



AValiação de DESEMPENHO
Período Avaliado: Maio/15 a Agosto/15

AValiação de DESEMPENHO

DADOS DO CONTRATO

PROCESSO Nº	61660221/2013		
CONTRATO N.º	017/2013	SECRETARIA ESTADO GESTÃO E RECURSOS HUMAMOS - SEGER	
CONTRATADO	PRIME Consultoria e Assessoria Empresarial LTDA-EPP		
CNPJ:	05.340.639/0001-30	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 65.372.616,32
VIGÊNCIA:	22/11/2013 A 21/11/2015		
OBJETO	Prestação de serviços de gerenciamento do abastecimento de combustíveis da frota de veículos oficiais, locados e outros equipamentos e operação de um sistema de gestão de frota informatizado, via internet, com a aquisição de combustíveis, lubrificantes e outros materiais fornecidos pela rede de postos credenciados através de tecnologia de cartão de pagamento magnético ou micro processado e disponibilização da rede de postos credenciados conforme descrição contida no Anexo I do Edital.		

AValiação de DESEMPENHO

QUALIDADE

ATRIBUTOS	CONFORM E (valor 1)	NÃO CONFORME (valor zero)	NÃO AVALIADO	NOTA
1) A contratada atende satisfatoriamente as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato?	60	2	0	97
2) A rede de postos credenciados nos municípios do ES, em relação à quantidade e localização dos postos credenciados, atende adequadamente à demanda do seu órgão?	54	8	0	87
3) A rede credenciada nas principais estradas federais e estaduais, em relação à quantidade e localização dos postos credenciados atende à demanda do seu órgão?	52	10	0	84
4) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras o atendimento contingencial disponibilizada via telefone 0800 atende satisfatoriamente?	51	11	0	82
5) A Contratada mantém nos postos de combustível credenciados identificação visível de que os mesmos pertencem à rede PRIME/Fitcard?	35	25	2	58
6) O suporte ao Sistema Informatizado da Contratada é satisfatório?	53	9	0	85



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

7) Os relatórios Analítico-Sintéticos e detalhamento de Títulos disponibilizados atendem adequadamente às exigências do seu órgão?	56	6	0	90
8) Durante a execução do Contrato a Contratada vem mantendo todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital para ateste dos serviços prestados?	59	3	0	95
9) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	53	9	0	85
10) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?	38	24	0	61

PRAZO				
ATRIBUTOS	CONFORME (valor 1)	NÃO CONFORME (valor zero)	NÃO AVALIADO	NOTA
1) O tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento é satisfatório?	50	12	0	81
2) A contratada disponibiliza mensalmente, no 1º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, separada por centro de custo, a Nota Fiscal acompanhada dos Cupons Fiscais emitidos pelos Postos Credenciados e Declaração de Repasse dos valores devidos aos Postos Credenciados?	42	20	0	68
3) O tempo para confecção e entrega de Cartões de Abastecimento pela Contratada, em atendimento às demandas do seu órgão, tem atendido satisfatoriamente às expectativas?	57	5	0	92
4) Quando você utiliza o serviço de atendimento por telefone ou e-mail da Contratada, o registro da ocorrência é efetivo? (Você recebe a resposta num prazo de até 72 horas)	53	9	0	85
5) As solicitações de credenciamento de Postos estão sendo atendidas em tempo hábil pela Contratada?	56	6	0	90
6) A Contratada providencia em tempo hábil a correção de irregularidades na prestação dos serviços eventualmente apontadas por seu órgão?	51	11	0	82



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

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS
ADERES, AGERH, APEES, ARSI, ASPE, CAPAAC, CBMES, CEASA, COHAB, CREFES, DER-ES, DETRAN, DFP, DIO, HPM, ESESP, FAPES, HEAC, HDS, HIMABA, HINSG, HPF, HSL, IDAF, IDURB, IEMA, IJSN, IOPE, IPAJM, IPEM, JUCEES, PCES, PROCON, PRODEST, RTV, SCM, SCV, SEADH, SEAG, SECOM, SECONT, SECTTI, SEDES, SEDU, SEDURB, SEG, SEGER, SEJUS, SEP, SESA, SESP, SESPORT, SETOP, SETUR, SRSC, SRSCI, SRSSM, SRSV, SUPPIN, UIJM, VG	CETURB, FAMES, HABF, HDRC, HJSN, HMSA, HRAS, HSJC, IASES, INCAPER, PGE, PMES, SEAMA, SECULT, SEFAZ	
62	15	0

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (UM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
928	769	RA=100 x SA/NAV	82,87

CONCLUSÃO: SUFICIENTE

() INSUFICIENTE

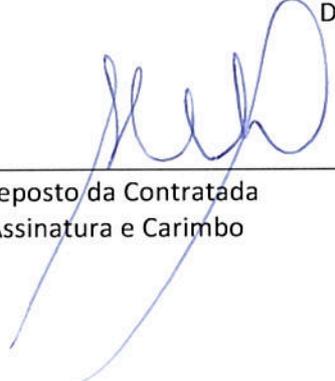
Vitória/ES, 14 de outubro de 2015.

