



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 019/2017**  
**PERÍODO: DEZEMBRO/2019 a MARÇO/2020**

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**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 31/10/2021		
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 as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e no contrato, como você avalia a Contratada?	14	1	9,0
2 - Como você avalia o suporte prestado pela empresa Contratada? (Fale conosco e Registre sua demanda)	14	1	9,0
3 - Em geral, como você avalia o sistema disponibilizado pela Contratada?	14	1	8,2
4 - Como você avalia os materiais fornecidos pelas Credenciadas? (oficinas)	14	1	8,4
5 - A quantidade de oficinas disponibilizadas pela contratada, atende adequadamente a demanda do Órgão?	14	1	8,5
6 - Alguma oficina foi obrigada a refazer algum serviço? Se sim, informar o número da ordem de serviço e o nome da oficina.	14	1	-
7 - De maneira geral, como você avalia os serviços prestados pela credenciada? (Oficinas)	14	1	8,7



**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.	13	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?	14	1	8,8
10 - Avalie o tempo de manutenção em oficinas.	14	1	8,4
11 - Com relação a tempo de resposta das Cotações, como você avalia as oficinas credenciadas?	14	1	7,1
<b>Média Geral de Satisfação</b>			<b>8,5</b>

#### PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 019/2017 refere-se aos serviços prestados no período de dezembro de 2019 a março de 2020, cabendo registrar que de 32 (trinta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 15 (quinze) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO
ADERES, AGERH, CBMES, DER, HPM, IASES, IEMA, INCAPER, IPEM, JUCEES, PGE, PMES, RTV, SECONT, SETADES.	APEES, CETURB, DETRAN, FAMES, IDAF, PCES, PROCON, SECULT, SEDU, SEFAZ, SEJUS, SESP, SESPORT, DPES, SEDH, SECTI, SESA.



## **AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - CONTRATO 019/2017** **PERÍODO: DEZEMBRO/2019 a MARÇO/2020**

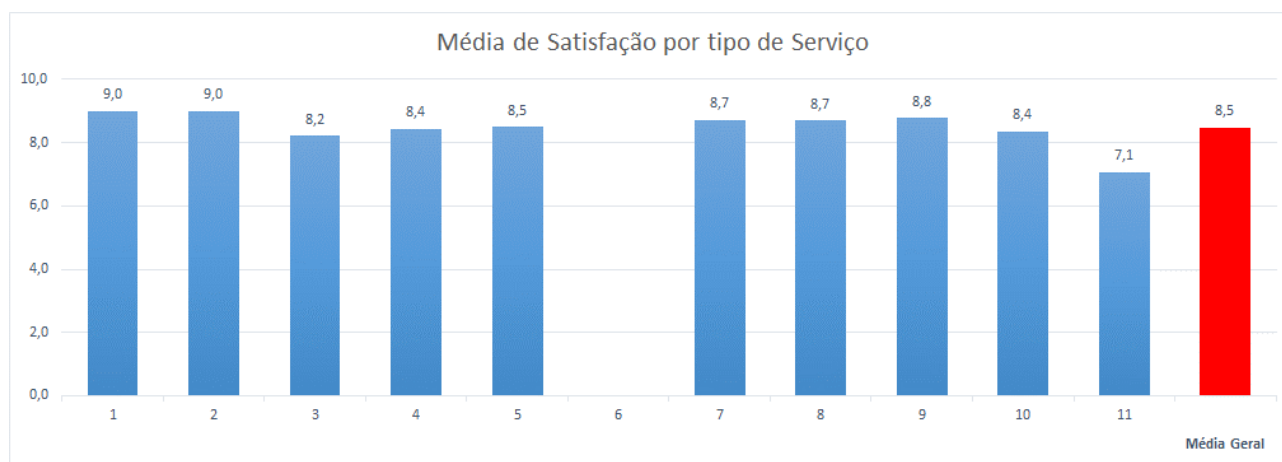
### **GERAL**

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:

E S C A L A D E A V A L I A Ç Ã O											
INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO			
NOTA	⇒	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

