



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO JANEIRO A ABRIL 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:	27/12/2016 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	AVALIADO	NÃO AVALIADO	MÉDIA
1. Atendimento do consultor de viagem (Avaliar esse item considerando a presteza, agilidade e polidez do consultor (atendente da agência))	41	3	9,1
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	10	34	8,7
3. Fornecimento de informações ao usuário	31	13	9,1
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	22	22	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)	12	32	8,8
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	7	37	8,4
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	10	34	8,8
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	13	31	8,7
9. Disponibilidade de sala VIP nos	0	44	0

Handwritten initials and signature



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

aeroportos, 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)	17	27	7,9
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)	10	34	8,8
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	7	8,5
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)	40	4	9,9
14. Resultado da média geral de satisfação			8,7

PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços prestados no primeiro quadrimestre de 2018, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 43 (quarenta e três) responderam ao questionário. A tabela abaixo apresenta os órgãos que realizaram a pesquisa.



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

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS
ADERES, AGERH, APE, ARSP, CASA CIVIL (CV), CASA MILITAR (CM), CBMES, CEASA, CETURB, DETRAN, DIO, EESPP, FAMES, FAPES, DSPM, IDAF, IEMA, IJSN, INCAPER, IPAJM, IPEM, JUCEES, PCES, PGE, PRODEST, SECOM, SECONT, SECULT, SEDES, SEDH, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEJUS, SEP, SESA, SESP, SESPORT, SETADES, SETOP, SETUR, VG	DPE, DER, IASES, IOPES, PMES, RTV, SEAG, SEAMA, SECTI, SEGER	PROCON
43	10	1

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.

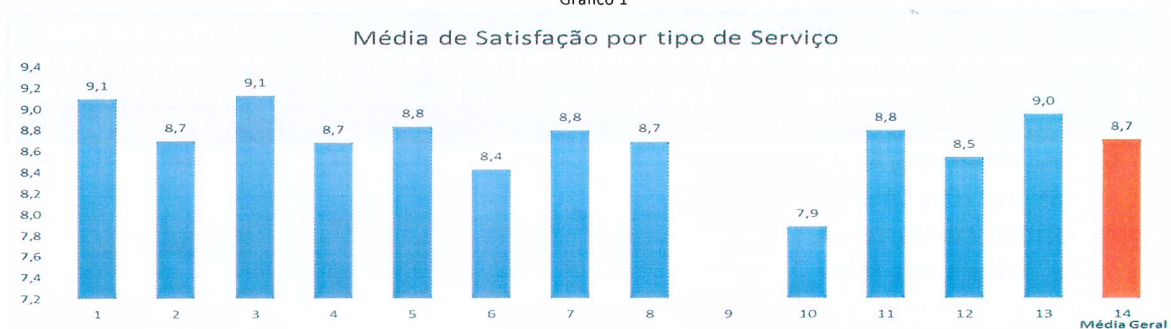
Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto no item 11 do Termo de Referência, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado 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.



