



## RESULTADO DA 14ª AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Período: Julho/2017 a Novembro/2017

### 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:	TICKET SOLUÇÕES HDFGT S/A - TICKET LOG		
CNPJ:	03.506.307/0001-57	VALOR INICIAL DO CONTRATO:	R\$ 11.113.696,63
VIGÊNCIA:	25/02/2012	A	30/11/2017
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.	8	0	2	100
2. O suporte realizado pela contratada atende às suas necessidades.	8	1	0	89
3. A contratada possui mão de obra qualificada, habilitada e de acordo com os serviços a executar.	9	0	1	100
4. A contratada responsabiliza-se tecnicamente pelos serviços que serão prestados pela credenciada.	7	0	3	100
5. Os materiais fornecidos pelas Credenciadas estão em conformidade com as especificações técnicas.	9	0	1	100
6. As Credenciadas foram obrigadas a refazer algum serviço já concluído por irregularidades	3	2	5	60



**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 - GECOR

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.	9	0	1	100
8. As Credenciadas possuem mão de obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar.	9	0	1	100
9. As Credenciadas atendem as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência, e no contrato.	9	0	1	100
10. Os serviços prestados pelas Credenciadas estão sendo desenvolvidos de acordo com o objeto contratual e em conformidade com o cronograma estabelecido.	9	0	1	100

**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.	9	0	1	100
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.	6	3	1	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).	9	0	1	100
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).	8	0	2	100
15. As Credenciadas estão fornecendo os materiais no prazo estabelecido no cronograma.	9	0	1	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
54	44	1

Número dos atributos avaliados (NAV)	Somatória dos atributos avaliados com valor 1 (hum) (SA)	Fórmula	Resultado da avaliação (RA)
--------------------------------------	--	---------	-----------------------------

*[Handwritten signature and initials]*



**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 - GECOR

127	121	RA=100 x SA/NAV	95,28
-----	-----	--------------------	-------

**CONCLUSÃO**

**SUFICIENTE**

**INSUFICIENTE**

Vitória/ES, 06 de março de 2018.

**Comissão Gestora do Contrato:**



Kamila Broetto Pegoretti Pimentel



Preposto da Contratada



Silvana Cristina de Souza



Darlan Báfica Goes



## RELATÓRIO DA 14ª 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 95,28 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 10 Órgãos responderam à 14ª avaliação. Os demais 44 Órgãos não se manifestaram

Resposta da Avaliação	
Órgãos que responderam	10
Órgãos que não responderam	44
Órgãos que não utilizaram o serviço	1

### Pontuação total da empresa

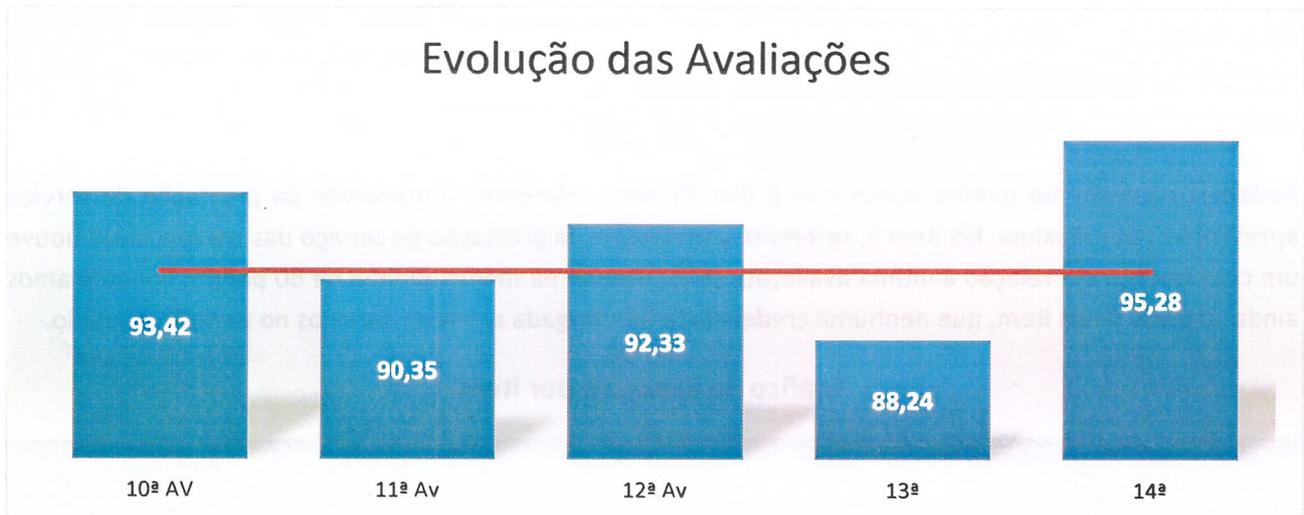
Como pode ser observado na tabela abaixo, quando se trata da nota final, voltou a crescer em relação a última avaliação.