Gráfico 1

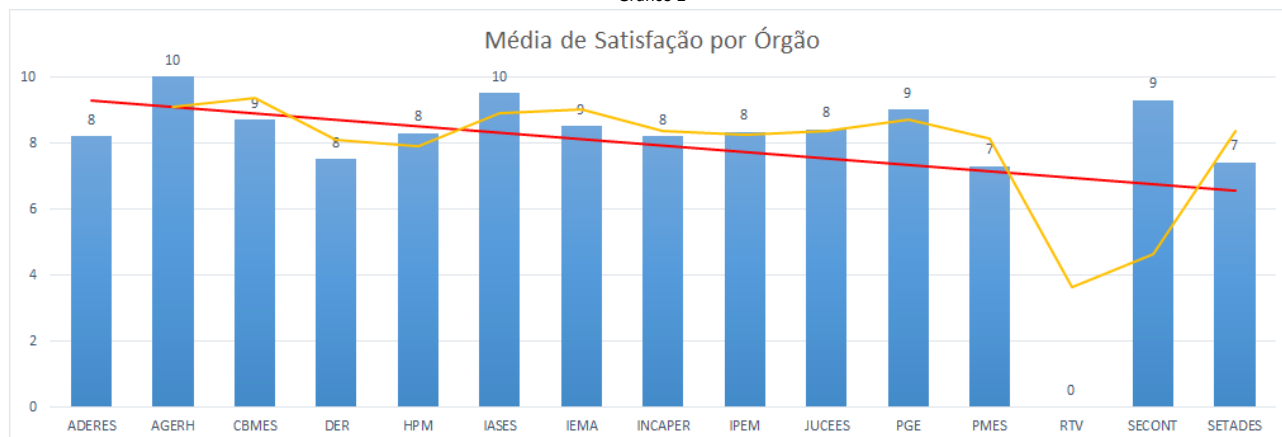


\*O atributo 6 (seis) não faz menção a média e sim a utilização de serviço específico, por este motivo não apresenta dados no gráfico.

O gráfico 1 apresenta a média de satisfação por tipo de serviço prestado. Nota-se um equilíbrio nas médias com exceção do atributo 11 que se refere ao tempo de retorno as solicitações de cotação. Quanto ao item 6 que trata da possibilidade de alguma oficina ter sido obrigada a refazer algum serviço, obtivemos a seguinte observação de um dos órgãos avaliadores: OFICINA JR SERVIÇOS E PEÇAS - OS: 7264328.



Gráfico 2



Representando a média por órgão, o gráfico 2 demonstra que todos estão dentro da escala de avaliação como satisfeitos e/ou muito satisfeitos.

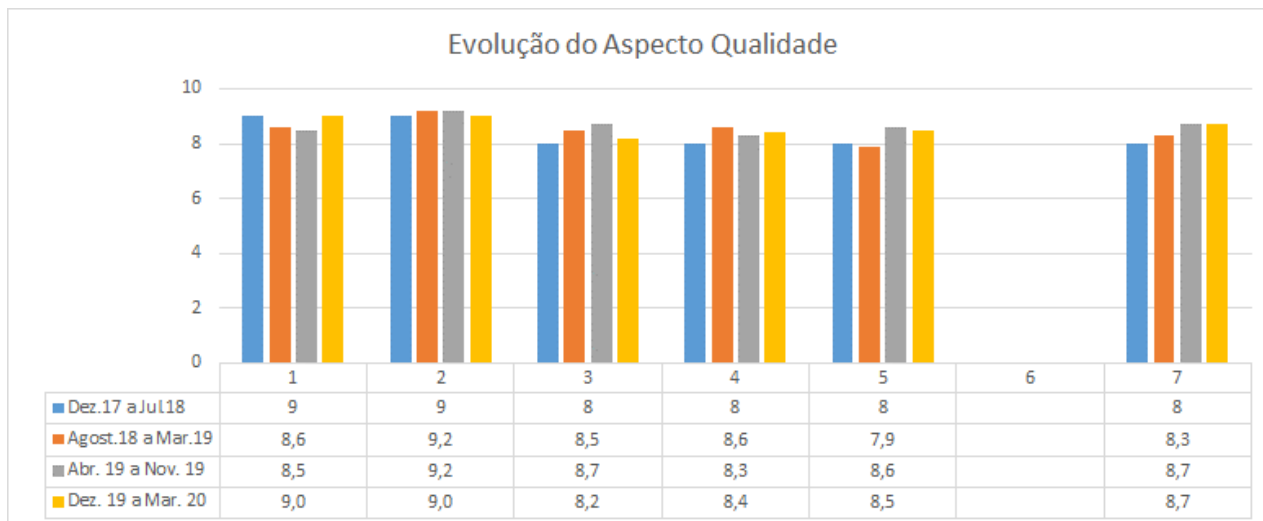
## QUALIDADE

Os atributos de 1 a 7 da avaliação aplicada são relacionados a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. Foram feitas algumas observações como:

- ✓ Dificuldade em utilizar o painel de indicadores do sistema, com filtros ruins, ocasionando trabalho manual para obtenção de parâmetros na gestão do contrato;
- ✓ Necessidade de mais oficinas credenciadas, especialmente oficinas de caminhões;
- ✓ Dificuldade em conseguir três orçamentos;
- ✓ Direcionamento inadequado do sistema para prestação dos serviços indicado, exemplo: em uma solicitação para lanternagem o sistema indica oficina de motos. Os filtros precisam ser mais atualizados e assertivos.



