



## RESULTADO DA 9ª AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: Mar/2015 a Out/2015

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

#### DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº:	51583950/2010	DATA:	06/12/2010
CONTRATO N.º	002/2012	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER	
CONTRATADO:	EMPRESA BRASILEIRA DE TECNOLOGIA E ADMINISTRAÇÃO DE CONVÊNIOS HAAG S.A		
CNPJ:	03.506.307/0001-57	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	R\$ 11.113.696,63
VIGÊNCIA:	25/02/2015	A	24/02/2016
OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DAS TRANSAÇÕES COMERCIAIS GERADAS EM EMPRESAS CREDENCIADAS PELA CONTRATADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, COMPREENDENDO, TAMBÉM, ORÇAMENTO DOS MATERIAIS E DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE MANUTENÇÃO, COM A FINALIDADE DE ATENDER A FROTA DE VEÍCULOS DO GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. TODAS AS TRANSAÇÕES DEVERÃO OCORRER NA FORMA DE CRÉDITO EM CARTÃO MAGNÉTICO INDIVIDUALIZADO POR VEÍCULO, POR MEIO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO VIA WEB, PRÓPRIO DA CONTRATADA.		

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

#### QUALIDADE

ATRIBUTOS	CONFORME (valor 1)	NÃO CONFORME (valor zero)	NÃO AVALIADO	NOTA
1. A contratada atende as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e no contrato.	25	0	6	100
2. O suporte realizado pela contratada atende às suas necessidades.	24	1	6	97
3. A contratada possui mão de obra qualificada, habilitada e de acordo com os serviços a executar.	24	0	7	92
4. A contratada responsabiliza-se tecnicamente pelos serviços que serão prestados pela credenciada.	18	2	11	95
5. Os materiais fornecidos pelas Credenciadas estão em conformidade com as especificações técnicas.	25	0	6	100

Handwritten initials: KP and a signature mark.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD  
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GELOG

6. As Credenciadas foram obrigadas a refazer algum serviço já concluído por irregularidades de execução ou aplicação de materiais inadequados.	6	8	17	50
7. As ferramentas, equipamentos e acessórios estão em quantidade adequada, compatíveis e encontra-se em boas condições de uso.	21	0	10	100
8. As Credenciadas possuem mão de obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar.	24	1	6	97
9. As Credenciadas atendem as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência, e no contrato.	24	1	6	94
10. Os serviços prestados pelas Credenciadas estão sendo desenvolvidos de acordo com o objeto contratual e em conformidade com o cronograma estabelecido.	24	1	6	94

**PRAZO**

ATRIBUTOS	CONFORME (valor 1)	NÃO CONFORME (valor zero)	NÃO AVALIADO	NOTA
11. O tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento atende as suas necessidades.	23	2	6	90
12. A contratada entrega mensalmente à nota fiscal separada por centro de custo, acompanhada das notas fiscais das credenciadas e a declaração de repasse dos valores devidos às credenciadas.	17	6	8	79
13. Quando você utiliza o serviço de atendimento por telefone da Contratada, o registro da ocorrência é efetivo (você recebe a resposta num prazo de até 72 horas).	22	1	8	97
14. Quando você utiliza o serviço de atendimento por e-mail da Contratada, o registro da ocorrência é efetivo (você recebe a resposta num prazo de até 72 horas).	18	1	12	96
15. As Credenciadas estão fornecendo os materiais no prazo estabelecido no cronograma.	23	1	7	97

ÓRGÃOS PARA OS QUAIS FOI ENCAMINHADO O FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS
53	15	7

8 KP



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD  
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GELOG

Número dos atributos avaliados (NAV)	Somatória dos atributos avaliados com valor 1 (hum) (SA)	Fórmula	Resultado da avaliação (RA)
344	323	$RA=100 \times \frac{SA}{NAV}$	93,90

**CONCLUSÃO**

**SUFICIENTE**

**INSUFICIENTE**

Vitória/ES, 28 de Maio de 2015.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Preposto da Contratada

Silvana Cristina de Souza

Darlan Báfica Goes



## RELATÓRIO DA 8ª AVALIAÇÃO DO CONTRATO 002/2012

### GERAL

A metodologia utilizada para aplicação da avaliação encontra respaldo na cláusula 15 do contrato N.º 002/2012, sendo que a nota final foi extraída conforme equação prevista no item 15.3 do referido ajuste. Dessa forma foram levados em consideração aspectos relativos à qualidade e ao prazo dos serviços prestados, resultando em 93,90 pontos, nota final tida por suficiente.

O resultado final da avaliação será disponibilizado para ciência dos órgãos, por meio do Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio: [www.compras.es.gov.br](http://www.compras.es.gov.br).

