



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO JANEIRO A ABRIL 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))	36	2	9,4
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	3	35	9,0
3. Fornecimento de informações ao usuário	31	7	9,7
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	14	24	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)	9	29	9,3
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	4	34	9,0
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	4	34	8,5
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	6	32	9,5
9. Disponibilidade de sala VIP nos	0	0	0

Handwritten signature and initials



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

aerportos, 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)	12	26	7,8
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	31	9,4
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	10	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)	34	4	9,4
Resultado da média geral de satisfação			9,2

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

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, 38 (trinta e oito) responderam ao questionário conforme tabela abaixo.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
ADERES, APE, ARSP, CBMES, CMES, CETURB, DER, FAMES, FAPES, IDAF, IEMA, IJSN, INCAPER, IOPES, IPAJM, PCES, PGE, PMES, PRODEST, SEAMA, SEAG, SECONT, SECTTI, SECULT, SEDES, SEDH, SEDU, SEFAZ, SEG, SEJUS, SEP, SESP, SESPORT, SETADES, SETOP, SETUR, VG.	AGERH, CEASA, DPE, DETRAN, DIO, HPM, IASESS, IPEM, JUCEES, PROCON, RTV, SCV, SECOM, SEDURB, SEGER, SESA.	EESP
37	16	1

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.

