



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO JANEIRO A ABRIL DE 2017

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:	27/12/2016 a 26/12/2017		
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	AVALIADORES	AVALIADO	NÃO AVALIADO/ UTILIZADO	MÉDIA
1. Atendimento do consultor de viagem (Avaliar esse item considerando a presteza, agilidade e polidez do consultor (atendente da agência))	43	42	1	8,9
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	43	10	33	9,4
3. Fornecimento de informações ao usuário	43	29	14	8,8
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	43	29	14	9,1
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)	43	7	36	9,7
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	43	7	36	9,1
7. Atendimento de solicitações de	43	14	29	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**

providências da contratada para endosso de bilhetes				
8. Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência	43	23	20	8,3
9. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	43	0	0	0

PRAZO

ATRIBUTOS	AVALIADORES	AVALIADO	NÃO AVALIADO/ UTILIZADO	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)	43	23	20	8,3
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)	43	9	34	9,0
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)	43	38	5	8,3
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)	43	40	3	8,9
14. Resultado da média geral de satisfação	43			9,0



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 (2017).

Vale ressaltar que o atributo número 9 (nove) não foi avaliado por não ter havido utilização do serviço 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.

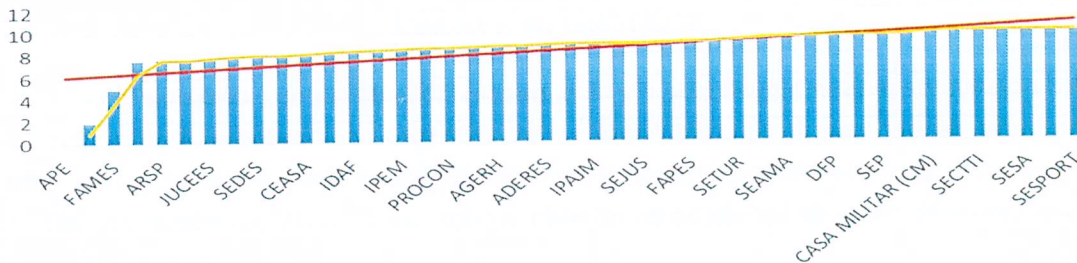
Gráfico 2.



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

Média de satisfação por Órgão



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2017).

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que o Arquivo Público Estadual está com o valor 0 (zero), significando que o mesmo não utilizou o serviço nesse período.

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços prestados durante o primeiro quadrimestre de 2017, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 43 (quarenta e três) responderam ao questionário.

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os atributos relativos à qualidade e prazo dos serviços prestados nesse período, podemos concluir que a CONTRADA obteve 9 (nove) pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos, por meio do Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio: www.compras.es.gov.br, bem como à contratada por ofício.

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

Vitória, 30 de agosto de 2017.

Comissão Gestora do Contrato

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Valéria Cacciari Vervloet

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Preposto da Contratada:
José Roberto Monteiro da S. Pedro
Diretor
iroberto@paylesstur.com.br
27 - 3357-2331 / 3357-2323