



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 018/2017**  
**PERÍODO: DEZEMBRO/2019 A MARÇO/2020**

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**DADOS DO CONTRATO**

PROCESSO Nº	76053733		
CONTRATO N.º	018/2017	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER	
CONTRATADO	LINK CARD ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS EIRELI-EPP		
CNPJ:	12.039.966/0001-11	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 63.447.289,19
VIGÊNCIA:	20/10/2017 A 19/10/2021		
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	22/11/2017		
OBJETO:	Prestação de Serviços de Gerenciamento do Abastecimento de Combustível dos veículos oficiais e outros equipamentos pertencentes ao Governo do Estado do Espírito Santo.		

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

QUALIDADE			
ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	MÉDIA
1) Em relação ao atendimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, como você avalia a Link Benefícios?	32	0	8,8
2) A quantidade de Postos Credenciados disponibilizados pela Link Benefícios, atende adequadamente a demanda do Órgão?	32	0	7,8
3) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras o atendimento contingencial disponibilizado via telefone 0800 atende satisfatoriamente?	29	3	8,3
4) E relação a identificação da rede da Link Benefícios, como você avalia a empresa?	32	0	8,4
5) Como você avalia o suporte ao Sistema da Contratada?	31	1	8,6
6) Os relatórios disponibilizados para pagamento, atendem adequadamente às necessidades do Órgão?	32	0	9,3
7) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	28	4	8,8
8) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?	29	3	7,9
9) Como você avalia o atendimento dos postos credenciados?	32	0	8,3



**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 – GÉCOR

PRAZO			
ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	NOTA
10) Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.	30	2	8,4
11) Em relação a disponibilização dos documentos para pagamento da Notas Fiscais (NF, Certidões e Comprovante de repasse), como você avalia a pontualidade da empresa contratada?	32	0	9,3
12) Como você avalia o tempo para confecção e entrega de Cartões de Abastecimento pela Contratada?	32	0	9,3
<b>Média Geral de Satisfação</b>			<b>8,6</b>

#### PARTICIPANTES DA PESQUISA

O resultado desta AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ao contrato nº 018/2017 refere-se aos serviços prestados no período de dezembro de 2019 a março de 2020, cabendo registrar que dos 52 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 32 (trinta e dois) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO
AGERH, ARSP, CBMES, CEASA, CETURB, DFP, DIO, FAMES, HPM, IASES, IDAF, IEMA, IJSN, INCAPER, IPAJM, IPEM, PCES, PGE, PMES, PRODEST, RTV, SECOM, SECONT, SECULT, SEDES, SEFAZ, SEGER, SEJUS, SEP, SESA, SETUR, VG.	ADERES, APEES, DER, DETRAN, ESESP, FAPES, JUCESS, PROCON, SCM, SCV, SEAG, SECTI, SEDH, SEDU, SEDURB, SEG, SEMOBI, SESP, SESPORT, SETADES.



