



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

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período Avaliado: Dezembro/17 a Julho/18

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

DADOS DO CONTRATO			
PROCESSO Nº	70575380		
CONTRATO N.º	019/2017	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER	
CONTRATADO	TICKET SOLUÇÕES HDFGT S/A		
CNPJ:	03.506.307/0001-57	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 30.627.708,22
VIGÊNCIA:	01/11/2017 a 31/10/2019		
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	01/12/2017		
OBJETO	Contratação de empresa especializada no gerenciamento de transações de serviços de manutenção preventiva e corretiva compreendendo a realização de orçamento de materiais e serviços especializados de manutenção, para atendimento da frota de veículo e equipamentos operacionais.		

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

QUALIDADE

ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	MÉDIA
1) Em relação às especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, como você avalia a Contratada?	12	1	9
2) Como você avalia o suporte prestado pela empresa Contratada? (Fale conosco e registre sua demanda)	13	0	9
3) Em geral, como você avalia o sistema disponibilizado pela Contratada?	13	0	8
4) Como você avalia os materiais fornecidos pelas Credenciadas? (Oficinas)	12	1	8
5) A quantidade de oficinas disponibilizadas pela Contratada, atende adequadamente a demanda do Órgão?	13	0	8
6) De maneira geral, como você avalia os serviços prestados pelas credenciadas? (Oficinas)	13	0	8

PRAZO

ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	MÉDIA
1) Avalie o tempo de resposta da Contratada às solicitações de atendimento.	13	0	8
2) Em relação à disponibilização dos documentos para pagamento da Nota Fiscal (NF, Certidões e Comprovante de repasse), como você avalia a pontualidade da empresa contratada?	13	0	8
3) Avalie o tempo de manutenção em oficinas.	13	0	8
4) Com relação ao tempo de resposta das Cotações, como você avalia as oficinas credenciadas?	13	0	7
Resultado da Nota Média Geral	8		

[Assinatura]
[Assinatura]



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 019/2017 refere-se aos serviços prestados no período de Dezembro de 2017 a Julho de 2018, cabendo registrar que dos 31 (trinta e um) órgãos e entidades adesos ao contrato, 12 (trinta) responderam ao questionário.

DER, DETRAN, IASES, IDAF, IEMA, SECONT, SECULT, SEDU, SEFAZ, SEJUS, SESPORT, SETADES	ADERES, AGERH, APEES, CBMES, CETURB DFP, FAMES, HPM, INCAPER, IPEM, JUCEES PCES, PGE, PMES, PROCON, RTV, SEDH, SESA, SESP



RELATÓRIO AVALIAÇÃO DO CONTRATO 019/2017 Período Avaliado: dezembro/2017 a julho/2018

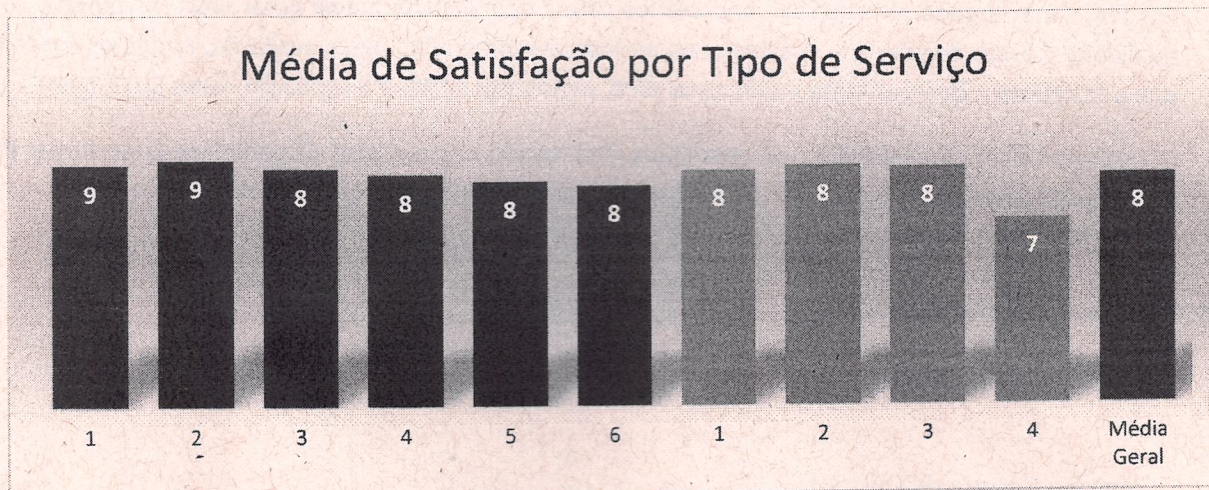
GERAL

A metodologia utilizada para a aplicação da avaliação encontra respaldo no item 17 do Termo de Referência relativo ao Contrato n.º 019/2017, sendo que a nota média geral deve resultar dos atributos avaliados em conformidade com a equação definida para tal, levando em consideração qualidade e prazo dos serviços prestados.

As notas são atribuídas obedecendo à escala conforme segue:

ESCALA DE AVALIAÇÃO									
NOTA →	INSUFICIENTE		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO
	1	2	3	4	5	6	7	8	9 10
	RUIM		RUIM			BOM			BOM

Se a avaliação geral obtiver nota média inferior a 6 (seis) será classificada como INSUFICIENTE e caso seja superior a 6 (seis), será considerada SUFICIENTE. No caso concreto, a avaliação alcançou a nota média geral de 8 sendo classificada como **SUFICIENTE**.



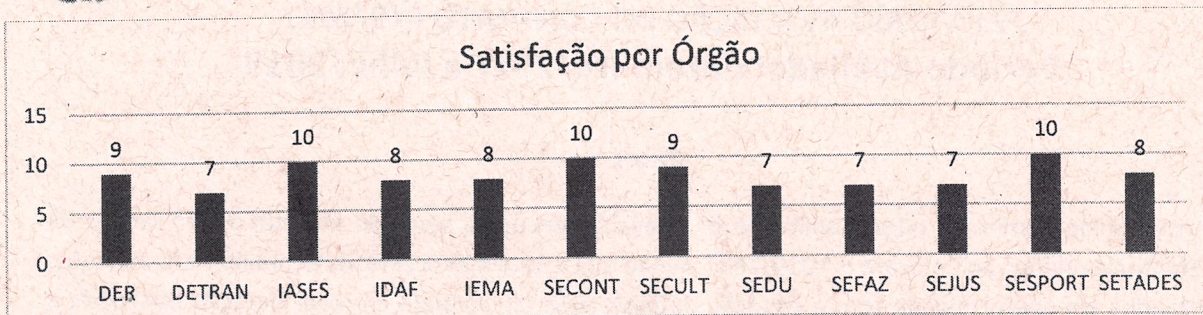
As médias de Q1 até Q6 representam as médias por item de qualidade, a médias P7 até P10 as médias por item em relação aos prazos.

Abaixo o gráfico mostra o grau de satisfação de cada Órgão/Entidade com a empresa contratada, dentre os que responderam a avaliação.

ml 2
8



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



QUALIDADE

Os itens de 1 a 6 da avaliação aplicada aos fiscais são relacionados à qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e por sua rede credenciada.

Por se tratar da primeira avaliação desse contrato, não existe a possibilidade de comparação de cada item para saber a evolução da empresa em cada um dos itens pesquisados.

PRAZO

Em relação aos itens dedicados ao quesito Prazo, por se tratar da primeira avaliação desse contrato, não existe a possibilidade de comparação de cada item para saber a evolução da empresa em cada um dos itens pesquisados.

CONCLUSÃO

Por fim, considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos de qualidade e prazo dos serviços prestados no período compreendido nesta avaliação, podemos concluir que a CONTRADA obteve a nota média geral de 8, 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.compras.es.gov.br para ciência dos órgãos adesos.

CONCLUSÃO: ☒ **SUFICIENTE** ☐ **INSUFICIENTE**

Vitória/ES, 18 de Janeiro de 2019.

Comissão Gestora do Contrato:

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Silvana Cristina de Souza

Darlan Báfica Goes

Preposto da Contratada
Assinatura e Carimbo

CAROLINE ARAÚJO
CPF: 011.740.260.26