



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO SETEMBRO A DEZEMBRO 2021.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO CONTRATO Nº 016/2016

DADOS DO CONTRATO

| | | | |
|--------------|--|--------------------|------------------|
| PROCESSO Nº: | 2020-K99FV (74953974) | DATA: | 2016 |
| CONTRATO Nº: | 016/2016 | UNIDADE GESTORA: | SUBAD/SEGER |
| CONTRATADO: | PAY LESS VIAGENS E TURISMO LTDA | | |
| CNPJ: | 39.822.176/0001-64 | VALOR DO CONTRATO: | R\$ 9.156.297,01 |
| VIGÊNCIA: | 27/12/2016 a 26/12/2021 | | |
| OBJETO: | PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS, NACIONAIS E INTERNACIONAIS, PARA ATENDER AOS INTERESSES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL. | | |

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

QUALIDADE

| ATRIBUTOS | AVALIADO | NÃO AVALIADO/NÃO UTILIZADO | MÉDIA |
|--|----------|----------------------------|-------|
| 1. Atendimento do consultor de viagem (Avaliar esse item considerando a presteza, agilidade e polidez do consultor (atendente da agência)) | 23 | 5 | 9,5 |
| 2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento) | 11 | 17 | 9,5 |
| 3. Fornecimento de informações ao usuário | 24 | 4 | 9,3 |
| 4. Atendimento nas substituições de bilhetes | 11 | 17 | 9,6 |
| 5. Atendimento de solicitações de providências para embarque de vôos (Avaliar esse item considerando a solução de problemas ocasionados por erros de emissão nos bilhetes) | 8 | 20 | 9,4 |
| 6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência | 14 | 14 | 9,4 |
| 7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes | 13 | 15 | 9,8 |
| 8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos | 11 | 17 | 9,5 |



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

| | | | |
|--|---|----|-----|
| 9. Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência | 4 | 24 | 8,8 |
|--|---|----|-----|

PRAZO

| ATRIBUTOS | AVALIADO | NÃO AVALIADO | MÉDIA |
|--|----------|--------------|-------|
| 10. Prazo de reembolso de bilhetes não utilizados (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de 45 dias, após a solicitação) | 10 | 18 | 9,3 |
| 11. Prazo de correção das deficiências nos fornecimentos de bilhetes (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de 1 (uma) hora, após o pedido) | 13 | 15 | 9,3 |
| 12. Prazo de entrega das solicitações de opções de vôos ao órgão (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de: 2 (duas) horas para viagens nacionais e 3 (três) horas para viagens internacionais, após solicitação) | 20 | 8 | 9,5 |
| 13. Prazo de entrega de bilhetes ao órgão, após a aprovação do ordenador de despesas (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de: 2 (duas) horas para viagens nacionais e 3 (três) horas para viagens internacionais, após solicitação) | 23 | 5 | 9,6 |

| | |
|----------------------------------|------------|
| Média Geral de Satisfação | 9,4 |
|----------------------------------|------------|



PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2021, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 28 (vinte e oito) responderam ao questionário conforme tabela abaixo.

| ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO | ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO | ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM MAS NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS |
|--|--|---|
| ADERES, APE, ARSP, DETRAN, DIO, FAMES, FAPES, HPM, IASES, IEMA, IPAJM, IPEM, JUCEES, PCES, PGE, PMES, PROCON, PRODEST, SCM, SEAMA, SECONT, SEDH, SEGER, SEP, SESA, SESPORT, SETADES, VG. | AGERH, CBMES, CEASA, CETURB, DER, DPE, ESESP, IDAF, IJSN, INCAPER, RTV, SCV, SEAG, SECOM, SECTIDES, SECULT, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEJUS, SESP, SEMOBI, SETUR | |
| 28 | 24 | |

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO

Com o objetivo de manter a qualidade e o nível da prestação do serviço, cujo objeto de contrato é a **Prestação de Serviços de Agenciamento e Fornecimento de Passagens Aéreas, Nacionais e Internacionais, para atender aos interesses da Administração Pública Estadual**, faz-se necessária a realização de Pesquisa de Satisfação do referido serviço junto aos Órgãos adesos ao contrato.