## **AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - CONTRATO 018/2017** **PERÍODO: DEZEMBRO/2019 A MARÇO/2020**

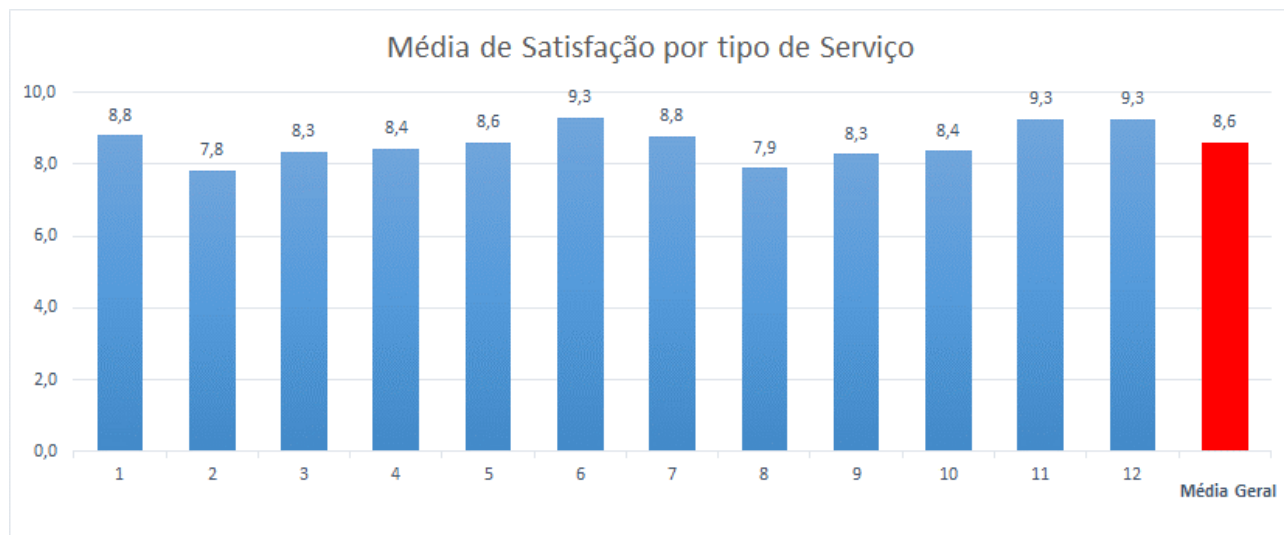
### **GERAL**

Previsto no item 15 do Termo de Referência, é importante destacar que o critério de avaliação da pesquisa está atribuído a satisfação da qualidade e prazo dos serviços prestados. Se no resultado final 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.

As notas são atribuídas obedecendo a seguinte escala:

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

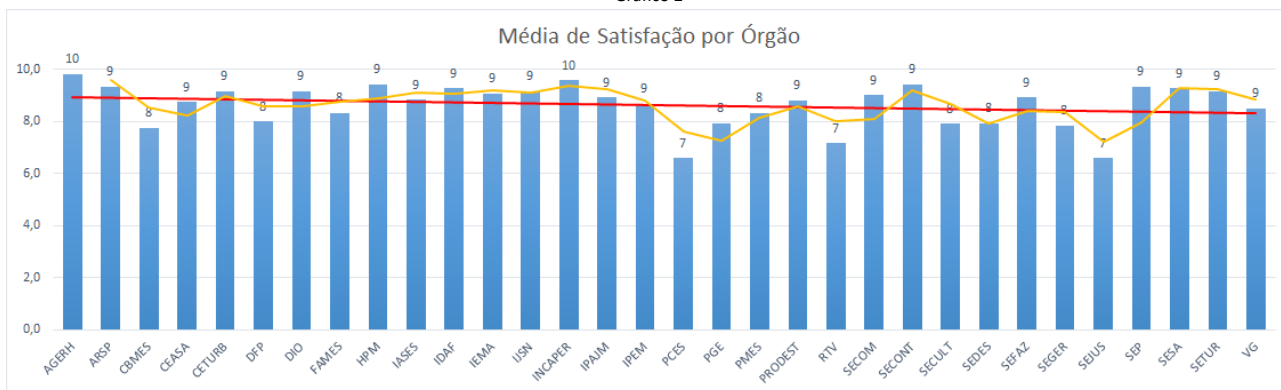
Gráfico 1



Observando o gráfico 1 podemos verificar que a média de satisfação dos serviços estão dentro do desejável, podendo ser destacado o atributo 2, que se comparados aos demais possui a menor média. Este atributo trata da quantidade de posto credenciados disponibilizados pela Contratada.



