



## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**Período Avaliado: Maio a Dezembro de 2014**

### 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	CONFORME (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?	18	3	0	86
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?	17	4	0	81
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?	16	5	0	76
4) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras o atendimento contingencial disponibilizada via telefone 0800 atende satisfatoriamente?	18	3	0	86
5) A Contratada mantém nos postos de combustível credenciados identificação visível de que os mesmos pertencem à rede PRIME/Fitcard?	7	14	0	33
6) O suporte ao Sistema Informatizado da Contratada é satisfatório?	17	4	0	81



**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?	20	1	0	95
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?	19	2	0	90
9) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	17	4	0	81
10) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?	10	11	0	48

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?	18	3	0	86
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?	15	6	0	71
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?	19	2	0	90
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)	19	2	0	90
5) As solicitações de credenciamento de Postos estão sendo atendidas em tempo hábil pela Contratada?	17	4	0	81
6) A Contratada providencia em tempo hábil a correção de irregularidades na prestação dos serviços eventualmente apontadas por seu órgão?	19	2	0	90



**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
DETRAN, SRSV, SRSCI, CREFES, HIMABA, SESA, SETOP, SEDURB, JUCEES, SCM, RTV, SEDES, DIO, INCAPER, ARSI, SECTTI, SEFAZ, SECOM, SRSC, IDURB, HPM	ADERES, APEES, ASPE, CAPAAC, CBMES, CEASA, CETURB, COHAB, DER, DFP, ESESP, FAMES, FAPES, HABF, HRAS, HDRC, HDS, HEAC, HINSG, HJSN, HMSA, HPF, HSJC, HSL, IDAF, IEMA, IASES, IJSN, IOPES, IPAJM, IPEM, PCES, PGE, PMES, PROCON, PRODEST, SRSSM, SEADH, SEAG, SEAMA, SECONT, SECULT, SEDU, SEG, SEGER, SEJUS, SEP, SESP, SESPORT, SETUR, SUPPIN, SCV, UIJM, VG	
<b>21</b>	<b>54</b>	<b>0</b>

NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (UM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
<b>315</b>	<b>247</b>	<b>RA=100 x SA/NAV</b>	<b>78,41</b>

CONCLUSÃO:  SUFICIENTE

INSUFICIENTE

Vitória/ES, 09 de março de 2015.


Comissão Gestora do Contrato:

  
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

  
Silvana Cristina de Souza

  
Darlan Báfica Goes

Preposto da Contratada

  
Rodrigo Mantovan  
RG. 20.103.621 - SSP/SP  
CPF. 159.882.778-29



**RELATÓRIO DA 2ª AVALIAÇÃO DO CONTRATO 017/2013**  
**Período Avaliado: Maio a Novembro de 2014**

**GERAL**

A metodologia utilizada para aplicação da avaliação encontra respaldo na cláusula 9, Item 9.61 do contrato N.º 017/2013 que leva em conta atributos de Qualidade e Prazo dos serviços prestados, avaliados em conformidade com a equação definida para tal, resultando na nota final de **78,41** pontos percentuais, que caracterizam a Avaliação como suficiente.

O resultado final da avaliação será disponibilizado no Portal de Compras do Governo do Estado, no sítio [www.compras.es.gov.br](http://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 apenas vinte e um (21) Órgãos responderam e cinquenta e quatro (54) não responderam a 2ª avaliação, conforme discriminado na Tabela 1, sendo que nenhum deles justificou, não obstante as reiteradas cobranças feitas pela SEGER/GELOG, razão pela qual foram consolidadas as avaliações relativa a dois quadrimestres.

**Tabela 1**

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



## 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

### QUALIDADE

A tabela abaixo possibilita comparações entre as duas avaliações do Contrato nº 017/2013, observando-se que houve melhoria em quesitos referentes a qualidade. Todavia, os quesitos cinco (5) e dez (10) ainda estão abaixo da média exigida que é de sessenta (60) pontos.

