



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 019/2017

PERÍODO: AGOSTO/2020 a NOVEMBRO/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	8,9
2 - Como você avalia o suporte prestado pela empresa Contratada? (Fale conosco e Registre sua demanda)	14	1	8,8
3 - Em geral, como você avalia o sistema disponibilizado pela Contratada?	14	14	8,5
4 - Como você avalia os materiais fornecidos pelas Credenciadas? (oficinas)	14	0	9,0
5 - A quantidade de oficinas disponibilizadas pela contratada, atende adequadamente a demanda do Órgão?	14	0	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.	7	7	8,0
7 - De maneira geral, como você avalia os serviços prestados pela credenciada? (Oficinas)	14	0	8,8



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

PRAZO			
ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	MÉDIA
8 - Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.	14	0	8,9
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	9,4
10 - Avalie o tempo de manutenção em oficinas.	14	0	8,6
11 - Com relação a tempo de resposta das Cotações, como você avalia as oficinas credenciadas?	13	1	7,4
Média Geral de Satisfação			8,6

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 de 2020, cabendo registrar que de 34 (trinta e quatro) 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, APEES, DETRAN, FAMES, IDAF, IEMA, INCAPER, JUCEES, PGE, PROCON, SECONT, SECTI, SEJUS	CBMES, CETURB, DER, DFP, FAPES, HPM, IASES, IPEM, PCES, PMES, RTV, SCV, SECULT, SEDH, SEDU, SEFAZ, SESA, SESP, SESPORT, SETADES	
14	20	



