



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.



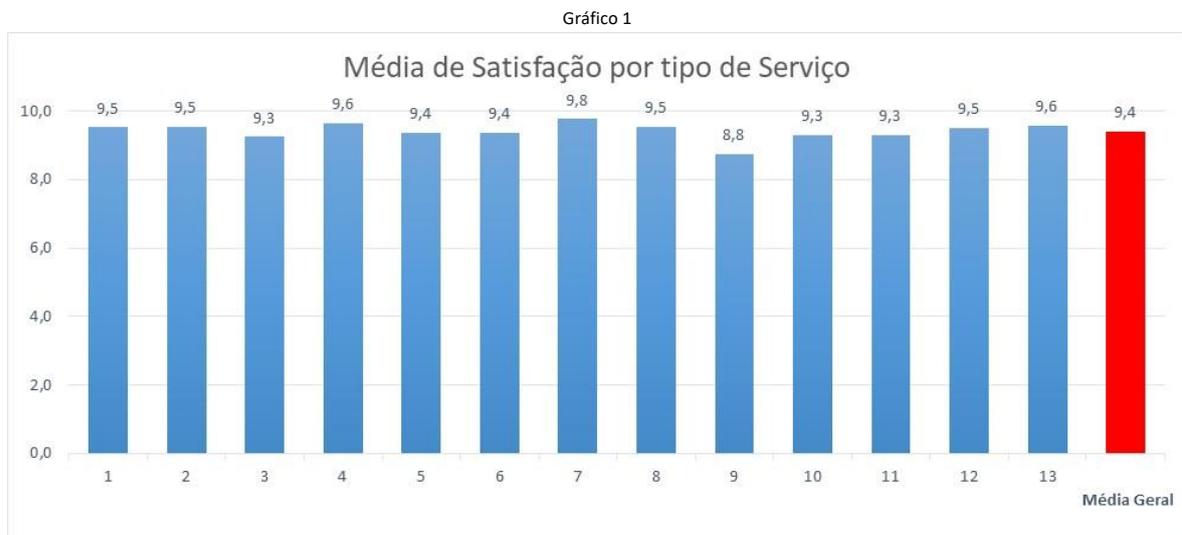
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

E S C A L A D E A V A L I A Ç Ã O

NOTA →	INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO	
	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.

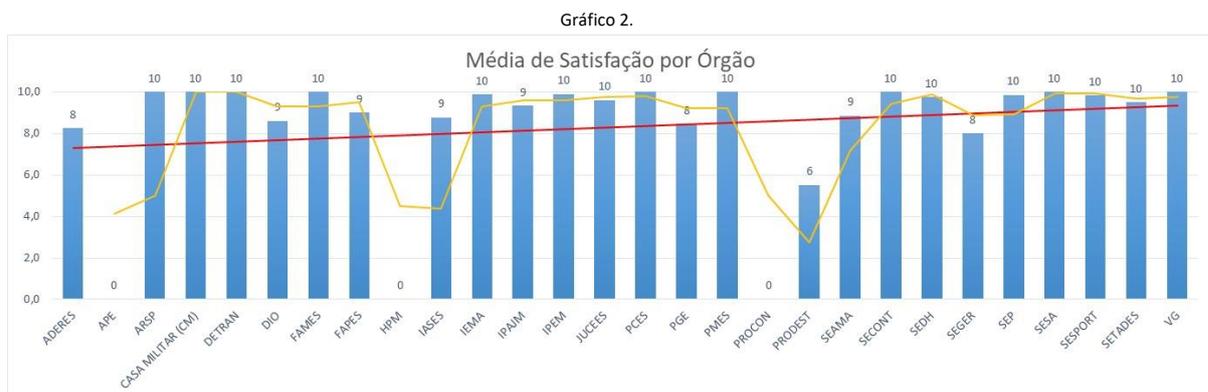
O gráfico a seguir representa a média de satisfação por tipo de serviço executado. Todas as médias estão dentro da escala bom/ótimo de avaliação.



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.

