



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO MAIO A AGOSTO 2022

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 26/12/2022		
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))	19	4	9,5
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	4	19	9,0
3. Fornecimento de informações ao usuário	18	5	9,2
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	8	15	9,3
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)	5	18	9,2
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	7	16	9,4
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	10	13	9,3
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	6	17	9,2

**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	2	21	7,5
--	---	----	-----

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)	6	17	7,0
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)	4	19	9,0
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)	17	6	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)	19	4	9,8

Média Geral de Satisfação	9,0
----------------------------------	------------



PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços restados no terceiro quadrimestre de 2021, cabendo registrar que dos 51 (cinquenta e um) órgãos e entidades adesos ao contrato, 23 (vinte e três) responderam ao questionário conforme tabela abaixo.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM MAS NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
ADERES, APE, ARSP, FAMES, FAPES, IASES, IPAJM, PCES, PGE, PRODEST, SECONT, SECULT, SEDH, SEP, SESA, SESP, SESPORT, SETADES, VG	AGERH, CBMES, CEASA, DER, DETRAN, DIO, ESESP, IDAF, IEMA, IJSN, INCAPER, JUCEES, PCES, PMES, PROCON, RTV, SCM, SEAG, SEAMA, SECOM, SECTIDES, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEJUS, SEMOBI, SETUR	CETURB, HPM, IPEM, SEGER
19	28	4

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).



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.

E S C A L A D E A V A L I A Ç Ã O											
INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO			
NOTA	→	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 1 apresenta a média de satisfação por tipo de serviço executado. Com variação entre 7,0 e 9,8 pontos, todos os serviços estão dentro da escala de avaliação satisfeito/muito satisfeito.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).



Demonstrando o nível de qualidade sobre os serviços executados no período, o gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão. Os órgãos com valor 0 (zero) participaram da pesquisa mas não atribuíram notas por não terem utilizado os serviços no período.

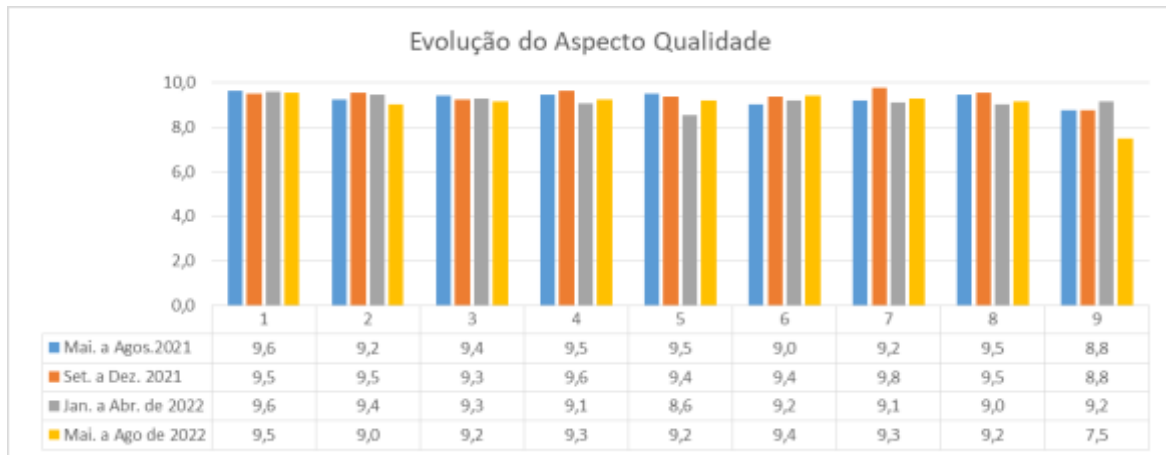
Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022)

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 (2022).

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

O gráfico 3 apresenta o resultado da média no que diz respeito à qualidade, por tipo de atributo. Observa-se uma queda na média do item 9 (nove) quando comparada aos 3 últimos quadrimestres avaliados.



Gráfico 4.

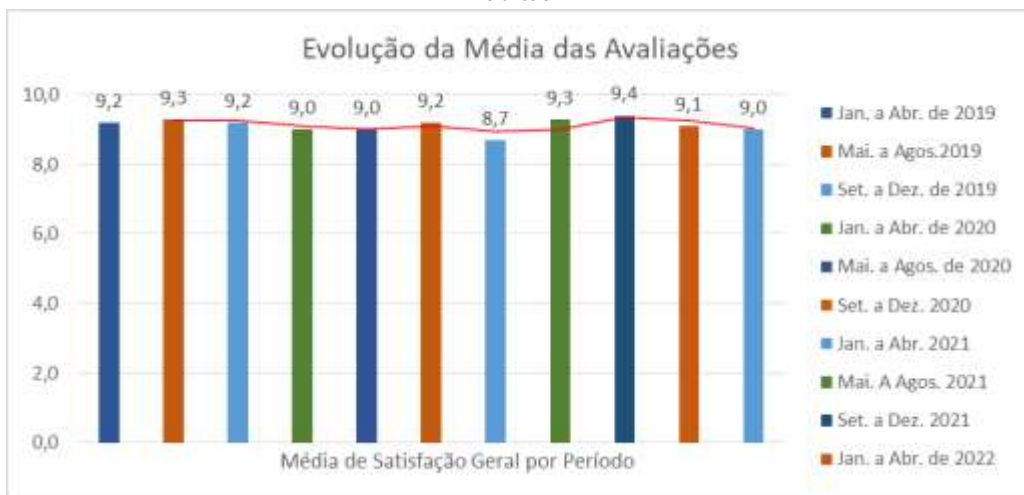


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

Representando a evolução do aspecto prazo, o gráfico 4 demonstra que houve uma redução na média do item 10 e aumento nas médias dos itens 11 e 12. O item 13 permaneceu com a mesma média do quadrimestre avaliado anteriormente, de janeiro a abril de 2022.

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.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

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 2022, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 6 (seis) pontos, conforme previsto no item 11 do Termo de Referência.



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

A CONTRATADA obteve **9,0** (nove) 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, e a contratada será cientificada.

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

Vitória, 09 de novembro de 2022.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Graziela Simone Marques, Rodrigo Pacheco Castro

Ciência da Contratada

ASSINATURAS (6)

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

JOSE ROBERTO MONTEIRO DA SILVA PEDRO

CIDADÃO

assinado em 26/12/2022 16:43:26 -03:00

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES

GERENTE FG-GE

GECOR - SEGER - GOVES

assinado em 27/12/2022 11:19:26 -03:00

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE

GECOV - SEGER - GOVES

assinado em 27/12/2022 08:24:01 -03:00

GRAZIELA SIMONE MARQUES

SUBGERENTE SUB-FG

SUCOR - SEGER - GOVES

assinado em 28/12/2022 08:25:01 -03:00

RODRIGO PACHECO CASTRO

ANALISTA DO EXECUTIVO

GECOV - SEGER - GOVES

assinado em 27/12/2022 09:11:06 -03:00

GLORIETE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

ASSISTENTE DE GESTAO

GECOV - SEGER - GOVES

assinado em 28/12/2022 09:27:11 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 28/12/2022 09:27:11 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISELENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR I 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/2022-6S9XBX>