



**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**  
**Período Avaliado: Maio a Agosto/2017**

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**DADOS DO CONTRATO**

PROCESSO Nº	61660221/2013		
CONTRATO N.º	017/2013	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER	
CONTRATADO	PRIME Consultoria e Assessoria Empresarial LTDA		
CNPJ:	05.340.639/0001-30	VALOR INICIAL DO CONTRATO	R\$ 65.372.616,32
VIGÊNCIA:	22/11/2013 A 21/11/2017		
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?	41	1	0	98
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?	39	3	0	93
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?	37	5	0	88
4) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras o atendimento contingencial disponibilizada via telefone 0800 atende satisfatoriamente?	34	8	0	81
5) A Contratada mantém nos postos de combustível credenciados identificação visível de que os mesmos pertencem à rede PRIME/Fitcard?	18	24	0	43
6) O suporte ao Sistema Informatizado da Contratada é satisfatório?	39	3	0	93

*fin*

*4*

**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

7) Os relatórios Analítico-Sintéticos e detalhamento de Títulos disponibilizados atendem adequadamente às exigências do seu órgão?	39	3	0	93
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?	41	1	0	98
9) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	37	5	0	88
10) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?	23	19	0	55

PRAZO				
ATRIBUTOS	CONFORME (valor 1)	NÃO CONFORME (valor zero)	NÃO AVALIAD O	NOTA
1) O tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento é satisfatório?	38	4	0	90
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?	36	6	0	86
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?	40	2	0	95
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)	39	3	0	93
5) As solicitações de credenciamento de Postos estão sendo atendidas em tempo hábil pela Contratada?	34	8	0	81
6) A Contratada providencia em tempo hábil a correção de irregularidades na prestação dos serviços eventualmente apontadas por seu órgão?	38	4	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 SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

ÓRGÃOS QUE RESPONDERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM POR NÃO TEREM UTILIZADO OS SERVIÇOS
AGERH, APEES, ARSP, CEASA, DETRAN, DFP, FAMES, HDS, HPF, HRAS, HSJC, IASES, IDAF, IEMA, IJSN, INCAPER, IOPE, IPAJM, IPEN, JUCEES, PGE, PMES, PRODEST, RTV, SCM, SETADES, SECOM, SECONT, SECTTI, SECULT, SEDES, SEDURB, SEG, SEJUS, SEP, SESA, SETOP, SETUR, SRSC, SRSCI, SRSSM, VG	ADERES, CAPAAC, CBMES, CETURB-GV, COHAB, CREFES, DER-ES, DIO, DSPM, ESESP, FAPES, HEAC, HABF, HDRC, HIMABA, HINSG, HJSN, HMSA, HSL, IDURB, PCES, PROCON, SCV, SEAG, SEAMA, SEDU, SEFAZ, SEGER, SESP, SESPORT, SRSV, UIJM	
42	32	0


NÚMERO DOS ATRIBUTOS AVALIADOS (NAV)	SOMATÓRIA DOS ATRIBUTOS AVALIADOS COM VALOR 1 (UM) (SA)	FÓRMULA	RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)
630	535	$RA = 100 \times SA / NAV$	84,92


CONCLUSÃO: (X) SUFICIENTE

( ) INSUFICIENTE

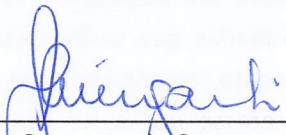
Vitória/ES, 2 de outubro de 2017.

Comissão Gestora do Contrato:

  
Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

  
Silvana Cristina de Souza

  
Darlan Báfica Goes

  
Preposto da Contratada  
Assinatura e Carimbo

Sirlene Cardoso Minganti

RG: 26.813.241-0

CPF: 260.464.618-80



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DO CONTRATO 017/2013

### Período Avaliado: maio a agosto/2017

#### 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 **84,92** 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](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 quarenta e dois (42) Órgãos responderam e trinta e dois (32) não responderam à 9ª avaliação, dentro do prazo estipulado.

#### QUALIDADE

A tabela abaixo possibilita comparações entre três avaliações do Contrato nº 017/2013, observando-se na verdade uma queda na pontuação dos itens relativos à qualidade.

Após 9 (nove) avaliações mais uma vez o quesito (5) continua abaixo de 60 pontos, e já foi alvo de reuniões. Nessa avaliação este item teve um pequeno decréscimo na sua avaliação em relação a avaliação anterior. Além desse item houve um decréscimo também no quesito (10), que trata dos treinamentos, foi observado que as unidades que atribuíram zero para esse quesito já fizeram o treinamento do sistema em outro momento, alguns já foram oferecidos novamente o treinamento, porém não houve manifestação de interesse por parte das unidades, sendo assim não há como responsabilizar a empresa pela nota inferior nesse item.





