



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2018.

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO CONTRATO Nº 016/2016

#### DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	74953974	DATA:	2016
CONTRATO Nº:	016/2016	UNIDADE GESTORA:	SUBAD/SEGER
CONTRATADO:	PAY LESS VIAGENS E TURISMO LTDA		
CNPJ:	39.822.176/0001-64	VALOR DO CONTRATO:	8.268.654,86
VIGÊNCIA:	27/12/2018 a 26/12/2019		
OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS, NACIONAIS E INTERNACIONAIS, PARA ATENDER AOS INTERESSES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL		

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

#### QUALIDADE

ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	MÉDIA
1. Atendimento do consultor de viagem (Avaliar esse item considerando a presteza, agilidade e polidez do consultor (atendente da agência))	26	3	9,2
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	7	22	9,0
3. Fornecimento de informações ao usuário	16	13	9,3
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	14	15	8,9
5. Atendimento de solicitações de providências para embarque de vôos (Avaliar esse item considerando a solução de problemas ocasionados por erros de emissão nos bilhetes)	2	27	8,5
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	4	25	9,3
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	6	23	7,7
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	7	22	8,4
9. Disponibilidade de sala VIP nos	0	29	0

*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

aerportos, quando solicitado à agência			
--	--	--	--

**PRAZO**

ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	MÉDIA
10. Prazo de reembolso de bilhetes não utilizados (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de 45 dias, após a solicitação)	15	14	7,2
11. Prazo de correção das deficiências nos fornecimentos de bilhetes (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de 1 (uma) hora, após o pedido)	6	23	9,2
12. Prazo de entrega das solicitações de opções de vôos ao órgão (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de: 2 (duas) horas para viagens nacionais e 3 (três) horas para viagens internacionais, após solicitação)	23	6	9,1
13. Prazo de entrega de bilhetes ao órgão, após a aprovação do ordenador de despesas (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de: 2 (duas) horas para viagens nacionais e 3 (três) horas para viagens internacionais, após solicitação)	24	5	9,1
Resultado da média geral de satisfação			8,7

*[Handwritten signature and initials]*





**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 016/2016, refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2018, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 29 (vinte e nove) responderam ao questionário. A tabela abaixo apresenta os órgãos que realizaram a pesquisa.

<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS</b>
INCAPER, CBMES, DFP, SEAG, SETADES, SETUR, DER-ES, SECULT, ESESP, SEJUS, SECONT, SEDH, AGERH, IASES, JUCEES, SEDES, IEMA, SEP, CASA MILITAR (CM), VG, SEGER, IDAF, IJSN, PCES, SECTTI, SEFAZ	ADERES, ARSP, CEASA, DETRAN, DIO, FAMES, FAPES, DSPM, IOPES, IPAJM, IPEM, PGE, PMES, PRODEST, RTV, SCV, SEAMA, SECOM, SEDU, SEDURB, SEG, SESA, SESP, SESPORT, SETOP	APE, CETURB, PROCON
26	25	3

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO**

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a **Prestação de Serviços de Agenciamento e Fornecimento de Passagens Aéreas, Nacionais e Internacionais, para atender aos interesses da Administração Pública Estadual**, 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 11 do Termo de Referência, 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 6 pontos, permite atribuir à avaliação como INSUFICIENTE e se obtiver média superior a 6 pontos, permite atribuir à avaliação como SUFICIENTE.

Caso a média for inferior a 6 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e prazo, caberá a Contratada adotar ações e medidas preventivas para a melhoria do serviço nesse aspecto. O gráfico abaixo representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme descrito na tabela acima.



