



## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO MAIO A AGOSTO DE 2020.

### 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\$ 8.268.654,86
VIGÊNCIA:	27/12/2016 a 26/12/2020		
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	MÉDIA
1. Atendimento do consultor de viagem (Avaliar esse item considerando a presteza, agilidade e polidez do consultor (atendente da agência))	11	18	9,4
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	4	25	9,3
3. Fornecimento de informações ao usuário	10	19	9,3
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	6	23	8,8
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)	4	25	9,0
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	4	25	9,0
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	4	25	8,8
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	6	23	9,2

**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	25	9,0
--	---	----	-----

**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)	6	23	8,5
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)	3	26	9,0
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)	10	19	9,1
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)	11	18	9,4
<b>Resultado da média geral de satisfação</b>			<b>9,0</b>



### **PARTICIPANTES DA PESQUISA**

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços prestados no primeiro quadrimestre de 2020, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 29 (vinte e nove) responderam ao questionário conforme tabela abaixo.

**Cabe ressaltar que em cumprimento ao Decreto Nº 4601, de 18 de março de 2020, ficou vedada a participação de servidores públicos em eventos que exigisse deslocamento internacional ou interestadual, motivo pelo qual muitos órgãos que participaram da pesquisa responderam que não utilizaram os serviços.**

<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO</b>	<b>ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM MAS NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS</b>
CBMES, FAPES, PCES, PGE, PMES, SCM, SEDES, SEG, SEJUS, SETADES.	AGERH, APE, CETURB, DER, DETRAN, DFP, ESESP, IDAF, IJSN, INCAPER, IPEM, PRODEST, RTV, SEAG, SEAMA, SECOM, SECTI, SEDH, SEDU, SEDURB, SEGER, SESPORT, SEMOBI.	ADERES, ARSP, CEASA, DIO, HPM, FAMES, IASES, IEMA, IPAJM, JUCEES, PROCON, SCV, SECONT, SECULT, SEFAZ, SEP, SESP, SETUR, VG.
<b>10</b>	<b>23</b>	<b>19</b>

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

### **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.



**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**

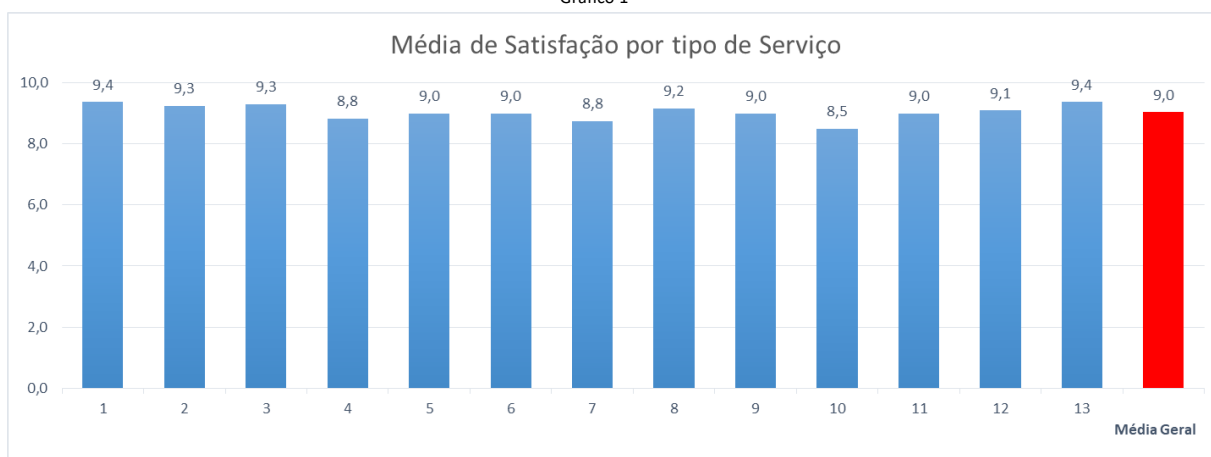
**ESCALA DE AVALIAÇÃO**

NOTA ⇒	<b>INSATISFEITO</b>		<b>POUCO SATISFEITO</b>			<b>SATISFEITO</b>			<b>MUITO SATISFEITO</b>	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<b>PÉSSIMO</b>		<b>RUÍM</b>			<b>BOM</b>			<b>ÓTIMO</b>	

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, conforme tabela de escala de avaliação apresentada acima.

