



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 019/2017**  
**PERÍODO: ABRIL/2020 a JULHO/2020**

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**DADOS DO CONTRATO**

PROCESSO Nº	2020-V781R (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 31/10/2021		
INÍCIO DA XECUÇÃO:	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 as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e no contrato, como você avalia a Contratada?	14	0	8,1
2 - Como você avalia o suporte prestado pela empresa Contratada? (Fale conosco e Registre sua demanda)	13	1	8,4
3 - Em geral, como você avalia o sistema disponibilizado pela Contratada?	14	0	8,1
4 - Como você avalia os materiais fornecidos pelas Credenciadas? (oficinas)	14	0	8,1
5 - A quantidade de oficinas disponibilizadas pela contratada, atende adequadamente a demanda do Órgão?	14	0	8,2
6 - Alguma oficina foi obrigada a refazer algum serviço? Se sim, informar o número da ordem de serviço e o nome da oficina.	10	4	8,0
7 - De maneira geral, como você avalia os serviços prestados pela credenciada? (Oficinas)	14	0	8,1



**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	MÉDIA
8 - Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.	14	0	8,4
9 - 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?	14	0	8,4
10 - Avalie o tempo de manutenção em oficinas.	14	0	8,4
11 - Com relação a tempo de resposta das Cotações, como você avalia as oficinas credenciadas?	14	0	6,9
<b>Média Geral de Satisfação</b>			<b>8,1</b>

### PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 019/2017 refere-se aos serviços prestados no período de abril a julho de 2020, cabendo registrar que de 34 (trinta e quatro) órgãos e entidades adesos ao contrato, 15 (quinze) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM MAS NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
ADERES, AGERH, APEES, DER, DFP, IASES, IDAF, IEMA, PCES, PMES, PROCON, SECONT, SETADES, SESA	CBMES, CETURB, DETRAN, HPM, FAMES, INCAPER, IPEM, JUCEES, PGE, SECULT, SEDU, SEFAZ, SEJUS, SESP, SESPORT, SEDH, SECTI, FAPES, SCV	RTV
14	19	1



## **AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - CONTRATO 019/2017** **PERÍODO: ABRIL/2020 a JULHO/2020**

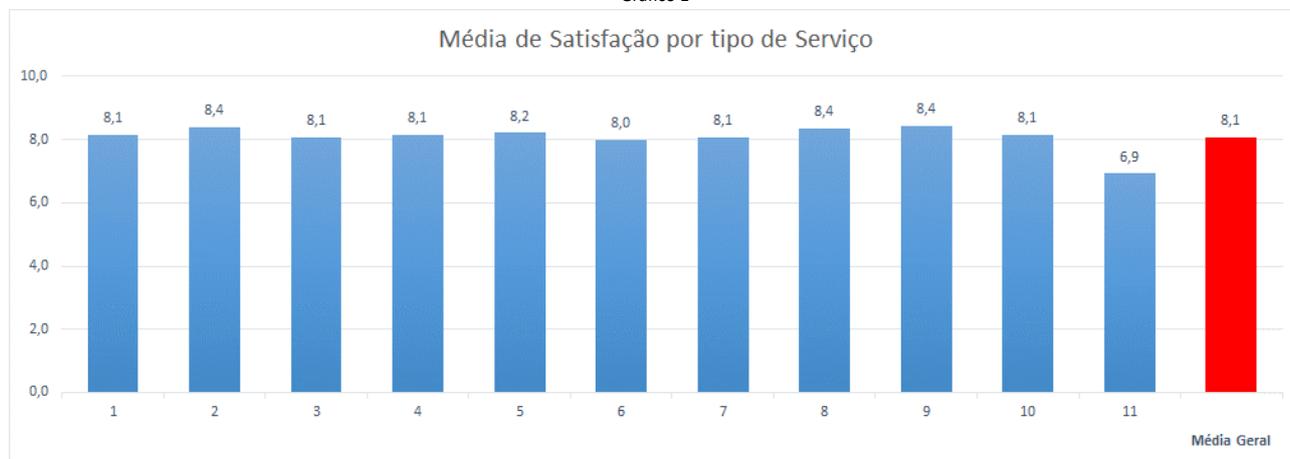
### **GERAL**

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										
NOTA →	INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