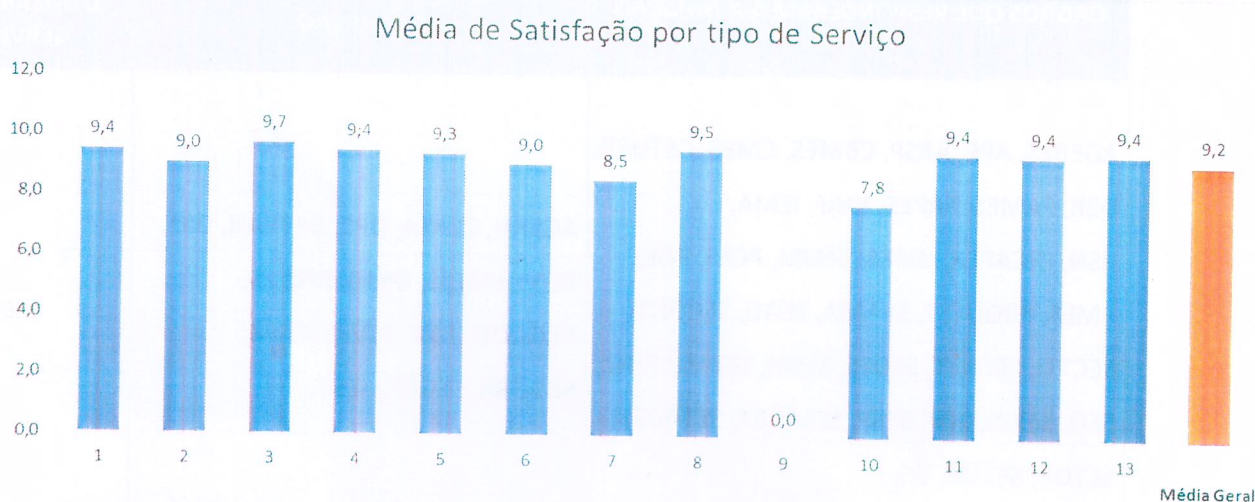


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

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

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

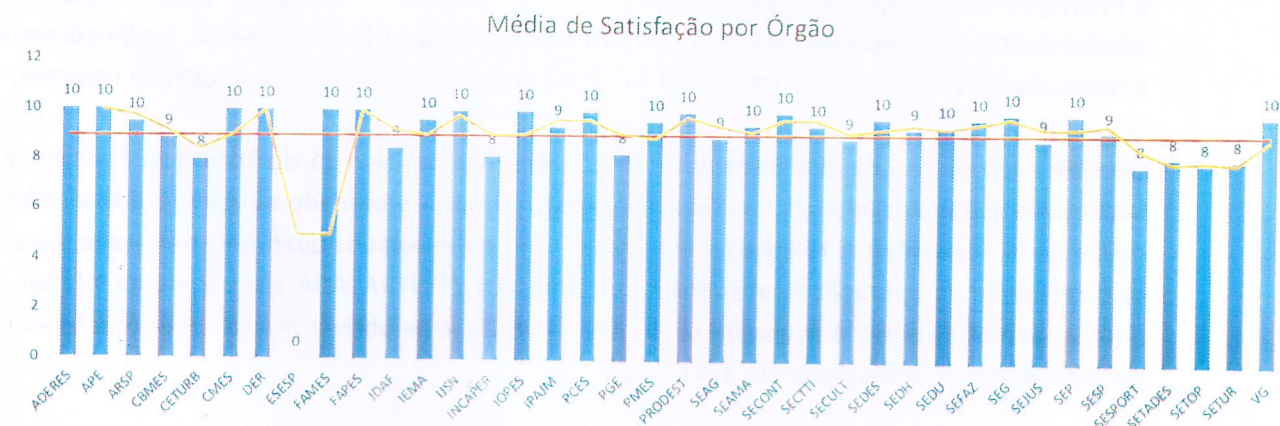


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

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.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

Handwritten signature



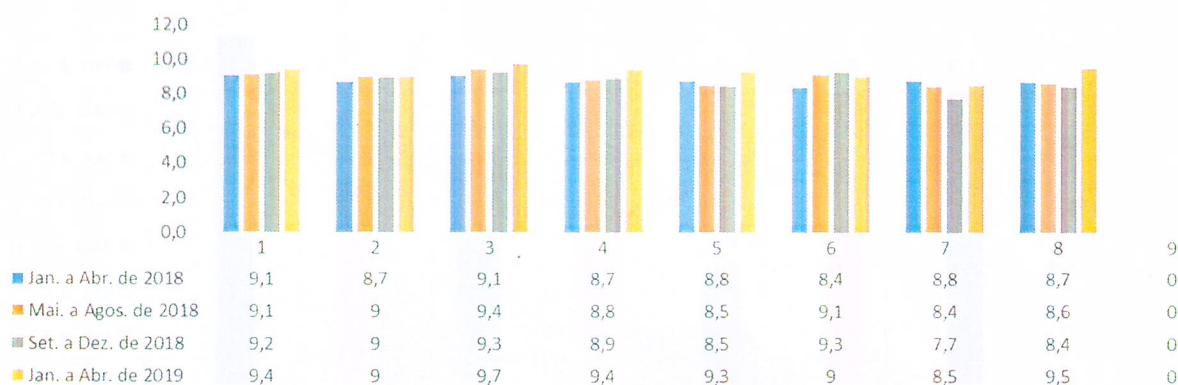
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

Cabe registrar, com exceção da EESP (Escola de Serviço Público do Espírito Santo), 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.

