



RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERÍODO JANEIRO A ABRIL 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))	23	8	9,5
2. Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	7	24	8,9
3. Fornecimento de informações ao usuário	20	11	9,3
4. Atendimento nas substituições de bilhetes	17	14	9,0
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)	11	20	8,9
6. Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	12	19	9,0
7. Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	12	19	8,9
8. Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	11	20	8,9



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	3	28	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)	12	19	7,8
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	18	9,1
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	11	9,3
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)	22	9	9,4
Resultado da média geral de satisfação			9,0



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 53 (cinquenta e três) órgãos e entidades adesos ao contrato, 31 (trinta e um) 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
DER, DETRAN, FAMES, FAPES, IEMA, IPAJM, PCES, PMES, PROCON, PRODEST, SEAG, SEAMA, SECOM, SECULT, SEDH, SEFAZ, SEG, SEJUS, SEP, SESP, SESPORT, SETUR, SESA	AGERH, CBMES, CEASA, DIO, DSPM, DFP, ESESP, IASES, IDAF, IJSN, INCAPER, IPEM, JUCEES, PGE, RTV, SCM, SECTTI, SEDU, SEDURB, SEGER, SETADES, SEMO	ADERES, APE, ARSP, CETURB, SCV, SECONT, SEDES, VG.
23	22	8

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.

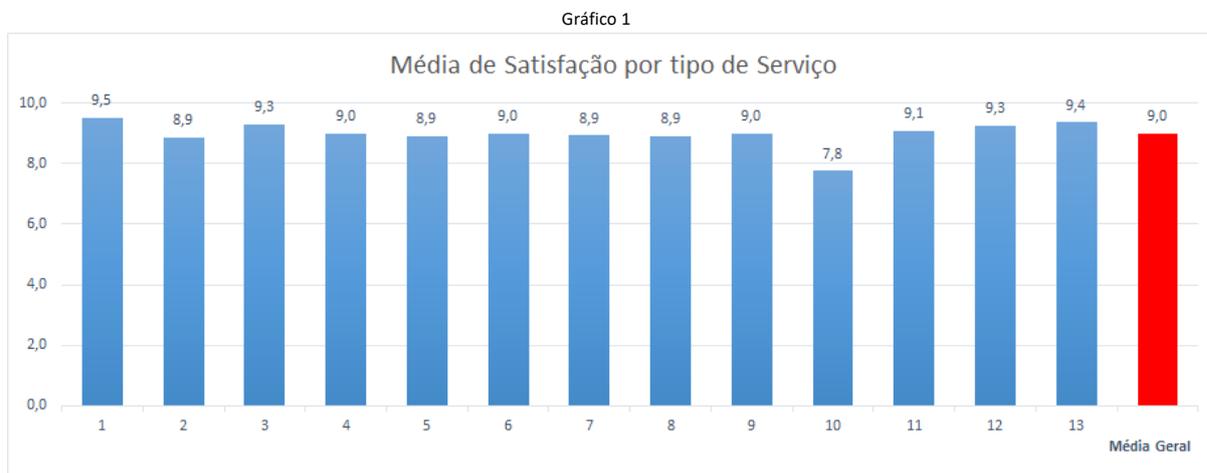
E S C A L A D E A V A L I A Ç Ã O											
INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO			
NOTA	⇒	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

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.



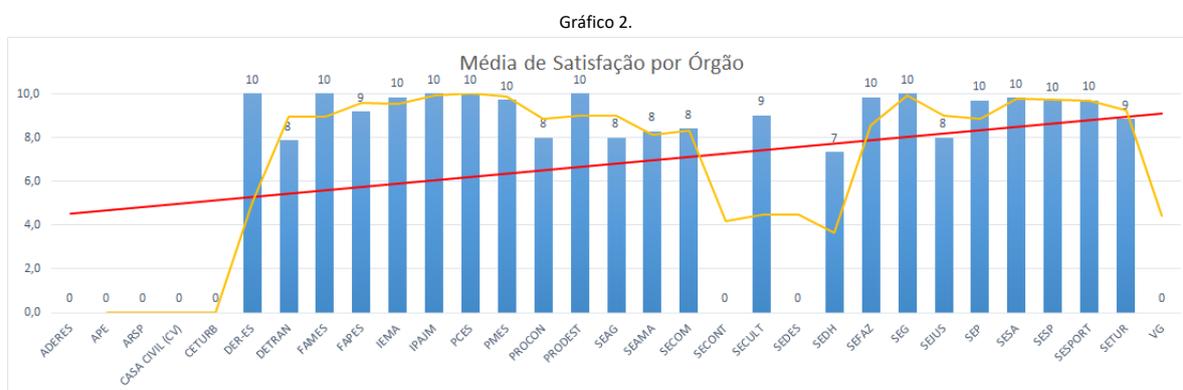
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