Gráfico 3

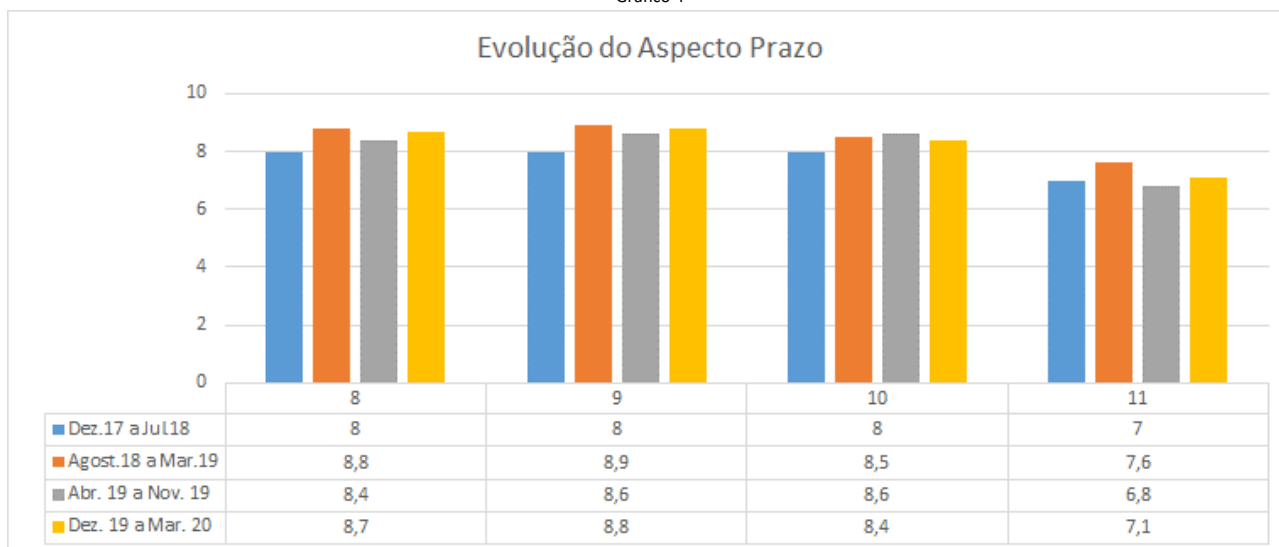


*\*o atributo 6 (seis) não faz menção a média e sim a utilização de serviço específico, por este motivo não apresenta dados no gráfico.*

### PRAZO

O gráfico 4 representa os atributos de 8 a 11, relacionados ao prazo dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. Na avaliação do período anterior (abril a novembro de 2019) o atributo 11 que diz respeito ao retorno das cotações se destacava negativamente com média 6,8 (seis vírgula oito). Essa observação continua sendo feita pelos órgãos e permanece sendo a menor média quando comparada aos demais serviços avaliados.

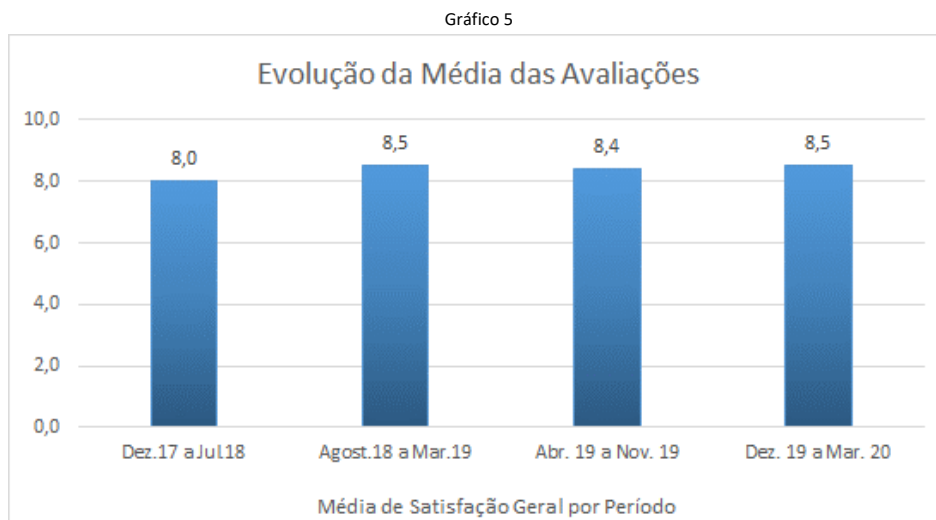
Gráfico 4





**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 – GÉCOR

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 8,5 (oito vírgula cinco), 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](http://www.compras.es.gov.br) para ciência dos órgãos adesos.

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

Vitória/ES, 27 de maio de 2020.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes / Darlan Báfica Goes / Walter Rocha Sarmiento Junior

**Ciência da Contratada:**

---