



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 019/2017

PERÍODO: DEZEMBRO/2020 A MARÇO/2021

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

#### DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº	2020-V781R (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 XECUÇÃO:	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?	12	0	8,8
2 - Como você avalia o suporte prestado pela empresa Contratada? (Fale conosco e Registre sua demanda)	11	1	9,1
3 - Em geral, como você avalia o sistema disponibilizado pela Contratada?	12	0	8,7
4 - Como você avalia os materiais fornecidos pelas Credenciadas? (oficinas)	12	0	8,5
5 - A quantidade de oficinas disponibilizadas pela contratada, atende adequadamente a demanda do Órgão?	12	0	7,3
6 - Alguma oficina foi obrigada a refazer algum serviço? Se sim, informar o número da ordem de serviço e o nome da oficina.	6	6	8,2
7 - De maneira geral, como você avalia os serviços prestados pela credenciada? (Oficinas)	12	0	8,5



**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

PRAZO			
ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	MÉDIA
8 - Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.	12	0	8,5
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?	12	0	9,0
10 - Avalie o tempo de manutenção em oficinas.	12	0	8,6
11 - Com relação a tempo de resposta das Cotações, como você avalia as oficinas credenciadas?	11	1	6,9
<b>Média Geral de Satisfação</b>			<b>8,4</b>

#### PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 019/2017 refere-se aos serviços prestados no período de dezembro de 2020 a março de 2021, cabendo registrar que de 34 (trinta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 12 (doze) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM MAS NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
AGERH, CBMES, DER, FAMES, IDAF, IEMA, INCAPER, JUCEES, PGE, SECONT, SEFAZ, SEJUS	ADERES, APEES, CETURB, DETRAN, HPM, IASES, IPEM, PCES, PMES, PROCON, RTV, SECULT, SEDU, SESP, SESPORT, SETADES, DPES, SEDH, SECTI, SESA	
12	22	



## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - CONTRATO 019/2017

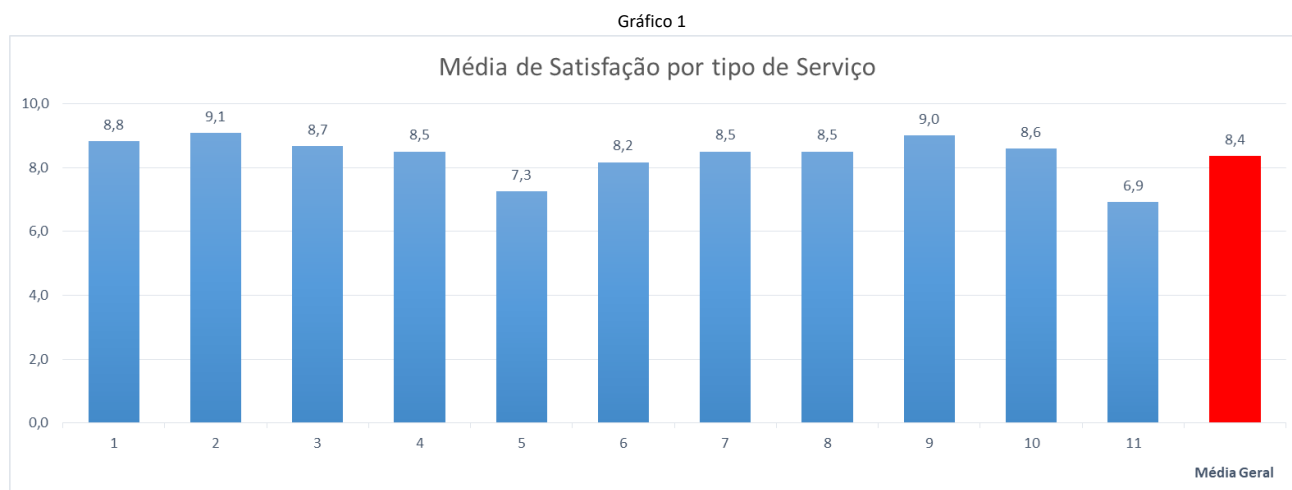
PERÍODO: DEZEMBRO/2020 A MARÇO/2021

### 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:

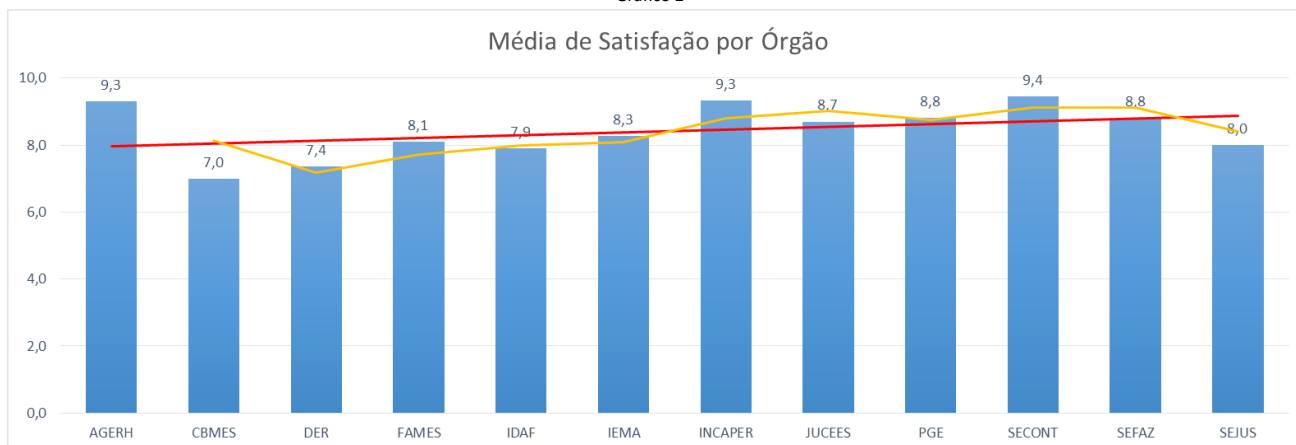
E S C A L A D E A V A L I A Ç Ã O									
INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	



Representando a média de satisfação por tipo de serviço o gráfico 1 demonstra que o item 11 que versa sobre o tempo de resposta das cotações possui a menor média quando comparado aos demais atributos. Em seguida, temos o item 5 com 7,3 pontos de média que refere-se a quantidade de oficinas disponibilizadas pela contratada.



Gráfico 2

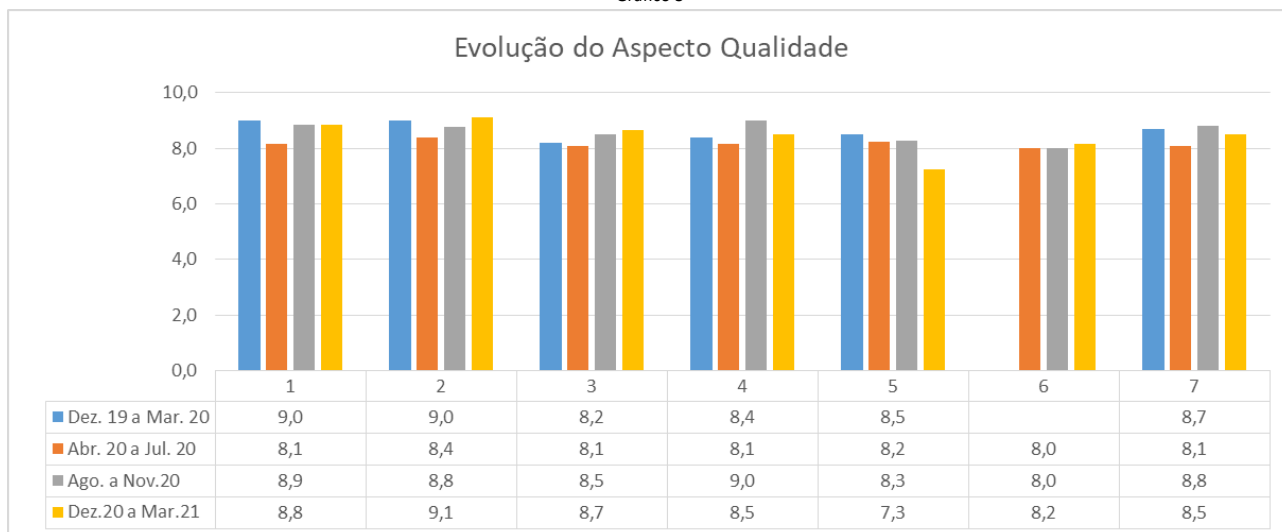


O gráfico 2 apresenta individualmente o nível de satisfação dos órgãos participantes da avaliação. Destacamos com menor média o CBMES que discorre sobre dificuldades de atendimento por possuírem muitos veículos pesados e equipamentos específicos. Outras observações comuns aos demais órgãos foram municípios sem ou com poucas oficinas credenciadas, ausência no retorno de cotações e muitas oficinas com demandas particulares, por vezes demoram em realizar os serviços e/ou fazer a entrega de peças.

### QUALIDADE

Os atributos 1 a 7 desta avaliação são relacionados a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. No gráfico 3, conforme citado anteriormente, o item 5 referente a quantidade de oficinas disponibilizadas pela contratada apresenta menor nota.

