



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 018/2017**  
**PERÍODO: ABRIL A JULHO DE 2021**

**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 19/10/2021   |   |                   |
| 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**

| <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?                         | 28              | 1                   | 8,7          |
| 2) A quantidade de Postos Credenciados disponibilizados pela Link Benefícios, atende adequadamente a demanda do Órgão?   | 29              | 0                   | 8,4          |
| 3) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras o atendimento contingencial disponibilizado via telefone 0800 atende satisfatoriamente? | 21              | 8                   | 8,0          |
| 4) E relação a identificação da rede da Link Benefícios, como você avalia a empresa?   | 29              | 0                   | 8,5          |
| 5) Como você avalia o suporte ao Sistema da Contratada?  | 26              | 3                   | 8,4          |
| 6) Os relatórios disponibilizados para pagamento, atendem adequadamente às necessidades do Órgão?  | 29              | 0                   | 9,4          |
| 7) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?  | 24              | 5                   | 8,4          |
| 8) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?        | 22              | 7                   | 8,0          |
| 9) Como você avalia o atendimento dos postos credenciados?   | 29              | 0                   | 8,7          |



| PRAZO   |          |              |            |
|---|----------|--------------|------------|
| ATRIBUTOS   | AVALIADO | NÃO AVALIADO | NOTA       |
| 10) Avalie o tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento.  | 26       | 3            | 8,3        |
| 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? | 29       | 0            | 9,0        |
| 12) Como você avalia o tempo para confecção e entrega de Cartões de Abastecimento pela Contratada?  | 26       | 3            | 9,2        |
| <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 abril de 2021 a julho de 2021, cabendo registrar que dos 51 (cinquenta e um) órgãos e entidades adesos ao contrato, 29 (vinte e nove) responderam ao questionário.

| ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO  | ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO  |
|---|---|
| AGERH, ARSP, CEASA, CETURB, DIO, FAMES, IASES, IJSN, INCAPER, IPAJM, IPEM, PGE, PROCON, PRODEST, SCV, SEAG, SECOM, SECONT, SECTIDES, SEDH, SEDU, SEFAZ, SEG, SEJUS, SEMOBI, SEP, SESA, SETADES, VG. | ADERES, APEES, CBMES, DER, DETRAN, DFP, ESESP, FAPES, HPM, IDAF, IEMA, JUCEES, PCES, PMES, RTV, SCM, SECULT, SEDURB, SEGER, SESP, SESPORT, SETUR. |
| 29  | 22  |



## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CONTRATO 018/2017** **PERÍODO: ABRIL A JULHO DE 2021**

