



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

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO SETEMBRO A DEZEMBRO 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 INICIAL DO CONTRATO:	8.268.654,86
VIGÊNCIA:	27/12/2016 a 26/12/2020		
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))	32	5	9,4
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	5	32	9,4
3. Fornecimento de informações ao usuário	26	11	9,5
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	18	19	9,4
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	9,0
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	6	31	9,3
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	5	32	9,2
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	8	29	8,6

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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	1	36	9,0
--	---	----	-----

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	28	8,4
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)	9	28	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)	28	9	9,5
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)	30	7	9,5
Resultado da média geral de satisfação			9,2



PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2019, cabendo registrar que dos 54 (cinquenta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 37 (trinta e sete) responderam ao questionário conforme tabela abaixo.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
ADERES, AGERH, ARSP, SCV, SCM, CETURB, DETRAN, DIO, EESP, FAMES, IEMA, IJSN, INCAPER, PCES, PGE, PMES, PROCON, PRODEST, SEAG, SECONT, SECULT, SEDES, SEDH, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEGER, SEJUS, SEP, SESPORT, SETADES, SETUR, VG.	CBMES, CEASA, DFP, DER, FAPES, IASSES, IDAF, IPAJM, IPEM, JUCEES, RTV, SEAMA, SECOM, SECTI, SESA, SESP, SEMOBI.	APE, HPM, IOPEs
34	17	3

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

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.



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

ESCALA DE AVALIAÇÃO									
INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PÍSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

Caso a média for 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 apresentado na tabela acima.

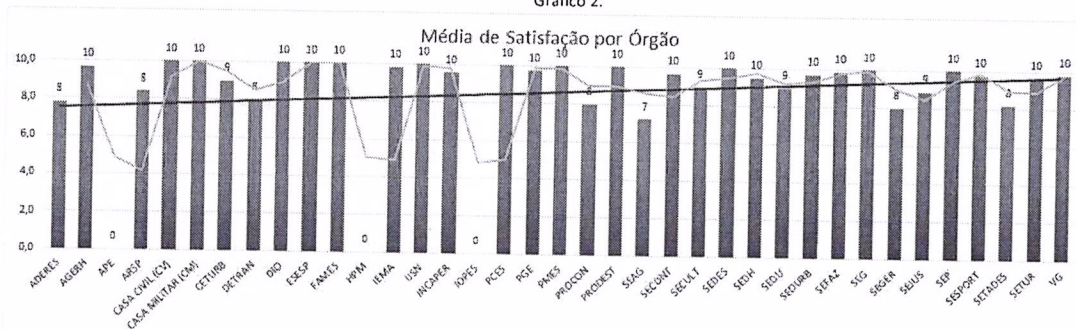
Gráfico 1



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

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

Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

Todos os órgãos participantes alcançaram nível de satisfação bom/ótimo dentro da escala reforçando que a avaliação promove uma melhoria contínua da gestão do contrato.

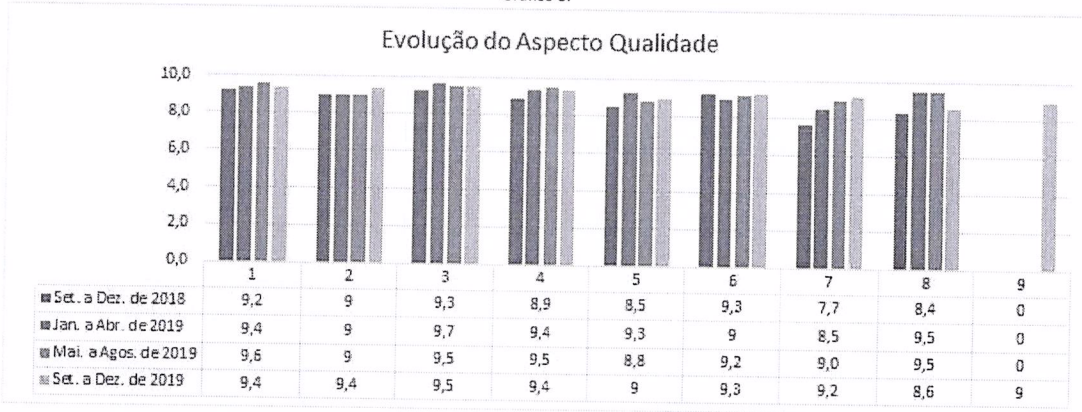
Além da média de satisfação por órgão, será demonstrada através dos gráficos 3 e 4, a evolução de satisfação dos aspectos "Qualidade" e "Prazo".