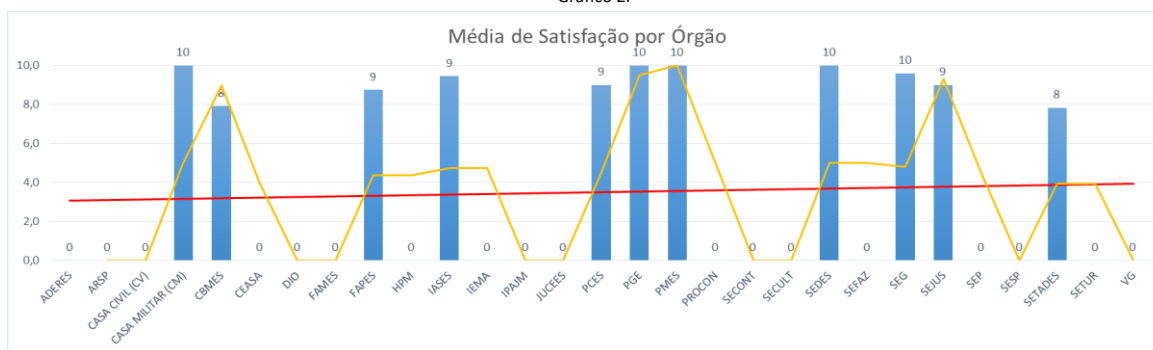
Gráfico 1



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

O gráfico 2 representa a média de satisfação por órgão, demonstrando o nível da qualidade geral sobre os serviços executados no período.

Gráfico 2.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

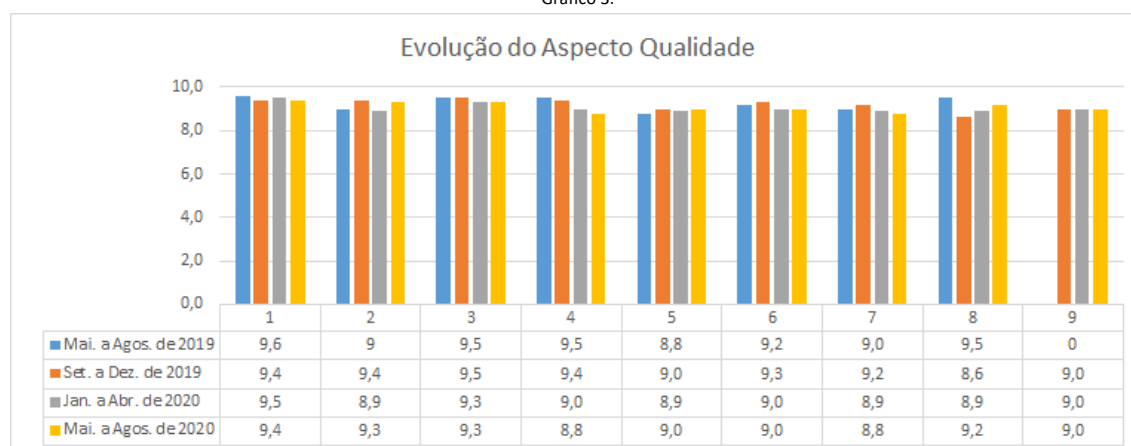
Observa-se que os órgãos participantes da pesquisa que utilizaram os serviços no período de maio a agosto 2020 tiveram nível de satisfação bom/ótimo. Os órgãos com valor 0 (zero) participaram da pesquisa mas não atribuíram notas por não terem utilizados os serviços no período, considerando o cenário de pandemia.



**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**

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.

