



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 018/2017

PERÍODO: DEZEMBRO/2020 A MARÇO/2021

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

#### DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº	2020-NMJJ6 (76053733)		
CONTRATO N.º	018/2017	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER	
CONTRATADO	LINK CARD ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS EIRELI-EPP		
CNPJ:	12.039.966/0001-11	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 63.447.289,19
VIGÊNCIA:	20/10/2017 A 19/10/2021		
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	22/11/2017		
OBJETO:	Prestação de Serviços de Gerenciamento do Abastecimento de Combustível dos veículos oficiais e outros equipamentos pertencentes ao Governo do Estado do Espírito Santo.		

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

#### QUALIDADE

ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	MÉDIA
1) Em relação ao atendimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, como você avalia a Link Benefícios?	20	0	8,8
2) A quantidade de Postos Credenciados disponibilizados pela Link Benefícios, atende adequadamente a demanda do Órgão?	20	0	7,8
3) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras o atendimento contingencial disponibilizado via telefone 0800 atende satisfatoriamente?	14	6	8,3
4) E relação a identificação da rede da Link Benefícios, como você avalia a empresa?	20	0	8,4
5) Como você avalia o suporte ao Sistema da Contratada?	18	2	8,7
6) Os relatórios disponibilizados para pagamento, atendem adequadamente às necessidades do Órgão?	20	0	9,2
7) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	14	6	8,8
8) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?	16	4	8,3
9) Como você avalia o atendimento dos postos credenciados?	19	1	8,3

**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

PRAZO			
ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	NOTA
10) Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.	18	2	8,4
11) Em relação a disponibilização dos documentos para pagamento da Notas Fiscais (NF, Certidões e Comprovante de repasse), como você avalia a pontualidade da empresa contratada?	20	0	9,1
12) Como você avalia o tempo para confecção e entrega de Cartões de Abastecimento pela Contratada?	18	2	8,9
<b>Média Geral de Satisfação</b>			<b>8,6</b>

**PARTICIPANTES DA PESQUISA**

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 018/2017 refere-se aos serviços prestados no período de dezembro de 2020 a março de 2021, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 20 (vinte) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO
AGERH, CETURB, DER, FAMES, IDAF, IEMA, IJSN, INCAPER, IPAJM, IPEM, PGE, SEAG, SECULT, SEDH, SEDURB, SEFAZ, SEGER, SEP, SESA, SETADES.	ADERES, APEES, ARSP, CBMES, CEASA, DETRAN, DFP, DIO, ESESP, FAPES, HPM, IASES, JUCEES, PCES, PMES, PROCON, PRODEST, RTV, SCM, SCV, SECOM, SECONT, SECTI, SEDES, SEDU, SEG, SEJUS, SESP, SESPORT, SEMOBI, SETUR, VG



## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - CONTRATO 018/2017

PERÍODO: DEZEMBRO/2020 A MARÇO/2021

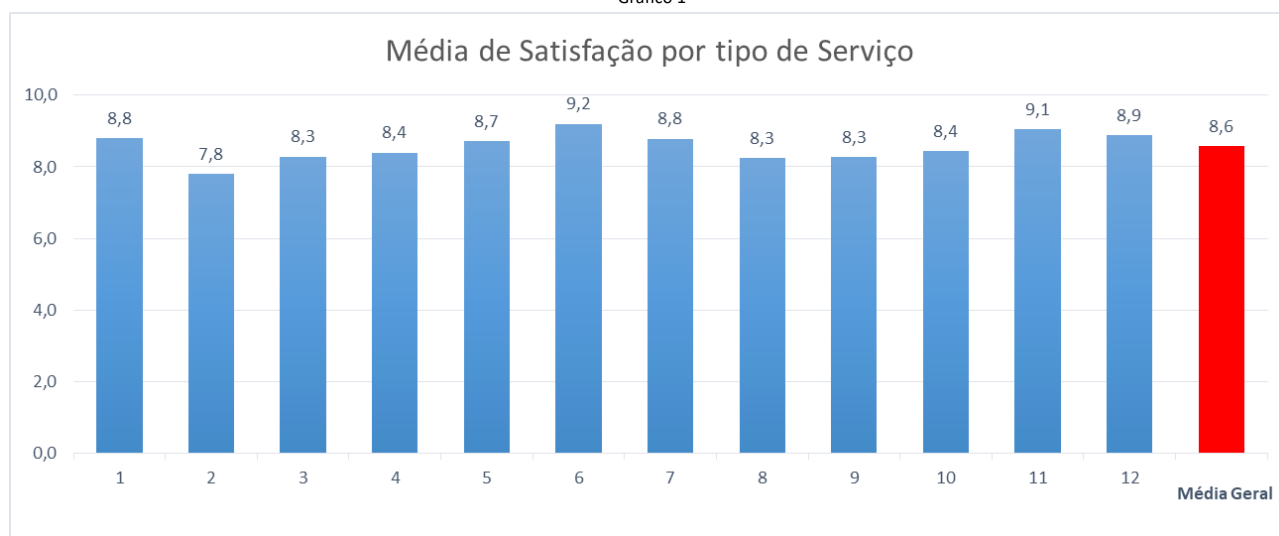
### GERAL

Previsto no item 15 do Termo de Referência, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa está atribuído a satisfação da qualidade e prazo dos serviços prestados. Se no resultado final 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.

As notas são atribuídas obedecendo a seguinte escala:

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

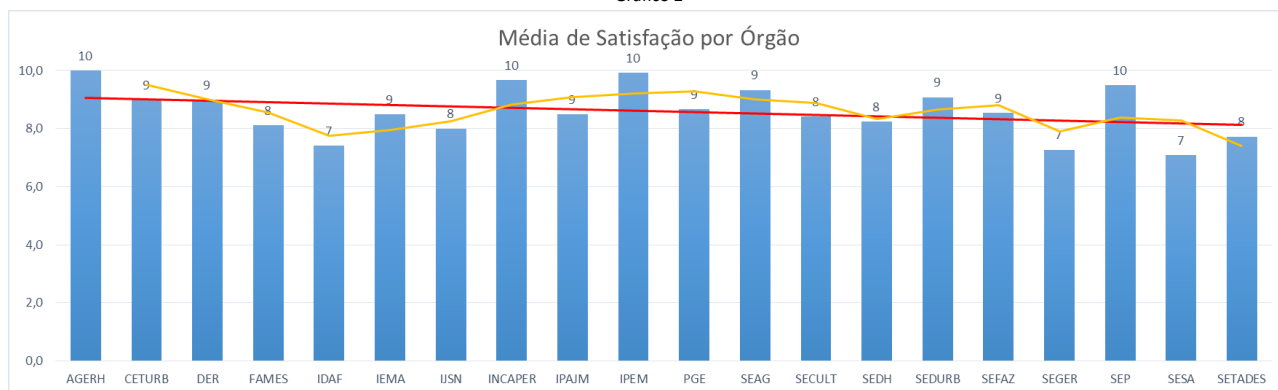
Gráfico 1



O gráfico 1 representa a média de satisfação por tipo de serviço. O item 2, que possui menor média, trata da quantidade de Postos Credenciados disponibilizados pela Link Benefícios.



Gráfico 2



O gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão.

