



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 019/2017
PERÍODO: ABRIL/2019 a NOVEMBRO/2019

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº	70575380		
CONTRATO N.º	019/2017	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER	
CONTRATADO	TICKET SOLUÇÕES HDFGT S/A		
CNPJ:	03.506.307/0001-57	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 30.627.708,22
VIGÊNCIA:	01/11/2017 a 31/10/2021		
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	01/12/2017		
OBJETO:	Contratação de empresa especializada no gerenciamento de transações de serviços de manutenção preventiva e corretiva compreendendo a realização de orçamento de materiais e serviços especializados de manutenção, para atendimento da frota de veículo e equipamentos operacionais.		

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

QUALIDADE

ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	MÉDIA
1 - Em relação as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e no contrato, como você avalia a Contratada?	15	1	8,5
2 - Como você avalia o suporte prestado pela empresa Contratada? (Fale conosco e Registre sua demanda)	15	1	9,2
3 - Em geral, como você avalia o sistema disponibilizado pela Contratada?	16	0	8,7
4 - Como você avalia os materiais fornecidos pelas Credenciadas? (oficinas)	16	0	8,3
5 - A quantidade de oficinas disponibilizadas pela contratada, atende adequadamente a demanda do Órgão?	16	0	8,6
6 - Alguma oficina foi obrigada a refazer algum serviço? Se sim, informar o número da ordem de serviço e o nome da oficina.	16		
7 - De maneira geral, como você avalia os serviços prestados pela credenciada? (Oficinas)	16	0	8,7

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
8 - Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.	16	0	8,4
9 - 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?	16	0	8,6
10 - Avalie o tempo de manutenção em oficinas.	16	0	8,6
11 - Com relação a tempo de resposta das Cotações, como você avalia as oficinas credenciadas?	16	0	6,8
Média Geral de Satisfação			8,4

PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 019/2017 refere-se aos serviços prestados no período de abril de 2019 a novembro 2019, cabendo registrar que de 32 (trinta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 16 (dezesseis) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO
ADERES, AGERH, APEES, DER, FAMES, HPM, IASES, IEMA, IPEM, PCES, PGE, PMES, SECONT, SEJUS, SESA, SETADES.	CBMES, CETURB, DETRAN, IDAF, INCAPER, JUCEES, PROCON, RTV, SECULT, SEDU, SEFAZ, SESP, SESPORT, DPES, SEDH, SECTI.



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - CONTRATO 019/2017
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										
NOTA →	INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

Gráfico 1

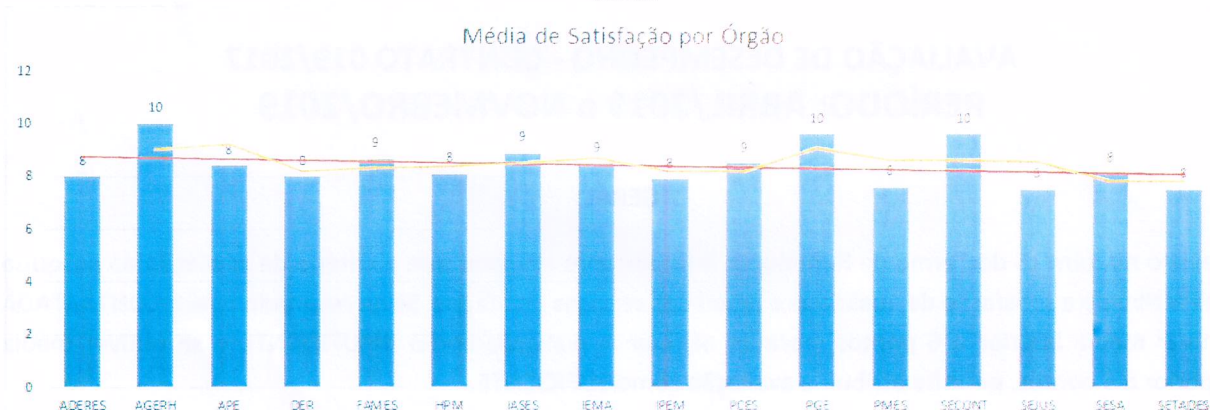


O atributo 6 (seis) não faz menção à nota, mas à utilização de serviço específico, por este motivo não apresenta dados no gráfico 1.

