



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO MAIO A AGOSTO 2021.

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO CONTRATO Nº 016/2016

#### DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	2020-K99FV (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:	R\$ 9.156.297,01
VIGÊNCIA:	27/12/2016 a 26/12/2021		
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/NÃO UTILIZADO	MÉDIA
1. Atendimento do consultor de viagem (Avaliar esse item considerando a presteza, agilidade e polidez do consultor (atendente da agência))	25	4	9,6
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	9	20	9,2
3. Fornecimento de informações ao usuário	23	6	9,4
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	13	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)	10	19	9,5
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	12	17	9,0
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	11	18	9,2
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	11	18	9,5



**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

9. Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência	4	25	8,8
--	---	----	-----

**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)	9	20	9,0
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)	14	15	9,1
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)	22	7	9,4
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)	25	4	9,5

<b>Média Geral de Satisfação</b>	<b>9,3</b>
----------------------------------	------------



### **PARTICIPANTES DA PESQUISA**

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços restados no segundo quadrimestre de 2021, cabendo registrar que dos 51 (cinquenta e um) órgãos e entidades adesos ao contrato, 29 (vinte e nove) responderam ao questionário conforme tabela abaixo.

**Cabe ressaltar que em cumprimento ao Decreto Nº 4601, de 18 de março de 2020, ficou vedada a participação de servidores públicos em eventos que exigisse deslocamento internacional ou interestadual.**

<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM MAS NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS</b>
ADERES, AGERH, APEES, ARSP, SCV, SCM, DIO, FAPES, IASES, IEMA, INCAPER, IPAJM, IPEM, PGE, PMES, SEAMA, SECONT, SECTIDES, SECULT, SEDH, SEFAZ, SEG, SEGER, SEJUS, SESPORT, SETUR, VG.	CBMES, CEASA, DER, DETRAN, DPE, DSPM, ESESP, FAMES, IDAF, IJSN, JUCEES, PCES, PROCON, PRODEST, RTV, SEAG, SECOM, SEDU, SEDURB, SESP, SETADES, SEMOBI.	CETURB, SEP.
<b>27</b>	<b>22</b>	<b>2</b>

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

### **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.

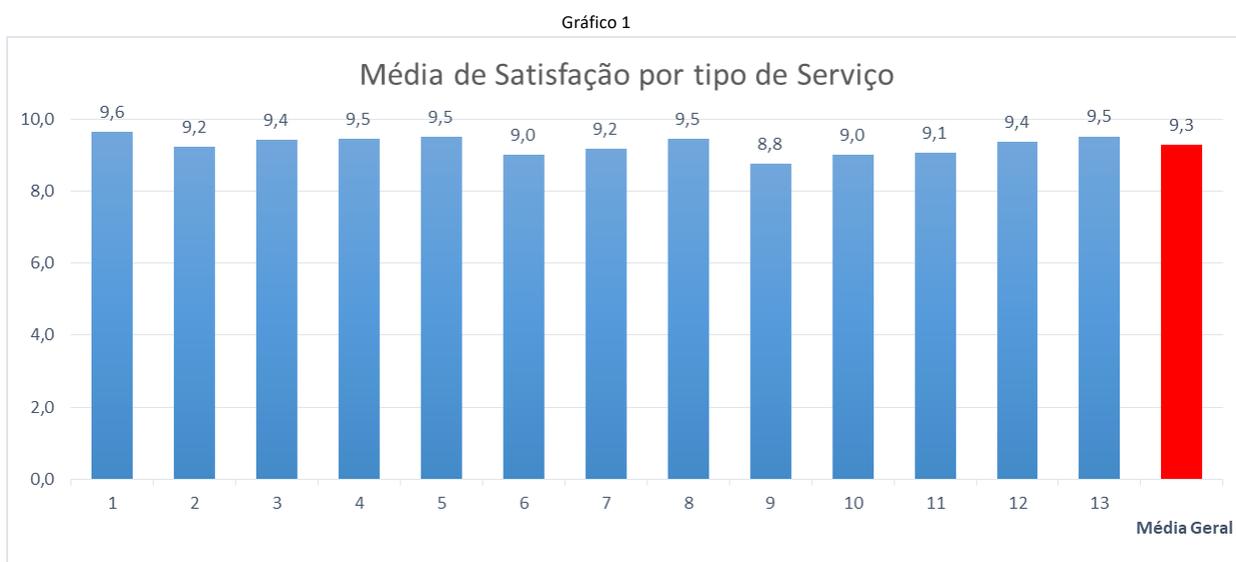
Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto no item 11 do Termo de Referência, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado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