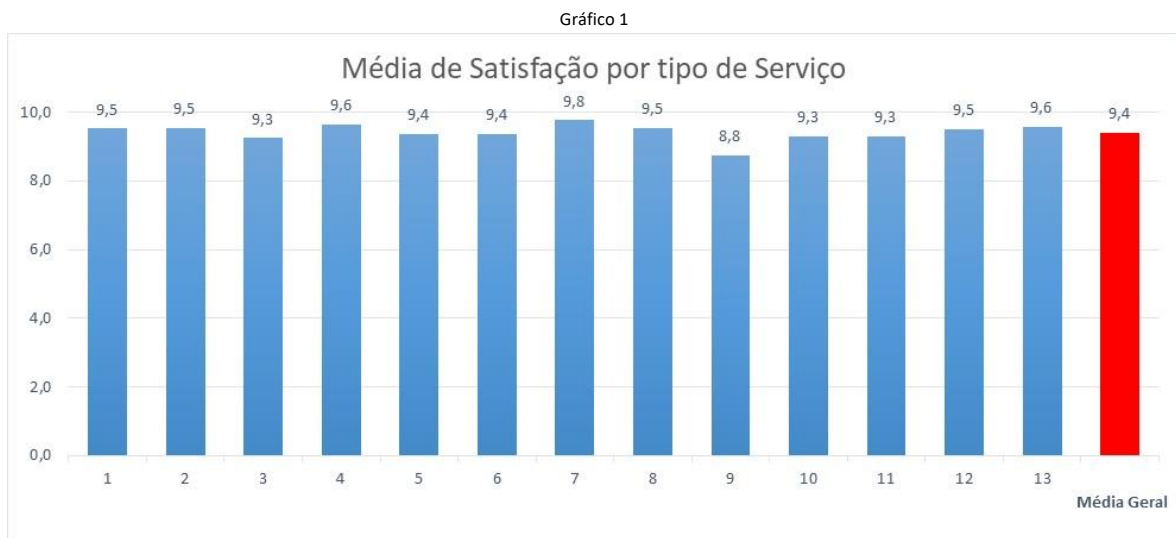
Considerando o nível de qualidade dos serviços, previsto no item 11 do Termo de Referência, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa é baseado na apuração final sobre a média geral dos atributos relativos à qualidade e prazo executados quadrimestralmente, ou seja, se o resultado da apuração final sobre a média geral 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.



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

Caso a média seja inferior a 6 pontos em quaisquer atributos relativos à qualidade e prazo, caberá à Contratada adotar ações e medidas preventivas para a melhoria do serviço.

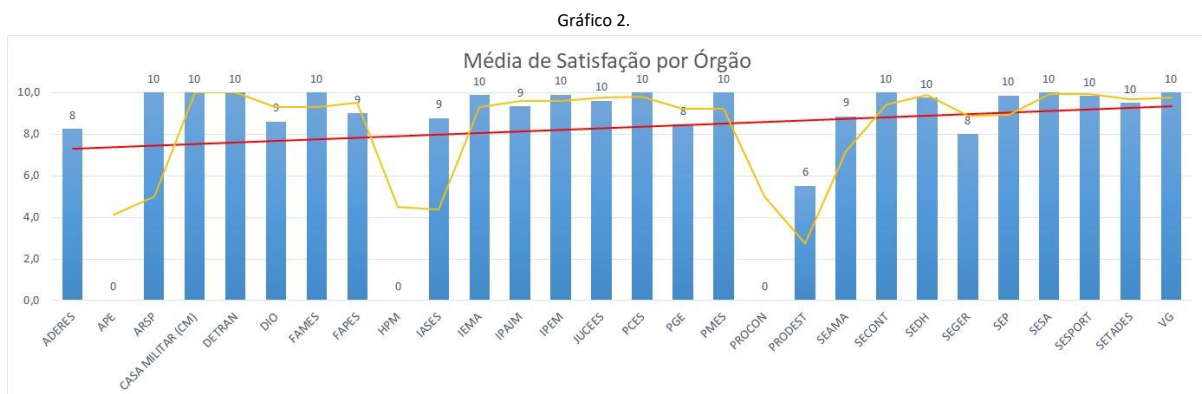
O gráfico a seguir representa a média de satisfação por tipo de serviço executado. Todas as médias estão dentro da escala bom/ótimo de avaliação.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

