



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 019/2017**  
**PERÍODO: AGOSTO A NOVEMBRO 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 SA		
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**

<b>ATRIBUTOS</b>	<b>AVALIADO</b>	<b>NÃO AVALIADO</b>	<b>MÉDIA</b>
1 - Em relação as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e no contrato, como você avalia a Contratada?	8	0	8,8
2 - Como você avalia o suporte prestado pela empresa Contratada? (Fale conosco e Registre sua demanda)	6	2	7,7
3 - Em geral, como você avalia o sistema disponibilizado pela Contratada?	8	0	8,6
4 - Como você avalia os materiais fornecidos pelas Credenciadas? (oficinas)	8	0	8,6
5 - A quantidade de oficinas disponibilizadas pela contratada, atende adequadamente a demanda do Órgão?	8	0	8,1
6 - Alguma oficina foi obrigada a refazer algum serviço? Se sim, informar o número da ordem de serviço e o nome da oficina.	8	0	
7 - De maneira geral, como você avalia os serviços prestados pela credenciada? (Oficinas)	8	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.	7	1	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?	8	0	8,6
10 - Avalie o tempo de manutenção em oficinas.	8	0	9,0
11 - Com relação a tempo de resposta das Cotações, como você avalia as oficinas credenciadas?	8	0	6,1
<b>Média Geral de Satisfação</b>			<b>8,2</b>

### PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 019/2017 refere-se aos serviços prestados no período de agosto a novembro 2021, cabendo registrar que de 35 (trinta e cinco) órgãos e entidades adesos ao contrato, 8 (oito) responderam ao questionário após 3 (três) reenvios do formulário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM MAS NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
ADERES, AGERH, FAPES, IEMA, INCAPER, IPEM, SECONT, SESA.	APEES, CBMES, CETURB, DER, DETRAN, HPM, FAMES, IASES, IDAF, JUCEES, PCES, PGE, PMES, PROCON, RTV, SEAG, SECULT, SEDU, SEFAZ, SEJUS, SESP, SESPORT, SETADES, SCV, DPES, SEDH, SECTIDES	
8	27	



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 019/2017 PERÍODO: AGOSTO A NOVEMBRO DE 2021

