



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 018/2017**  
**PERÍODO: DEZEMBRO DE 2021 A MARÇO DE 2022**

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**DADOS DO CONTRATO**

PROCESSO Nº	2020-NMJJ6 (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 19/10/2022		
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**

<b>ATRIBUTOS</b>	<b>AVALIADO</b>	<b>NÃO AVALIADO</b>	<b>MÉDIA</b>
1) Em relação ao atendimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, como você avalia a Link Benefícios?	19	1	8,7
2) A quantidade de Postos Credenciados disponibilizados pela Link Benefícios, atende adequadamente a demanda do Órgão?	20	0	8,0
3) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras o atendimento contingencial disponibilizado via telefone 0800 atende satisfatoriamente?	13	7	8,2
4) E relação a identificação da rede da Link Benefícios, como você avalia a empresa?	19	1	8,2
5) Como você avalia o suporte ao Sistema da Contratada?	16	4	8,3
6) Os relatórios disponibilizados para pagamento, atendem adequadamente às necessidades do Órgão?	20	0	9,2
7) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	14	6	8,3
8) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?	15	5	6,9
9) Como você avalia o atendimento dos postos credenciados?	19	1	7,9



PRAZO			
ATRIBUTOS	AVALIADO	NÃO AVALIADO	NOTA
10) Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.	16	4	7,8
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?	20	0	9,1
12) Como você avalia o tempo para confecção e entrega de Cartões de Abastecimento pela Contratada?	15	5	9,2
<b>Média Geral de Satisfação</b>			<b>8,3</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 2021 a março de 2022, cabendo registrar que dos 51 (cinquenta e dois) órgãos e entidades adesos ao contrato, 20 (vinte) responderam ao questionário.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO
ADERES, AGERH, ARSP, CBMES, CEASA, DER, DIO, FAMES, FAPES, IEMA, IPAJM, JUCEES, PRODEST, SECONT, SEDH, SEDU, SEP, SETADES, SETUR, VG.	APEES, CETURB, DETRAN, DFP, EESP, HPM, IASES, IDAF, IJSN, INCAPER, IPEM, PCES, PGE, PMES, PROCON, RTV, SCM, SCV, SEAG, SECOM, SECTIDES, SECULT, SEDURB, SEFAZ, SEG, SEGER, SEJUS, SESP, SESPORT, SEMOBI, SESA
20	31



## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 018/2017** **PERÍODO: DEZEMBRO DE 2021 A MARÇO DE 2022**

### **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									
INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

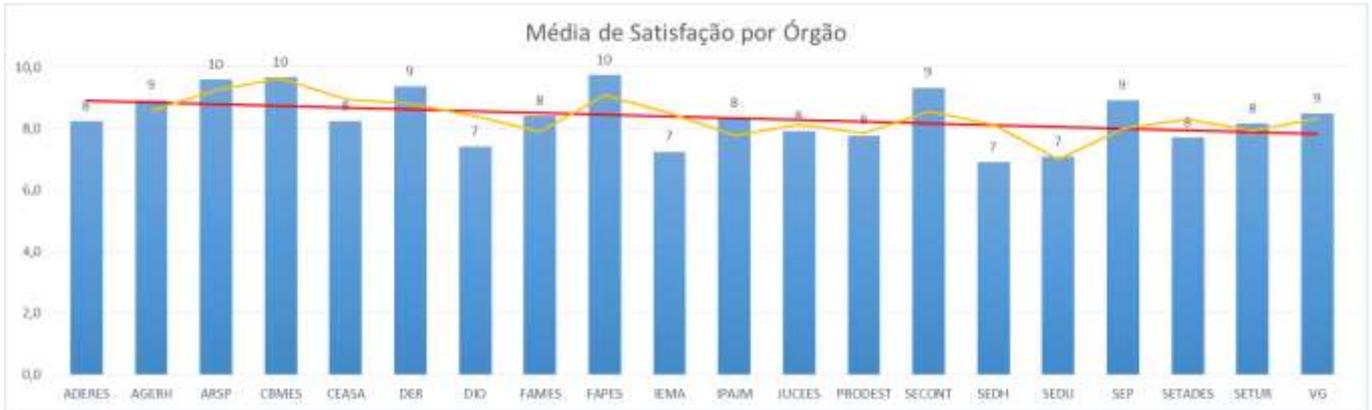
Gráfico 1



Representando a média de satisfação por tipo de serviço, o gráfico 1 demonstra que o item 8 permanece sendo o de menor média atribuída. Relacionado ao programa de capacitação, os órgãos alegam que a contratada não oferta capacitação e/ou nunca foram informados sobre capacitação envolvendo os usuários do sistema.



Gráfico 2



O gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão.

Foram feitas observações tais como:

- ✓ Poucos postos credenciados;
- ✓ Mal atendimento por parte dos frentistas por ser tratar de órgão público;
- ✓ Morosidade no atendimento 0800;
- ✓ Ausência na identificação dos postos credenciados;

### 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.

O aspecto qualidade representado no gráfico 3 demonstra pequena variação entre as médias, quando comparadas ao período anterior.

Gráfico 3





### PRAZO

Em relação ao aspecto prazo, o gráfico 4 demonstra que houve um discreto aumento nas médias atribuídas aos itens 11 e 12 que tratam respectivamente da disponibilização de documentos para pagamento das notas fiscais e tempo para confecção e entrega dos cartões de abastecimento.

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





### 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 8,3 (oito vírgula três), 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, 21 de dezembro de 2022.

Comissão Gestora do Contrato: Gloriete Maria dos Santos Almeida, Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Rodrigo Pacheco Castro e Cleilson Bourguignon Costa<sup>i</sup>, Graziela Simone Marques.

<sup>i</sup> Cleilson Bourguignon Costa em gozo de férias

---

Ciência da Contratada:

## ASSINATURAS (5)

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

**GLORIE TE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**

ASSISTENTE DE GESTAO  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 22/12/2022 17:09:59 -03:00

**RODRIGO PACHECO CASTRO**

ANALISTA DO EXECUTIVO  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 26/12/2022 15:39:27 -03:00

**GRAZIELA SIMONE MARQUES**

SUBGERENTE SUB-FG  
SUCOR - SEGER - GOVES  
assinado em 22/12/2022 08:27:08 -03:00

**SHEILA CHRISTINA RIBEIRO FERNANDES**

GERENTE FG-GE  
GECOR - SEGER - GOVES  
assinado em 21/12/2022 16:02:58 -03:00

**MARCELO DE OLIVEIRA LIMA**

CIDADÃO  
assinado em 07/03/2023 17:51:22 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 07/03/2023 17:51:23 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por GISLENE QUEIROZ MENDES (SUPERVISOR | 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/2023-P0G4WC>