



SEGER / GECOV  
Proc. nº 74953974  
Fls. 2.830  
Rub. WH

## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO MAIO A AGOSTO DE 2019.

### 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 26/12/2019		
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))	33	4	9,6
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	4	33	9,0
3. Fornecimento de informações ao usuário	21	16	9,5
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	21	16	9,5
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)	4	33	8,8
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	5	32	9,2
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	8	29	9,0
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	8	29	9,5
9. Disponibilidade de sala VIP nos	0	37	0

WH



**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**

aeroporos, 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)	11	26	8,8
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	30	9,6
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)	25	12	9,6
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)	31	6	9,5
Resultado da média geral de satisfação			9,3

Handwritten marks and signatures at the bottom left of the page.



**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

**SEGER / GECOV**  
Proc. nº 74953974  
Fls. 2.832  
Rub. 11

**PARTICIPANTES DA PESQUISA**

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços prestados no primeiro quadrimestre de 2019, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 36 (trinta e seis) responderam ao questionário conforme tabela abaixo.

<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS</b>
ADERES, AGERH, APE, ARSP, CBMES, CMES, CETURB, DER, FAMES, IASES, FAPES, IDAF, IEMA, IJSN, IPAJM, IPEM, PCES, PGE, PMES, PROCON, PRODEST, SEAMA, SEAG, SECONT, SECULT, SEDES, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEJUS, SEP, SESP, SETADES, SETOP, SETUR, VG.	CEASA, DPE, DETRAN, DIO, ESESP, INCAPER, JUCEES, RTV, SCV, SECOM, SECTTI, SEDH, SEDU, SEGER, SESA, SESPORT.	IOPES, HPM
<b>36</b>	<b>16</b>	<b>2</b>

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

**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.

ESCALA DE AVALIAÇÃO

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

NOTA →

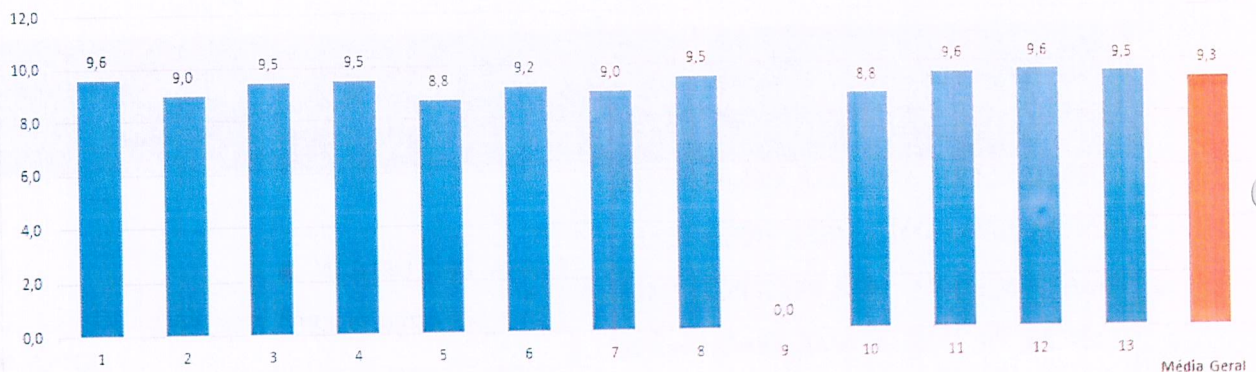


**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER**  
**SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD**  
**GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR**

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. O gráfico a seguir representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme apresentado na tabela acima.

