



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS

Agência Pay Less

Consolidação das notas enviadas pelos órgãos

Data base: Março/2013

NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS		
	MÉDIA	Nº de Respostas
1. Qualidade no Atendimento		
1.1 Atendimento do consultor de viagem	9,60	23
1.2 Atendimento do serviço de plantão 24 horas	9,00	3
1.3 Fornecimento de informações ao usuário	9,60	21
1.4 Atendimento nas substituições de bilhetes	9,60	18
1.5 Atendimento de solicitações de providências para embarque nos vôos	9,50	4
1.6 Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	10,00	1
1.7 Atendimento de solicitações de providências da contratada para endossos de bilhetes	9,20	6
1.8 Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking no vôos	9,75	12
1.9 Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência		0

Média Geral

9,5

2. Cumprimento de Prazos		
2.1 Prazo de reembolso de bilhetes não utilizados	8,700	18
2.2 Prazo de correção das deficiências nos fornecimentos de bilhetes	9,40	10
2.3 Prazo de entrega das solicitações de opções de vôos ao órgão	9,50	22
2.4 Prazo de entrega dos bilhetes ao órgão, após a aprovação do ordenador de despesas	9,40	22

Média Geral

9,3

Média TOTAL

9,4

E S C A L A D E A V A L I A Ç Ã O									
INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

—