



Governo do Estado do Espírito Santo
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos
Subsecretaria de Administração Geral
Gerência de Recursos Logísticos

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS
Agência Pay Less

Consolidação das notas enviadas pelos órgãos

Data base: Setembro/2012

NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

	MÉDIA	Nº de Respostas
1. Qualidade no Atendimento		
1.1 Atendimento do consultor de viagem	9,53	15
1.2 Atendimento do serviço de plantão 24 horas	9,50	4
1.3 Fornecimento de informações ao usuário	9,35	14
1.4 Atendimento nas substituições de bilhetes	9,58	12
1.5 Atendimento de solicitações de providências para embarque nos vôos	9,66	6
1.6 Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agencia	8,00	1
1.7 Atendimento de solicitações de providências da contratada para endossos de bilhetes	9,16	6
1.8 Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking no vôos	9,25	8
1.9 Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência	10	1

Média Geral

9,3

2. Cumprimento de Prazos

2.1 Prazo de reembolso de bilhetes não utilizados	9,09	11
2.2 Prazo de correção das deficiências nos fornecimentos de bilhetes	9,33	9
2.3 Prazo de entrega das solicitações de opções de vôos ao órgão	9,26	15
2.4 Prazo de entrega dos bilhetes ao órgão, após a aprovação do ordenador de despesas	9,21	15

Média Geral

9,2

Média TOTAL

9,3

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

—