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - CONTRATO 019/2017

PERÍODO: AGOSTO/2020 a NOVEMBRO/2020

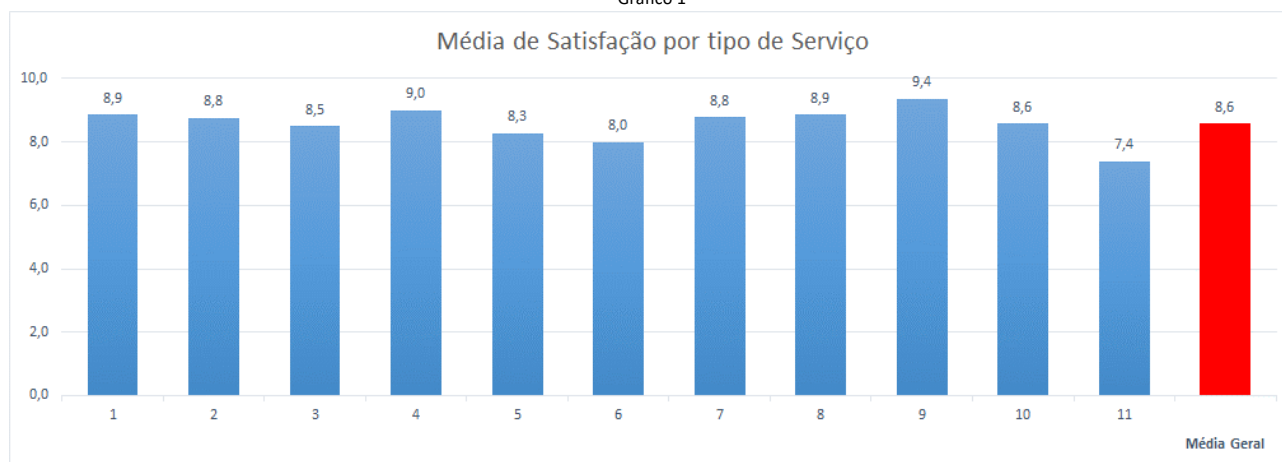
GERAL

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		

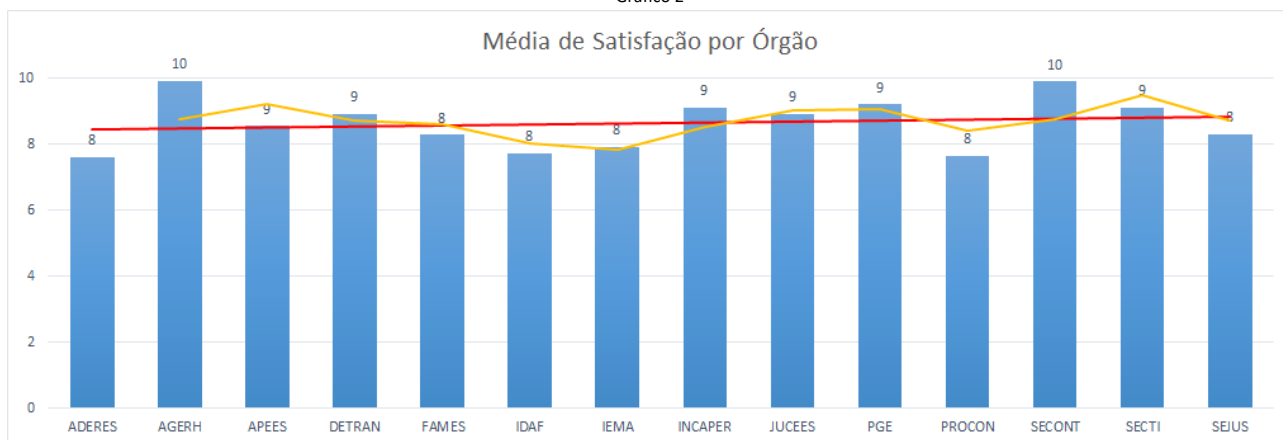
Gráfico 1



O gráfico 1 apresenta a média de satisfação por tipo de serviço prestado. Com menor média, o atributo 11 trata do tempo de retorno as solicitações de cotações em oficinas.



Gráfico 2

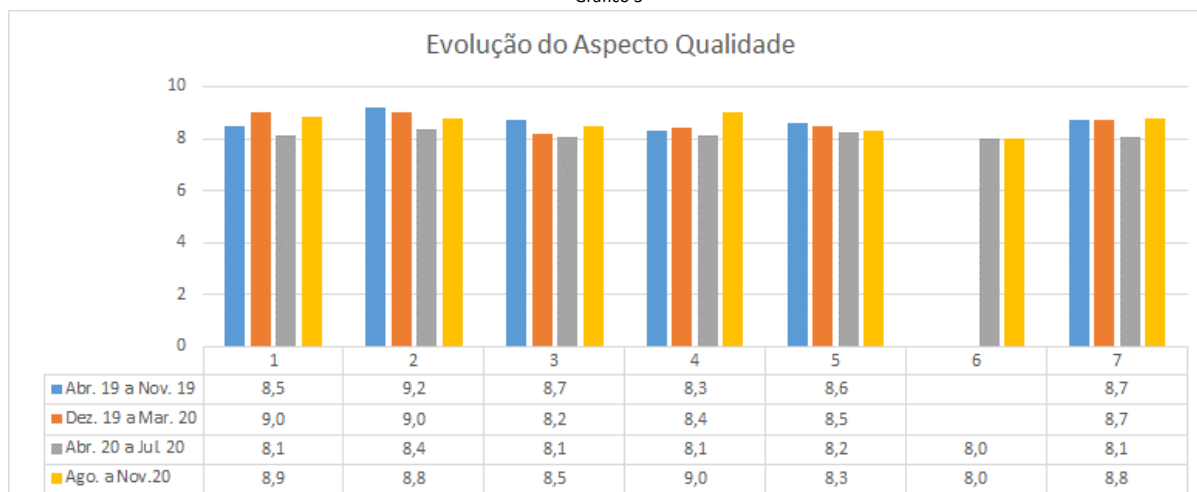


Representando a média de satisfação por órgão, o gráfico 2 demonstra que no geral todos os órgãos estão dentro da faixa bom/ótimo na escala de avaliação.

QUALIDADE

Os atributos de 1 a 7 desta avaliação são relacionados a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. Foi registrado na avaliação a observação de municípios com poucas oficinas credenciadas.