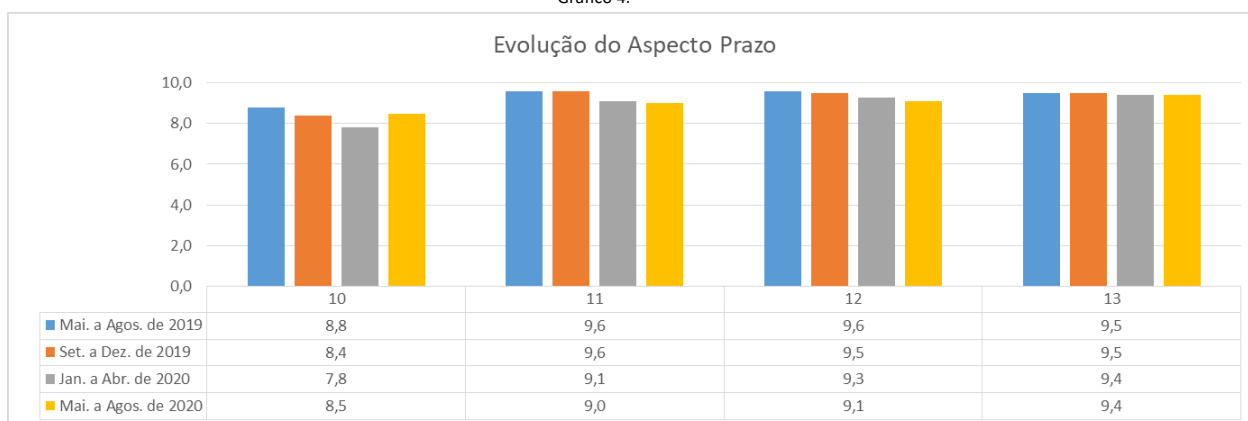


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

\*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, comparado às 3 (três) últimas avaliações. Todas as médias se mantiveram superiores a 6 (seis) pontos, conforme prevê o item 11 do Termo de Referência.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

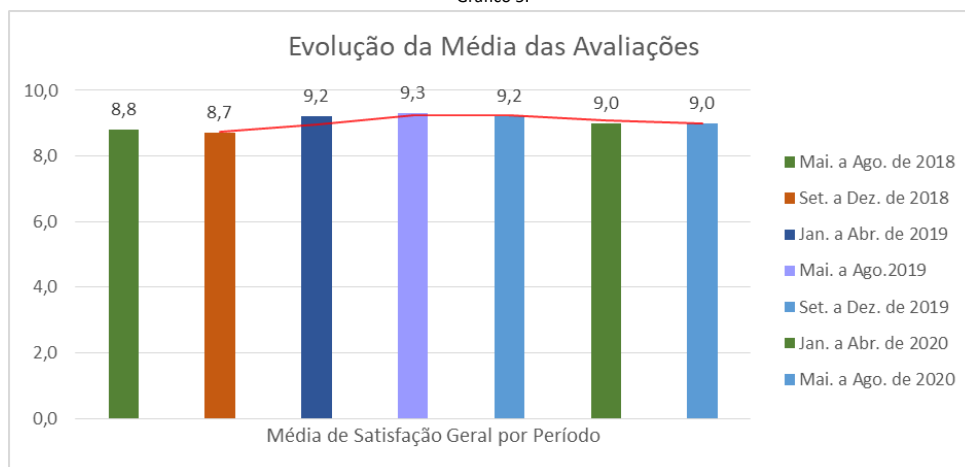
Se comparado ao mesmo período do ano de 2019 (maio a agosto), o gráfico 4 demonstra que as médias dos atributos 11 e 12 tiveram uma pequena queda.

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.



**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**

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

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 segundo quadrimestre de 2020, o resultado final da avaliação manteve valor superior a 6 (seis) pontos, conforme previsto no item 11 do Termo de Referência.

A CONTRATADA obteve **9,0** (nove) 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](http://www.contratos.es.gov.br), e a contratada será cientificada.

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

Vitória, 10 de novembro de 2020.

**Comissão Gestora do Contrato:** Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Walter Rocha Sarmento Junior, Carolina Bragatto Dal Piaç, Gloriete Maria dos Santos Almeida

---

Ciência da Contratada

## ASSINATURAS (5)

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

**WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR**  
FISCAL TITULAR (CONTRATO Nº016/2016 PAYLESS  
VIAGENS/SEGER)  
SEGER - SEGER  
assinado em 25/11/2020 14:24:59 -03:00

**SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES**  
GERENTE FG-GE  
SEGER - GECOR  
assinado em 25/11/2020 17:48:02 -03:00

**CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**  
SUBGERENTE SUB-FG  
SEGER - SUCOR  
assinado em 26/11/2020 13:54:58 -03:00

**GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**  
REQUISITADO  
SEGER - GECOV  
assinado em 25/11/2020 14:34:37 -03:00

**ROBERTO PEDRO**  
CIDADÃO  
assinado em 25/11/2020 14:41:22 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 26/11/2020 13:54:58 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR (FISCAL TITULAR (CONTRATO Nº016/2016 PAYLESS VIAGENS/SEGER) -  
SEGER - SEGER)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2020-BZ44WP>