O quesito (5) foi objeto de reuniões entre a contratante e a contratada quando esta última informou que iniciaria um trabalho de divulgação e identificação dos postos da rede credenciada, porém dados os números deduz-se que tal ação não foi realizada ou não surtiu os resultados esperados, já que ainda persiste mesmo após 12 meses de execução do contrato.

Em relação ao quesito dez (10), que trata da capacitação dos fiscais, a avaliação também se situou abaixo do esperado. O treinamento dos fiscais foi realizado no início da prestação dos serviços e durante a execução do contrato foi prestado por demanda. O resultado da avaliação para este item sugere que sejam identificados os órgãos que estão apresentando dificuldade com vistas a programação junto à Contratada de treinamento/ reciclagem para seus fiscais e suplentes.

ATRIBUTOS	1ª	2ª
1) A contratada atende satisfatoriamente as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato?	82,35	85,71
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
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
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
5) A Contratada mantém nos postos de combustível identificação visível de que os mesmos pertencem à rede PRIME/Fitcard?	38,46	33,33
6) O suporte ao Sistema Informatizado da Contratada é satisfatório?	63,83	80,95
7) Os relatórios Analítico-Sintéticos e Detalhamento de Títulos disponibilizados atendem adequadamente às exigências do seu órgão?	74,51	95,24
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
9) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	78,38	80,95
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

Relativamente ao **quesito 3**, embora neste item tenha alcançado a nota 76,19 registramos que a execução do contrato nesse aspecto não foi satisfatória refletindo a fragilidade da Contratada no



**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

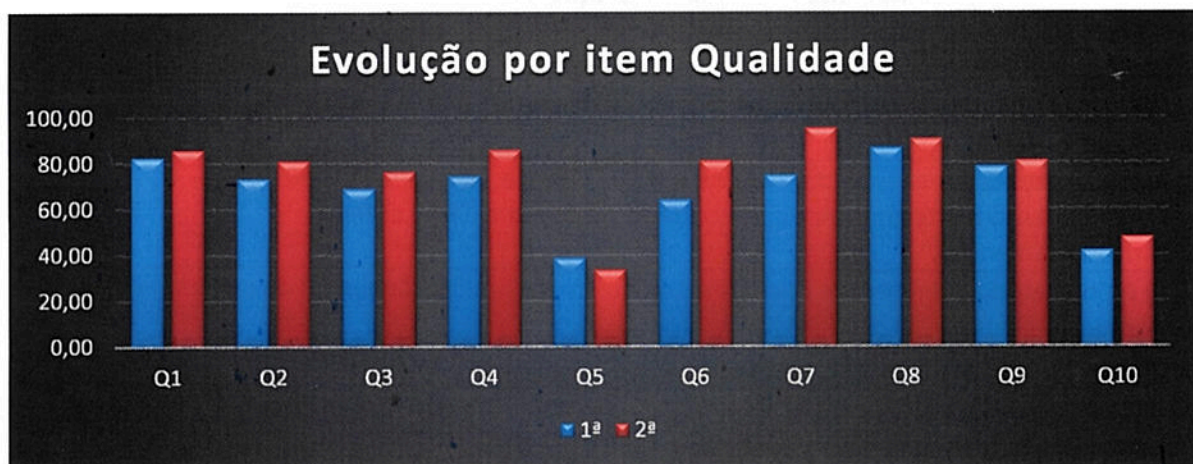
atendimento a exigência de credenciar estabelecimentos nas principais rodovias federais e estaduais a cada 300 quilômetros, fartamente documentado em mensagens eletrônicas e ofícios, além de presencialmente em reuniões com representantes da Contratada o que, aliás, resultou na instrução de processo de sanção administrativa de multa que encontra-se em andamento (processo nº 68396171).

Quadra importante destacar no entanto, que os problemas decorrentes do não credenciamento de postos abastecedores em estradas federais e estaduais na forma prevista no Edital Licitatório foram relatados por PCES, CBMES, ADERES e SEJUS que, lamentavelmente, se incluíram entre os órgãos que não responderam o questionário de avaliação, o que certamente contribuiu para a obtenção do resultado favorável à Contratada, já que a pontuação para o ATRIBUTO 3 é resultante de equação matemática.