Os participantes da pesquisa citaram:

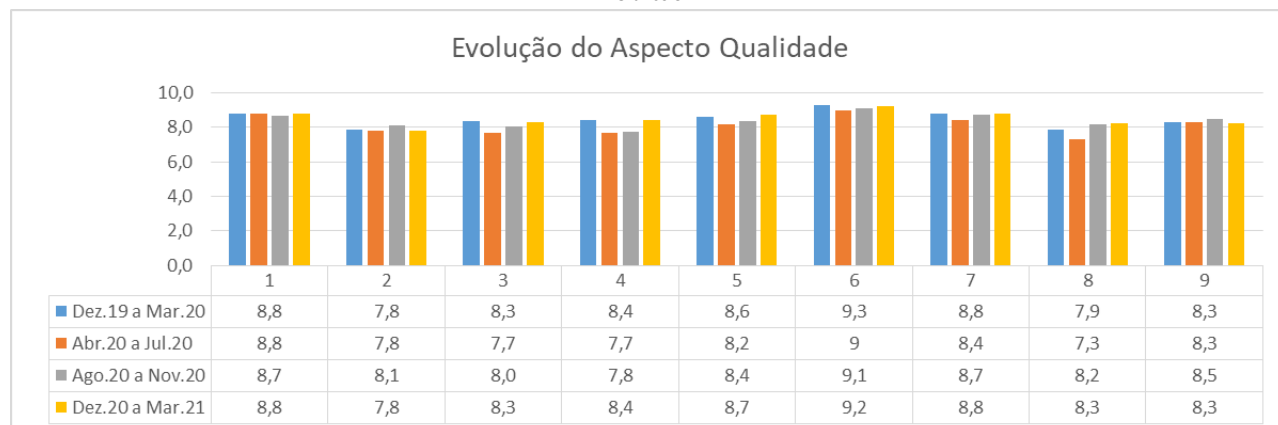
- ✓ Tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento por e-mail pode ser melhorado;
- ✓ Necessidade de ampliação da rede de postos credenciados;
- ✓ Aviso antecipado sobre descredenciamento de postos;
- ✓ Ausência de identificação na rede de postos credenciados;
- ✓ Atendimento do Suporte ao Sistema da Contratada á moroso;
- ✓ Ausência de programa de capacitação de pessoal para condutores e fiscais envolvidos na utilização do sistema.

## QUALIDADE

Os itens de 1 a 9 desta avaliação estão relacionados à qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e por sua rede de postos credenciados.

Comparado ao quadrimestre anterior, o gráfico 3 demonstra que, com exceção do atributo 2, todos tiveram um discreto aumento na pontuação.