Representando a média de satisfação pelos órgãos participantes da avaliação, o gráfico 2 demonstra que do total de órgãos que utilizaram os serviços, 64% alcançaram a média máxima. O Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo - Prodest menciona que não conseguiu orientações e não obteve retorno referente a um atendimento.

Os órgãos com valor 0 (zero) participaram da pesquisa mas não atribuíram notas por não terem utilizado os serviços no período.

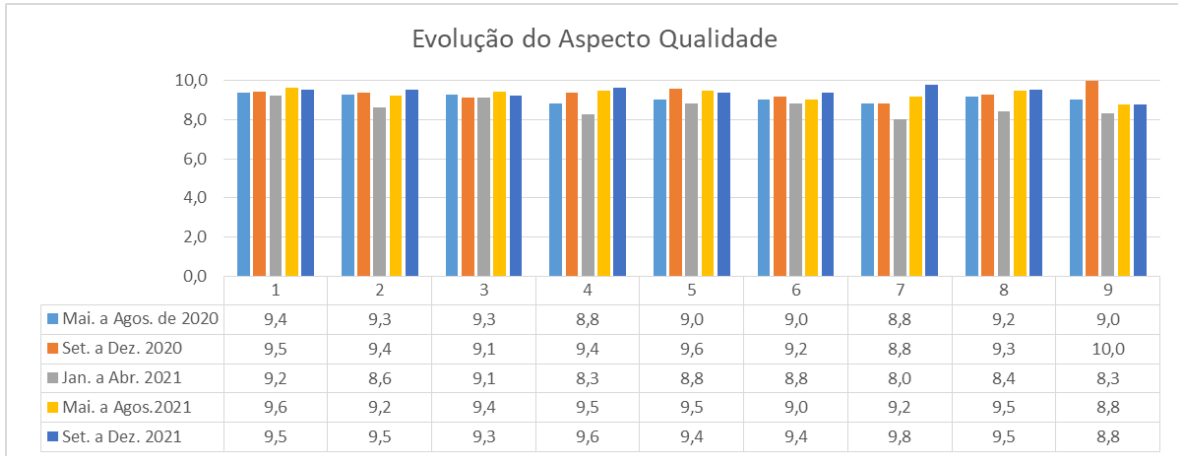


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022)



Além da média de satisfação por órgão, será demonstrada através dos gráficos 3 e 4, a evolução de satisfação dos aspectos “Qualidade” e “Prazo”.

Gráfico 3.

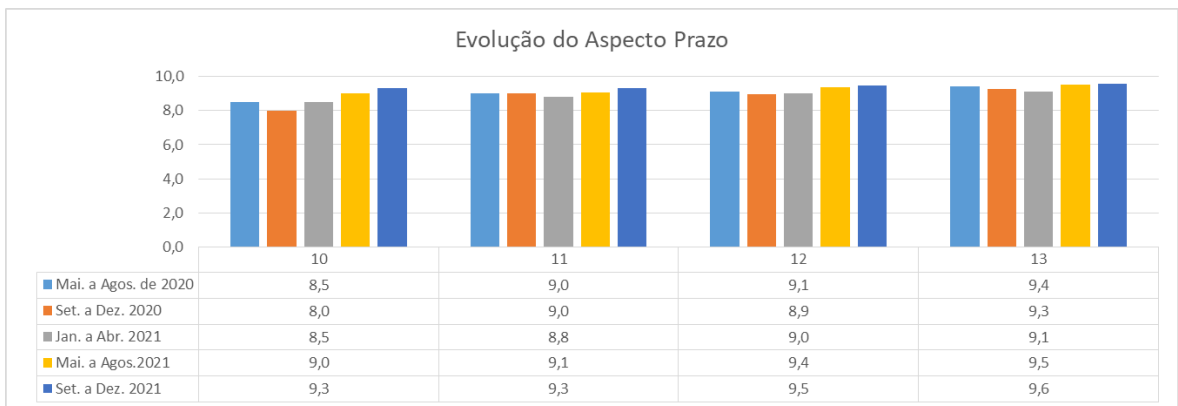


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

*O item 9 trata da disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitadas à agência. O mesmo é avaliado somente quando utilizado.

