



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

RESULTADO DA 10ª AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: Nov/2015 a Abr/2016

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:	25/02/2012	A	24/02/2017
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.	22	0	4	100
2. O suporte realizado pela contratada atende às suas necessidades.	20	1	5	95
3. A contratada possui mão de obra qualificada, habilitada e de acordo com os serviços a executar.	21	0	5	100
4. A contratada responsabiliza-se tecnicamente pelos serviços que serão prestados pela credenciada.	18	1	7	95
5. Os materiais fornecidos pelas Credenciadas estão em conformidade com as especificações técnicas.	18	1	7	95
6. As Credenciadas foram obrigadas a refazer	10	5	11	67





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

algum serviço já concluído por irregularidades de execução ou aplicação de materiais inadequados.				
7. As ferramentas, equipamentos e acessórios estão em quantidade adequada, compatíveis e encontra-se em boas condições de uso.	19	1	6	95
8. As Credenciadas possuem mão de obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar.	21	0	5	100
9. As Credenciadas atendem as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência, e no contrato.	20	1	5	95
10. Os serviços prestados pelas Credenciadas estão sendo desenvolvidos de acordo com o objeto contratual e em conformidade com o cronograma estabelecido.	21	1	4	95

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.	20	1	5	95
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.	14	7	5	67
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).	20	1	5	95
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	0	8	100
15. As Credenciadas estão fornecendo os materiais no prazo estabelecido no cronograma.	22	0	4	100

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	28	4

Número dos atributos avaliados (NAV)	Somatória dos atributos avaliados	Fórmula	Resultado da avaliação (RA)
--------------------------------------	-----------------------------------	---------	-----------------------------

109
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS
Subsecretaria de Estado de Administração Geral
Gerência de Recursos Logísticos



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

	com valor 1 (hum) (SA)		
304	284	RA=100 x SA/NAV	93,42

CONCLUSÃO

SUFICIENTE

INSUFICIENTE

Vitória/ES, 19 de maio de 2016.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Silvana Cristina de Souza

Darlan Báfica Goes

Preposto da Contratada

Guilherme Machado de Oliveira
CPF 968.612.409-44





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

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 93,42 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.

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 26 Órgãos responderam à 10ª avaliação, sendo que 4 responderam que não utilizaram os serviços no período de novembro de 2015 a abril de 2016. Os demais 27 Órgãos não se manifestaram, sendo, APEES, CBMES, CETURB, DIO, FAMES, HABF, HDRC, HDS, HEAC, HINSG, HIMABA, HSJC, HSL, IJUN, IPEM, PROCON, SCV, SEAMA, SECONT, SECTTI, SEFAZ, SEJUS, SESPORT, SRCI, SRSSM, SRSV.

Resposta da Avaliação	
Órgão que responderam	26
Órgão que não responderam	27
Órgão que não utilizaram o serviço	04