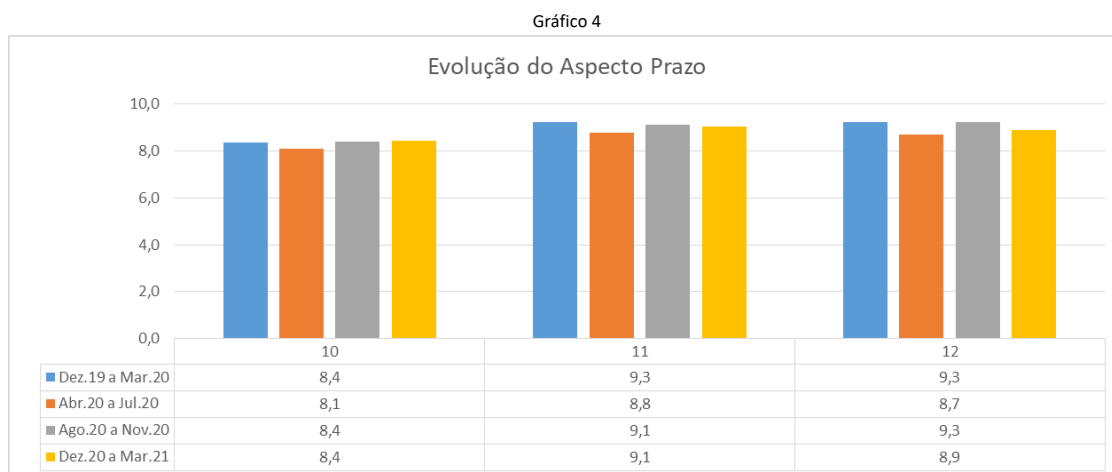
Gráfico 3



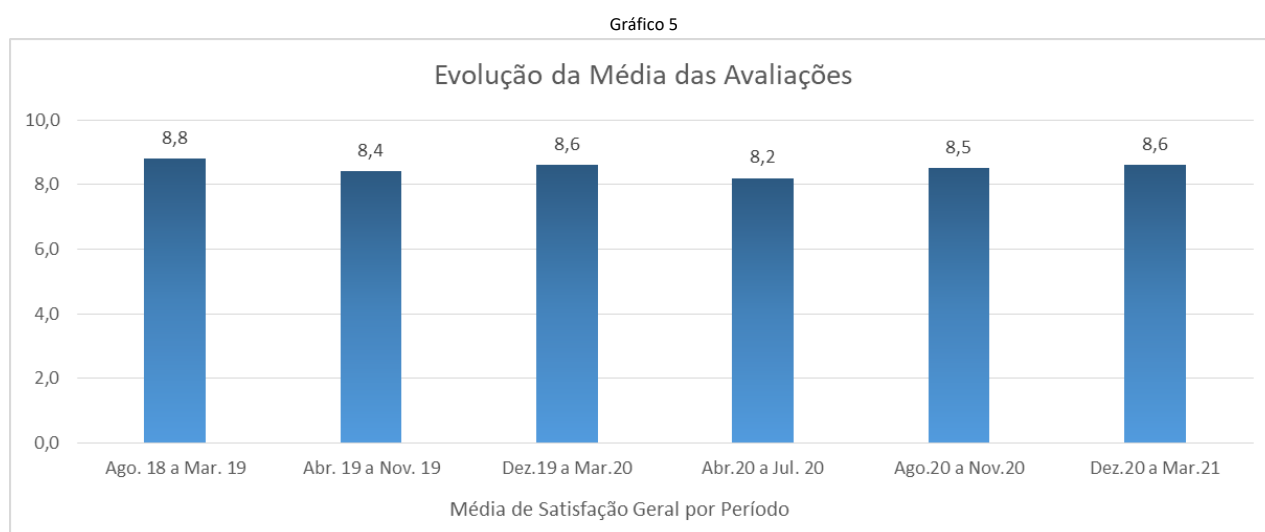


### PRAZO

O gráfico 4 apresenta os itens relacionados ao aspecto prazo. O item 12 que se refere ao tempo para confecção e entrega de cartões de abastecimento pela Contratada teve uma queda de 0,4 pontos em sua média. Os demais itens mantiveram a mesma pontuação do quadrimestre anterior avaliado.



Por fim, faz-se necessário apresentar os resultados de períodos anteriores, no sentido de analisar a evolução da média sobre o nível de satisfação geral.





### CONCLUSÃO

Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos de qualidade e prazo sobre os serviços prestados no período compreendido nesta avaliação, podemos concluir que a CONTRATADA obteve a nota média geral de 8,6 (oito vírgula seis), permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

O resultado final da avaliação, que contempla dois quadrimestres, será disponibilizado no Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio [www.contratos.es.gov.br](http://www.contratos.es.gov.br) para ciência dos órgãos adesos.

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

Vitória/ES, 31 de maio 2021.

Comissão Gestora do Contrato: Gloriete Maria dos Santos Almeida, Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Carolina Bragatto Dal Piaz.

---

Ciência da Contratada:

## ASSINATURAS (4)

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 10/06/2021 16:45:06 -03:00

**GLORIETE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**

REQUISITADO  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 10/06/2021 18:25:44 -03:00

**CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**

SUBGERENTE SUB-FG  
SUCOR - SEGER - GOVES  
assinado em 10/06/2021 15:47:06 -03:00

**MARCELO DE OLIVEIRA LIMA**

CIDADÃO  
assinado em 21/10/2021 17:57:48 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 21/10/2021 17:57:49 (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/2021-SCN767>