Comissão Gestora do Contrato:


Kamila Broetto Pegoretti Pimentel


Silvana Cristina de Souza


Darlan Báfica Goes


Preposto da Contratada
Assinatura e Carimbo



RELATÓRIO AVALIAÇÃO DO CONTRATO 017/2013
Período Avaliado: Maio/15 a Agosto/15

GERAL

A metodologia utilizada para a aplicação da avaliação encontrou respaldo na cláusula 9, item 9.61 do Contrato n.º 017/2013, sendo que a nota final foi resultante dos atributos avaliados em conformidade com a equação definida para tal, levando em consideração atributos relativos a qualidade e prazo dos serviços prestados, resultando na nota final de **82,87** pontos percentuais que dão à avaliação a conceituação de suficiente.

O resultado final da avaliação será disponibilizado no Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio www.compras.es.gov.br para ciência dos órgãos adesos.

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

No total sessenta e dois (62) Órgãos responderam e quinze (15) não responderam à 4ª avaliação, dentro do prazo estipulado.

QUALIDADE

A tabela abaixo possibilita comparações entre as quatro avaliações do Contrato nº 017/2013, observando-se que houve melhoria em quesitos referentes à qualidade. Todavia, o quesito cinco (5) ainda está abaixo da média exigida que é de sessenta (60) pontos.

Observou-se que apesar de não atingir a média considerada satisfatória o quesito (5) que já foi alvo de reuniões houve uma considerável melhoria desde as primeiras avaliações.

Em relação ao quesito dez (10), que trata da capacitação dos fiscais, teve uma melhora e já passou a ficar acima da média considerada satisfatória. O treinamento dos fiscais foi realizado no início da prestação dos serviços e durante a execução do contrato foi reforçado pontualmente. Apesar do resultado considerando satisfatório da avaliação, ainda sugere-se que sejam identificados os órgãos que estão apresentando dificuldade com vistas programação junto à Contratada de treinamento / reciclagem para seus fiscais e suplentes.



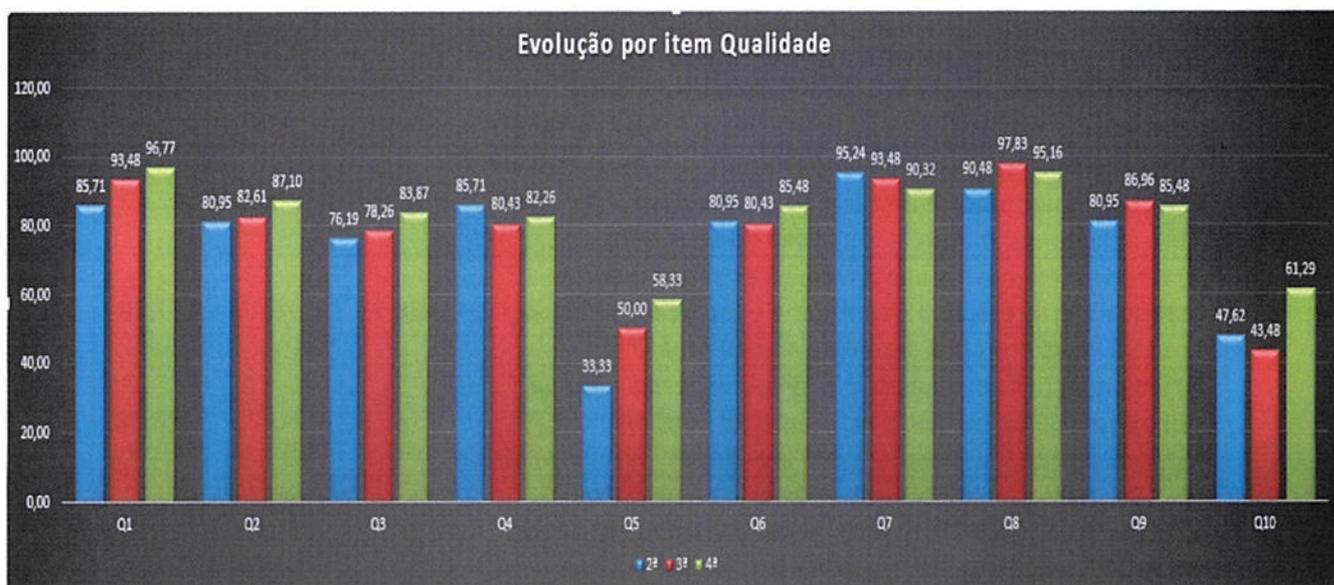
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GELOG