Pontuação total da empresa

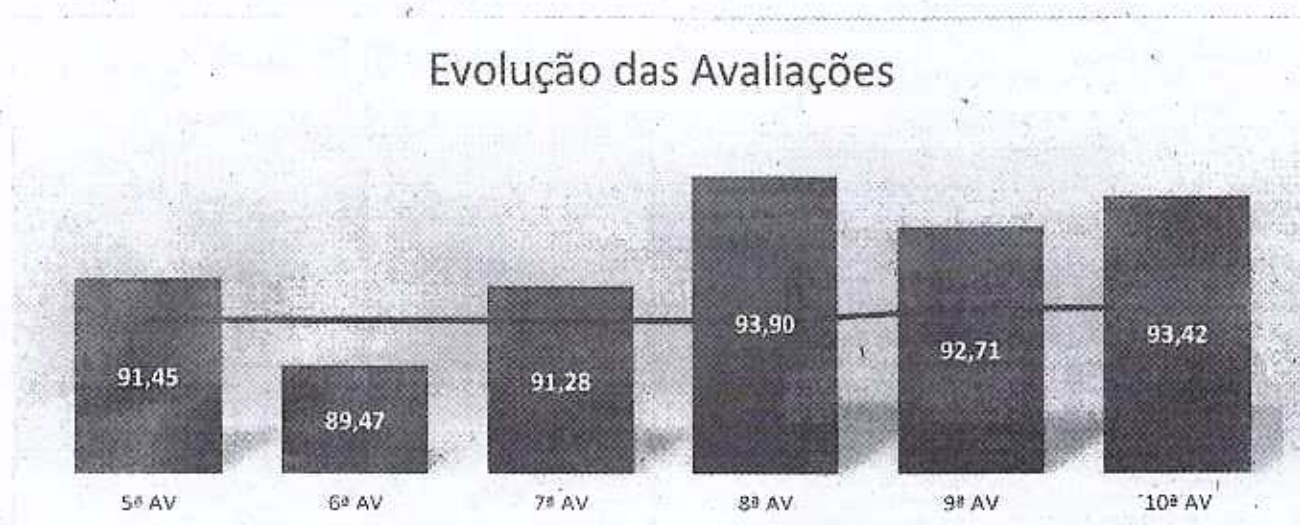




Como pode ser observado na tabela abaixo, quando se trata da nota final, houve um pequeno crescimento em relação a última avaliação.

Evolução das Avaliações						
Avaliação	5ª AV	6ª AV	7ª AV	8ª AV	9ª AV	10ª AV
Nota Total	91,45	89,47	91,28	93,90	92,71	93,42

Gráfico das Avaliações



O gráfico acima representa a evolução das avaliações do contrato de manutenção desde a 5ª avaliação. 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 90,78 pontos. Cabe ressaltar ainda que a média mínima para a execução do contrato ser insatisfatória é de 60 pontos.





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

A tabela abaixo fará uma comparação entre os atributos das últimas 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.

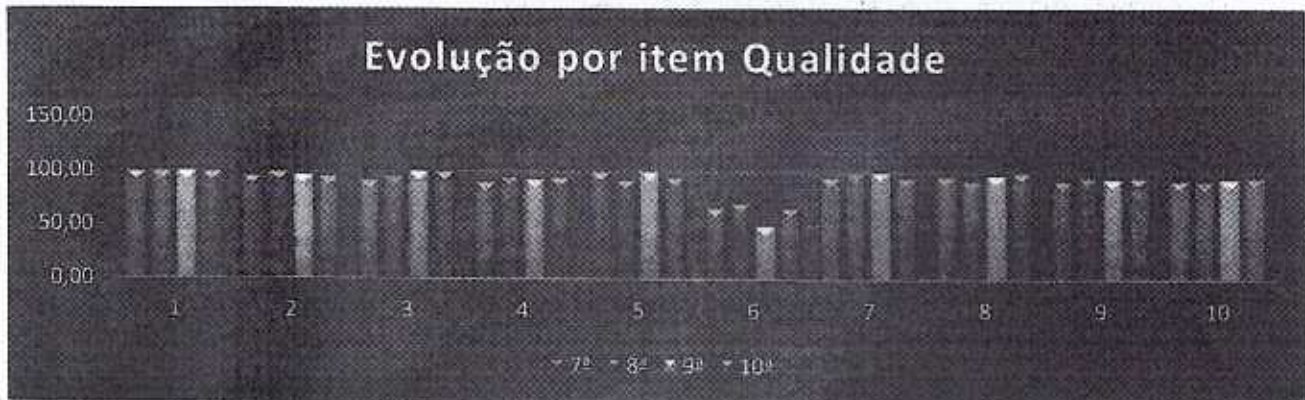
QUALIDADE

ATRIBUTOS	5ª	6ª	7ª	8ª	9ª	10ª
1. A contratada atende as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e no contrato?	97,06	92,31	100,00	100,00	100,00	100,00
2. O suporte realizado pela contratada atende às suas necessidades?	94,29	92,31	96,00	100,00	96,77	95,24
3. A contratada possui mão de obra qualificada, habilitada e de acordo com os serviços a executar?	100,00	92,59	91,67	95,83	100,00	100,00
4. A contratada responsabiliza-se tecnicamente pelos serviços que serão prestados pela credenciada?	100,00	90,91	90,00	95,24	92,31	94,74
5. Os materiais fornecidos pelas Credenciadas estão em conformidade com as especificações técnicas?	100,00	96,00	100,00	92,00	100,00	94,74
6. As Credenciadas foram obrigadas a refazer algum serviço já concluído por irregularidades de execução ou aplicação de materiais inadequados?	63,16	92,31	66,67	71,43	50,00	66,67
7. As ferramentas, equipamentos e acessórios estão em quantidade adequada, compatíveis e encontra-se em boas condições de uso?	96,97	95,65	95,45	100,00	100,00	95,00
8. As Credenciadas possuem mão de obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	94,12	96,15	96,00	92,00	96,77	100,00
9. As Credenciadas atendem as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência, e no contrato?	87,88	96,00	92,00	96,00	93,55	95,24
10. Os serviços prestados pelas Credenciadas estão sendo desenvolvidos de acordo com o objeto contratual e em conformidade com o cronograma estabelecido?	94,29	92,00	92,31	92,00	93,55	95,45