As colunas “Conforme (valor 1)”, “Não Conforme (valor zero)” e “Não avaliado”, demonstraram em valores absolutos o quantitativo para cada atributo, sendo o valor 1 (um), quando o desempenho está em conformidade com as práticas, as normas, as leis e os procedimentos vigentes e 0 (zero), quando o desempenho não está em conformidade com as práticas, as normas, as leis e os procedimentos vigentes

No total 29 Órgãos responderam à 8ª avaliação, sendo que 4 responderam que não utilizaram os serviços no período de novembro de 2014 a abril de 2015. Os demais 24 Órgãos não responderam, sendo CEASA, CETURB, DPE, FAMES, HDRC, HMSA, HPM, HSJC, HSL, IDAF, IEMA, IJSN, JUCEES, PCES, PGE, SEAG, SEAMA, SECONT, SEJUS, SESP, SESPORT, SRCI, SRSSM, SRSV.

Resposta da Avaliação	
Órgão que responderam	29
Órgão que não responderam	24
Órgão que não utilizaram o serviço	04

A tabela abaixo mostra quais órgãos responderam e quais deixaram de responder a 8ª avaliação do contrato nº 002/2012.

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM O FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS
ADERES, APE, CAPAAC, CBMES, CREFES, DER, DETRAN, DIO, HABF, HDS, HEAC, HIMABA, HINSG, HPF, HRAS, IASES, INCAPER, IPEM, PMES, PROCON, RTV, SCV, SEADH, SECTTI, SEDU, SEFAZ, SESA, SRSC, UIJM	CEASA, CETURB, DPE, FAMES, HDRC, HMSA, HPM, HSJC, HSL, IDAF, IEMA, IJSN, JUCEES, PCES, PGE, SEAG, SEAMA, SECONT, SEJUS, SESP, SESPORT, SRCI, SRSSM, SRSV	DIO, HPF, SCV, SECTTI

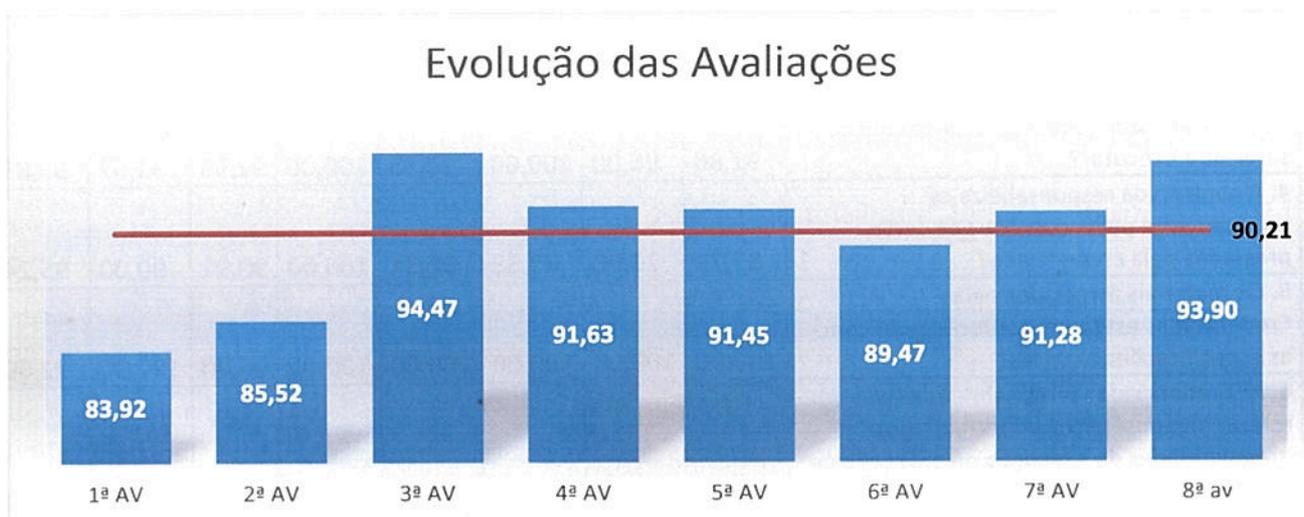


### Pontuação total da empresa

Como pode ser observado no quadro abaixo, quando se trata da nota final, houve uma melhora em relação a última avaliação.

Evolução das Avaliações								
Avaliação	1ª AV	2ª AV	3ª AV	4ª AV	5ª AV	6ª AV	7ª AV	8ª AV
Nota Total	83,92	85,52	94,47	91,63	91,45	89,47	91,28	93,90

### Gráfico das Avaliações



O gráfico acima representa a evolução das avaliações do contrato de manutenção. Nele observamos que a execução desse contrato por parte da empresa foi sempre satisfatória. O gráfico demonstra também que a média das avaliações cresceu para 90,21 pontos, e que 5 das 8 avaliações estão acima da média. Cabe ressaltar ainda que a média mínima para a execução do contrato ser insatisfatória é de 60 pontos.



### QUALIDADE

A tabela abaixo fará uma comparação entre os atributos das 8 avaliações aplicadas. O objetivo aqui é observar com mais clareza onde está havendo decréscimo na qualidade da prestação do serviço, de modo a permitir a atuação pontual junto à empresa, objetivando-se a melhoria dos serviços.

