



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO MAIO A AGOSTO 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))	44	5	9,1
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	11	38	9,0
3. Fornecimento de informações ao usuário	25	24	9,4
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	26	23	8,8
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)	8	41	8,5
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	9	40	9,1
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	12	37	8,4
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	14	35	8,6
9. Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência	0	49	0

#### PRAZO

KF  
MF



**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**

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)	18	31	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)	7	42	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)	42	7	8,7
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)	44	5	9,0
14. Resultado da média geral de satisfação			8,8

**PARTICIPANTES DA PESQUISA**

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços prestados no segundo quadrimestre de 2018, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 49 (quarenta e nove) responderam ao questionário. A tabela abaixo apresenta os órgãos que realizaram a pesquisa.

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, ARSP, CASA CIVIL(CV), CASA MILITAR (CM), CBMES, DER-ES, DETRAN, EESPE, FAMES FAPES, HPM, IASES, IDAF, IEMA, IJSN, INCAPER, IOPES, IPAJM, JUCEES, PCES, PGE, PMES, PROCON, PRODEST, SEAG, SECOM, SECON SECTTI, SECULT, SEDES, SEDH, SEDU,	CEASA, IPEM, RTV, SEAMA, SESA	APE, CETURB, DFP, DIO, SEGER



**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**

SEDURB, SEFAZ, SEG, SEJUS, SEP, SESP, SESPORT, SETADES, SETOP, SETUR, VG		
44	5	5

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

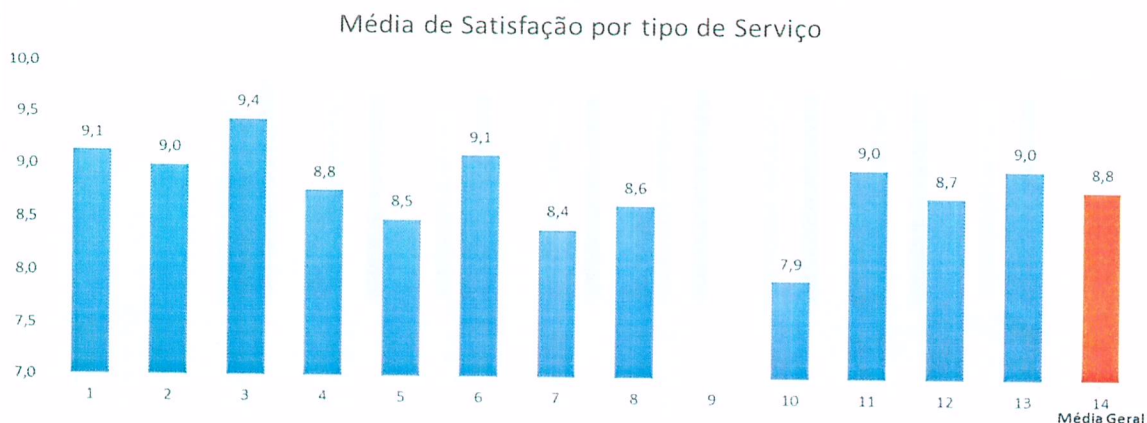
### RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

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.

Gráfico 1



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

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

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

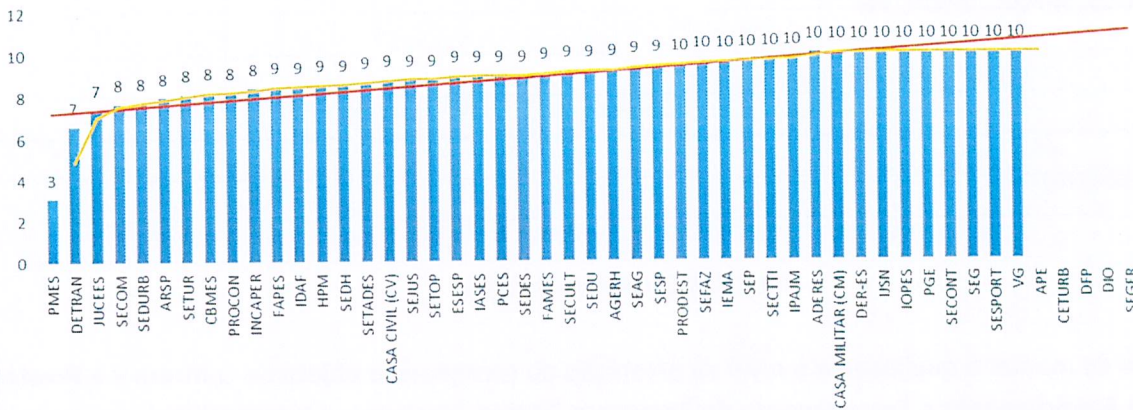
*[Handwritten signature]*



**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**

Gráfico 2.