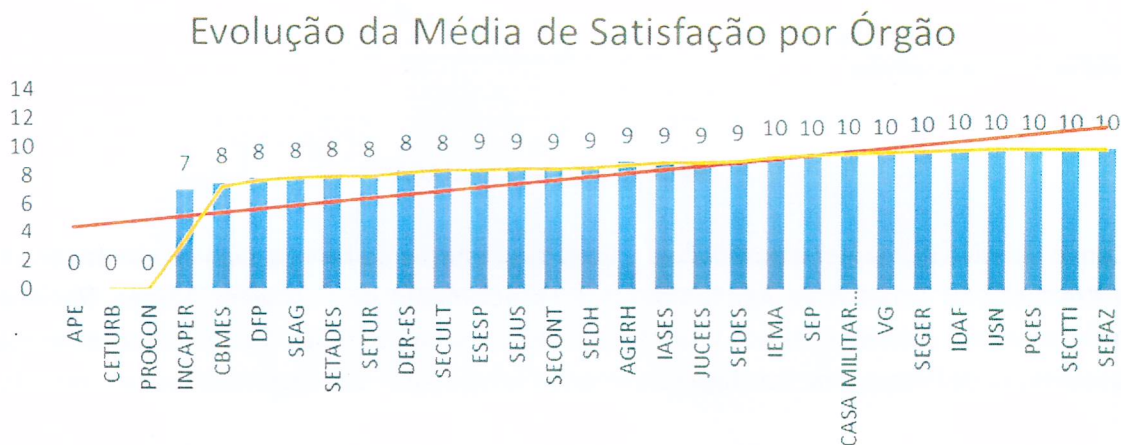
Gráfico 1



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Vale ressaltar que o atributo número 9 (nove) não foi avaliado por não ter existido utilização nesse período, não comprometendo a apuração do resultado final da pesquisa. O gráfico 2 abaixo representa a evolução da média de satisfação por órgão, demonstrando o nível da qualidade geral sobre os serviços executados nesse período.

Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

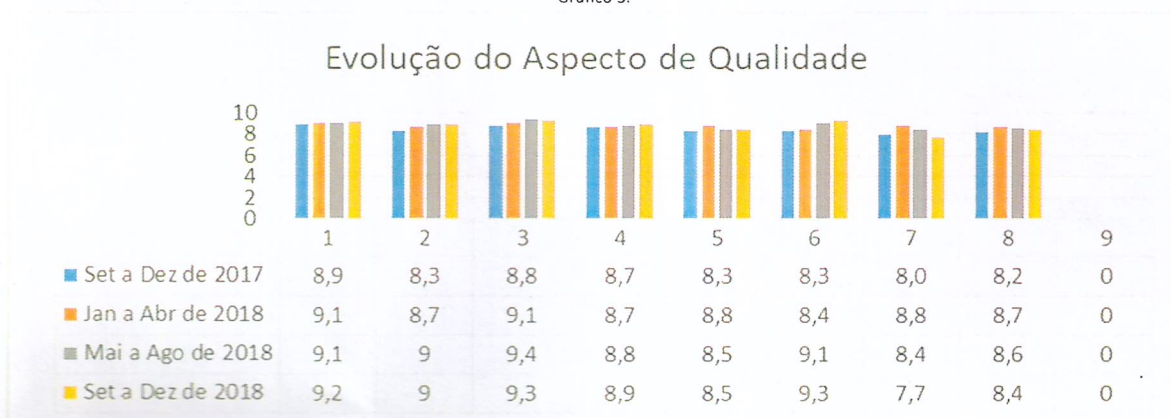
De acordo com a apresentação do gráfico 2, cabe registrar, com exceção do Arquivo Público Estadual (APE), Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo (CETURB), Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), que obtiveram valor 0 (zero) respectivamente, por não terem utilizado o serviço nesse período, todos os órgãos participantes alcançaram nível de satisfação acima da média.

Além de apresentar a evolução da média de satisfação por órgão, iremos demonstrar através do gráfico 3 e 4, a evolução dos aspectos de “qualidade” e “prazo”.





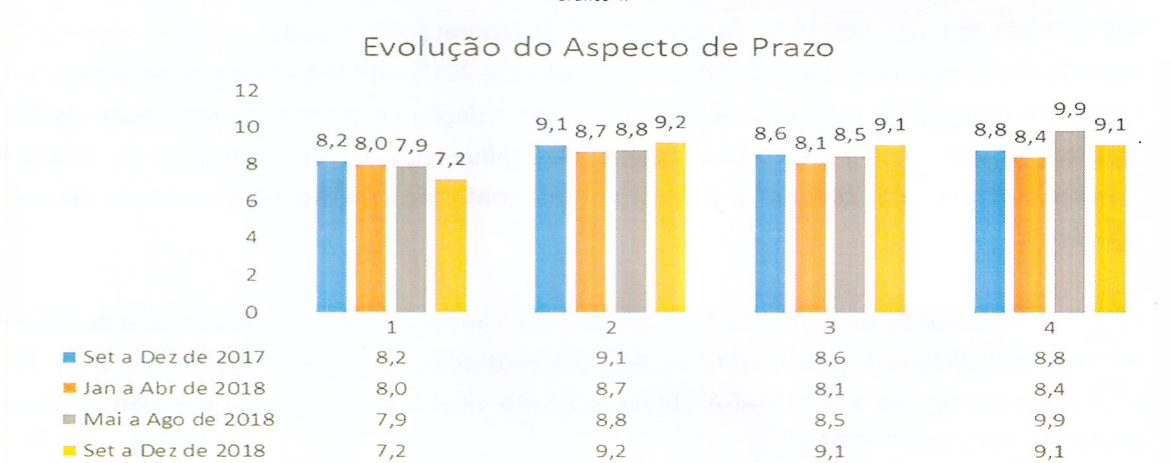
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