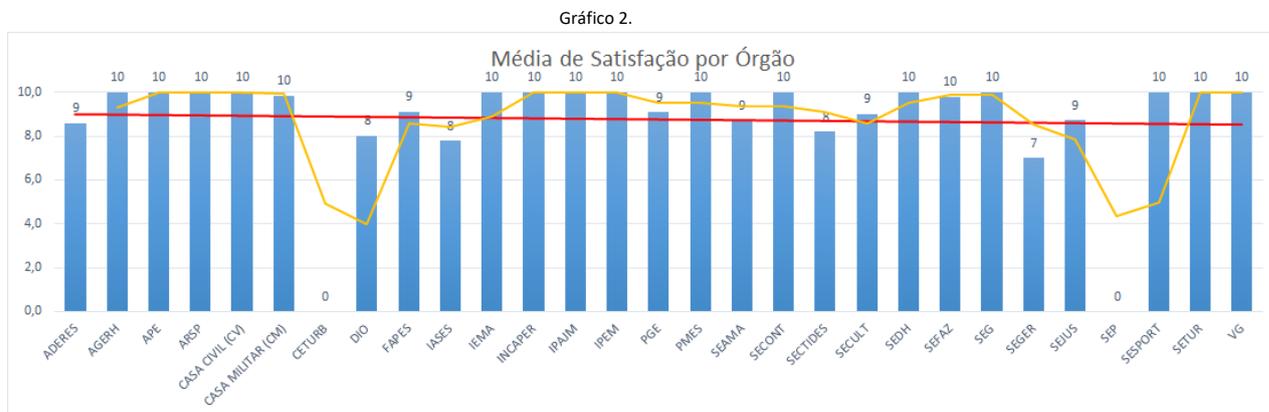
Caso a média seja inferior a 6 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e prazo, caberá à Contratada adotar ações e medidas preventivas para a melhoria do serviço.

O gráfico a seguir representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme escala de avaliação apresentada.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

O gráfico 2 representa a média de satisfação dos órgãos participante da pesquisa, demonstrando o nível de qualidade sobre os serviços executados no período. Os órgãos com valor 0 (zero) participaram da pesquisa mas não atribuíram notas por não terem utilizados os serviços no período.

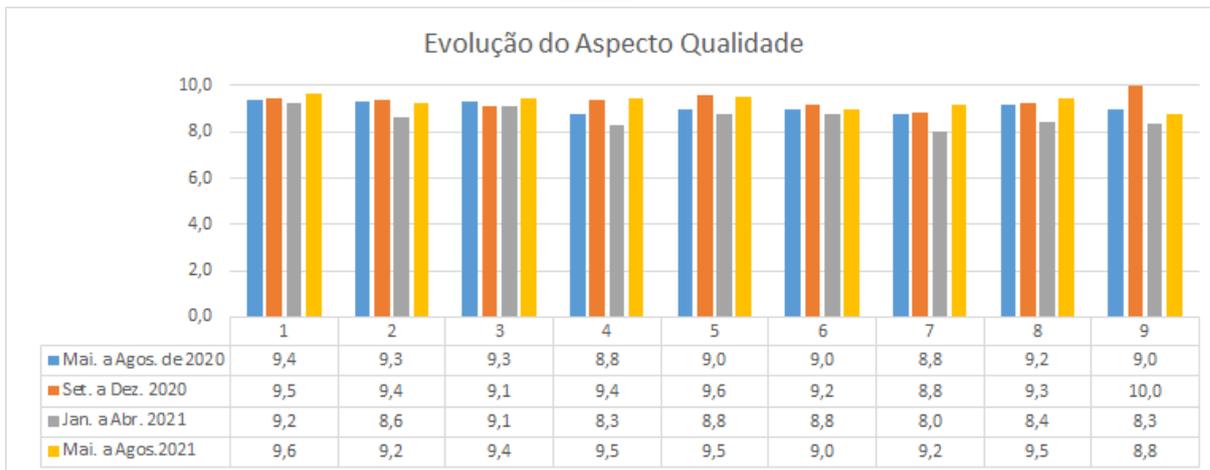


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).



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

Gráfico 3.