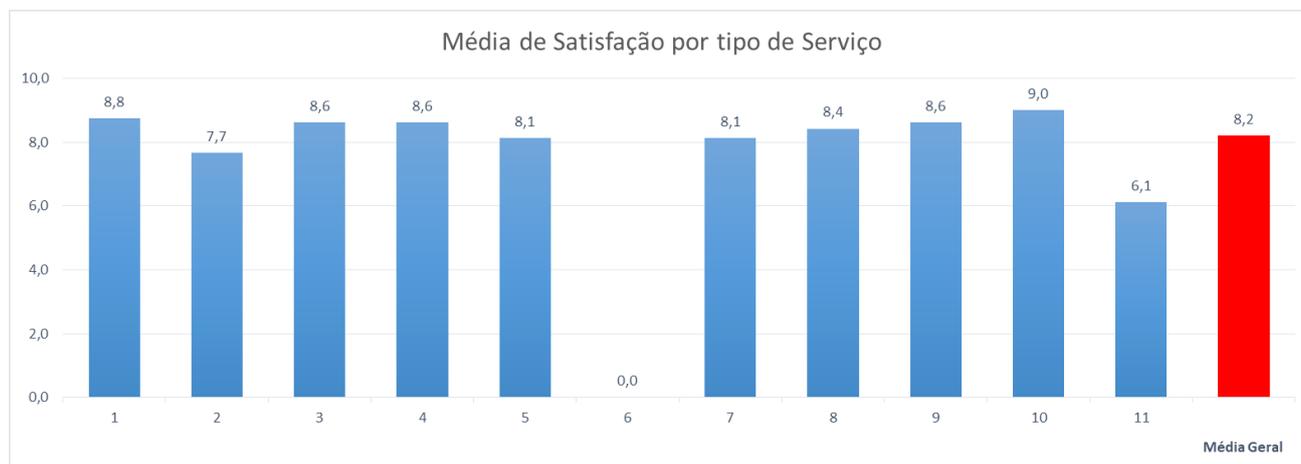
### GERAL

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

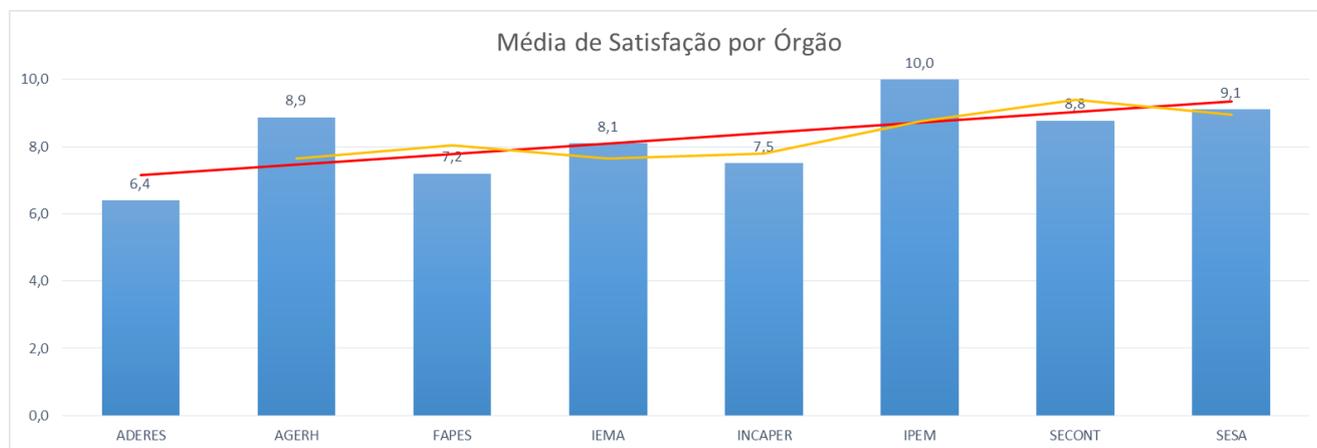


Representando a média de satisfação por tipo de serviço, o gráfico 1 demonstra que o item 11 vem sendo consecutivamente o atributo com menor média. Este atributo trata do tempo de resposta das cotações.

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



Gráfico 2



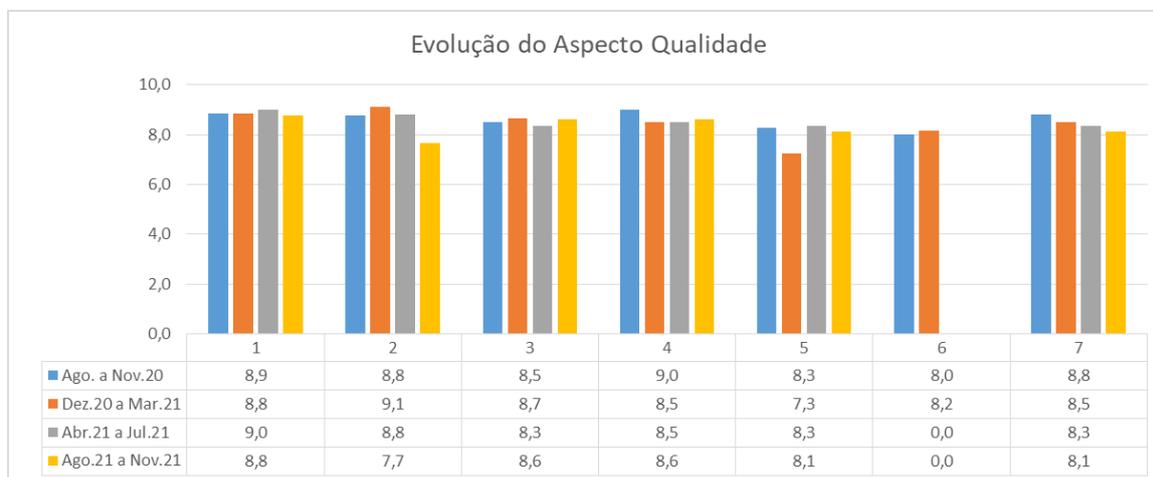
O gráfico 2 demonstra o nível de satisfação de cada órgão. Com menor média, o órgão ADERES discorre sobre dificuldade de contato pela ferramenta de chat e por telefone.

## 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 equilíbrio entre as médias quando comparadas ao período anterior, de abril a julho de 2021.

