



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO SETEMBRO A DEZEMBRO 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:	27/12/2017 a 26/12/2018		
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	MÉDIA
1. Atendimento do consultor de viagem (Avaliar esse item considerando a presteza, agilidade e polidez do consultor (atendente da agência))	37	34	3	8,9
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	37	3	34	8,3
3. Fornecimento de informações ao usuário	37	27	10	8,8
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	37	20	17	8,7
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)	37	6	31	8,3
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	37	7	30	8,3
7. Atendimento de solicitações de	37	5	32	8,0

*Handwritten signatures and initials:*  
Muk  
KW  
KP



**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. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	37	15	22	8,2
9. Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência	37	0	37	0

**PRAZO**

ATRIBUTOS	AVALIADORES	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)	37	18	19	8,0
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)	37	11	26	8,7
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)	37	31	6	8,1
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)	37	34	3	8,4
14. Resultado da média geral de satisfação	37			8,4

*Handwritten signatures and initials:*  
Kp  
Shyfer  
88





### 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.

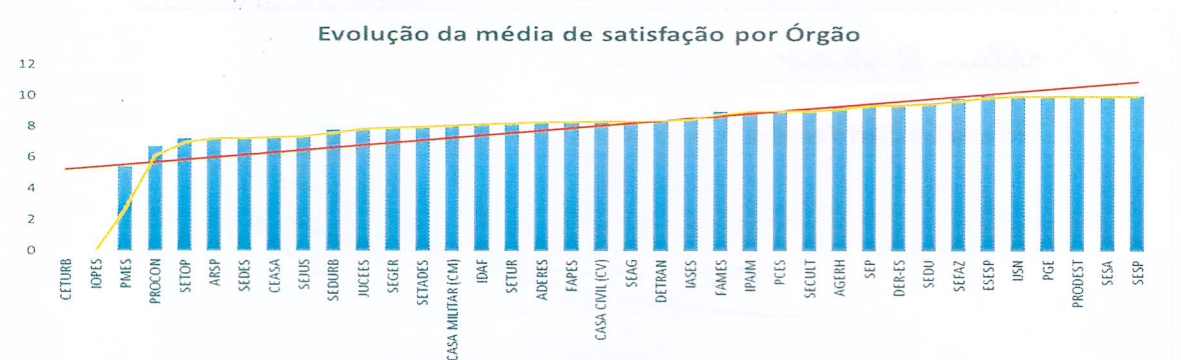
Gráfico 1



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2017).

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



KP

André W  
S



**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

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos observar que a Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo (CETURB) e o Instituto de Obras Públicas do Estado do Espírito Santo (IOPES) estão com o valor 0 (zero), significando que os mesmos não utilizaram o serviço nesse período.

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços prestados no último quadrimestre de 2017, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 37 (trinta e sete) 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 CONTRATADA obteve **8,4** (oito vírgula quatro) 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](http://www.compras.es.gov.br), bem como à contratada por ofício.

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

Vitória, 22 de fevereiro de 2018.

**Comissão Gestora do Contrato**

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

*EM FÉRIAS*

Patrícia Gomes da Costa Scarpe

Valéria Cacciari Vervloet

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Silvana Cristina de Souza

Preposto da Contratada