Gráfico 1

Média de Satisfação por tipo de Serviço



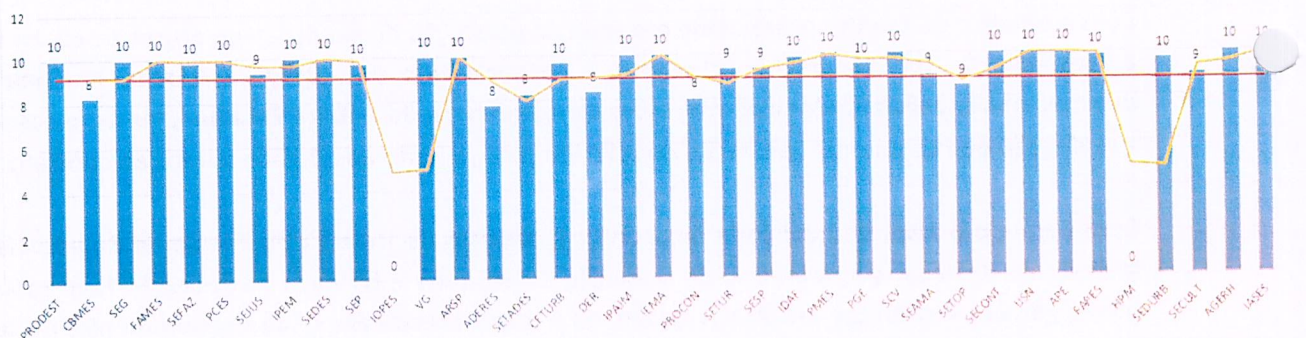
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Vale ressaltar que o atributo número 9 (nove) não foi avaliado por não ter sido utilizado nesse período, não comprometendo a apuração do resultado final da pesquisa.

O gráfico 2 representa a média de satisfação por órgão, demonstrando o nível da qualidade geral sobre os serviços executados nesse período.

Gráfico 2.

Média de Satisfação por Órgão



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Cabe registrar, com exceção do IOPES (Instituto de Obras Públicas) e HPM (Hospital da Polícia Militar), que obteve valor 0 (zero) por não ter utilizado o serviço neste período, todos os demais órgãos participantes alcançaram nível de satisfação bom/ótimo dentro da escala de avaliação.

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

Gráfico 3.

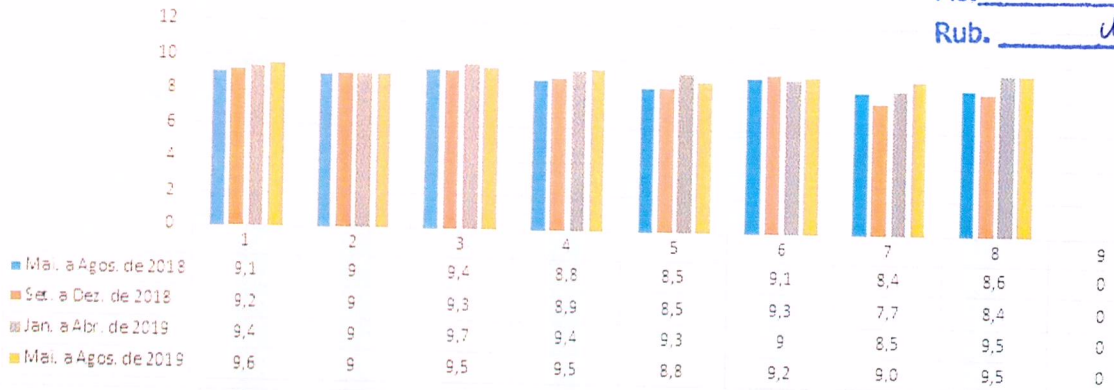
Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page.



