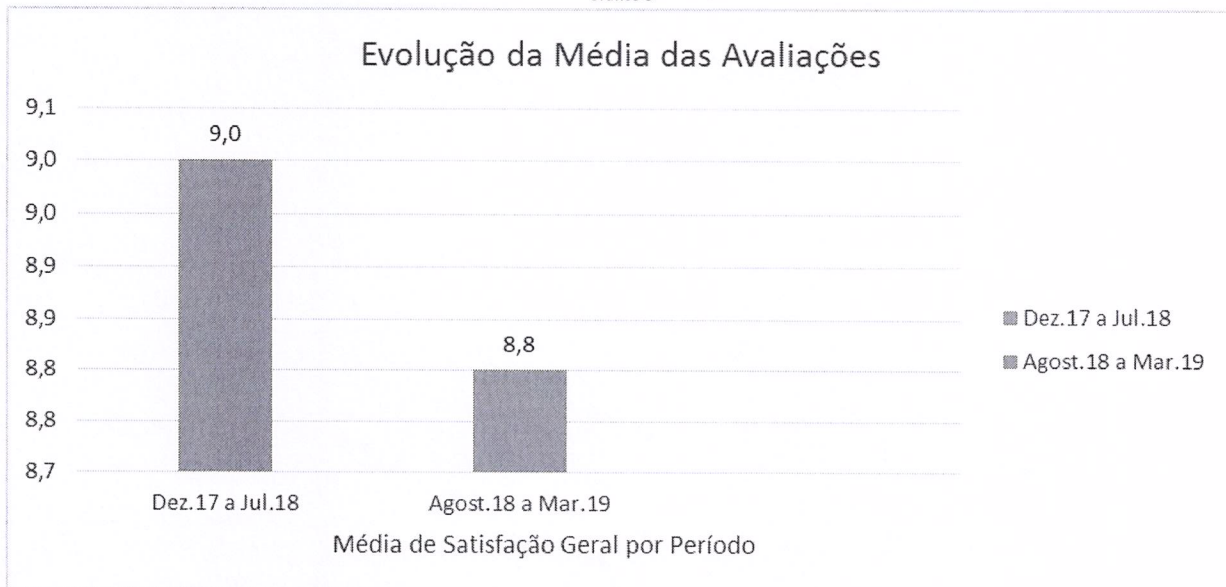


Gráfico 4



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.

Gráfico 5





**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**

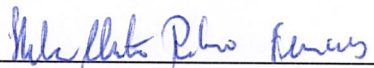
Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos de qualidade e prazo sobre os serviços prestados no período compreendido nesta avaliação, podemos concluir que a CONTRATADA obteve a nota média geral de 8,8 (oito vírgula oito), permitindo atribuir à avaliação como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

O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos, por meio do Portal de Contratos do Governo do Estado, no sítio: [www.contratos.es.gov.br](http://www.contratos.es.gov.br), e a contratada será cientificada.

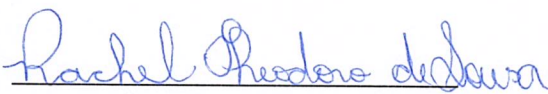
CONCLUSÃO:  **SUFICIENTE**                       **INSUFICIENTE**

Vitória/ES, 30 de Julho de 2019.

Comissão Gestora do Contrato:

  
\_\_\_\_\_  
Sheila Christina Ribeiro Fernandes

  
\_\_\_\_\_  
Darlan Báfica Goes

  
\_\_\_\_\_  
Rachel Theodoro de Souza  
Preposto  
Link Card Administração de Benefícios EIRELI