Gráfico 2



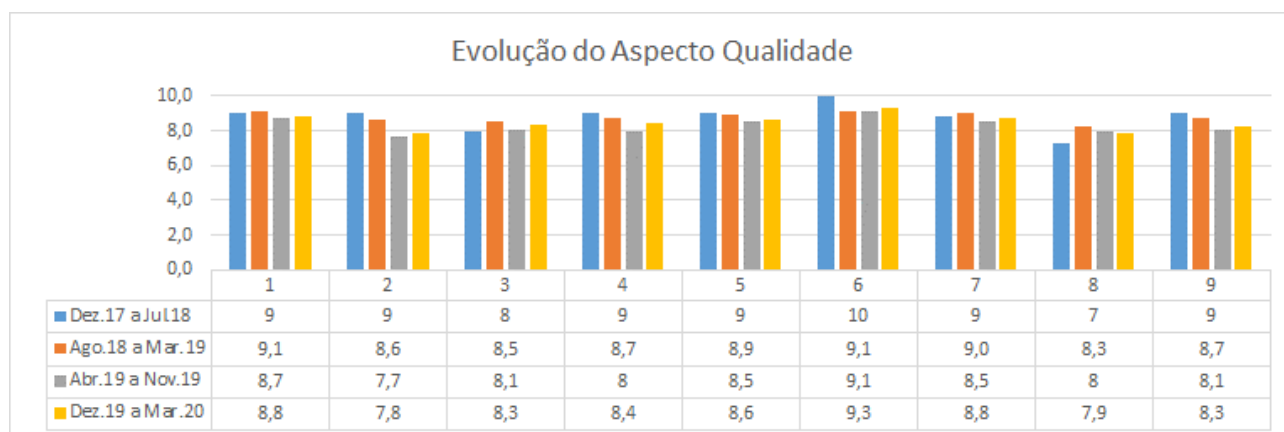
O gráfico 2 representa a média de satisfação por órgão. Aqueles com médias entre 7 (sete) e 8 (oito) citam a quantidade insuficiente de postos credenciados além do descredenciamento repentino dos mesmos, sem aviso prévio.

### QUALIDADE

Os itens de 1 a 9 desta avaliação estão relacionados à qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e por sua rede de postos credenciados. No gráfico 3 podemos acompanhar a evolução desse aspecto que no período avaliado apresentou um equilíbrio nas médias, tendo uma variação um pouco maior no atributo 4, relacionado à identificação da rede Link nos postos credenciados, aumentando de 8 (oito) para 8,4 (oito vírgula quatro) pontos quando comparado ao período anterior de abril 2019 a novembro 2019.

Os órgãos mencionaram falhas no sistema, ausência de treinamentos, e tentativas recorrentes de postos pela cobrança de preços não acordados em contrato.