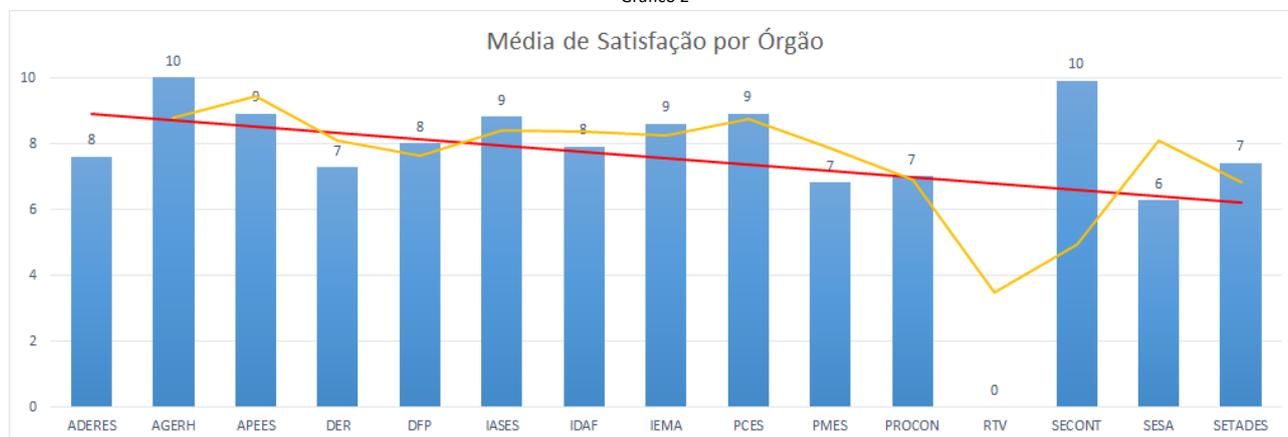
Gráfico 1



O gráfico 1 apresenta a média de satisfação por tipo de serviço prestado. O tempo de retorno as solicitações de cotação em oficinas expresso no atributo 11 carrega a menor média de pontuação comparado aos demais itens.



Gráfico 2



Destacamos que a menor nota do gráfico 2 foi registrada pela Secretária de Estado da Saúde – SESA. O órgão relata que depois de aprovadas as ordens de serviços, as oficinas finalizam as mesmas sem ter realizado os reparos nos veículos e que praticamente nenhuma oficina responde às solicitações de cotações. A RTV participou da pesquisa mas não utilizou os serviços no período justificando seu valor 0 (zero) no gráfico.

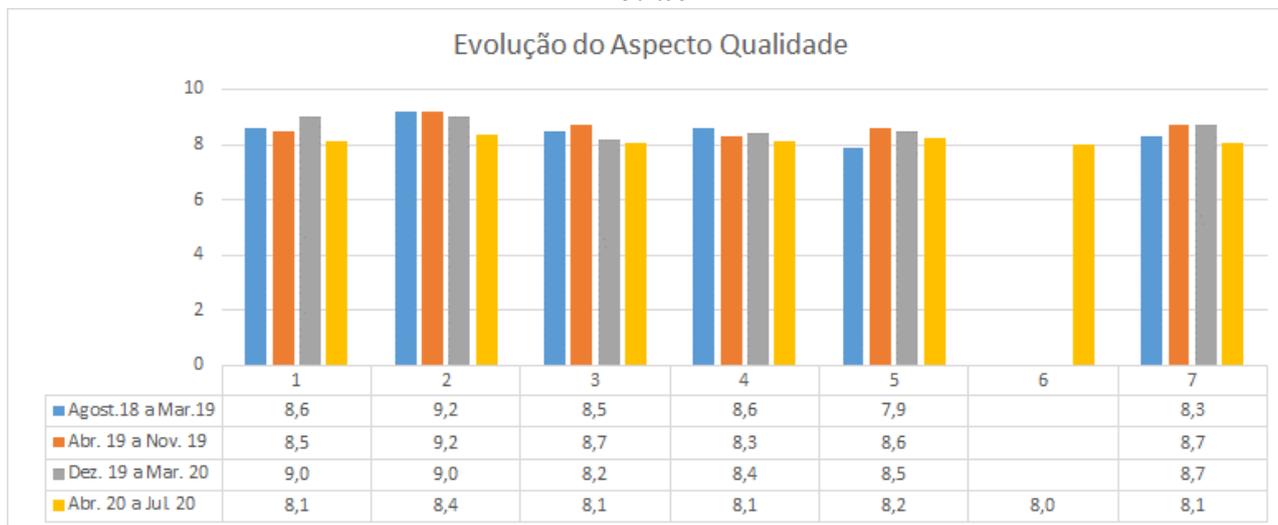
## QUALIDADE

Os atributos de 1 a 7 desta avaliação são relacionados a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. Relacionamos algumas observações enviadas pelos órgãos:

- ✓ Dificuldades de geração de dados gráficos e estatísticos no "painel de frota" a partir de um órgão e suas subunidades;
- ✓ Ausência de um canal direto aos fiscais dos órgãos;
- ✓ Na região de Colatina não foi possível fechar uma OS para aquisição material;
- ✓ As vezes temos que reenviar o veículo para refazer serviços (Empresas Drosdsky, Kr Centro Automotivo, Car top e Manola vans);
- ✓ Dificuldade em conseguir três orçamentos;



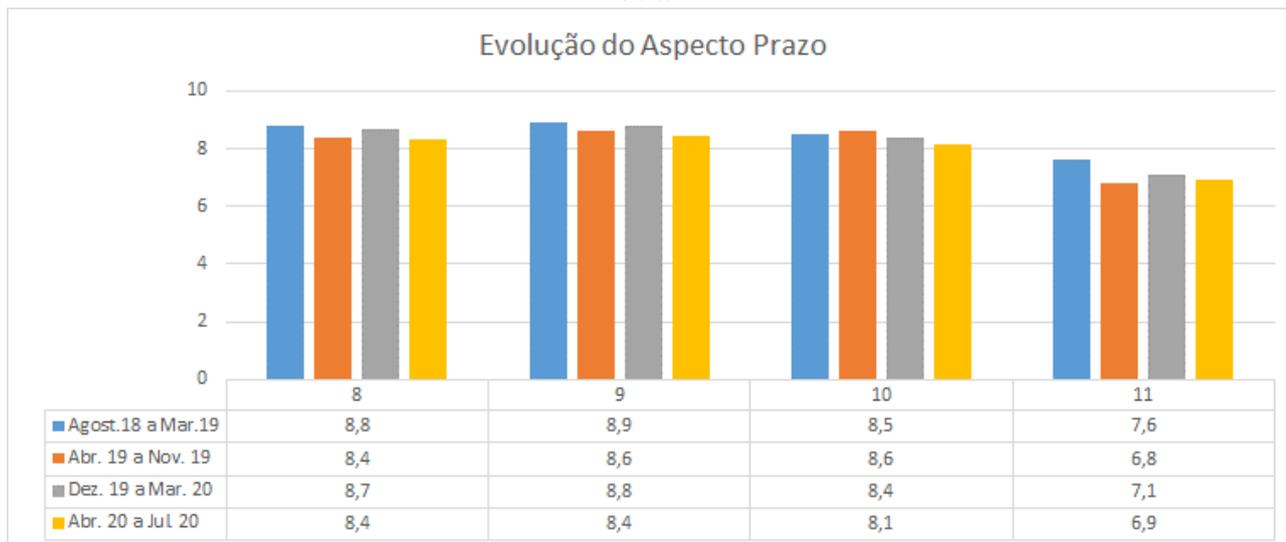
Gráfico 3



**PRAZO**

O gráfico 4 representa os atributos de 8 a 11, relacionados ao prazo dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. O atributo 11 que o retorno das cotações continua apresentando a menor média se comparado aos demais itens:-

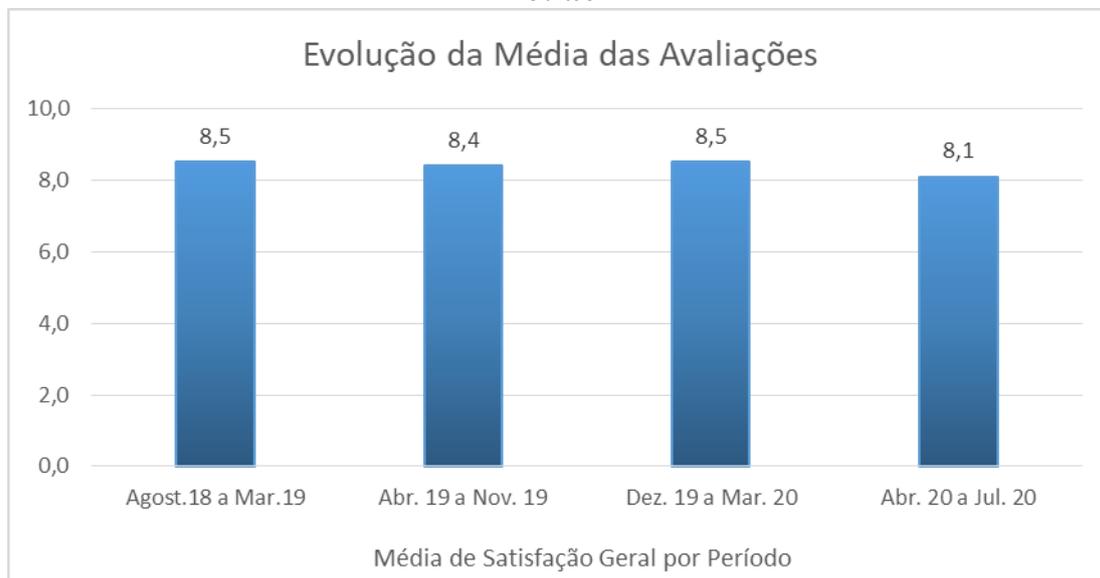
Gráfico 4



Por fim, faz-se necessário apresentar os resultados de períodos anteriores para análise de evolução da média sobre o nível de satisfação geral.



Gráfico 5



### CONCLUSÃO

Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos de qualidade e prazo no período compreendido nesta avaliação, podemos concluir que a CONTRATADA obteve a nota média geral de 8,1 (oito vírgula um), permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

O resultado final da avaliação será disponibilizado no Portal de Contratos 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, 16 de novembro de 2020.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Darlan Báfica Goes, Carolina Bratatto Dal Piaz, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Walter Rocha Sarmiento Junior.

**Ciência da Contratada:**

TICKET LOG – TICKET SOLUÇÕES HDFT S/A.

CAROLINE ARAUJO

ANEXISTA DE LICITAÇÕES  
MERCADO PÚBLICO

TEL: (51) 3920-2200 – RAMAL: 8280

## ASSINATURAS (5)

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

**SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES**

GERENTE FG-GE  
SEGER - GECOR  
assinado em 19/11/2020 12:14:24 -03:00

**CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**

SUBGERENTE SUB-FG  
SEGER - SUCOR  
assinado em 19/11/2020 16:29:25 -03:00

**DARLAN BAFICA GOIS**

ASSESSOR TECNICO QC-02  
SEGER - SUCOR  
assinado em 19/11/2020 15:36:48 -03:00

**WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR**

GERENTE FG-GE  
SEGER - GECOV  
assinado em 19/11/2020 11:42:07 -03:00

**GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**

REQUISITADO  
SEGER - GECOV  
assinado em 19/11/2020 14:05:08 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 19/11/2020 16:29:26 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por GISLENE 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-T43100>