



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 018/2017**  
PERÍODO: ABRIL/2020 A JULHO/2020

**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?	25	1	8,8
2) A quantidade de Postos Credenciados disponibilizados pela Link Benefícios, atende adequadamente a demanda do Órgão?	26	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?	17	9	7,7
4) E relação a identificação da rede da Link Benefícios, como você avalia a empresa?	26	0	7,7
5) Como você avalia o suporte ao Sistema da Contratada?	20	6	8,2
6) Os relatórios disponibilizados para pagamento, atendem adequadamente às necessidades do Órgão?	26	0	9,0
7) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	16	10	8,4
8) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?	18	8	7,3
9) Como você avalia o atendimento dos postos credenciados?	25	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.	19	7	8,1
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?	26	0	8,8
12) Como você avalia o tempo para confecção e entrega de Cartões de Abastecimento pela Contratada?	21	5	8,7
<b>Média Geral de Satisfação</b>			<b>8,2</b>

#### PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 018/2017 refere-se aos serviços prestados no período de abril a julho de 2020, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 26 (vinte e seis) responderam ao questionário.

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



**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - CONTRATO 018/2017**  
PERÍODO: ABRIL/2020 A JULHO/2020

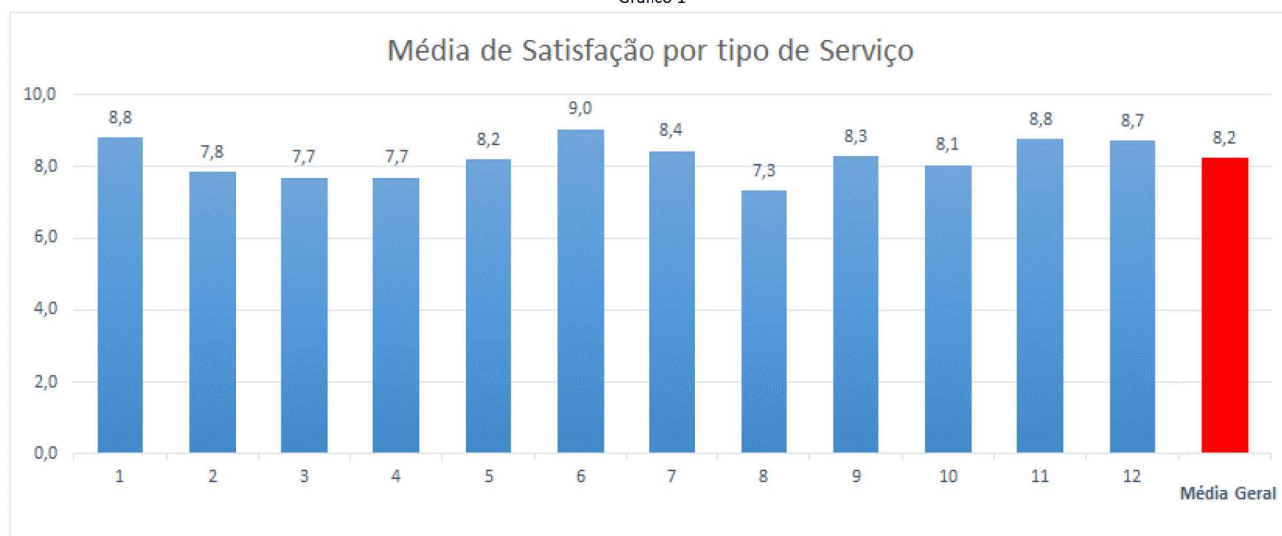
**GERAL**

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	

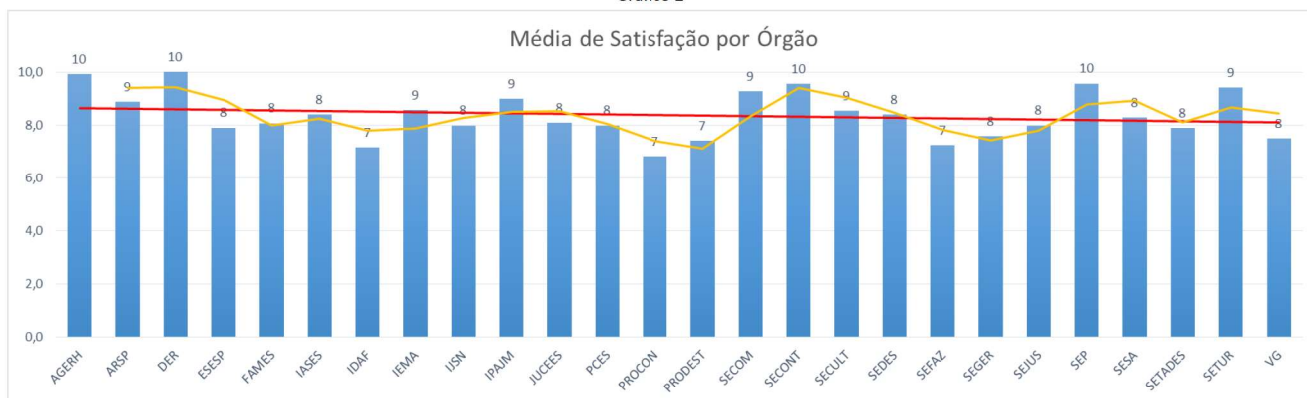
Gráfico 1



O gráfico 1 representa a média de satisfação por tipo de serviço. Podemos destacar o atributo 8 com menor média, quando comparando aos demais. O item se refere a disponibilização de programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema.