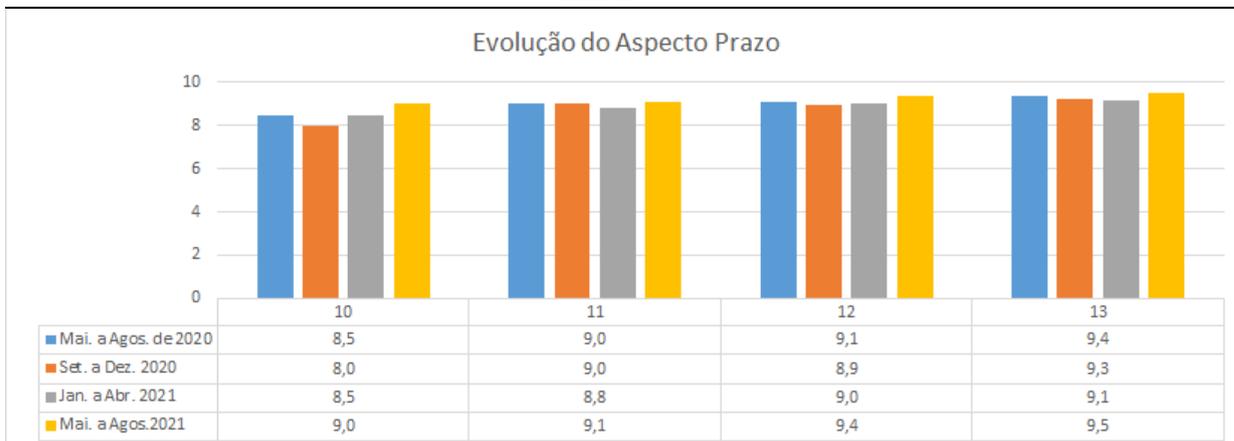


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

\*O item 9 trata da disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitadas à agência. O mesmo é avaliado somente quando utilizado.

Comparado aos 3 últimos quadrimestres avaliados, o gráfico 3 apresenta o resultado da média no que diz respeito à qualidade, por tipo de atributo. Observa-se que todos os itens tiveram aumento na sua pontuação.

Gráfico 4.

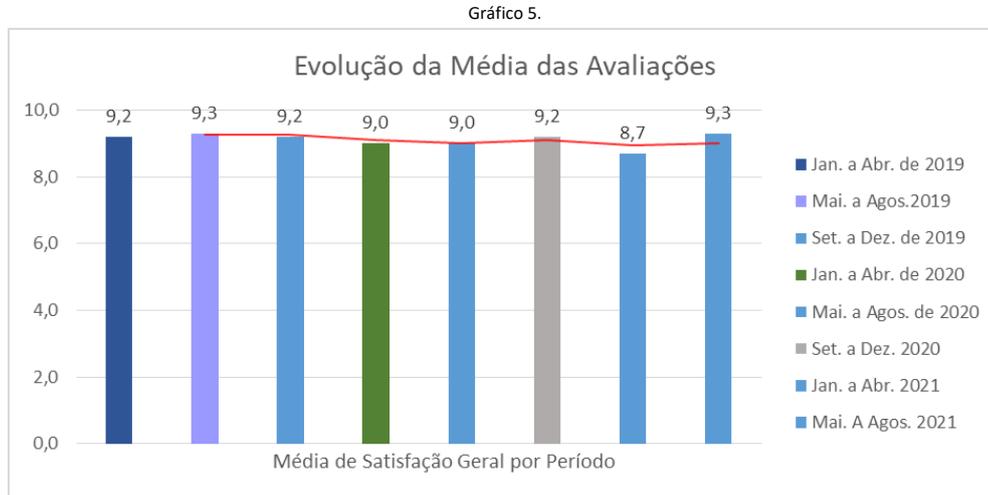


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

Representando a evolução do aspecto prazo, o gráfico 4 demonstra que houve aumento da média em todos os atributos avaliados.



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.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

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 2021, 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 virgula 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, 06 de dezembro de 2021.

**Comissão Gestora do Contrato:** Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Carolina Bragatto Dal Piaz, Gloriete Maria dos Santos Almeida e Cleides Calisto Duarte.

<sup>1</sup>Cleides Calisto Duarte em gozo de férias.

## ASSINATURAS (5)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES**

GERENTE FG-GE  
GECOR - SEGER - GOVES  
assinado em 10/01/2022 13:34:30 -03:00

**CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**

SUBGERENTE SUB-FG  
SUCOR - SEGER - GOVES  
assinado em 07/01/2022 14:04:49 -03:00

**WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR**

GERENTE FG-GE  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 10/01/2022 18:03:25 -03:00

**GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**

REQUISITADO  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 11/01/2022 09:08:53 -03:00

**JOSE ROBERTO MONTEIRO DA SILVA PEDRO**

CIDADÃO  
assinado em 25/01/2022 17:56:37 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 25/01/2022 17:56:37 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por GISLENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR | QC-01 - SUCOD - SEGER - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2022-HS3Q3W>