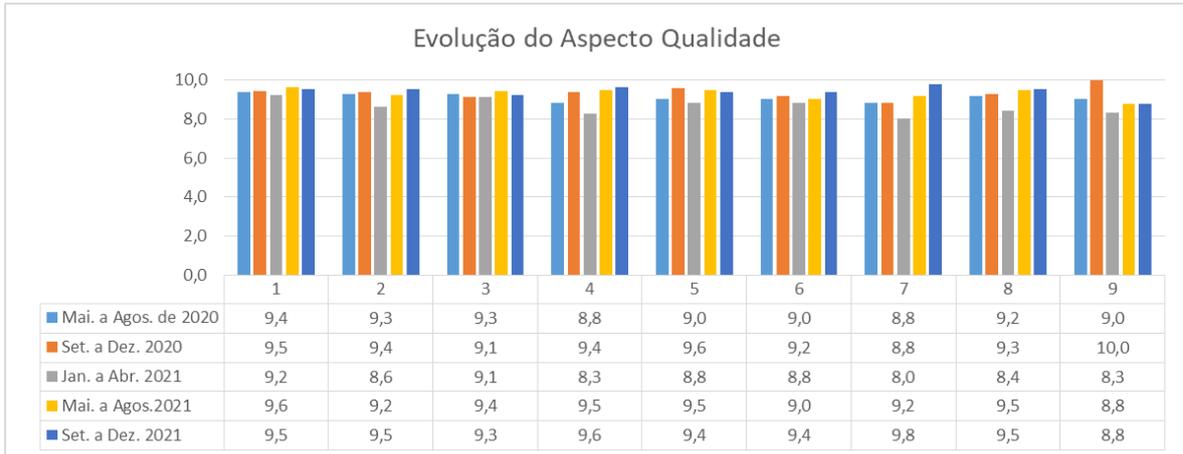


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022)



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.

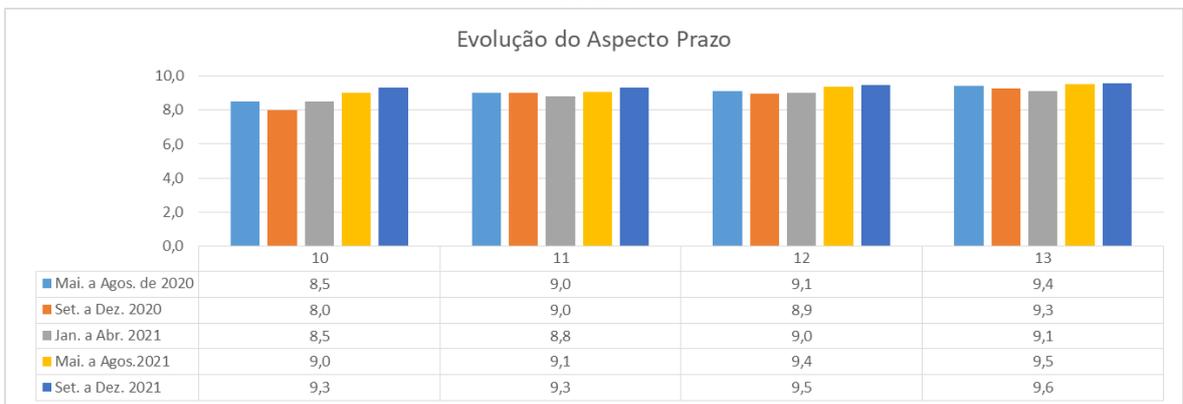


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

*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.



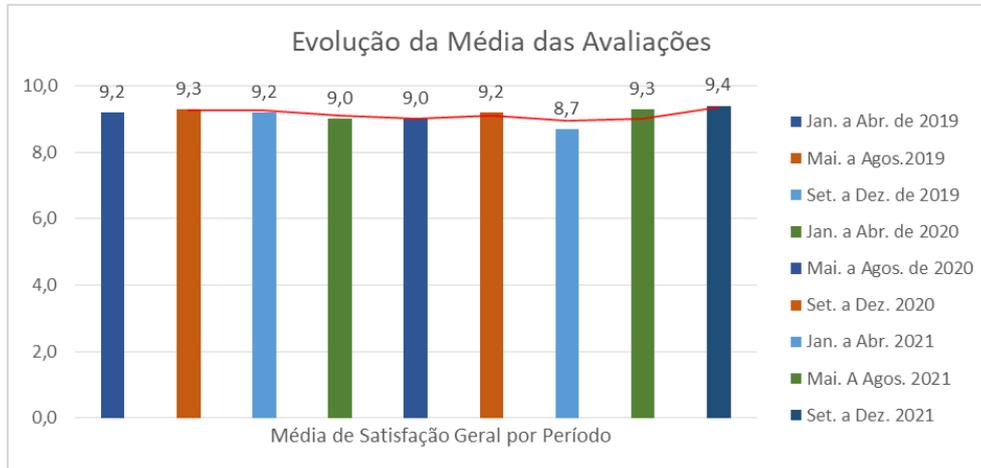
Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2022).

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 GISLENE 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>