### **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            |    |

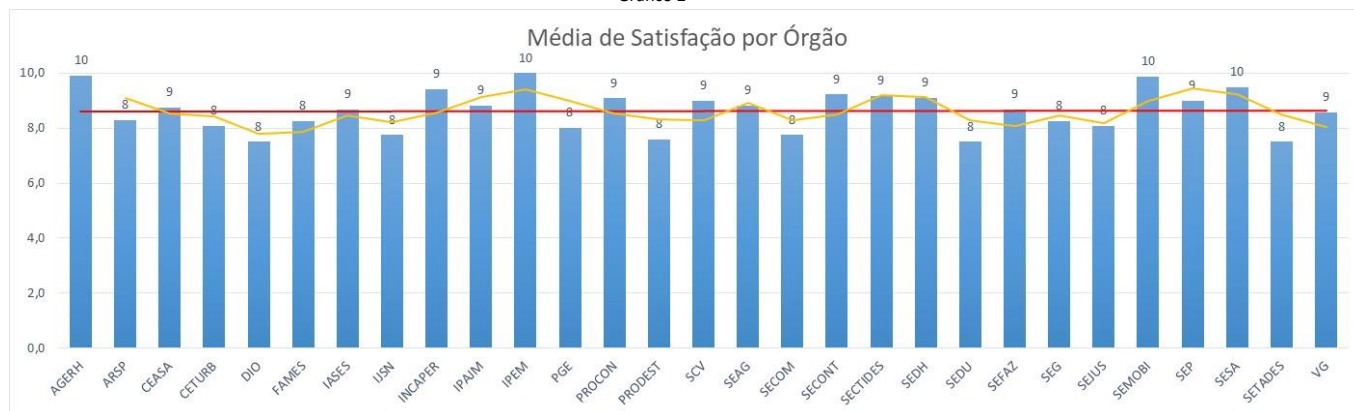
Gráfico 1



O gráfico 1 representa a média de satisfação por tipo de serviço. Todos os itens ficaram dentro da escala de avaliação bom/ótimo.



Gráfico 2



O gráfico 2 apresenta a média de satisfação por órgão.

Foram feitas as seguintes observações:

- ✓ Os veículos cadastrados se tornam inativos sem nenhuma justificativa;
- ✓ O quantitativo de postos cadastrados no interior do estado está cada vez menor;
- ✓ A Link Card só possui 1 posto que faz abastecimento in loco de Diesel S500;
- ✓ Morosidade no atendimento do 0800;
- ✓ Existem postos com identificação da Link que estão descredenciados;
- ✓ Alguns postos credenciados tem o péssimo habito de aumentar o valor do combustível na hora de passar o cartão;
- ✓ Dificuldade de receber as certidões e termo declaratório que deveria chegar junto com a nota.

### 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 gráfico 3 apresenta equilíbrio entre as médias, dando destaque ao item 6, que trata dos relatórios disponibilizados para pagamento.

