



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO SETEMBRO A DEZEMBRO 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\$ 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	MÉDIA
1. Atendimento do consultor de viagem (Avaliar esse item considerando a presteza, agilidade e polidez do consultor (atendente da agência))	20	7	9,5
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	5	22	9,4
3. Fornecimento de informações ao usuário	18	9	9,1
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	13	14	9,4
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)	10	17	9,6
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	10	17	9,2
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	12	15	8,8
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	11	16	9,3

**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	5	22	10
---	----------	-----------	-----------

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)	12	15	8,0
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)	11	16	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)	18	9	8,9
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)	20	7	9,3
Resultado da média geral de satisfação			9,2



PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 016/2016, refere-se aos serviços prestados no terceiro quadrimestre de 2020, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 27 (vinte e sete) 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.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM A AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM MAS NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
AGERH, ARSP, CBMES, DIO, FAPES, IEMA, IPAJM, IPEM, PGE, PMES, SCV, SEAMA, SECULT, SEDES, SEDH, SEG, SEJUS, SEP, SESPORT, SEMOBI, SESA	ADERES, APE, CEASA, DER, DETRAN, DSPM, ESESP, FAMES, IASES, IDAF, IJSN, INCAPER, JUCEES, PC, PRODEST, RTV, SCM, SEAG, SECOM, SECTI, SEDU, SEDURB, SEFAZ, SESP, SETADES,	CETURB, PROCON, SECONT, SEGER, SETUR, VG
21	25	6

Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

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.



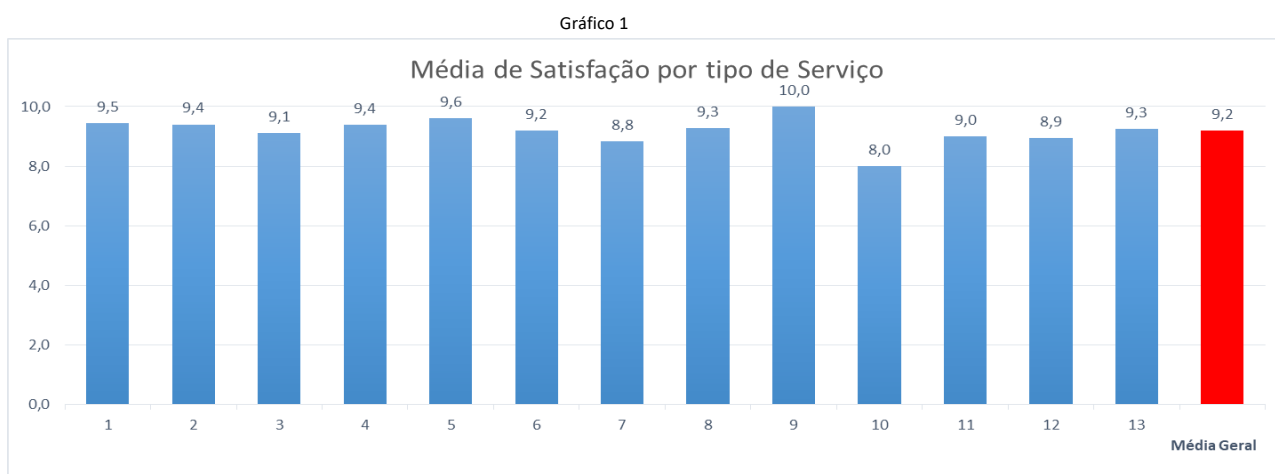
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

ESCALA DE AVALIAÇÃO

NOTA ⇒	INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO		MUITO SATISFEITO	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	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.