Importa todavia registrar que a aplicação da penalidade decorreu de manifestações feitas à SEGER pelos órgãos já anteriormente citados que tiveram dificuldades de abastecimentos quando seus veículos se deslocaram em viagens.

#### GRÁFICO DA EVOLUÇÃO POR QUESITO

O gráfico abaixo ilustra as avaliações por quesito, podendo-se observar que apenas o quesito 5 teve decréscimo em relação a primeira avaliação, o item 10 apesar de não atender a média esperada pelo modelo de avaliação, também teve crescimento.



#### PRAZO

Relativamente à observância a prazos na execução do contrato por parte da Contratada constatou-se que houve significativa melhora, concluindo-se que as medidas tomadas foram bem executadas e tiveram efeito positivo cabendo, porém, ressaltar que mesmo com a disponibilização das Notas Fiscais em meio virtual a empresa ainda está com problemas para cumprir a data de disponibilização das NF's no primeiro dia útil do mês.

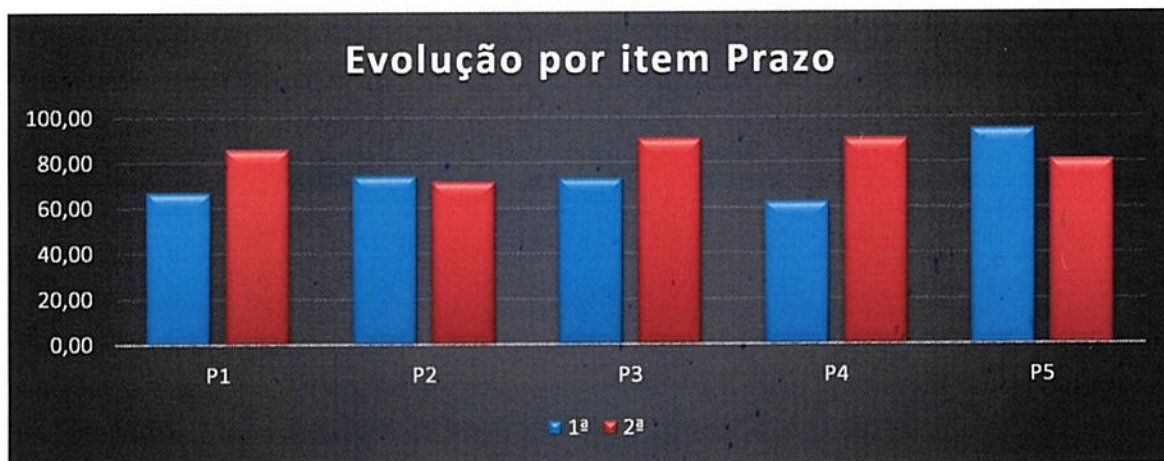
10



ATRIBUTOS	1ª	2ª
1) O tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento é satisfatório?	66,67	85,71
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
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
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
5) As solicitações de credenciamento de Postos estão sendo atendidas em tempo hábil pela Contratada?	94,74	80,95
6) A Contratada providencia em tempo hábil a correção de irregularidades na prestação dos serviços eventualmente apontadas por seu órgão?	65,79	90,48

O quesito 5 também embora bem avaliado nessa segunda avaliação, piorou relativamente à primeira cabendo à Contratada retomar as solicitações dos Fiscais do Contrato e observar prazos de atendimentos.

#### GRÁFICO DA EVOLUÇÃO POR QUESITO



Utilizando recurso gráfico para comparar as avaliações, reafirma-se a piora na avaliação dos quesitos 2 e 5, sendo que o quesito 5 com mais significância.

19



**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

Vitória/ES, 09 de março de 2015.

**Comissão Gestora do Contrato:**

*Kamila B.P. Pimentel*  
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

*[Signature]*  
Silvana Cristina de Souza

*[Signature]*  
Darlan Báfica Goes

*[Signature]*  
Preposto da Contratada

*Rod. S. Manóvan*  
RG 20.103.621 - SSP/SP  
CPF. 159.882.778-29