Evolução do Aspecto Qualidade

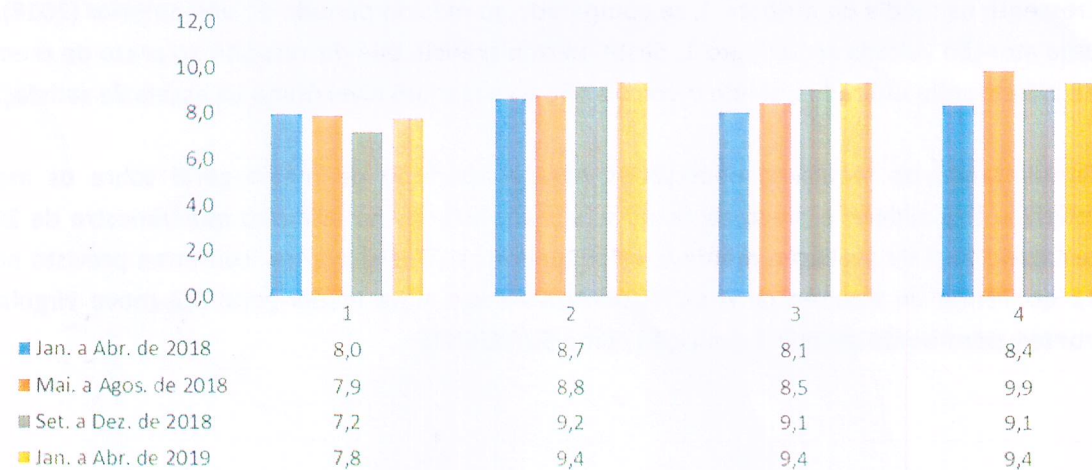


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

O gráfico 3 apresenta o resultado da média por tipo de atributos comparando às 3 (três) últimas avaliações. Pode-se observar uma melhora na média em todos os aspectos, reforçando que a avaliação é fundamental para identificar pontos de melhorias na prestação do serviço, mantendo os resultados superiores a 6 (seis), conforme previsto no item 11 do Termo de Referência.

Gráfico 4.

Evolução do Aspecto Prazo



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

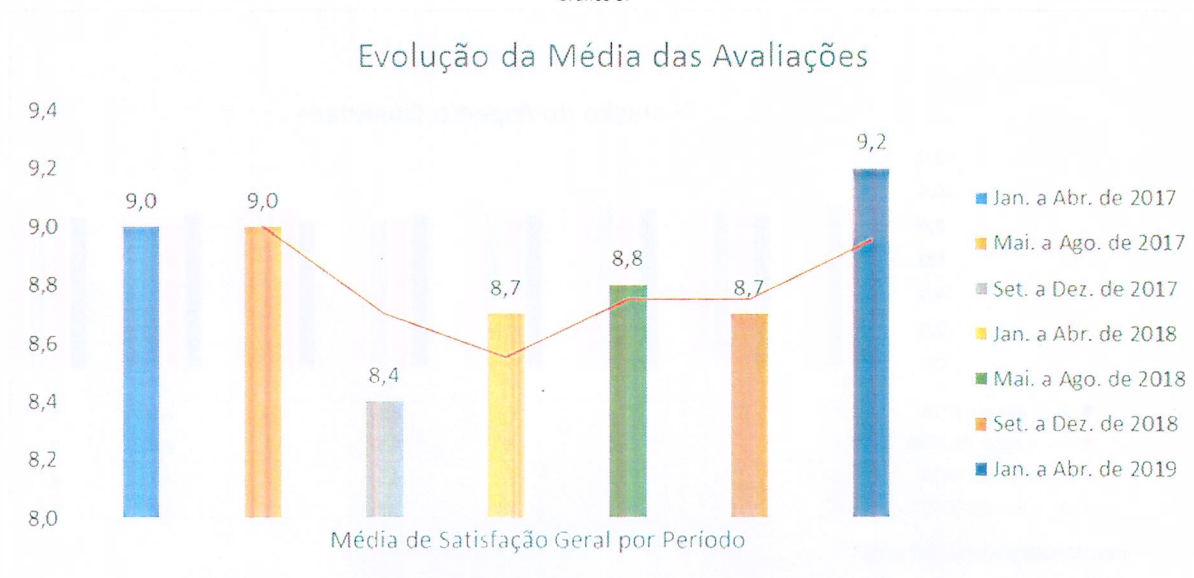
[Handwritten signature]



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

Em relação ao prazo, o gráfico 4 apresenta uma melhora na média em todos os atributos, se comparados ao último quadrimestre de 2018, período de setembro a dezembro, porém o atributo 1 demonstra uma variação considerável quando comparado ao nível de satisfação dos demais aspectos.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2019).

As avaliações são realizadas, quadrimestralmente, para apurar o nível de satisfação geral dos serviços, conforme gráfico 5. Quanto aos resultados dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar, no sentido de analisar graficamente a evolução da média.

Neste primeiro quadrimestre do ano de 2019, janeiro a abril, podemos destacar no gráfico 4 um crescente na média do atributo 3, se comparado ao mesmo período do ano anterior (2018). Cabe uma atenção voltada ao atributo 1, deste mesmo gráfico, que diz respeito ao prazo de reembolso de bilhetes não utilizados, sendo o único a não alcançar um nível ótimo na escala de satisfação.

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 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 nota média geral **9,2** (nove vírgula dois) pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

M. S.



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

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, 25 de Julho de 2019.

Comissão Gestora do Contrato

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Silvana Cristina de Souza

Preposto da Contratada
Assinatura e Carimbo