O gráfico 3 apresenta o resultado da média por tipo de atributos e compara com as 3 (três) últimas avaliações. Podemos observar que no segundo quadrimestre do ano de 2018, período de maio a agosto, comparado ao terceiro quadrimestre de 2018, período setembro a dezembro, houve uma queda da média nos quesitos 3, 7 e 8, porém, não influenciou o resultado final da avaliação, mantendo-se um valor superior a 6 (seis), conforme previsto no item 11 do Termo de Referência.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

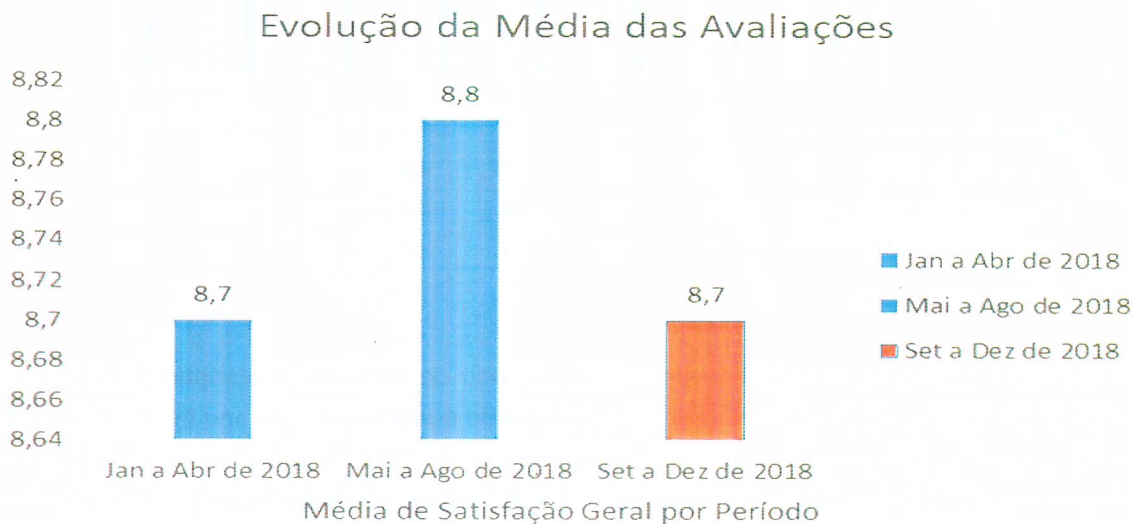
Em relação ao aspecto de prazo, apresentado no gráfico 4, comparado ao segundo quadrimestre de 2018, período maio a agosto, também houve uma queda na média nos quesitos 1 e 4, porém, não influenciou o resultado final da avaliação, mantendo-se um valor superior a 6 (seis), conforme previsto no item 11 do Termo de Referência.

Quanto ao resultado dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar as 2 (duas) últimas avaliações, no sentido de analisar graficamente a evolução da média sobre o nível de satisfação



geral, e propor a contratada, caso houver a necessidade, melhoria constante na prestação dos serviços.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

As avaliações são realizadas quadrimestralmente 3 vezes ao ano, para apurar o nível de satisfação dos serviços em um determinado período. Após apuração dos dados sobre a avaliação do segundo quadrimestre no período de maio a agosto de 2018, podemos destacar no gráfico 5 que houve um decréscimo na média de 8,7 pontos em relação ao terceiro quadrimestre de 2018, período de setembro a dezembro, porém, não influenciou o resultado final da avaliação, mantendo-se um valor superior a 6 (seis) pontos, conforme previsto no item 11 do Termo de Referência.

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e prazo sobre os serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2018, podemos concluir que a CONTRADA obteve 8,7 (oito vírgula sete) pontos, 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.



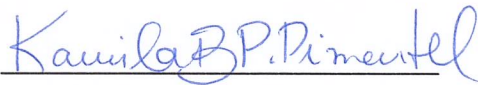
**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

CONCLUSÃO:  **SUFICIENTE**

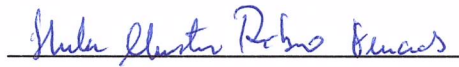
**INSUFICIENTE**

Vitória, 21 de fevereiro de 2019.

**Comissão Gestora do Contrato**



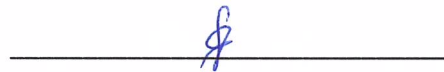
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel



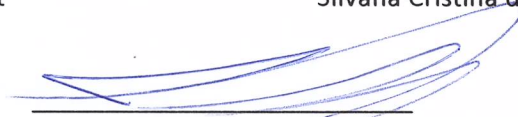
Sheila Christina Ribeiro Fernandes



Valéria Cacciari Vervloet



Silvana Cristina de Souza



Preposto da Contratada