**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**

**SEGER / GECOV**  
 Proc. nº 74953974  
 Fls. 2.832  
 Rub. U1

Evolução do Aspecto Qualidade

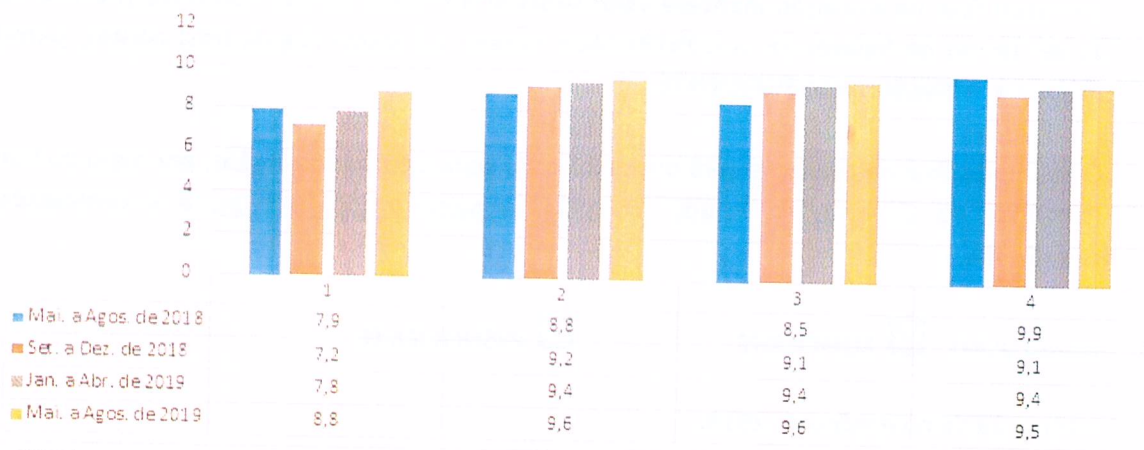


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

O gráfico 3 apresenta o resultado da média no que diz respeito a qualidade, por tipo de atributos, comparado às 3 (três) últimas avaliações. Observa-se uma melhora em todos os aspectos, mantendo os resultados superiores a 6 (seis), conforme previsto no item 11 do Termo de Referência, reforçando que a Avaliação de Desempenho é uma importante ferramenta de gestão e que tem como objetivo mensurar a satisfação dos serviços prestados, apresentando informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhorias.

Gráfico 4.

Evolução do Aspecto Prazo



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Em relação a prazo, o gráfico 4 apresenta um equilíbrio na média em todos os atributos, se comparados ao último quadrimestre de 2019, que contempla os meses de janeiro a abril.

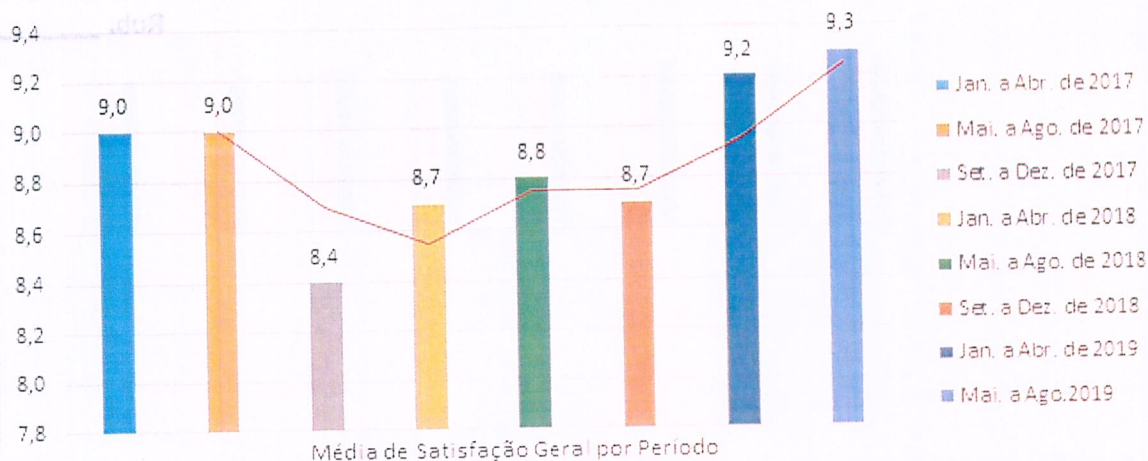
Quanto ao resultado dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar, no sentido de analisar graficamente a evolução da média sobre o nível de satisfação geral.

Gráfico 5.



**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**

Evolução da Média das Avaliações



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

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 segundo quadrimestre de 2019, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 6 (seis) pontos, conforme previsto no item 11 do Termo de Referência. A CONTRATADA obteve **9,3** (nove vírgula três) 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, 28 de novembro de 2019.

**Comissão Gestora do Contrato**

\_\_\_\_\_  
Sheila Christina Ribeiro Fernandes

\_\_\_\_\_  
Silvana Cristina de Souza

\_\_\_\_\_  
Walter Rocha Sarmiento Junior

\_\_\_\_\_  
Gislene Queiroz Mendes

\_\_\_\_\_  
Contratada