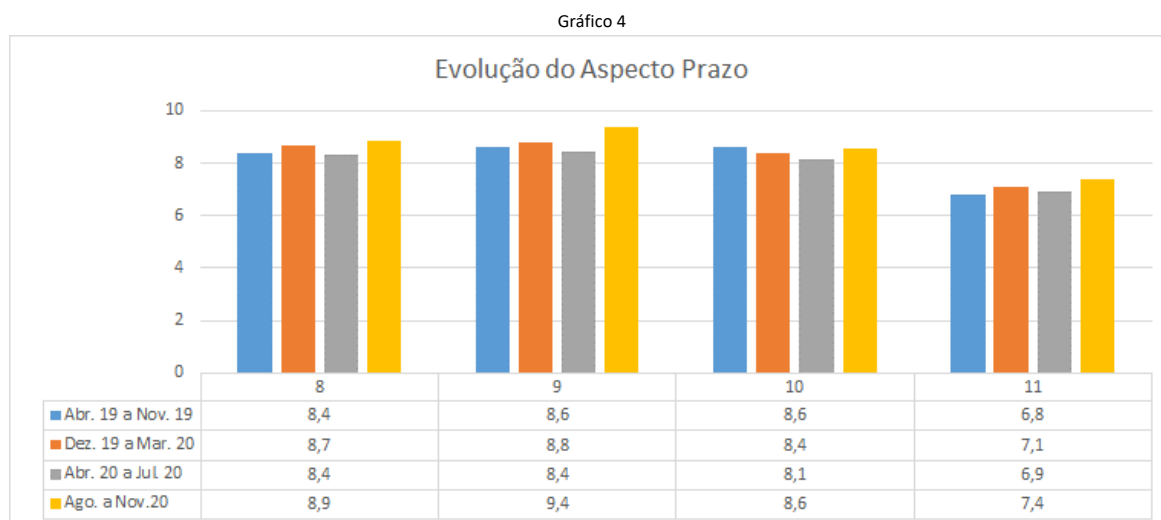
Gráfico 3





PRAZO

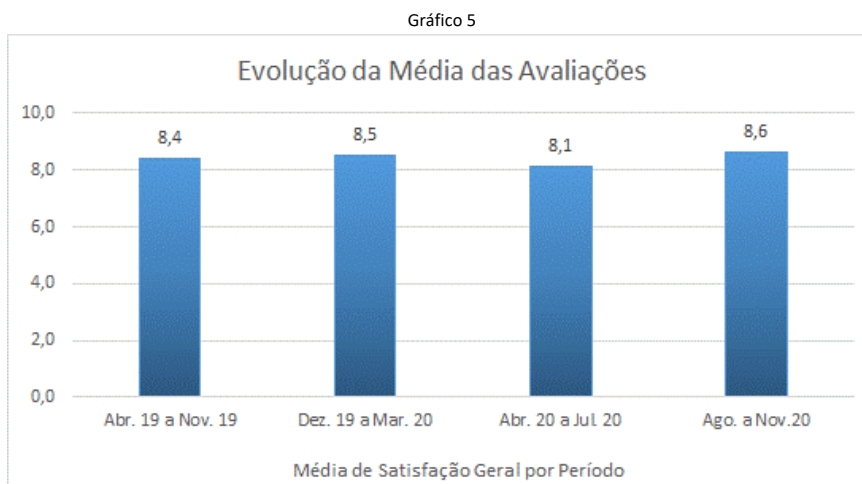
O gráfico 4 representa os atributos de 8 a 11, relacionados ao prazo dos serviços prestados pela empresa contratada e oficinas credenciadas. Apresentando as menores médias, o atributo 11 que trata sobre o retorno de cotações, continua sendo um ponto relevante na avaliação.



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



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



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 8,6 (oito vírgula seis), 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, 12 de março de 2021.

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

Ciência da Contratada:

ⁱDarlan Báfica Goes em gozo de férias de 01/03/2021 a 31/03/2021

ASSINATURAS (4)

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

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOR
assinado em 18/03/2021 11:03:05 -03:00

GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

REQUISITADO
SEGER - GECOV
assinado em 17/03/2021 15:28:30 -03:00

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOV
assinado em 17/03/2021 15:08:11 -03:00

CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ

SUBGERENTE SUB-FG
SEGER - SUCOR
assinado em 18/03/2021 16:18:56 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 18/03/2021 16:18:56 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISELENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR I 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/2021-4GSMXN>