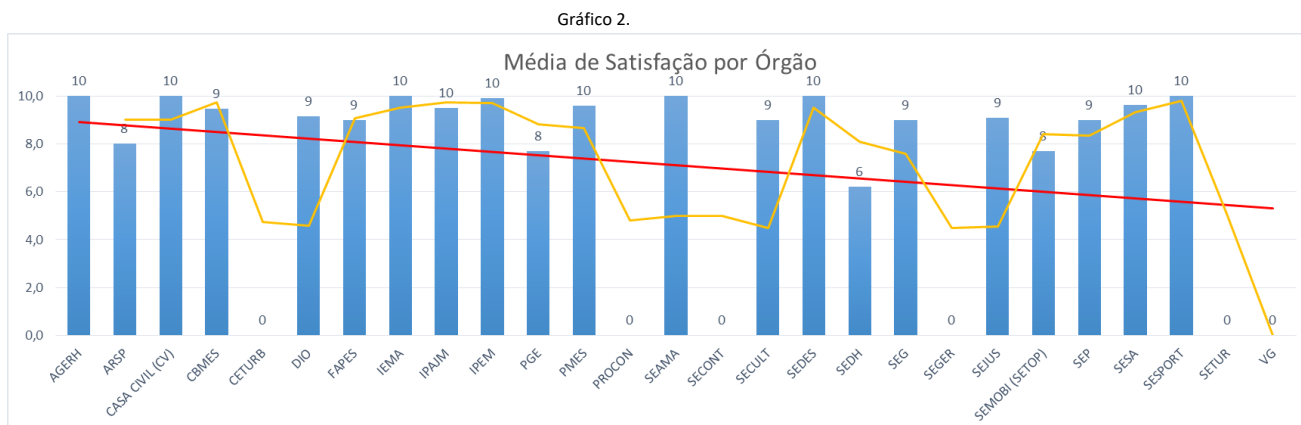
O gráfico a seguir representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme tabela de escala de avaliação apresentada acima.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

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

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.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).



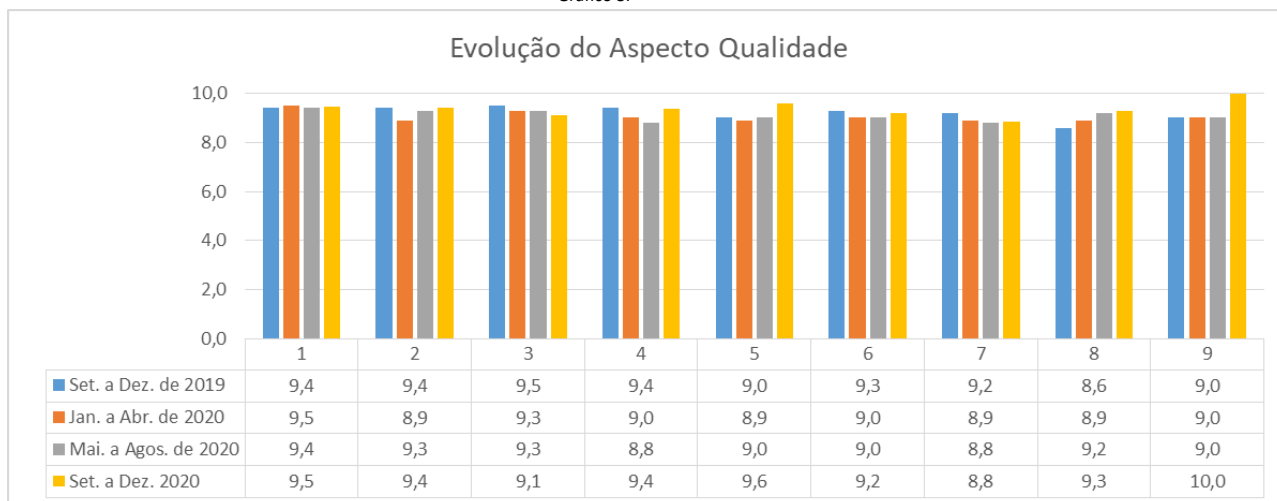
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

Nota-se que dos órgãos participantes da pesquisa que utilizaram os serviços no período de setembro a dezembro de 2020, 81% (oitenta e um por cento) avaliaram os serviços com nível de satisfação ótimo/muito satisfeito (9 – 10), conforme escala de avaliação.

A Secretaria de Estado de Direitos Humanos – SEDH que apresenta média de 6 (seis) em seu nível de satisfação, relata ter dois bilhetes para reembolso e que não recebeu retorno por parte da contratada. Os dois bilhetes farão 1 ano de emitidos em 10/02/2021.

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.