**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

ATRIBUTOS	7ª	8ª	9ª
1) A contratada atende satisfatoriamente as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato?	97,30	97,22	98
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?	78,38	83,33	93
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?	81,08	77,78	88
4) Em situações adversas como falta de energia elétrica, falhas no POS ou outras, o atendimento contingencial, disponibilizado via telefone 0800 atende satisfatoriamente?	89,19	83,33	81
5) A Contratada mantém nos postos de combustível identificação visível de que os mesmos pertencem à rede PRIME/Fitcard?	40,54	47,22	43
6) O suporte ao Sistema Informatizado da Contratada é satisfatório?	91,89	88,89	93
7) Os relatórios Analítico-Sintéticos e Detalhamento de Títulos disponibilizados atendem adequadamente às exigências do seu órgão?	89,19	91,67	93
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?	94,59	97,22	98
9) O Preposto da Contratada quando acionado atende adequadamente às demandas?	86,49	94,44	88
10) A Contratada durante a execução do Contrato disponibiliza programa de capacitação de pessoal para os condutores e Fiscais envolvidos na utilização do Sistema?	48,65	55,56	55

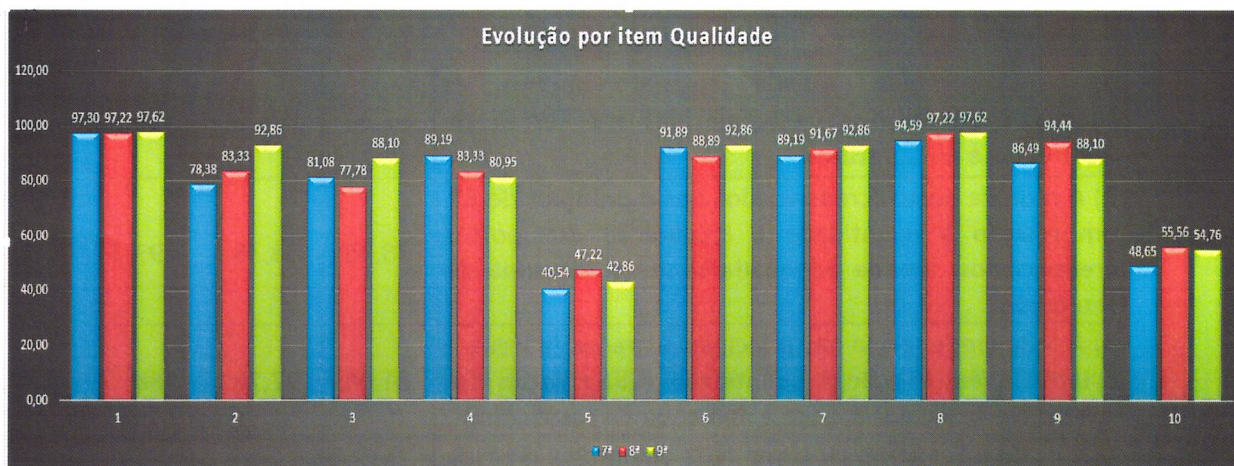
**GRÁFICO DA EVOLUÇÃO POR QUESITO**

O gráfico abaixo ilustra a evolução do item qualidade por quesito, a partir da 7ª avaliação. Ao compararmos as avaliações observa-se que o item 4 vem decrescendo sua nota, porém ainda acima de 60. Em relação as últimas avaliações apenas os itens 2 e 3, que tratam da rede credenciada, tiveram acréscimo às suas notas. Os demais itens estão seguindo um padrão, com apenas 3 itens com decréscimos significativos de notas.

*[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



**PRAZO**

Relativamente à observância a prazos na execução do contrato por parte da Contratada constatou-se que apenas os itens 5 e 6, referentes ao atendimento da empresa aos Órgãos, tiveram piora expressiva na nota em comparação à 8ª avaliação. No mais a empresa vem atendendo de forma satisfatória todos os itens relativos aos prazos.

ATRIBUTOS	7ª	8ª	9ª
1) O tempo de resposta da contratada às solicitações de atendimento é satisfatório?	89	86	90
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?	86	83	86
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?	100	83	95
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)	89	94	93
5) As solicitações de credenciamento de Postos estão sendo atendidas em tempo hábil pela Contratada?	86	84	81
6) A Contratada providencia em tempo hábil a correção de irregularidades na prestação dos serviços eventualmente apontadas por seu órgão?	91	97	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 SERVIÇOS CORPORATIVOS - GECOR

**GRÁFICO DA EVOLUÇÃO POR QUESITO**

Utilizando recursos gráficos para comparar as avaliações observamos o item 5 vem decrescendo desde a 7ª avaliação. Os itens, 1, 2 e 3 tiveram melhora em relação a última avaliação, isso representa que a empresa tem cumprido os prazos informados de atendimento aos Órgãos.



Vitória/ES, 02 de outubro de 2017

**Comissão Gestora do Contrato:**

Kamila Broetto Pegoretti Pimentel

Silvana Cristina de Souza

Darlan Báfica Goes

**Preposto da Contratada:**

Nome e Carimbo  
Sirlene Cardoso Minganti  
RG: 26.813.241-0  
CPF: 260.464.618-80