O gráfico 3 apresenta o resultado da média no que diz respeito à qualidade, por tipo de atributo. Observa-se um equilíbrio entre as médias quando comparadas aos dois quadrimestres anteriores.

Gráfico 4.



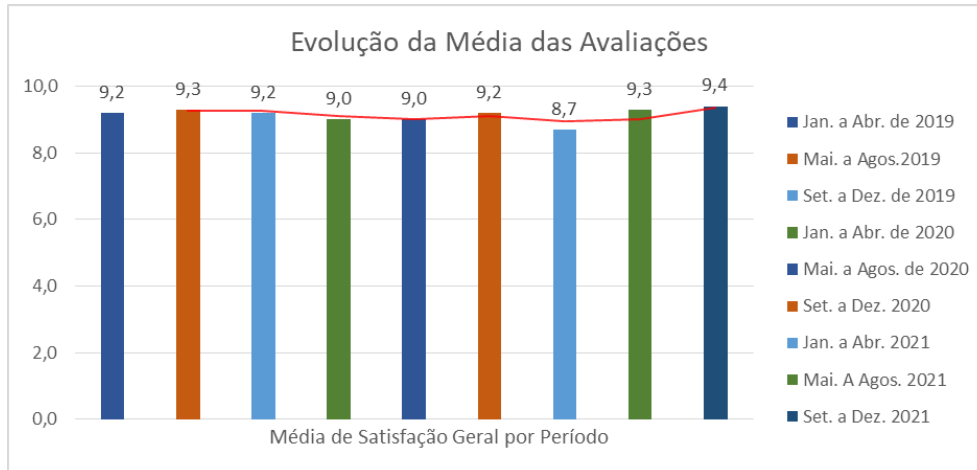
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

Representando a evolução do aspecto prazo, o gráfico 4 demonstra um discreto aumento das médias em todos os atributos avaliados.



Quanto ao resultado dos períodos anteriores, faz-se necessário apresentar, no sentido de analisar graficamente a evolução da média sobre o nível de satisfação geral.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

As avaliações são realizadas para apurar o nível de satisfação dos serviços em cada período, como pode ser visto no gráfico 5.

Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos relativos à qualidade e prazo sobre os serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2021, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 6 (seis) pontos, conforme previsto no item 11 do Termo de Referência.

A CONTRATADA obteve **9,4** (nove virgula quatro) pontos, permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos, por meio do Portal de Contratos do Governo do Estado, no sítio: www.contratos.es.gov.br, e a contratada será cientificada.

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

Vitória, 11 de abril de 2022.

Comissão Gestora do Contrato: Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Gloriete Maria dos Santos Almeida, Rodrigo Pacheco Castro e Cleides Calisto Duarte.

Ciência da Contratada

ASSINATURAS (6)

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 18/04/2022 16:52:16 -03:00

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 19/04/2022 11:15:03 -03:00

GLORIETE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

REQUISITADO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 19/04/2022 16:55:43 -03:00

RODRIGO PACHECO CASTRO

REQUISITADO
GECOV - SEGER - GOVES
assinado em 19/04/2022 16:04:42 -03:00

CLEIDES CALISTO DUARTE

ASSISTENTE GESTAO - DT
SUCOR - SEGER - GOVES
assinado em 19/04/2022 10:50:45 -03:00

JOSE ROBERTO MONTEIRO DA SILVA PEDRO

CIDADÃO
assinado em 28/04/2022 13:02:11 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 28/04/2022 13:02:11 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISELENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR I 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-RVS6D7>