[Handwritten signatures]



Gráfico 2

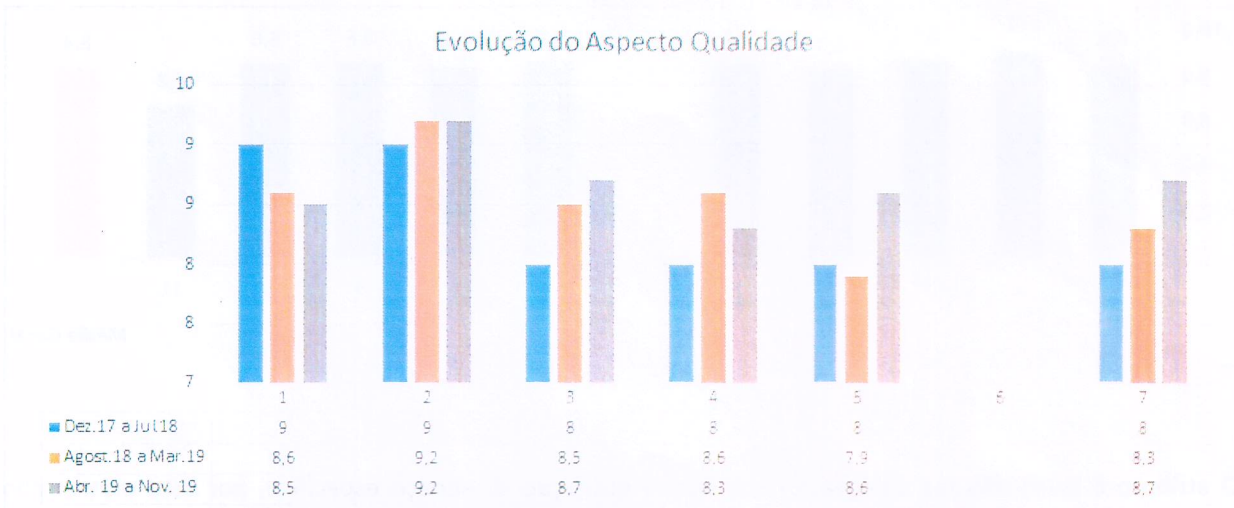


Conforme apresentado no gráfico acima, o nível de satisfação dos órgãos avaliadores está dentro do desejável.

QUALIDADE

Os itens de 1 a 7 da avaliação aplicada aos fiscais são relacionados à qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. Cabe reforçar que o atributo 6 (seis) não faz menção à nota, **mas à** utilização de serviço específico.

