



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

Proc. nº

Fis. 500

Rub. 1

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

Consolidação das notas enviadas pelos órgãos

Data base: junho/2011 (avaliação de abr a jun/11)

NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS		
	MÉDIA	Nº de Respostas
1. Qualidade no Atendimento		
1.1 Atendimento do consultor de viagem	9,34	47
1.2 Atendimento do serviço de plantão 24 horas	8,14	7
1.3 Fornecimento de informações ao usuário	9,18	33
1.4 Atendimento nas substituições de bilhetes	9,33	30
1.5 Atendimento de solicitações de providências para embarque nos vôos	9,40	10
1.6 Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	9,00	5
1.7 Atendimento de solicitações de providências da contratada para endossos de bilhetes	8,86	7
1.8 Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking no vôos	9,24	17
1.9 Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência	6,00	1

Média Geral

9,8

2. Cumprimento de Prazos		
2.1 Prazo de reembolso de bilhetes não utilizados	8,696	23
2.2 Prazo de correção das deficiências nos fornecimentos de bilhetes	9,000	15
2.3 Prazo de entrega das solicitações de opções de vôos ao órgão	9,271	48
2.4 Prazo de entrega dos bilhetes ao órgão, após a aprovação do ordenador de despesas	9,333	48

Média Geral

9,1

Média TOTAL

9,4

ESCALA DE AVALIAÇÃO									
INSATISFEITO		POUCO SATISFEITO			SATISFEITO			MUITO SATISFEITO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PÉSSIMO		RUÍM			BOM			ÓTIMO	

NOTA ⇒

Formulário de Pesquisa de Satisfação Contrato de Passagens Aéreas - Agência Pay Less		NOTAS DE 1 - 10																				
DESCRIÇÃO DE AVALIAÇÃO	UTILIZOU O SERVIÇO	NOTAS DE 1 - 10																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
1 - Qualidade no Atendimento																						
1.1-Atendimento do consultor de viagem; (Avaliar esse item considerando a presteza, agilidade e polidez do consultor(atendente da agência))	49																2	4	17	24		
1.2 - Atendimento do serviço de plantão de 24 Horas. (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)	4					1											1	1	4	4		
1.3 -Fornecimento de informações ao usuário	14																3	2	14	14		
1.4 -Atendimento nas substituições de bilhetes	15																	5	10	15		
1.5 - Atendimento de solicitações de providências para embarque nos vôos. (Avaliar esse item considerando a solução de problemas ocasionados por erros de emissão nos bilhetes)	10																	2	2	6		
1.6 -Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	2																	2	1	2		
1.7-Atendimento de solicitações de providências da contratada para endosso de bilhetes	2																	2	4	1		
1.8 -Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos vôos	17																1	2	3	11		
1.9 -Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência	1																1					
2 - CUMPRIMENTO DE PRAZOS																						
2.1-Prazo de reembolso de bilhetes não utilizados. (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de 45 dias, após a solicitação)	18																1	3	2	3	12	
2.2 -Prazo de correção das deficiências nos fornecimentos de bilhetes	15																	1	4	3	7	
2.3 - Prazo de entrega das solicitações de opções de vôos ao órgão. (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de: 2(duas) horas para viagens nacionais e 3(três) horas para viagens internacionais, após solicitação)	16																	1	2	4	16	25
2.4 -Prazo de entrega dos bilhetes ao órgão, após a aprovação do ordenador de despesas. (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de: 2(duas) horas para viagens nacionais e 3(três) horas para viagens internacionais, após solicitação)	16																		2	5	16	25

Considerações:

RESUMO	
Órgãos que responderam	49
Órgãos que não responderam	4
Órgãos que não utilizaram os serviços	3

ÓRGÃOS QUE NÃO RESPONDERAM A PESQUISA DO FORMULÁRIO DE SATISFAÇÃO	ÓRGÃOS QUE NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS
FAPEIS	SCV
SEAG	IDURB
SECOM	DSPM
SESA/SRSC	

Proc. nº
Fls. 547
Rub. ✓

JUSTIFICATIVAS FEITAS PELOS ÓRGÃOS-Notas < 6,0

ÓRGÃO	ITENS	
PROCON	1.2	Infelizmente quando precisei do serviço, a atendente ficou de me dar uma resposta que era urgente, dizendo que me ligaria depois de alguns minutos, entretanto a mesma esqueceu de minha solicitação e com isso ficamos várias horas esperando uma resposta de uma passagem que não vinha. Em consulta com a empresa posteriormente, fui informado que a empresa iria verificar o que ocorreu. No final das contas não precisei mais da informação que estava sendo aguardada.
SECT	2.1	Foi pedido um reembolso em 14/02/2011 no valor de R\$ 1.244,98 (Hum mil duzentos e quarenta e quatro reais e noventa e oito centavos) e há somente R\$ 622,49 (Seiscentos vinte e dois reais e quarenta nove centavos) na fatura com vencimento em 15/07/2011, sendo que demoraram 90 dias para o reembolso parcial.
SEDURB	2.3	No mês de abril tive dificuldade quanto ao atendimento dentro do prazo estabelecido no contrato, os fatos foram relatados via email para a então fiscal do contrato, Sra. Édina Spadeto, que entrou em contato com o Sr. José Roberto. Desde então não tive mais problemas.