Podemos observar no quadro acima que, 3 itens referentes à qualidade da prestação de serviço obtiveram notas máximas. No item 6, referente à qualidade da prestação de serviço das credenciadas houve um crescimento em relação a última avaliação. Identificamos ainda, através deste item, que 2 credenciadas foram obrigadas a refazer serviços, são elas Valentim Diesel e KR Auto Serviço, cada uma citada uma vez. A contratada deverá entrar em contato com as empresas credenciadas citadas. Os demais itens mantiveram suas notas superiores a 90, confirmando a qualidade da prestação dos serviços.

Gráfico de Evolução por item





No quadro acima verificamos um gráfico para melhor leitura da tabela de qualidade. 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 constante e elevado.

PRAZO

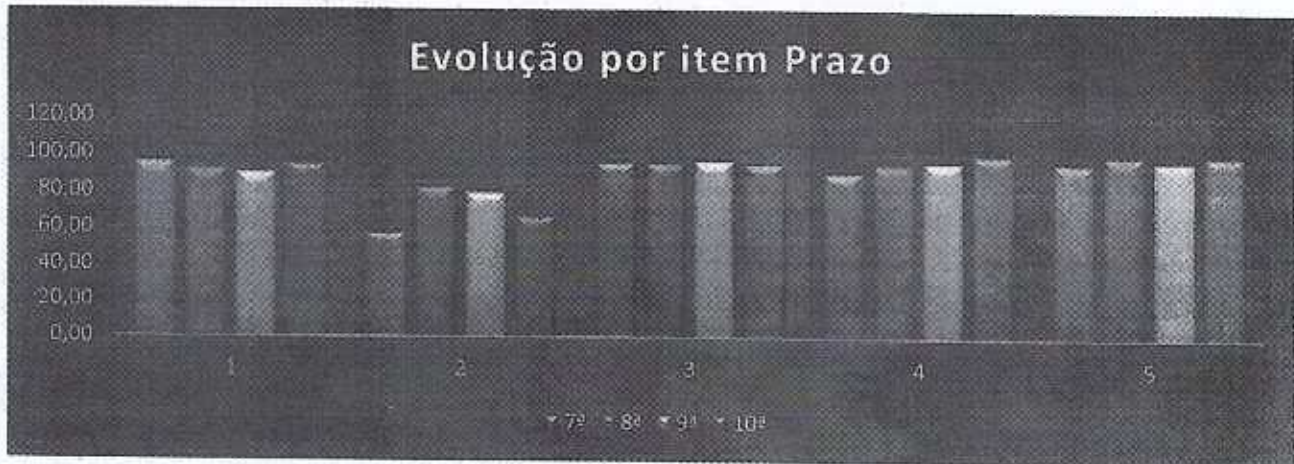
Assim como feito acima para a tabela de qualidade, faremos agora para o prazo. Observamos que desde a última avaliação a contratada teve um decréscimo no item 2 novamente. Os demais itens ficaram todos acima dos 90 pontos, atendendo de forma satisfatória os prazos previstos em contrato.

PRAZO						
ATRIBUTOS	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	9ª
1. O tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento atende as suas necessidades?	90,91	88,46	95,83	92,00	90,32	95,24
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?	71,88	53,85	57,69	82,61	79,31	66,67
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)	90,63	92,00	95,83	95,65	96,55	95,24
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)	90,32	90,91	90,48	94,74	95,83	100,00
5. As Credenciadas estão fornecendo os materiais no prazo estabelecido no cronograma?	90,91	83,33	95,83	100,00	96,67	100,00





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



Podemos observar no gráfico acima, como já destacado, o item 2 teve uma pequena queda em relação à última avaliação, cabe a empresa uma preocupação nesse item, pois já é a segunda avaliação seguida com decréscimo nesse ponto. Os demais itens como sempre foram muito bem avaliados.

Vitória, 19 de maio de 2016

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Silvana Cristina de Souza

Darlan Báfica Goes

Preposto da Contratada

Guilherme Machado de Oliveira
CPF 968.612.409-44