O gráfico a seguir representa a média de satisfação por tipo de serviço executado, conforme apresentado na tabela acima.



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.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

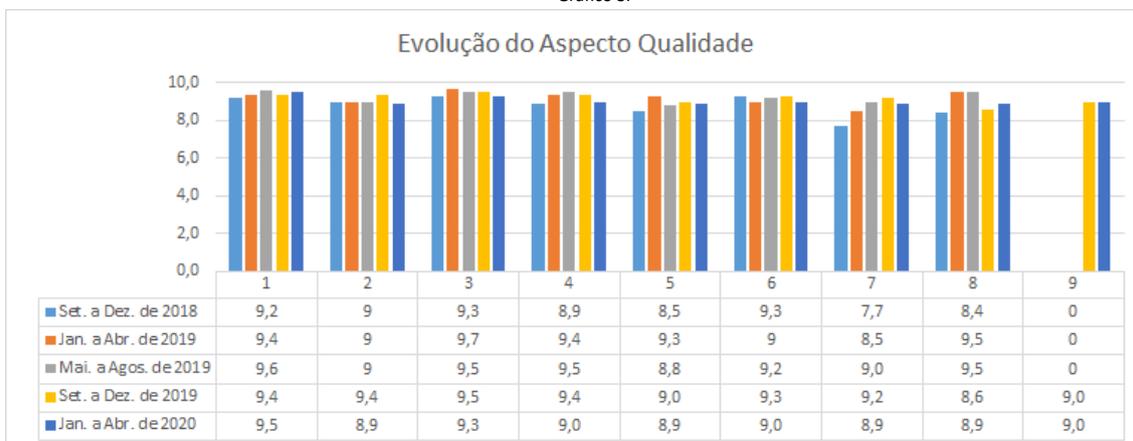
Observa-se que os órgãos participantes da pesquisa que utilizaram os serviços no período de janeiro a abril 2020 tiveram nível de satisfação bom/ótimo dentro da escala de avaliação, com exceção da SEDH que alega não ter recebido o reembolso referente ao mês de fevereiro de 2020.

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



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 3.

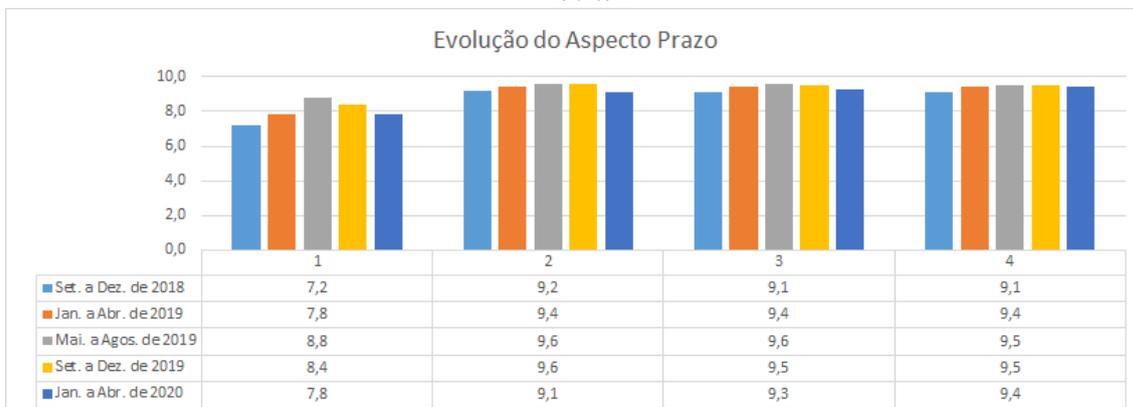


Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

*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. As médias se mantiveram superiores a 6 (seis) pontos, conforme previsto no item 11 do Termo de Referência.