ATRIBUTOS	1ª	2ª	3ª	4ª
1) A contratada atende satisfatoriamente as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato?	82,35	85,71	93,33	96,77
2) A rede de postos credenciados nos municípios do ES, em relação à quantidade e localização dos postos credenciados, atende adequadamente a demanda do seu órgão?	73,08	80,95	82,22	87,10
3) A rede credenciada nas principais estradas federais e estaduais, em relação à quantidade e localização dos postos credenciados atende à demanda do seu órgão?	68,75	76,19	77,78	83,87
4) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras, o atendimento contingencial, disponibilizado via telefone 0800 atende satisfatoriamente?	74,29	85,71	82,22	82,26
5) A Contratada mantém nos postos de combustível identificação visível de que os mesmos pertencem à rede PRIME/Fitcard?	38,46	33,33	51,11	58,33
6) O suporte ao Sistema Informatizado da Contratada é satisfatório?	63,83	80,95	80,00	85,48
7) Os relatórios Analítico-Sintéticos e Detalhamento de Títulos disponibilizados atendem adequadamente às exigências do seu órgão?	74,51	95,24	93,33	90,32
8) Durante a execução do Contrato a Contratada vem mantendo todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital para ateste dos serviços prestados?	86,54	90,48	97,78	95,16
9) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	78,38	80,95	86,67	85,48
10) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?	41,67	47,62	44,44	61,29

Os demais itens da avaliação, apesar de apresentar uma nota considerada satisfatória, podem ser aperfeiçoados pela empresa, principalmente os itens 7 e 8 que apresentaram decréscimo na nota em relação a última avaliação.

GRÁFICO DA EVOLUÇÃO POR QUESITO

O gráfico abaixo ilustra a evolução do item qualidade por quesito, a partir da 2ª avaliação, observa-se que 7 dos 10 itens obtiveram evolução desde a última avaliação. Dos itens com decréscimo, cabe atenção ao item 7, que está relacionado aos relatórios da empresa, esse item está decrescendo desde a 2ª avaliação.



PRAZO

Relativamente à observância a prazos na execução do contrato por parte da Contratada constatou-se que houve um decréscimo dos itens 2, 3, 4 e 6.

Em relação aos itens 2, 3 e 6 deve a empresa estar atenta ao cumprimento dos prazos para as entregas previstas (cartões, Nota Fiscal, Declaração e eventuais correções)

O item 4 está relacionado ao prazo de reposta da empresa, que estava evoluindo até a 3ª avaliação e regrediu nesta última. Sugere-se a empresa que crie uma rede de comunicação de forma que agilize esse processo para o atendimento nos prazos previstos.

ATRIBUTOS	1ª	2ª	3ª	4ª
1) O tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento é satisfatório?	66,67	85,71	77,78	80,65
2) A contratada disponibiliza mensalmente, no 1º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, separada por centro de custo, a Nota Fiscal acompanhada dos Cupons Fiscais emitidos pelos Postos Credenciados e Declaração de Repasse dos valores devidos aos Postos Credenciados?	74,00	71,43	68,89	67,74
3) O tempo para confecção e entrega de Cartões de Abastecimento pela Contratada, em atendimento às demandas do seu órgão tem atendido satisfatoriamente às expectativas?	72,92	90,48	93,3	91,94
4) Quando você utiliza o serviço de atendimento por telefone ou e-mail da Contratada, o registro da ocorrência é efetivo? (Você recebe a resposta num prazo de até 72 horas)	62,50	90,48	86,67	85,48



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

5) As solicitações de credenciamento de Postos estão sendo atendidas em tempo hábil pela Contratada?	94,74	80,95	80,00	90,32
6) A Contratada providencia em tempo hábil a correção de irregularidades na prestação dos serviços eventualmente apontadas por seu órgão?	65,79	90,48	86,67	82,26

GRÁFICO DA EVOLUÇÃO POR QUESITO

Utilizando recurso gráfico para comparar as avaliações observamos que apenas os itens 1 e 5 obtiveram melhora em relação a última avaliação. Sendo assim sugere-se que a empresa reavalie os processos relacionados aos os itens de prazo e indique ações para a melhoria desses quesitos.



Vitória/ES, 14 de outubro de 2015

Comissão Gestora do Contrato:

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Silvana Cristina de Souza

Darlan Báfica Goes

Preposto da Contratada:

Nome e Carimbo