



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO JANEIRO A ABRIL 2021.

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

#### DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	2020-K99FV (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:	R\$ 9.156.297,01
VIGÊNCIA:	27/12/2016 a 26/12/2021		
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))	9	13	9,2
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	5	17	8,6
3. Fornecimento de informações ao usuário	8	14	9,1
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	7	15	8,3
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)	5	17	8,8
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	5	17	8,8
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	3	19	8,0
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	5	17	8,4
9. Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência	3	19	8,3



**PRAZO**

<b>ATRIBUTOS</b>	<b>AVALIADO</b>	<b>NÃO AVALIADO</b>	<b>MÉDIA</b>
<b>10.</b> 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)	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>8,5</b>
<b>11.</b> 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)	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>8,8</b>
<b>12.</b> 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)	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>9,0</b>
<b>13.</b> 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)	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>9,1</b>

<b>Média Geral de Satisfação</b>	<b>8,7</b>
----------------------------------	------------



### **PARTICIPANTES DA PESQUISA**

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2020, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 22 (vinte e dois) responderam ao questionário conforme tabela abaixo.

**Cabe ressaltar que em cumprimento ao Decreto Nº 4601, de 18 de março de 2020, ficou vedada a participação de servidores públicos em eventos que exigisse deslocamento internacional ou interestadual, motivo pelo qual muitos órgãos que participaram da pesquisa responderam que não utilizaram os serviços.**

<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM MAS NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS</b>
AGERH, CBMES, FAPES, IPEM, JUCEES, PGE, SEAMA, SEFAZ, SEP.	APEES, CEASA, DER, DETRAN, DPE, ESESP, FAMES, IASES, IDAF, IJSN, INCAPER, PCES, PMES, PROCON, PRODEST, RTV, SCM, SCV, SEAG, SECOM, SECTI, SEDES, SEDU, SEDURB, SEGER, SEJUS, SESP, SETADES, SESPORT, SEMOBI.	ADERES, ARSP, CETURB, DIO, DSPM, IEMA, IPAJM, SECONT, SECULT, SEDH, SEG, SETUR, VG.
<b>9</b>	<b>30</b>	<b>13</b>

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

### **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.

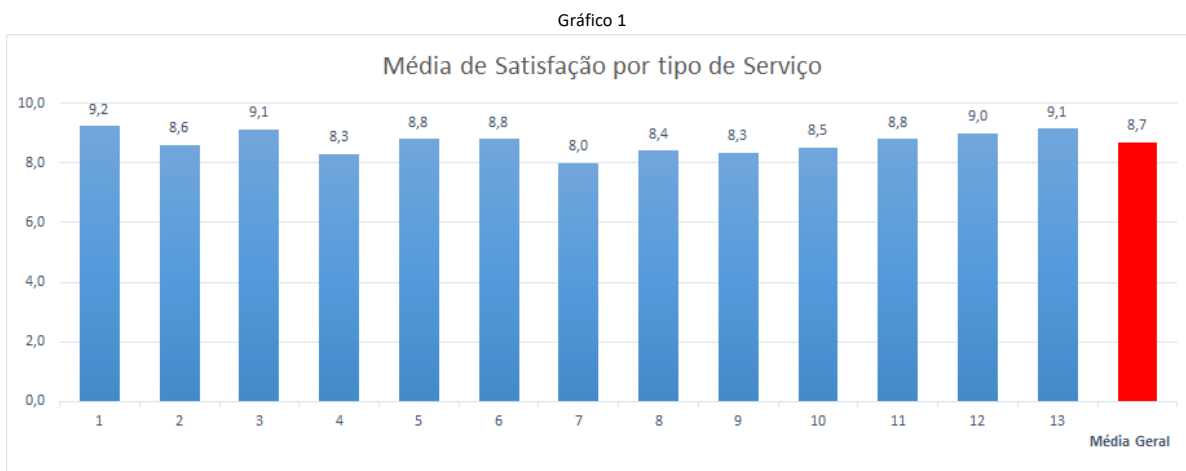


**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
 SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER  
 SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD  
 GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