Gráfico 4.



Fonte: GECOR/SUCOR/SEGER (2020).

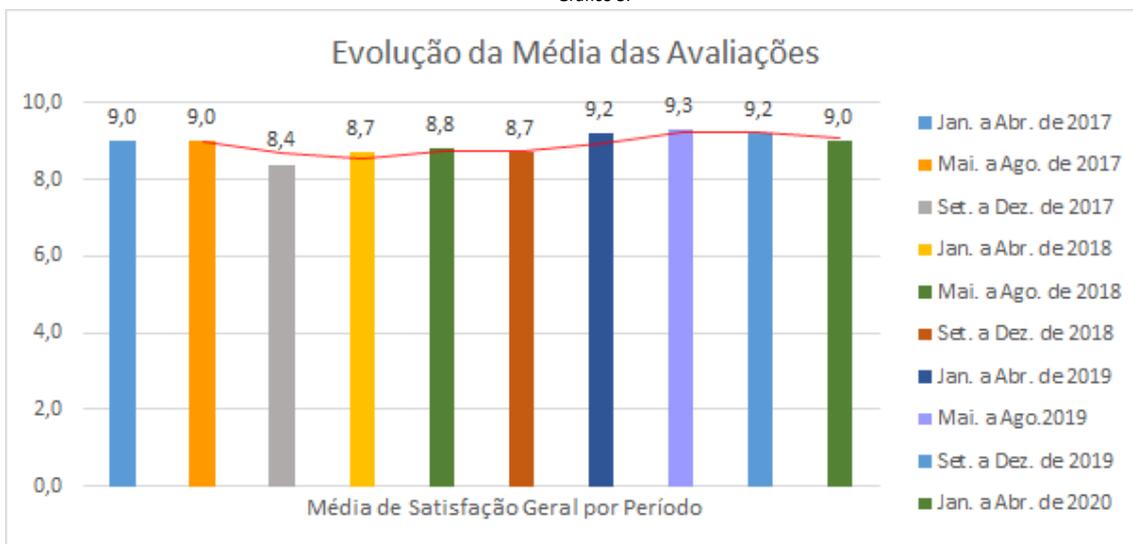
Comparado ao último quadrimestre de 2019, o gráfico 4 demonstra uma queda nas médias, sendo em maior relevância os atributos 1 e 2 que tratam respectivamente sobre os reembolsos e correções das deficiências nos fornecimento de bilhetes.

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 primeiro 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, e a contratada será cientificada.

CONCLUSÃO: **SUFICIENTE**

INSUFICIENTE

Vitória, 27 de agosto de 2020.

Comissão Gestora do Contrato:

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

Walter Rocha Sarmiento Junior

Carolina Bragatto Dal Piaç

Gloriete Maria dos Santos Almeidaⁱ

Ciência da Contratada

ⁱ Servidora Gloriete Maria dos Santos Almeida em gozo de férias de 17/08/2020 a 15/09/2020.

CAPTURADO POR	
WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR FISCAL TITULAR (CONTRATO Nº016/2016 PAYLESS VIAGENS/SEGER) SEGER - SEGER	
DATA DA CAPTURA	01/09/2020 13:58:04 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
VALOR LEGAL	ORIGINAL
NATUREZA	DOCUMENTO NATO-DIGITAL

ASSINARAM O DOCUMENTO	
WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR FISCAL TITULAR (CONTRATO Nº016/2016 PAYLESS VIAGENS/SEGER) SEGER - SEGER Assinado em 31/08/2020 17:52:58 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES GERENTE FG-GE SEGER - GECOR Assinado em 01/09/2020 13:45:45 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ SUBGERENTE SUB-FG SEGER - SUCOR Assinado em 01/09/2020 13:58:03 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
ROBERTO PEDRO Assinado em 01/09/2020 11:06:29 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link <https://e-docs.es.gov.br/documento/registro/2020-ZC20F7>



Consulta via leitor de QR Code.