Gráfico 2



O gráfico 2 representa a média de satisfação por órgão.

Relacionamos abaixo alguns questionamentos enviados pelos órgãos:

- ✓ Descredenciamento de postos com melhores preços e próximos aos órgãos;
- ✓ Poucos postos credenciados, principalmente nos municípios de Vila Velha e Cariacica;
- ✓ Atendimento nos casos em que há problemas para passar o cartão de abastecimento por vezes é demorado e nem sempre solucionado;
- ✓ Em nenhum dos postos credenciados tem identificação da LINK em local visível;
- ✓ Demora no retorno quando acionado o suporte ao Sistema da Contratada;
- ✓ Falta de informação acerca de programa de capacitação para condutores e fiscais por parte da
- ✓ Sobre as Certidões Negativas, o ideal seria a empresa nos todo fim de mês ou disponibilizar no primeiro dia útil de cada mês.

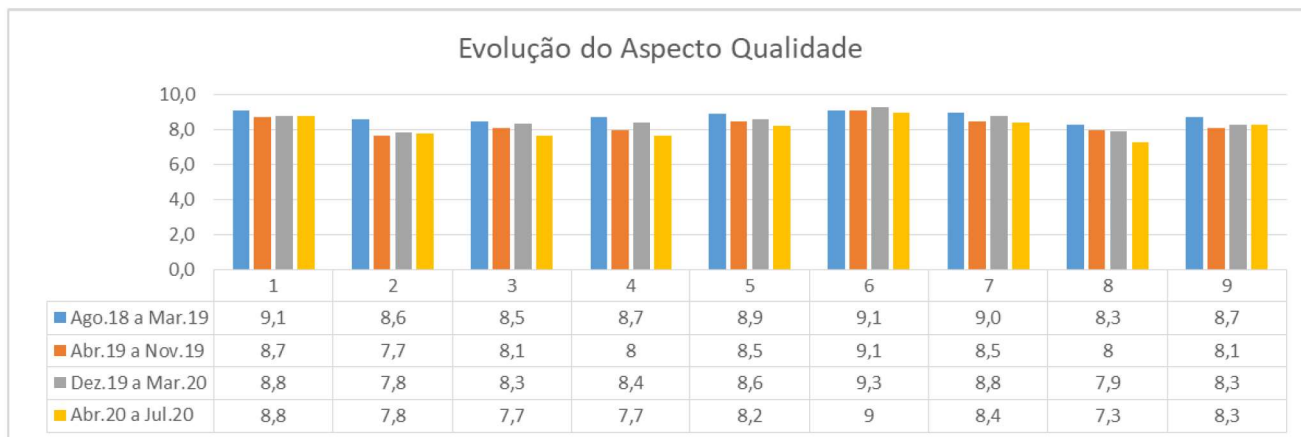
## QUALIDADE

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.

O gráfico 3 demonstra a evolução desse aspecto que no período apresentou uma queda na pontuação, quando comparado com o período anterior, em 6 dos 9 atributos avaliados. Os demais atributos se mantiveram com a mesma pontuação do período de dezembro de 2019 a março de 2020.