Gráfico 3

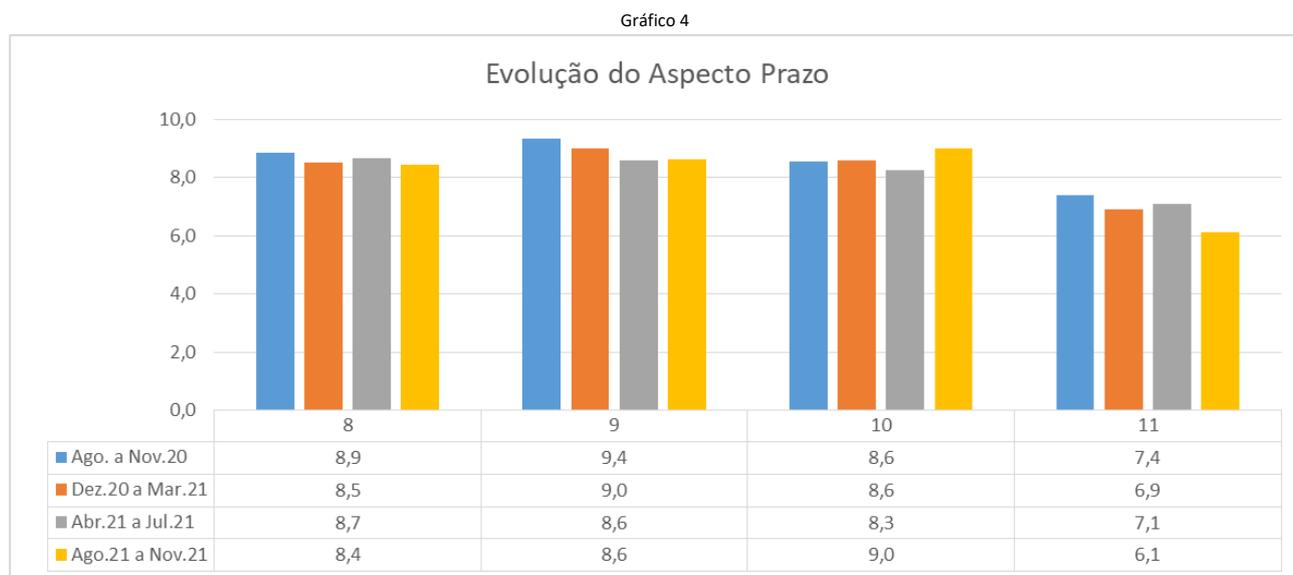




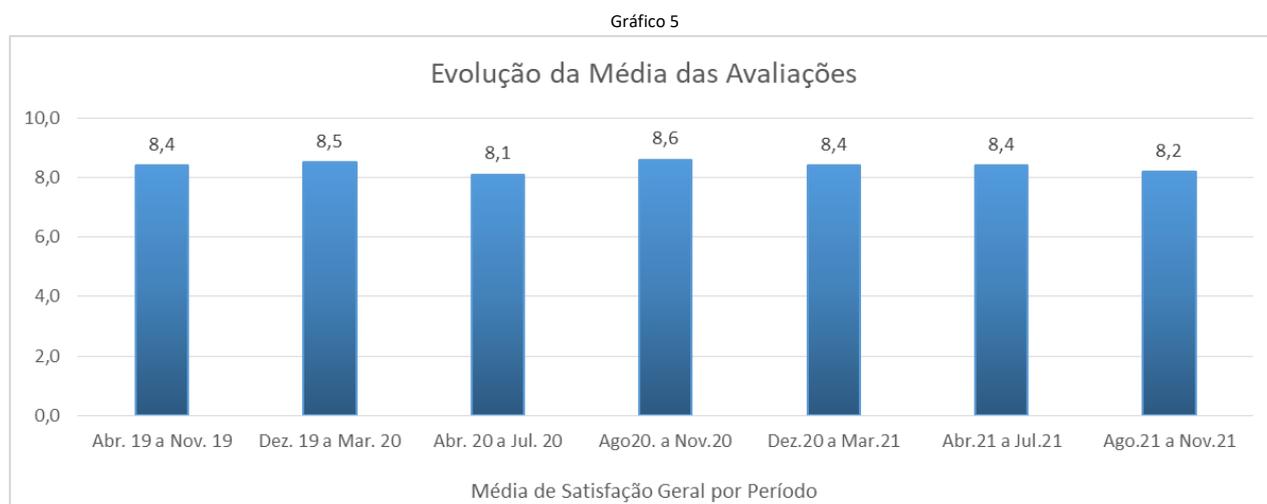
### PRAZO

O gráfico 4 representa os atributos de 8 a 11, relacionados ao prazo dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas.

O retorno das cotações, avaliado no atributo 11, permanece apresentando a menor média.



Por fim, faz-se necessário apresentar os resultados de períodos anteriores para análise de 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 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 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, 20 de maio de 2022.

**Comissão Gestora do Contrato:** Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Walter Rocha Sarmiento Junior, Graziela Simone Marques, Cleilson Bourguignon Costa.

**Ciência da Contratada:**

---

## ASSINATURAS (7)

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 08/06/2022 19:32:45 -03:00

**WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR**

GERENTE FG-GE  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 13/06/2022 09:49:06 -03:00

**GRAZIELA SIMONE MARQUES**

SUBGERENTE SUB-FG  
SUCOR - SEGER - GOVES  
assinado em 08/06/2022 15:51:49 -03:00

**JEFFERSON LEANDRO DOS REIS FERNANDES**

CIDADÃO  
assinado em 09/06/2022 17:22:05 -03:00

**GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**

REQUISITADO  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 13/06/2022 09:02:11 -03:00

**RODRIGO PACHECO CASTRO**

REQUISITADO  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 10/06/2022 09:56:26 -03:00

**CLEILSON BOURGUIGNON COSTA**

COORDENADOR DE PROJETOS COD-FG  
SUCOR - SEGER - GOVES  
assinado em 08/06/2022 16:51:57 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 13/06/2022 09:49:06 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por GISLENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR | 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/2022-8RSCV0>