Evolução da Média de Satisfação por Órgão



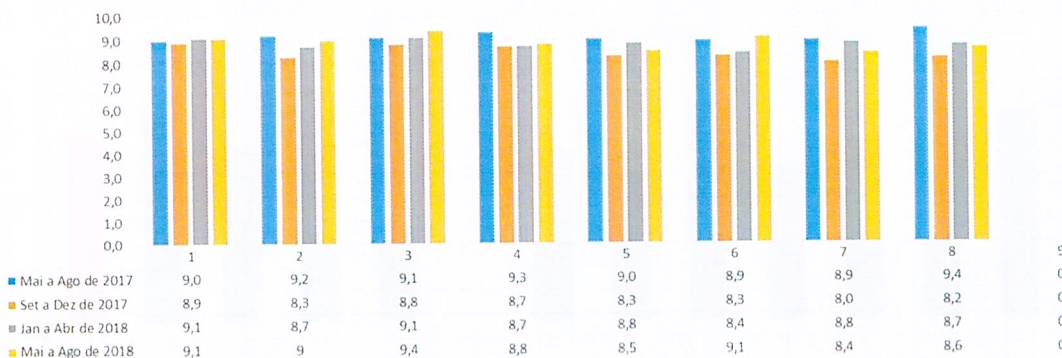
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

De acordo com a apresentação do gráfico 2, a Polícia Militar do Espírito Santo obteve média de 3 (Três) pontos, valor inferior a 6 (seis) pontos, portanto, a contratada deverá adotar medidas e ações no melhoramento constante dos serviços executados no âmbito daquele Órgão. Cabe registrar, com exceção do Arquivo Público Estadual (APE), Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo (CETURB), Defensoria Pública Estadual (DPF), Diário Oficial do Estado (DIO) e Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos (SEGER), 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.

Evolução do Aspecto de Qualidade



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

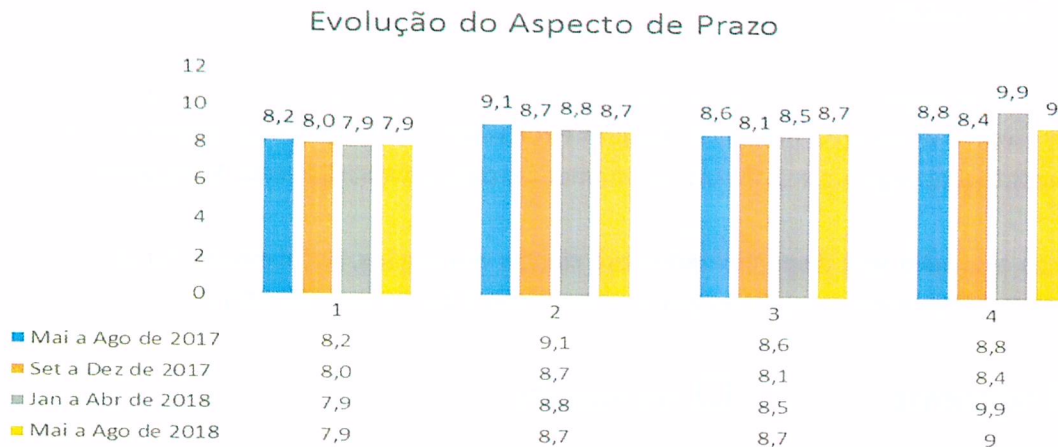
O gráfico 3 apresenta o resultado da média por tipo de atributos e compara com as 3 (três) últimas avaliações. Podemos observar que no primeiro quadrimestre do ano de 2018, período de janeiro a abril, comparado ao segundo quadrimestre de 2018, período maio a agosto, houve uma queda da média nos quesitos 5, 7 e 8,



**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

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.

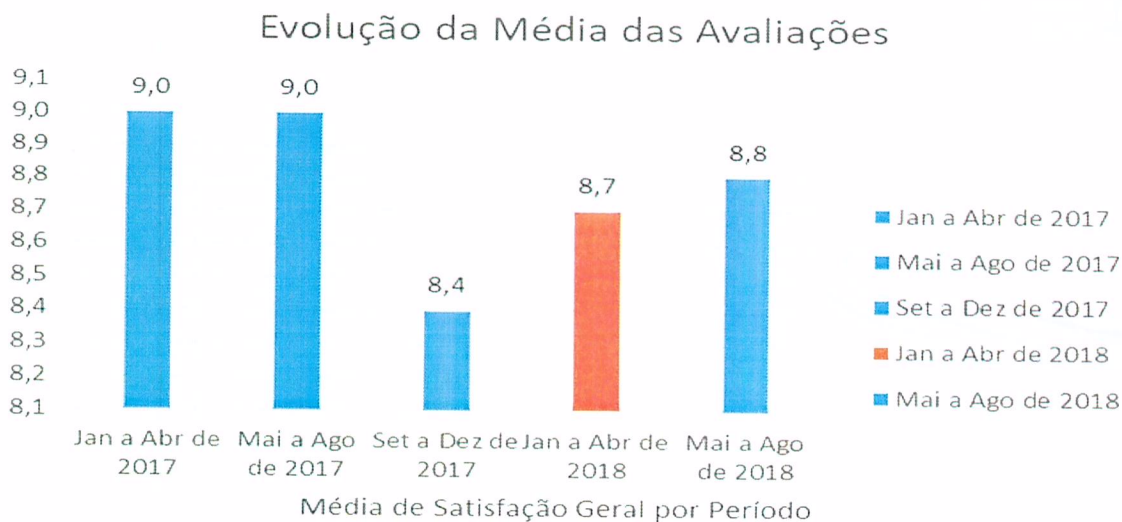


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2018).

Em relação ao aspecto de prazo, apresentado no gráfico 4, comparado ao primeiro quadrimestre de 2018, período janeiro a abril, também houve uma queda na média nos quesitos 2 e 4, 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 4 (quatro) 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).



**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

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 janeiro a abril de 2018, podemos destacar no gráfico 5 que houve um acréscimo na média de 8,8 pontos no segundo quadrimestre de 2018, período de maio a agosto.

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 **8,8** (oito vírgula oito) 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](http://www.compras.es.gov.br), bem como à contratada por ofício.

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

Vitória, 05 de outubro de 2018.

**Comissão Gestora do Contrato**

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Valéria Cacciari Vervloet

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Silvana Cristina de Souza

Preposto da Contratada