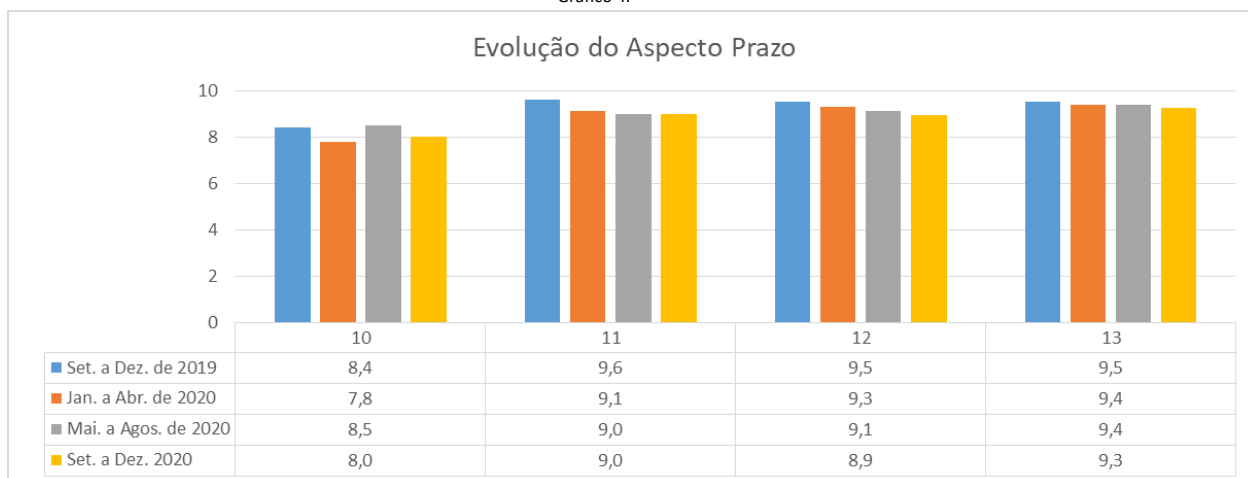
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

*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 aos 3 últimos quadrimestres avaliados. Podemos observar que todos os itens mantiveram médias superiores a 6 (seis) pontos.



Gráfico 4.

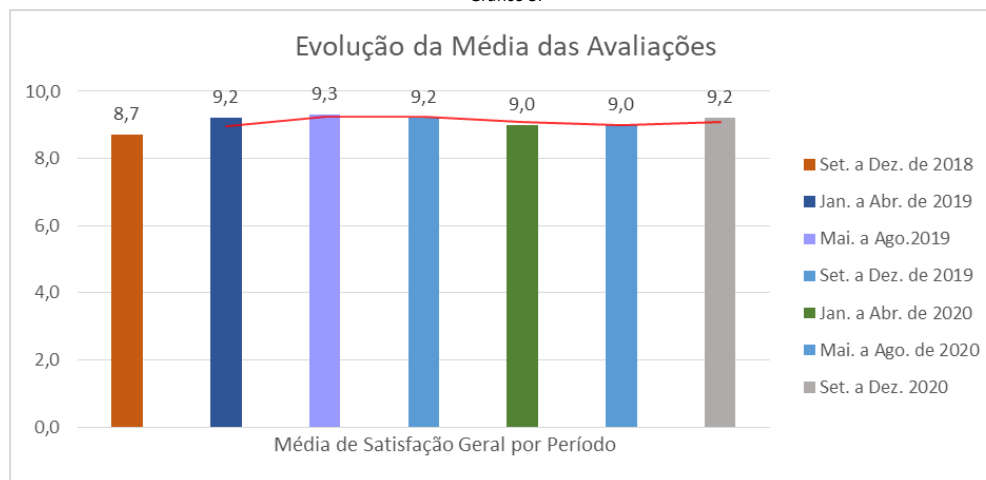


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

Se comparado ao mesmo período do ano de 2019 (setembro a dezembro), o gráfico 4 demonstra que as médias dos atributos 10 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.

Gráfico 5.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2021).

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



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

A CONTRATADA obteve **9,2** (nove virgula dois) 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, 25 de janeiro de 2021.

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

José Roberto Monteiro da Silva Pedro
Ciência da Contratada

ⁱServidora Carolina Bragatto Dal Piaz em gozo de férias de 11/01/2021 a 10/02/2021.

ASSINATURAS (4)

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

WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOV
assinado em 05/03/2021 10:32:09 -03:00

SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES

GERENTE FG-GE
SEGER - GECOR
assinado em 05/03/2021 10:22:30 -03:00

GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA

REQUISITADO
SEGER - GECOV
assinado em 05/03/2021 10:31:52 -03:00

ROBERTO PEDRO

CIDADÃO
assinado em 05/03/2021 10:07:37 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 05/03/2021 10:32:09 (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-BF9KFW>