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

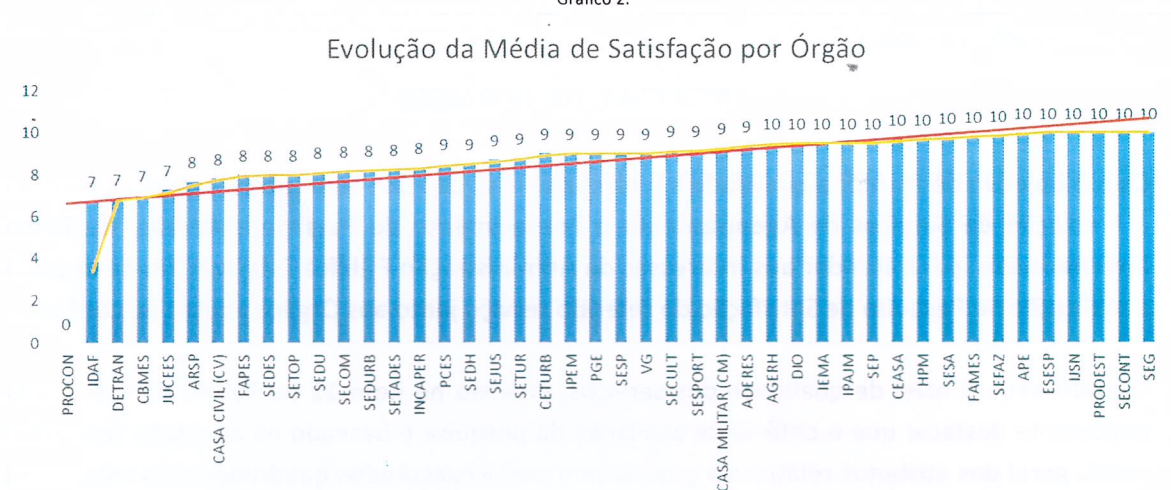
Gráfico 1



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

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.



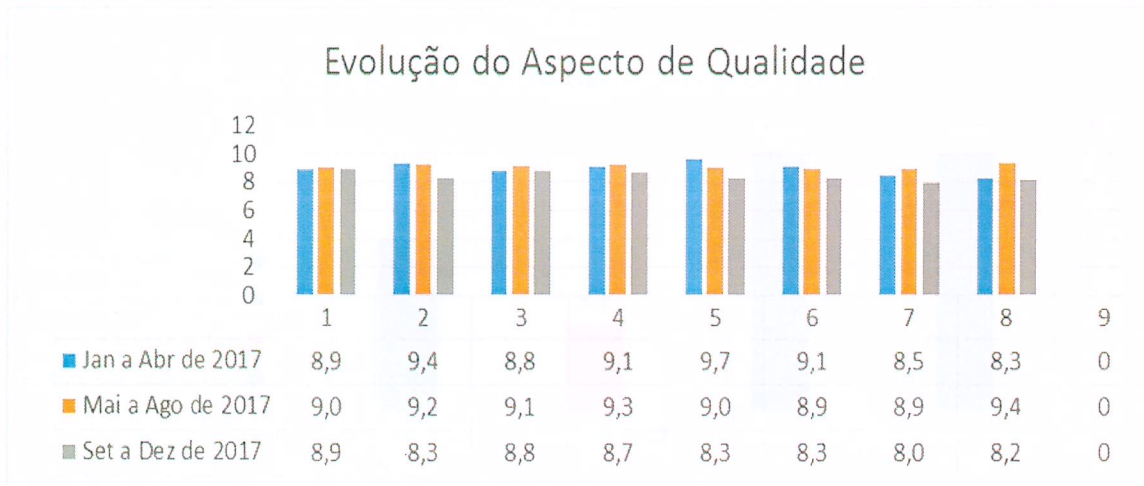
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

De acordo com a apresentação do gráfico 2, com exceção o Procon Estadual do Espírito Santo, que obteve valor 0 (zero) por não ter utilizado o serviço nesse período, todos os órgãos participantes obtiveram 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”.



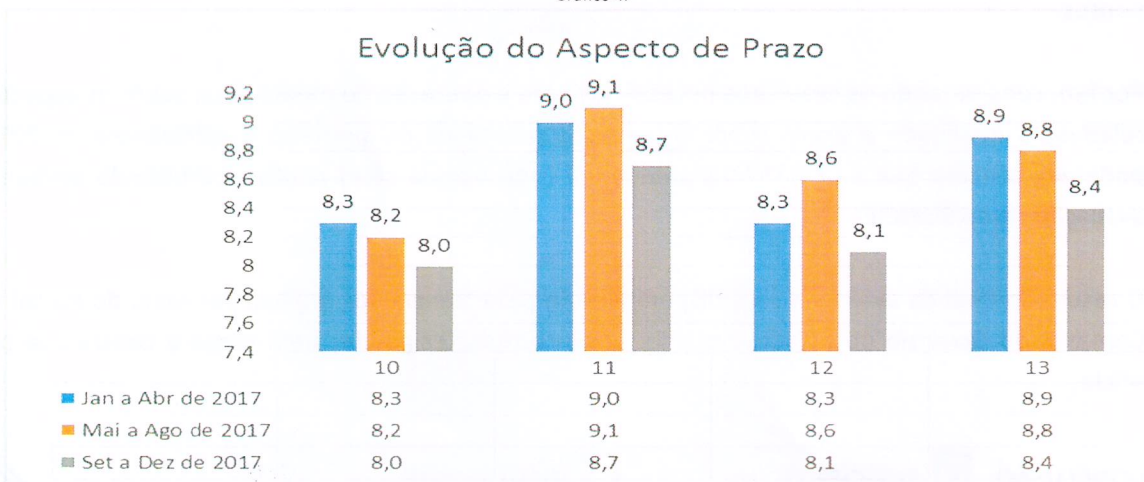
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

