



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: Junho/2013

| NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS | | |
|--|-------|-----------------|
| | MÉDIA | Nº de Respostas |
| 1. Qualidade no Atendimento | | |
| 1.1 Atendimento do consultor de viagem | 9,30 | 18 |
| 1.2 Atendimento do serviço de plantão 24 horas | 10,00 | 2 |
| 1.3 Fornecimento de informações ao usuário | 9,25 | 18 |
| 1.4 Atendimento nas substituições de bilhetes | 9,29 | 12 |
| 1.5 Atendimento de solicitações de providências para embarque nos vôos | 9,50 | 2 |
| 1.6 Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência | 9,50 | 2 |
| 1.7 Atendimento de solicitações de providências da contratada para endossos de bilhetes | 8,75 | 2 |
| 1.8 Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking no vôos | 9,04 | 11 |
| 1.9 Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência | | 0 |

Média Geral 9,3

| | | |
|---|-------|----|
| 2. Cumprimento de Prazos | | |
| 2.1 Prazo de reembolso de bilhetes não utilizados | 8,870 | 12 |
| 2.2 Prazo de correção das deficiências nos fornecimentos de bilhetes | 9,50 | 3 |
| 2.3 Prazo de entrega das solicitações de opções de vôos ao órgão | 9,11 | 17 |
| 2.4 Prazo de entrega dos bilhetes ao órgão, após a aprovação do ordenador de despesas | 9,29 | 17 |

Média Geral 9,2

Média TOTAL 9,3

ESCALA DE AVALIAÇÃO

| INSATISFEITO | | POUCO SATISFEITO | | | SATISFEITO | | | MUITO SATISFEITO | |
|--------------|---|------------------|---|---|------------|---|---|------------------|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| PÉSSIMO | | RUÍM | | | BOM | | | ÓTIMO | |

NOTA →

no 50469733
 1503
 Rua

Formulário de Pesquisa de Satisfação Contrato de Passagens Aéreas - Agência Pay Liss

| Descrição ou Avaliação | Número de respostas | | NOTAS DE 1 - 10 | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|-----|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| | Sim | Não | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1.1 - Quantidade no Atendimento | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.1 - Atendimento do consultor de viagem (Avulter esse item considerando a presteza, agilidade e polidez do consultor/funcionário da agência) | 29 | 0 | | | | | | | | | | | |
| 1.2 - Atendimento do serviço de plantão de 24 horas (Avulter esse item considerando a conclusão de atendimento) | 3 | 20 | | | | | | | | | | | |
| 1.3 - Fornecimento de informações ao usuário | 21 | 2 | | | | | | | | | | | |
| 1.4 - Atendimento nas substituições de bilhetes | 19 | 5 | | | | | | | | | | | |
| 1.5 - Atendimento de solicitações de providências para embarque nos voos (Avulter esse item considerando a solução de problemas ocasionados por erros de emissão nos bilhetes) | 4 | 19 | | | | | | | | | | | |
| 1.6 - Atendimento de solicitações de emissão de problemas ocasionados por erros de emissão nos bilhetes | 1 | 22 | | | | | | | | | | | |
| 1.7 - Atendimento de solicitações de providências da contratação para endosso de bilhetes | 6 | 17 | | | | | | | | | | | |
| 1.8 - Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking nos voos | 6 | 17 | | | | | | | | | | | |
| 1.9 - Disponibilidade de sala vip nos aeroportos, quando solicitado à agência | 12 | 11 | | | | | | | | | | | |
| 2 - CUMPRIMENTO DE PRAZOS | 6 | 28 | | | | | | | | | | | |
| 2.1 - Prazo de reembolso de bilhetes não utilizados (Avulter esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de 45 dias, após o cancelamento) | 28 | 5 | | | | | | 2 | 2 | 3 | 3 | 8 | |
| 2.2 - Prazo de correção das deficiências nos fornecimentos de bilhetes (Avulter esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de 15 dias, após o pedido) | 20 | 18 | | | | | | | | 2 | 2 | 6 | |
| 2.3 - Prazo de entrega das solicitações de opções de voos ao órgão (Avulter esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de: 24 horas para viagens nacionais e 30 dias para viagens internacionais, após o cancelamento) | 22 | 1 | | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 16 |
| 2.4 - Prazo de entrega dos bilhetes ao órgão, após a aprovação do comandante de despacho (Avulter esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de: 24 horas para viagens nacionais e 30 dias para viagens internacionais, após o cancelamento) | 27 | 1 | | | | | | | | 1 | 2 | 5 | 14 |

Considerações:

| Resumo | |
|---------------------------------------|----|
| Órgãos que responderam | 23 |
| Órgãos que não responderam | |
| Órgãos que não utilizaram os serviços | |

| Órgãos que NÃO RESPONDERAM A PESQUISA DO FORMULÁRIO DE SATISFAÇÃO | Órgãos que NÃO UTILIZARAM OS SERVIÇOS |
|---|---------------------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |