



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 019/2017
PERÍODO: ABRIL A JULHO DE 2021

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 GESTÃO EM MANUTENÇÃO Ezc S.A		
CNPJ:	08.273.364/0001-57	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 30.627.708,22
VIGÊNCIA:	01/11/2017 a 31/10/2022		
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?	12	2	9,0
2 - Como você avalia o suporte prestado pela empresa Contratada? (Fale conosco e Registre sua demanda)	11	3	8,8
3 - Em geral, como você avalia o sistema disponibilizado pela Contratada?	12	2	8,3
4 - Como você avalia os materiais fornecidos pelas Credenciadas? (oficinas)	12	2	8,5
5 - A quantidade de oficinas disponibilizadas pela contratada, atende adequadamente a demanda do Órgão?	12	2	8,3
6 - Alguma oficina foi obrigada a refazer algum serviço? Se sim, informar o número da ordem de serviço e o nome da oficina.	0	14	0
7 - De maneira geral, como você avalia os serviços prestados pela credenciada? (Oficinas)	12	2	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	MÉDIA
8 - Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.	12	2	8,7
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?	12	2	8,6
10 - Avalie o tempo de manutenção em oficinas.	12	2	8,3
11 - Com relação a tempo de resposta das Cotações, como você avalia as oficinas credenciadas?	10	4	7,1
Média Geral de Satisfação			8,4

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 2021, cabendo registrar que de 33 (trinta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 14 (quatorze) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM MAS NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
ADERES, AGERH, DER, FAMES, IASES, INCAPER, PCES, PROCON, SECONT, SEFAZ, SETADES, SEDH.	APEES, CBMES, CETURB, DETRAN, DPES, HPM, IDAF, IEMA, IPEM, JUCEES, PMES, RTV, SECULT, SEAG, SEDU, SEJUS, SESP, SESPORT, SESA.	PGE, SECTIDES
12	19	2



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 019/2017 PERÍODO: ABRIL A JULHO DE 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

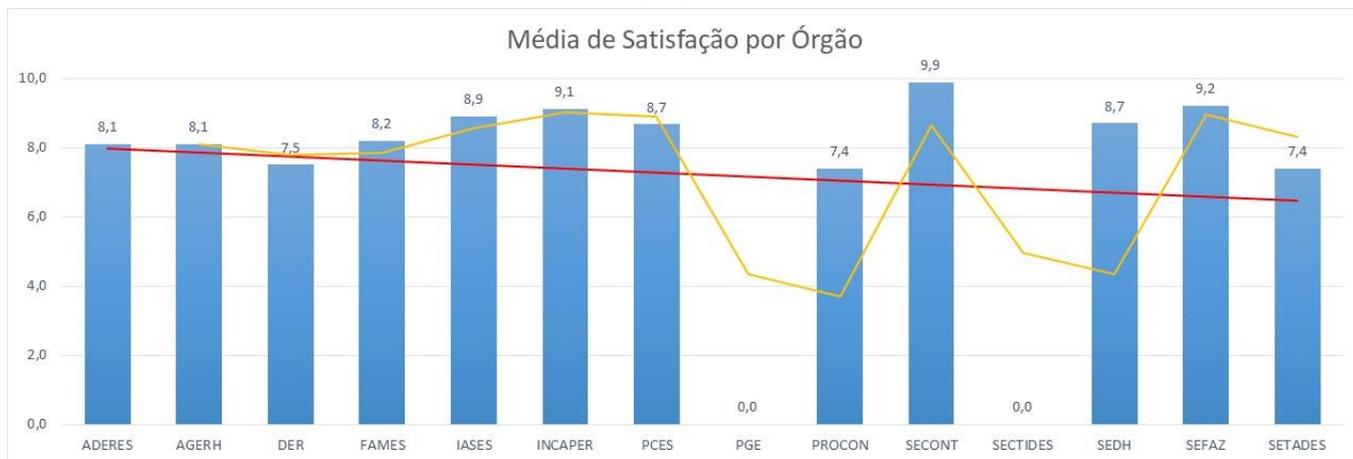


O gráfico 1 representa a média de satisfação por tipo de serviço. O item 11 que trata do tempo de resposta das cotações permanece sendo o atributo com menor média.

Nenhuma oficina foi obrigada a refazer serviços sendo assim o atributo 6 teve valor 0 (zero) aplicado.



Gráfico 2



Representando o nível de satisfação de cada órgão participantes, o gráfico 2 demonstra que todas as médias ficaram dentro da escala de avaliação satisfeito/muito satisfeito.

A PGE e SECTIDES não utilizaram os serviços no período avaliado.

QUALIDADE

Os atributos 1 a 7 desta avaliação são relacionados a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. O gráfico 3 apresenta um aumento na pontuação do item 5 que passou de 7,3 para 8,3 comparado ao período avaliado anteriormente, de dezembro de 2020 a março de 2021.

Gráfico 3





PRAZO

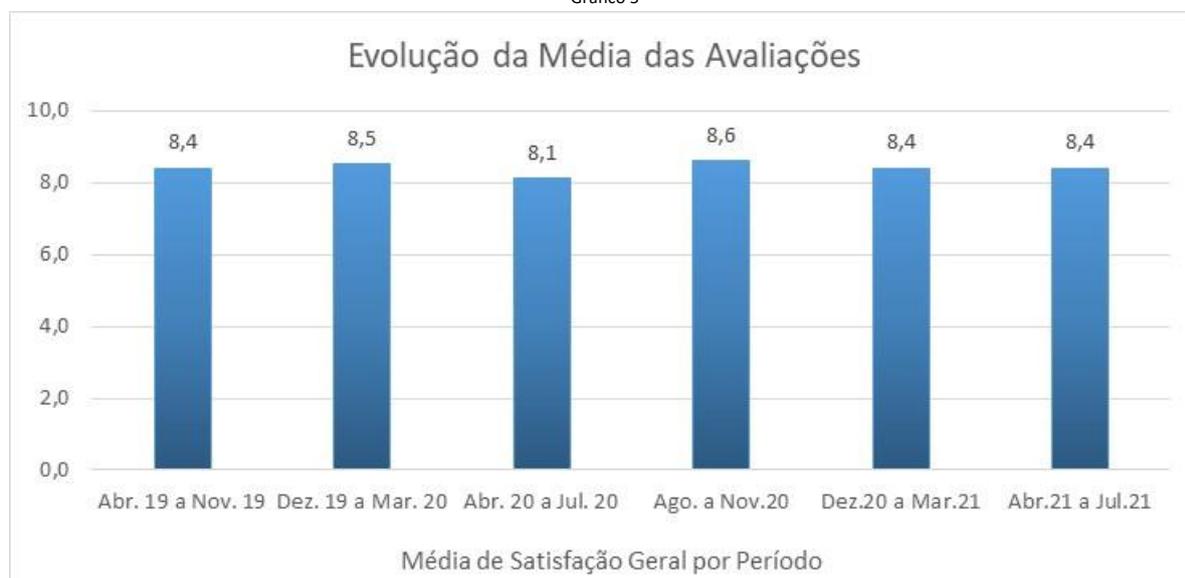
O gráfico 4 representa os atributos de 8 a 11, relacionados ao prazo dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. O item 11 que versa sobre o retorno das cotações permanece apresentando a menor média em todos os quadrimestres avaliados.

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 8,4 (oito vírgula quatro), 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 para ciência dos órgãos adesos.

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

Vitória/ES, 09 de dezembro de 2021.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Carolina Bratatto Dal Piaz, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Walter Rocha Sarmiento Junior, Rodrigo Pacheco Castro e Cleilson Bourguignon Costa.

Ciência da Contratada:

ASSINATURAS (6)

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

CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ
SUBGERENTE SUB-FG
SUCOR - SEGER - GOVES
assinado em 09/12/2021 16:35:34 -03:00

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES
GERENTE FG-GE
GECOR - SEGER - GOVES
assinado em 10/12/2021 09:49:07 -03:00

CLEILSON BOURGUIGNON COSTA
COORDENADOR DE PROJETOS COD-FG
SUCOR - SEGER - GOVES
assinado em 09/12/2021 16:39:08 -03:00

GLORIETE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA
REQUISITADO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 09/12/2021 17:36:25 -03:00

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR
GERENTE FG-GE
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 09/12/2021 17:20:28 -03:00

JEFFERSON LEANDRO DOS REIS FERNANDES
CIDADÃO
assinado em 09/12/2021 17:01:25 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 10/12/2021 09:49:09 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ (SUBGERENTE SUB-FG - SUCOR - 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-PV9ZCJ>