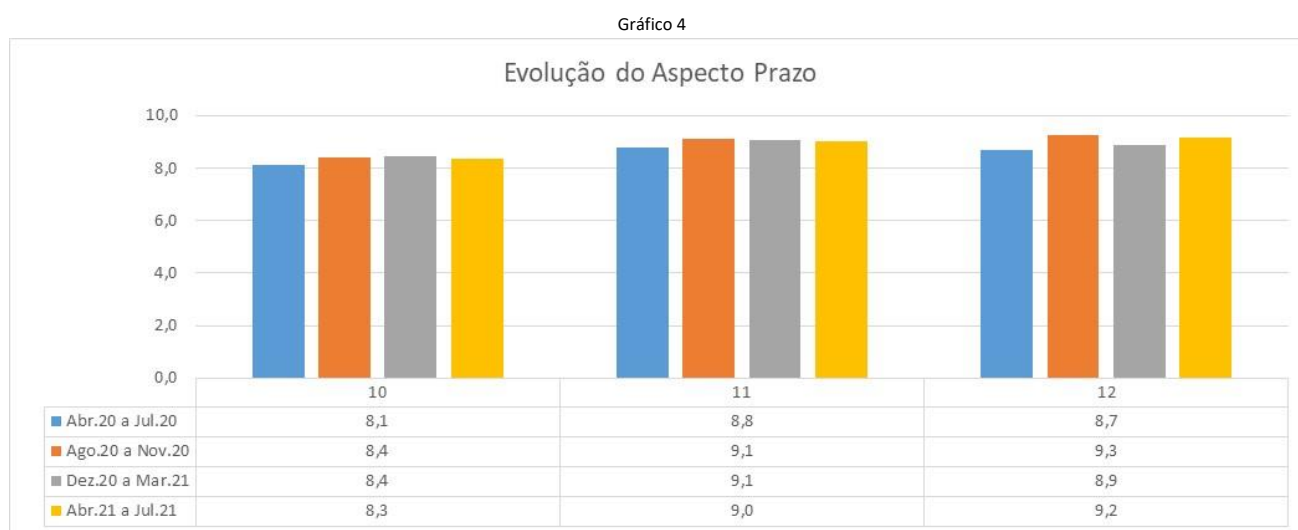
Gráfico 3



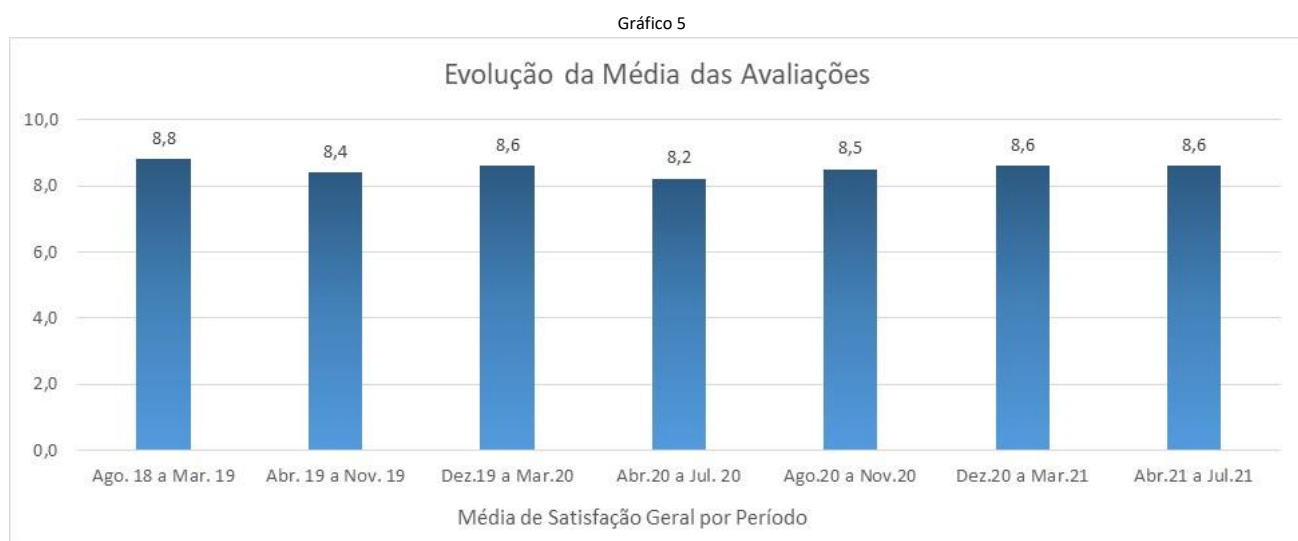


### PRAZO

Representando os itens relacionados ao aspecto prazo, o gráfico 4 demonstra uma discreta queda na pontuação dos itens 10 e 11 que tratam respectivamente do tempo de resposta as solicitações de atendimento e disponibilização de documentos para pagamento das notas fiscais.



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.





### 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, 08 de novembro de 2021.

Comissão Gestora do Contrato: Gloriete Maria dos Santos Almeida, Sheila Christina Ribeiro Fernandes, Carolina Bragatto Dal Piaç, Rodrigo Pacheco Castro e Cleilson Bourguignon Costa.

---

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 02/12/2021 10:18:46 -03:00

**CAROLINA BRAGATTO DAL PIAZ**

SUBGERENTE SUB-FG  
SUCOR - SEGER - GOVES  
assinado em 03/12/2021 15:20:15 -03:00

**GLORIETE MARIA DOS SANTOS ALMEIDA**

REQUISITADO  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 03/12/2021 13:56:08 -03:00

**RODRIGO PACHECO CASTRO**

REQUISITADO  
GECOV - SEGER - GOVES  
assinado em 03/12/2021 13:59:02 -03:00

**CLEILSON BOURGUIGNON COSTA**

COORDENADOR DE PROJETOS COD-FG  
SUCOR - SEGER - GOVES  
assinado em 02/12/2021 10:23:33 -03:00

**MARCELO DE OLIVEIRA LIMA**

CIDADÃO  
assinado em 03/12/2021 10:35:44 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 03/12/2021 15:20:16 (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/2021-SCND1S>