### QUALIDADE

ATRIBUTOS	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª
1. A contratada atende as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e no contrato?	90,91	96,00	100,00	100,00	97,06	92,31	100,00	100,00
2. O suporte realizado pela contratada atende às suas necessidades?	87,50	89,00	100,00	97,06	94,29	92,31	96,00	100,00
3. A contratada possui mão de obra qualificada, habilitada e de acordo com os serviços a executar?	92,86	96,00	100,00	93,55	100,00	92,59	91,67	95,83
4. A contratada responsabiliza-se tecnicamente pelos serviços que serão prestados pela credenciada?	85,71	76,00	83,33	92,31	100,00	90,91	90,00	95,24
5. Os materiais fornecidos pelas Credenciadas estão em conformidade com as especificações técnicas?	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,00	100,00	92,00
6. As Credenciadas foram obrigadas a refazer algum serviço já concluído por irregularidades de execução ou aplicação de materiais inadequados?	31,25	30,00	71,43	60,87	63,16	92,31	66,67	71,43
7. As ferramentas, equipamentos e acessórios estão em quantidade adequada, compatíveis e encontra-se em boas condições de uso?	93,33	100,00	100,00	96,55	96,97	95,65	95,45	100,00
8. As Credenciadas possuem mão de obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	100,00	100,00	100,00	90,91	94,12	96,15	96,00	92,00
9. As Credenciadas atendem as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência, e no contrato?	100,00	100,00	100,00	87,50	87,88	96,00	92,00	96,00
10. Os serviços prestados pelas Credenciadas estão sendo desenvolvidos de acordo com o objeto contratual e em conformidade com o cronograma estabelecido?	100,00	88,00	100,00	97,06	94,29	92,00	92,31	92,00

Podemos observar no quadro acima que três itens referentes à qualidade da prestação de serviço obtiveram notas máximas. No item 6, referente à qualidade da prestação de serviço das credenciadas houve melhora. Identificamos ainda através da avaliação que duas credenciadas foram obrigadas a refazer serviços, são elas AMV, que foi citada duas vezes e Cartop, que foi citada uma vez. Os demais itens mantiveram suas notas superiores a 90, confirmando a qualidade da prestação dos serviços.

Handwritten initials and signature in the bottom right corner.



### Gráfico de Evolução por item



No quadro acima verificamos um gráfico para melhor leitura da tabela de qualidade. Nele incluímos somente as quatro últimas avaliações. Observamos que não há diferença significativa na pontuação por item no quesito **qualidade da prestação de serviço**. Portanto, pode-se concluir que a empresa está atendendo ao Estado com qualidade, pois essas pontuações mantêm um padrão e sempre alto.



### PRAZO

Assim como feito acima para a tabela de qualidade, faremos agora para o prazo. Observamos que desde a última avaliação a empresa se mobilizou para cumprir os prazos contratuais. Isso pode ser verificado principalmente pela pontuação do item dois, que obteve sua melhor avaliação desde o início do contrato. Cabe destacar também que o item cinco teve a nota máxima nessa avaliação. Os demais itens ficaram todos acima dos 90 pontos, atendendo de forma satisfatória aos prazos previstos em contrato.

PRAZO								
ATRIBUTOS	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª
1. O tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento atende as suas necessidades?	93,33	75,00	94,74	93,94	90,91	88,46	95,83	92,00
2. A contratada entrega mensalmente à nota fiscal separada por centro de custo, acompanhada das notas fiscais das credenciadas e a declaração de repasse dos valores devidos às credenciadas?	21,43	65,00	63,16	75,00	71,88	53,85	57,69	82,61
3. Quando você utiliza o serviço de atendimento por telefone da Contratada, o registro da ocorrência é efetivo? (Você recebe a resposta num prazo de até 72 horas)	100,00	89,00	100,00	96,77	90,63	92,00	95,83	95,65
4. Quando você utiliza o serviço de atendimento por e-mail da Contratada, o registro da ocorrência é efetivo? (Você recebe a resposta num prazo de até 72 horas)	85,71	96,00	100,00	96,55	90,32	90,91	90,48	94,74
5. As Credenciadas estão fornecendo os materiais no prazo estabelecido no cronograma?	92,86	90,00	87,50	87,50	90,91	83,33	95,83	100,00

*[Handwritten signature]*  
Kf



### Gráfico de Evolução por item

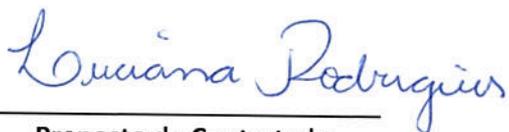


Podemos observar no gráfico acima, como já destacado, o item 2 teve a uma expressiva evolução em relação às últimas avaliações, das quais destacamos as quatro últimas realizadas. Os demais itens como sempre foram muito bem avaliados.

Vitória, 28 de maio de 2015.

Comissão Gestora do Contrato:

  
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

  
Preposto da Contratada

  
Silvana Cristina de Souza

  
Darlan Báfica Goes