(Handwritten signatures and marks)



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

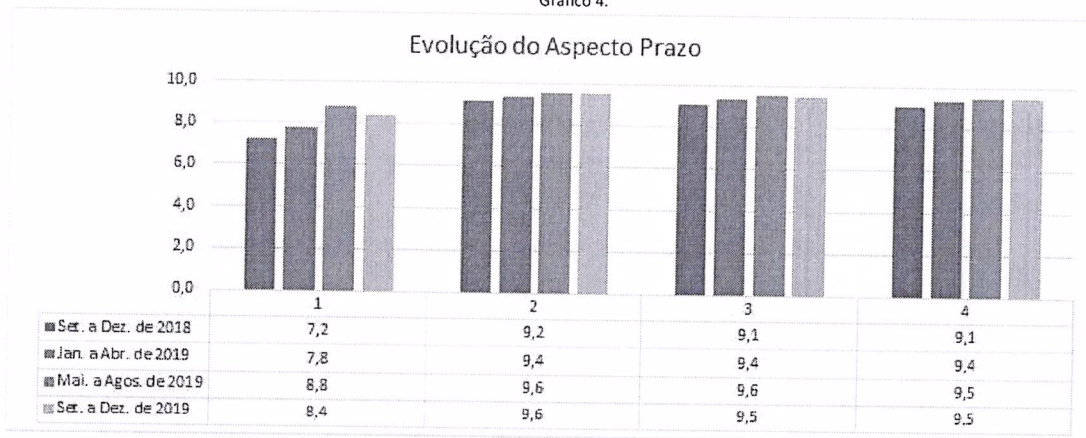
Gráfico 3.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

O gráfico 3 apresenta o resultado da média no que diz respeito a qualidade, por tipo de atributos, comparado às 3 (três) últimas avaliações. As médias se mantiveram superiores a 6 (seis), conforme previsto no item 11 do Termo de Referência.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

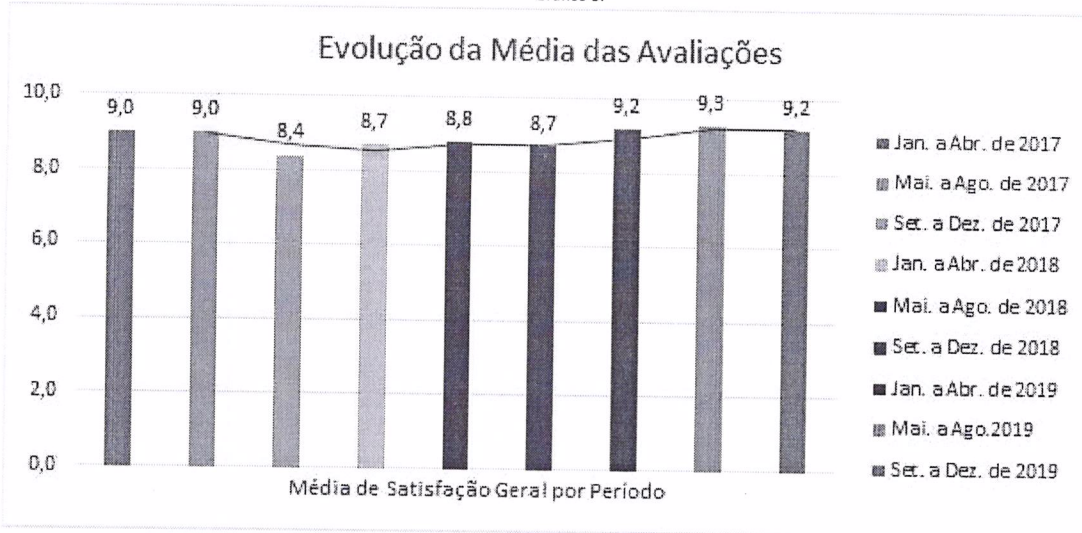
Comparados ao último quadrimestre de 2019, que contempla os meses de maio a agosto, as médias permaneceram com o nível esperado de satisfação.

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.



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 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

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 terceiro 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 9,2 (nove vírgula dois) 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, 21 de janeiro de 2020.

Comissão Gestora do Contrato

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Geziel do Nascimento Ferreira

Walter Rocha Sarmento Junior

Gislene Queiroz Mendes

Contratada