Gráfico 3

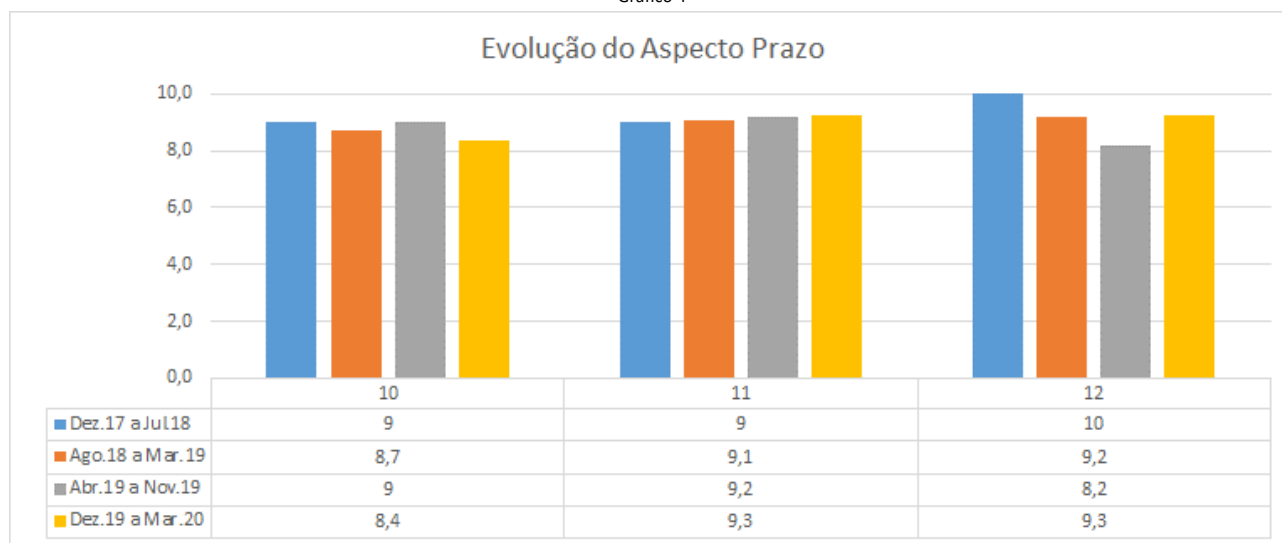




### PRAZO

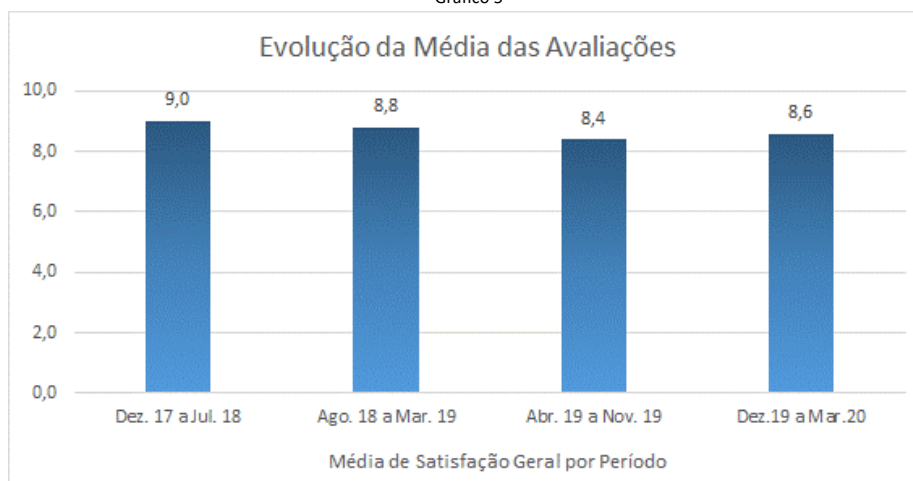
O gráfico 4 apresenta os itens 10, 11 e 12, relacionados a prazo. Observa-se uma queda na pontuação do atributo 10 que diz respeito ao tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.

Gráfico 4



Por fim, faz-se necessário apresentar os resultados de períodos anteriores, no sentido de analisar a evolução da média sobre o nível de satisfação geral.

Gráfico 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 – GÉCOR

**CONCLUSÃO**

Considerando os requisitos necessários para a apuração da média geral sobre os aspectos de qualidade e prazo sobre os serviços prestados no período compreendido nesta avaliação, podemos concluir que a CONTRATADA obteve a nota média geral de 8,6 (oito vírgula seis), permitindo atribuir à avaliação como **SUFICIENTE**.

O resultado final da avaliação, que contempla dois quadrimestres, será disponibilizado no Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio [www.contratos.es.gov.br](http://www.contratos.es.gov.br) para ciência dos órgãos adesos.

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

Vitória/ES, 22 de maio de 2020.

Comissão Gestora do Contrato:

Sheila Christina Ribeiro Fernandes

João Marcolino de Oliveira

Darlan Báfica Goes

**Ciência da Contratada:**

\_\_\_\_\_

<b>CAPTURADO POR</b>	
WALTER ROCHA SARMENTO JUNIOR GERENTE FG-GE SEGER - GECOV	
<b>DATA DA CAPTURA</b>	11/09/2020 14:35:00 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
<b>VALOR LEGAL</b>	ORIGINAL
<b>NATUREZA</b>	DOCUMENTO NATO-DIGITAL

<b>ASSINARAM O DOCUMENTO</b>	
MARCELO DE OLIVEIRA LIMA Assinado em 11/09/2020 14:34:59 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
JOAO MARCOLINO DE OLIVEIRA ASSESSOR ESPECIAL NIVEL II - QCE-05 SEGER - GECOV Assinado em 11/09/2020 13:29:48 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
DARLAN BAFICA GOIS ASSESSOR TECNICO QC-02 SEGER - SUCOR Assinado em 11/09/2020 13:43:26 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-Z1Z3ZP>



Consulta via leitor de QR Code.