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

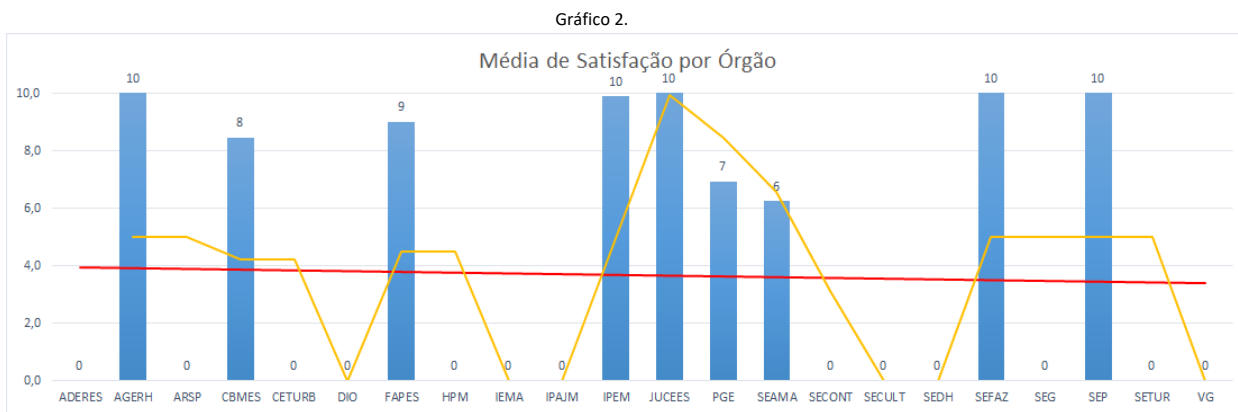
Caso a média seja inferior a 6 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e prazo, caberá à Contratada adotar ações e medidas preventivas para a melhoria do serviço.

O gráfico a seguir representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme escala de avaliação apresentada.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

Demonstrando o nível de qualidade sobre os serviços executados no período, o gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão. Os órgãos com valor 0 (zero) participaram da pesquisa mas não atribuíram notas por não terem utilizados os serviços no período.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021)

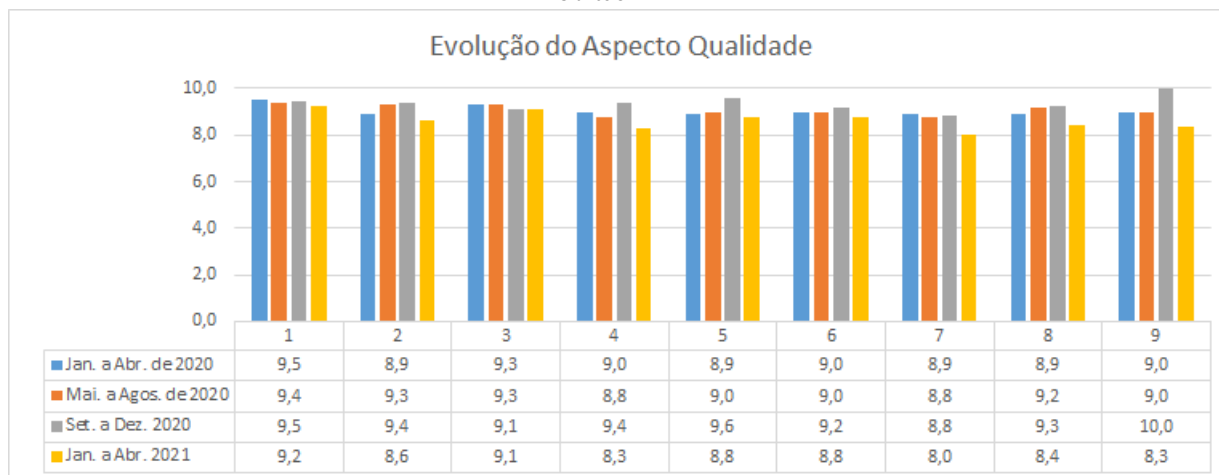
A Procuradoria Geral do Estado – PGE que apresenta média 7 (sete) de nível de satisfação, relatou dificuldades de acompanhamento e monitoramento em relação ao atendimento nas substituições de bilhetes e na assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking no voo.



A Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos – SEAMA que apresenta média 6 (seis), não fez justificativas quanto as notas atribuídas.

Além da média de satisfação por órgão, será demonstrada através dos gráficos 3 e 4, a evolução de satisfação dos aspectos “Qualidade” e “Prazo”.

Gráfico 3.