Podemos observar que no terceiro quadrimestre do ano de 2017, período de setembro a dezembro, todos os itens com relação aos aspectos de qualidade, obtiveram uma queda na média, 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.

Gráfico 4.



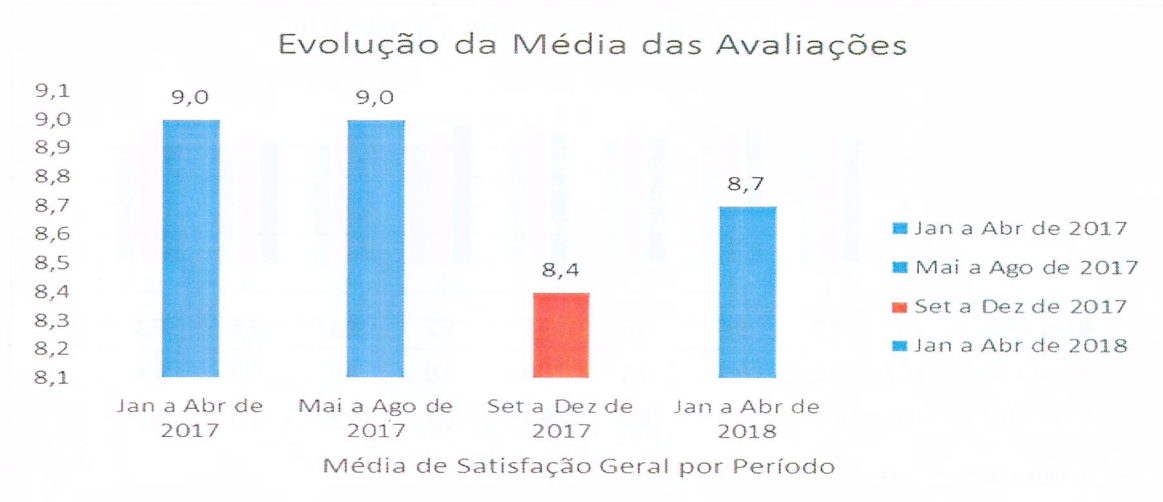
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

Em relação ao aspecto de prazo, apresentado no gráfico 4, também houve uma queda na média, 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.

Quanto ao resultado dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar as 3 (três) 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 (2018).

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 no período de setembro a dezembro de 2017, podemos destacar no gráfico 5 que houve uma queda na média de 8,4 pontos, porém, no primeiro quadrimestre de 2018 apresentou um aumento de 8,7 pontos.

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 primeiro 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 Compras do Governo do Estado, no site: www.compras.es.gov.br, bem como à contratada por ofício.

CONCLUSÃO: **SUFICIENTE**

INSUFICIENTE

Vitória, 20 de junho de 2018.



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

Comissão Gestora do Contrato

Kamila B.P. Pimentel

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Sheila Cristina Ribeiro Fernandes

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Valéria C. Vervloet

Valéria Cacciari Vervloet

Silvana Cristina de Souza

Silvana Cristina de Souza

Preposto da Contratada