Gráfico 3

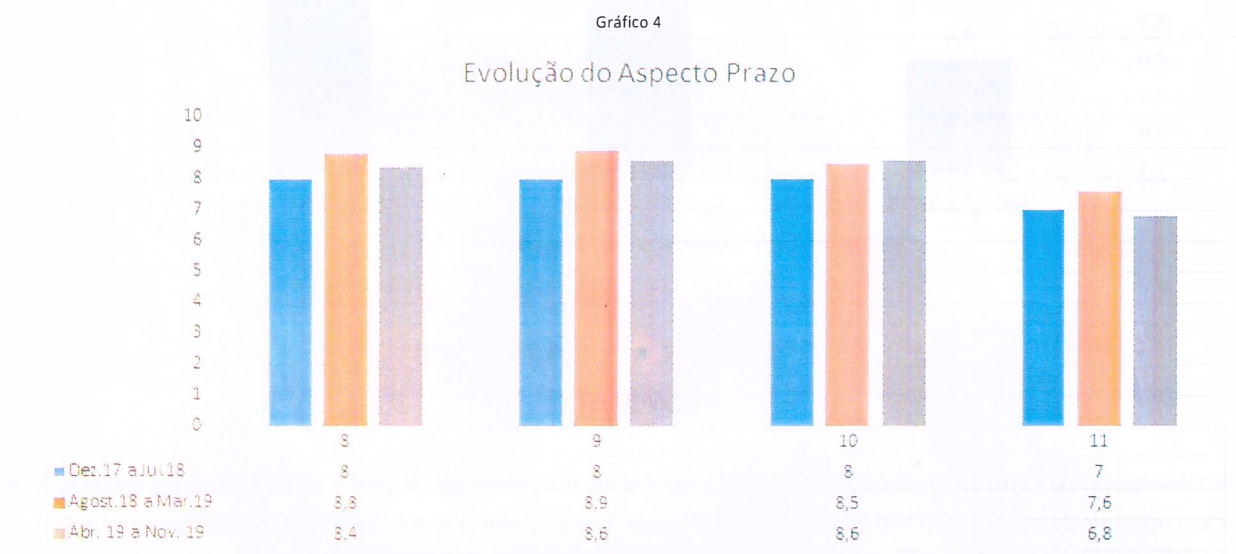


[Handwritten signatures]



PRAZO

O gráfico 4 representa os atributos de 8 a 11, relacionados ao prazo dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. As médias apresentadas são satisfatórias. Alguns órgãos discorrem sobre dificuldades no retorno das cotações.

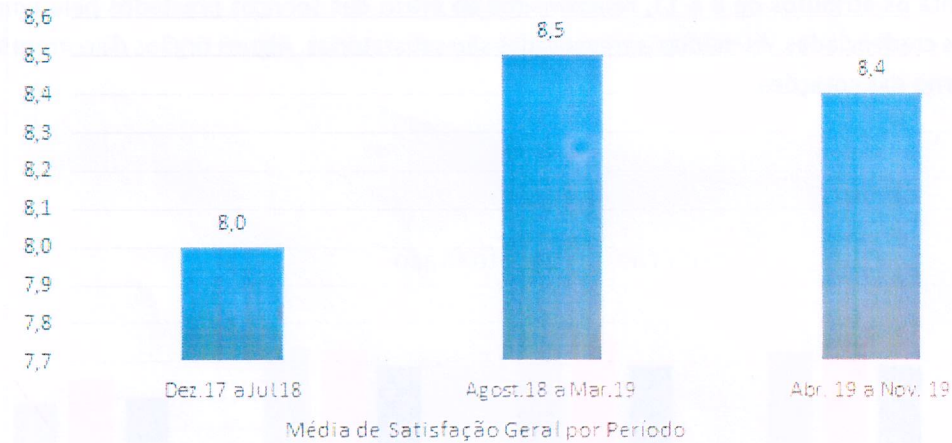


Por fim, faz-se necessário apresentar os resultados de períodos anteriores para análise de evolução da média sobre o nível de satisfação geral.



Gráfico 5

Evolução da Média das Avaliações



CONCLUSÃO

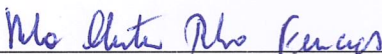
Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos de qualidade e prazo no período compreendido nesta avaliação, podemos concluir que a CONTRATADA obteve a nota média geral de 8,4 (oito vírgula quatro), permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

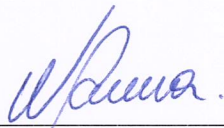
O resultado final da avaliação, que contempla dois quadrimestres, será disponibilizado no Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio www.contratos.es.gov.br para ciência dos órgãos adesos.

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


Vitória/ES, 02 de janeiro de 2020.

Comissão Gestora do Contrato:

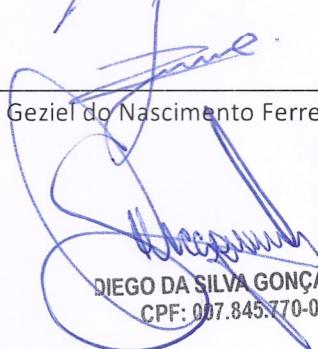

Sheila Christina Ribeiro Fernandes


Walter Rocha Sarmento Junior


Darlan Báfica Goes


Geziel do Nascimento Ferreira


Luciano Rodrigo Weiland
CPF: 952.835.520-04


DIEGO DA SILVA GONÇALVES
CPF: 007.845.770-05