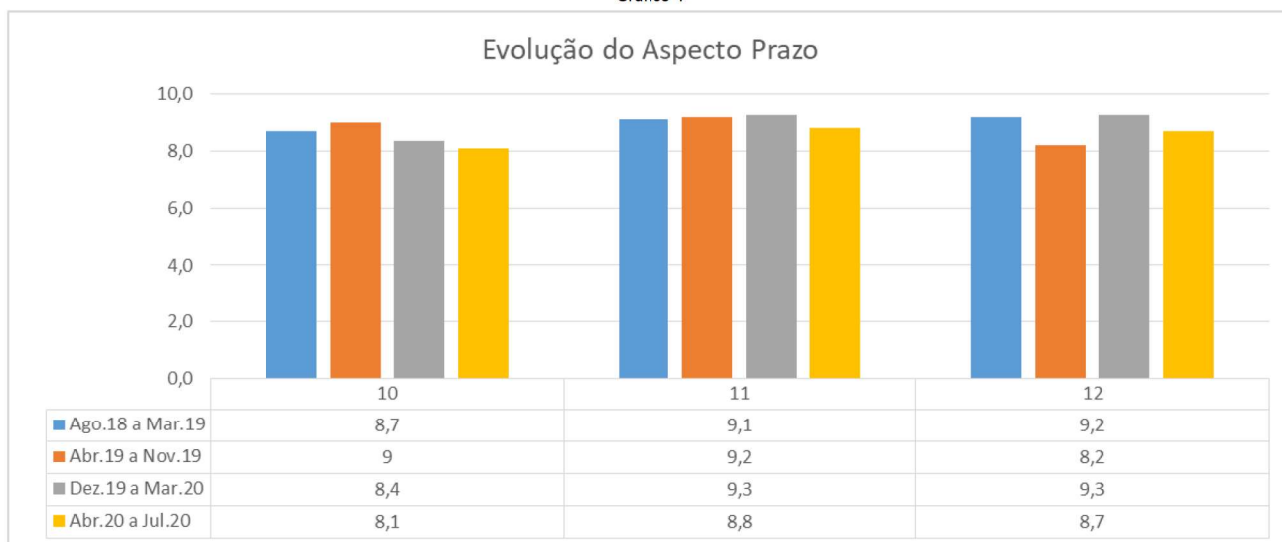
Gráfico 3



**PRAZO**

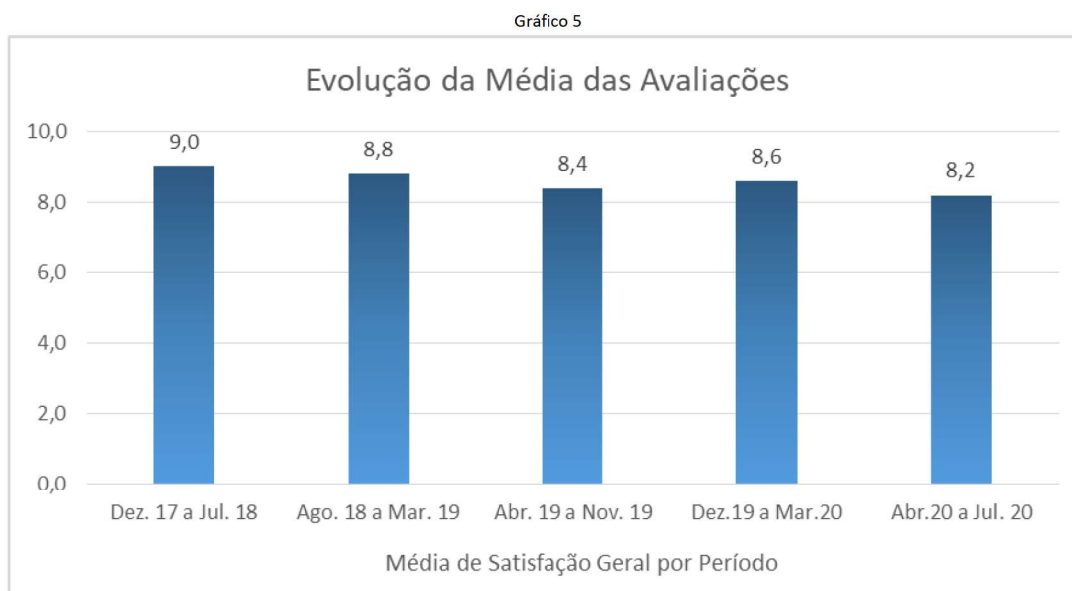
O gráfico 4 apresenta os itens 10, 11 e 12, relacionados a prazo. Houve uma queda na pontuação dos 3 atributos avaliados, quando comparado com o período anterior.

Gráfico 4





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. A avaliação de abril de 2020 a julho de 2020 obteve a menor média desde o início o contrato.



### 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 8,2 (oito vírgula dois), 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, 13 de novembro de 2020.

Comissão Gestora do Contrato: João Marcolino de Oliveira, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Darlan Báfica Gois, Carolina Bragatto Dal Piaz.

Assinado de forma digital por  
FELIPE FAGUNDES DE SOUZA  
Dados: 2020.12.01 17:12:28  
-03'00'

Ciência da Contratada:

## ASSINATURAS (5)

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

**DARLAN BAFICA GOIS**  
ASSESSOR TECNICO QC-02  
SEGER - SUCOR  
assinado em 13/11/2020 10:10:16 -03:00

**CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**  
SUBGERENTE SUB-FG  
SEGER - SUCOR  
assinado em 13/11/2020 16:59:50 -03:00

**GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**  
REQUISITADO  
SEGER - GECOV  
assinado em 13/11/2020 10:37:20 -03:00

**JOAO MARCOLINO DE OLIVEIRA**  
ASSESSOR ESPECIAL NIVEL II - QCE-05  
SEGER - GECOV  
assinado em 13/11/2020 14:03:22 -03:00

**SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES**  
GERENTE FG-GE  
SEGER - GECOR  
assinado em 13/11/2020 09:56:56 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 13/11/2020 16:59:51 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por GISELENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR | QC-01 - SEGER - SUCOD)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2020-KL5J9Q>