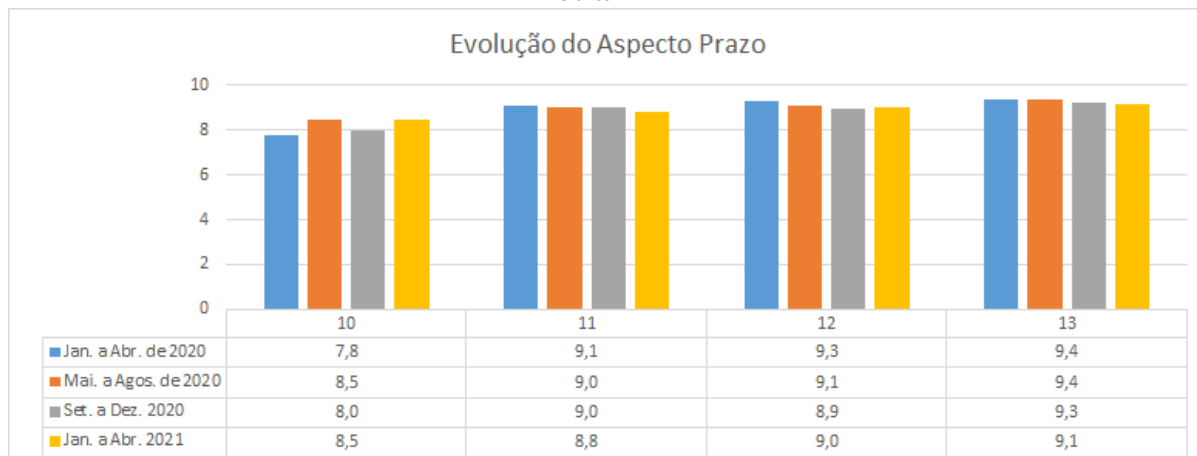


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

\*O item 9 trata da disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitadas à agência. O mesmo é avaliado somente quando utilizado.

O gráfico 3 apresenta o resultado da média no que diz respeito à qualidade, por tipo de atributo, comparado aos 3 últimos quadrimestres avaliados. Observa-se que no geral, todos os itens mantiveram médias superiores a 6 (seis) pontos.

Gráfico 4.



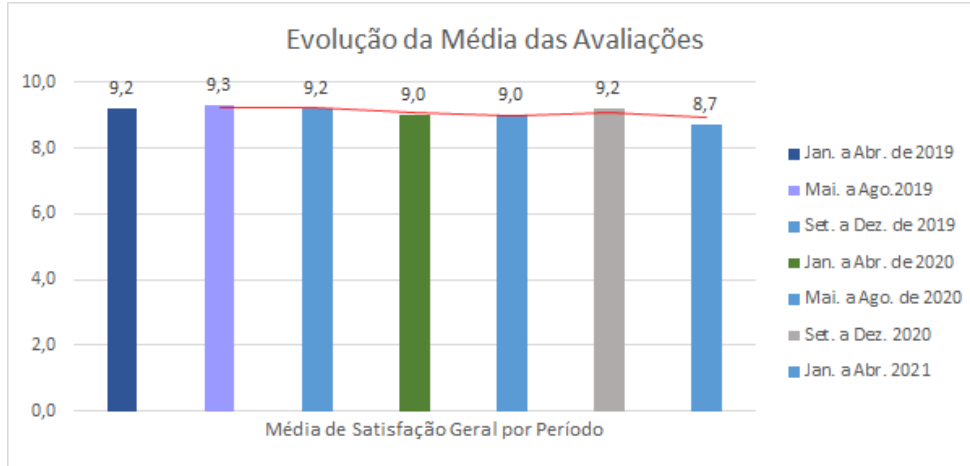
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

No gráfico 4, representando a evolução do aspecto prazo, nota-se que se comparado ao mesmo período do ano de 2020 (janeiro a abril) as médias tiveram uma discreta queda na pontuação dos itens 11, 12 e 13 e um aumento na média do item 10 que se refere ao prazo de reembolso de bilhetes não utilizados.



Quanto ao resultado dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar, no sentido de analisar graficamente a evolução da média sobre o nível de satisfação geral.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

As avaliações são realizadas para apurar o nível de satisfação dos serviços em cada período, como pode ser visto no gráfico 5.

Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e prazo sobre os serviços prestados no primeiro quadrimestre de 2021, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 6 (seis) pontos, conforme previsto no item 11 do Termo de Referência.

A CONTRATADA obteve **8,7** (nove virgula dois) 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.

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

Vitória, 14 de julho de 2021.

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

---

José Roberto Monteiro da Silva Pedro  
Ciência da Contratada

## ASSINATURAS (5)

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

**SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES**

GERENTE FG-GE  
GECOR - SEGER - GOVES  
assinado em 17/08/2021 12:13:26 -03:00

**WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR**

GERENTE FG-GE  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 17/08/2021 11:20:00 -03:00

**GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**

REQUISITADO  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 17/08/2021 14:43:17 -03:00

**CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**

SUBGERENTE SUB-FG  
SUCOR - SEGER - GOVES  
assinado em 17/08/2021 14:56:33 -03:00

**JOSE ROBERTO MONTEIRO DA SILVA PEDRO**

CIDADÃO  
assinado em 19/10/2021 15:14:14 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 19/10/2021 15:14:15 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por GISELENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR I QC-01 - SUCOD - SEGER - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2021-SX9SRS>