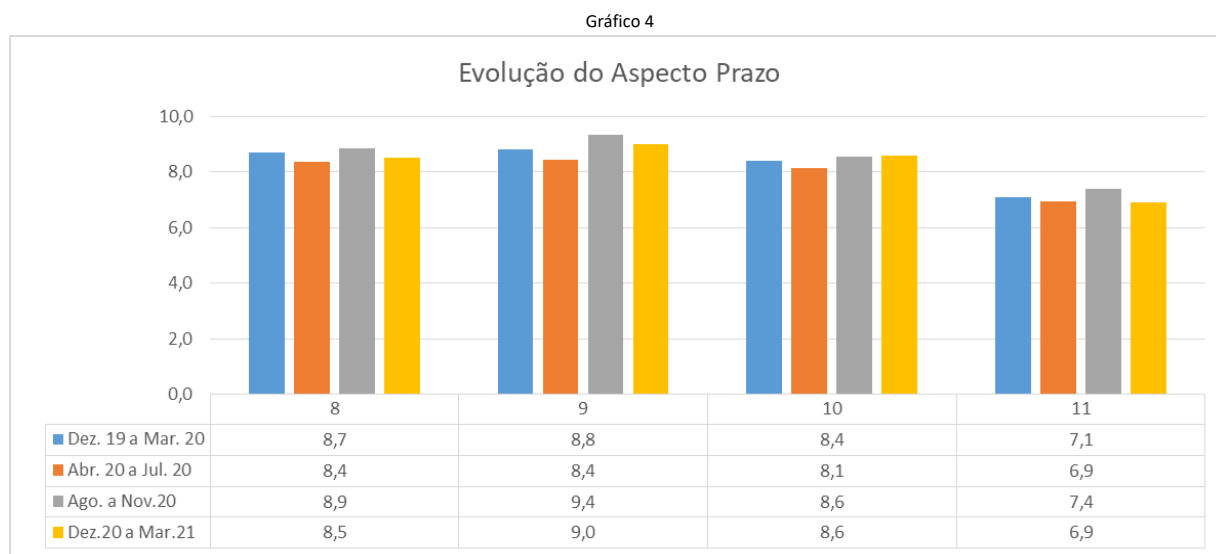
Gráfico 3



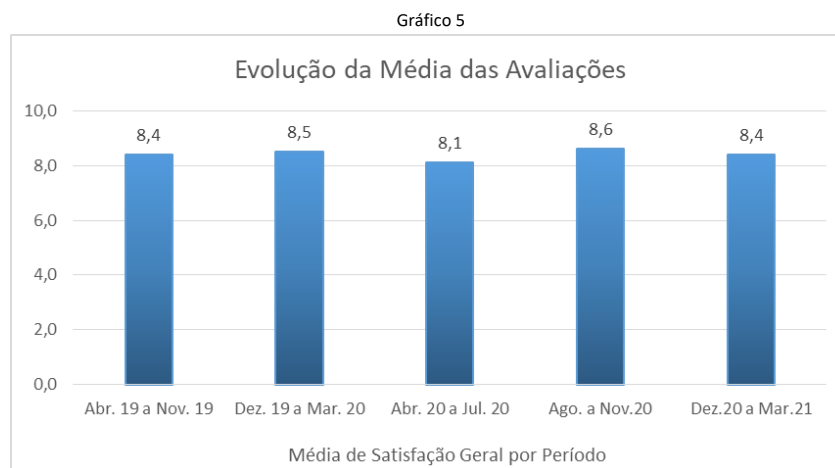


### PRAZO

O gráfico 4 representa os atributos de 8 a 11, relacionados ao prazo dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. O retorno das cotações apresentado no item 11 destaca-se em todos os quadrimestres avaliados trazendo a menor média quando comparado aos demais itens.



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





**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 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 será disponibilizado no Portal de Contratos do Governo do Estado, no sítio [www.contratos.es.gov.br](http://www.contratos.es.gov.br) para ciência dos órgãos adesos.

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

Vitória/ES, 17 de junho de 2021.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Carolina Bratatto Dal Piaz, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Walter Rocha Sarmento Junior.

**Ciência da Contratada:**

---

## ASSINATURAS (4)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES**

GERENTE FG-GE  
SEGER - GECOR  
assinado em 05/07/2021 09:27:04 -03:00

**WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR**

GERENTE FG-GE  
SEGER - GECOV  
assinado em 02/07/2021 14:57:50 -03:00

**CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**

SUBGERENTE SUB-FG  
SEGER - SUCOR  
assinado em 05/07/2021 10:37:39 -03:00

**GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**

REQUISITADO  
SEGER - GECOV  
assinado em 05/07/2021 13:15:46 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 05/07/2021 13:15:47 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por GISELENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR I QC-01 - SEGER - SUCOD)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2021-3ZZVX2>