Evolução das Avaliações						
Avaliação	9ª AV	10ª AV	11ª AV	12ª AV	13ª AV	14ª AV
Nota Total	92,71	93,42	90,35	92,33	88,24	95,28

*[Handwritten signatures]*



### Gráfico das Avaliações



O gráfico acima representa a evolução das avaliações do contrato de manutenção desde a 10ª avaliação. Nele observamos que a execução desse contrato por parte da empresa foi sempre satisfatória. O gráfico demonstra também que a média das avaliações se manteve em 90,67 pontos. Cabe ressaltar ainda que a média mínima para a execução do contrato ser insatisfatória é de 60 pontos. Em comparação com a 13ª avaliação, a nota da empresa voltou a crescer, desta vez ficando bem acima da média das avaliações.

### QUALIDADE

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	12ª	13ª	14ª
1. A contratada atende as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e no contrato?	100,00	100,00	100,00
2. O suporte realizado pela contratada atende às suas necessidades?	96,15	88,24	88,89
3. A contratada possui mão de obra qualificada, habilitada e de acordo com os serviços a executar?	100,00	100,00	100,00
4. A contratada responsabiliza-se tecnicamente pelos serviços que serão prestados pela credenciada?	95,65	91,67	100,00
5. Os materiais fornecidos pelas Credenciadas estão em conformidade com as especificações técnicas?	91,67	87,5	100,00
6. As Credenciadas foram obrigadas a refazer algum serviço já concluído por irregularidades de execução ou aplicação de materiais inadequados?	58,82	50,00	60,00
7. As ferramentas, equipamentos e acessórios estão em quantidade adequada, compatíveis e encontra-se em boas condições de uso?	95,45	93,33	100,00
8. As Credenciadas possuem mão de obra qualificada, habilitada e dimensionada de acordo com os serviços a executar?	95,24	96,15	100,00

*[Handwritten signature]*

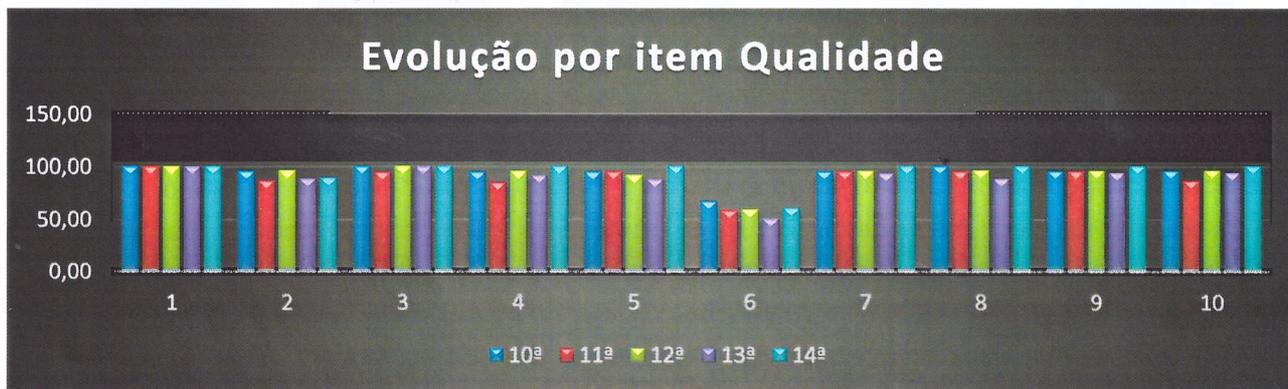


**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER  
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD  
GERÊNCIA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

9. As Credenciadas atendem as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência, e no contrato?	95,45	96,00	100,00
10. Os serviços prestados pelas Credenciadas estão sendo desenvolvidos de acordo com o objeto contratual e em conformidade com o cronograma estabelecido?	86,36	96,15	100,00

Podemos observar no quadro acima que 8 dos 10 itens referentes à qualidade da prestação de serviço apresentou nota máxima. No item 6, referente à qualidade da prestação de serviço das credenciadas houve um crescimento em relação a última avaliação, se mantendo na média mínima de 60 pontos. Identificamos ainda, através deste item, que nenhuma credenciada foi obrigada a refazer serviços no período avaliado.

### Gráfico de Evolução por item



Utilizando um gráfico para melhor leitura da tabela de pontuação dos itens de qualidade. Observa-se que apenas 2 dos 10 itens não tiveram nota máxima. Pelas notas apresentadas por item, percebe-se que a contratada melhorou o seu nível de atendimento em relação a qualidade do serviço prestado, no seu último quadrimestre de prestação de serviço.

### PRAZO

Assim como feito acima para a tabela de qualidade, faremos agora para o prazo. Observamos que apenas em 1 item a contratada não obteve nota máxima. O item 2, referente à disponibilização da nota fiscal decresceu em relação a 13ª avaliação.

PRAZO			
ATRIBUTOS	12ª	13ª	14ª
1. O tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento atende as suas necessidades?	83,33	94,12	100,00
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?	80,77	76,47	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)	100,00	88,24	100,00

*(Handwritten signatures and initials)*



**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 - GECOR

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)	90,48	86,67	100,00
5. As Credenciadas estão fornecendo os materiais no prazo estabelecido no cronograma?	95,45	81,24	100,00

**Gráfico de Evolução por item**



Podemos observar no gráfico acima, que apenas o item 2, manteve sua nota baixa nas últimas avaliações, porém nenhuma delas abaixo do mínimo exigido.

Vitória, 07 de Março de 2017.

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Preposto da Contratada

Silvana Cristina de Souza

Darlan Báfica Gois