



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

Consolidação das notas enviadas pelos órgãos

Data base: Março/2012

NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS		
	MÉDIA	Nº de Respostas
<b>1. Qualidade no Atendimento</b>		
1.1 Atendimento do consultor de viagem	9,47	19
1.2 Atendimento do serviço de plantão 24 horas	7,00	1
1.3 Fornecimento de informações ao usuário	9,10	16
1.4 Atendimento nas substituições de bilhetes	9,53	13
1.5 Atendimento de solicitações de providências para embarque nos vôos	9,00	4
1.6 Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência	9,67	3
1.7 Atendimento de solicitações de providências da contratada para endossos de bilhetes	9,00	4
1.8 Assistência para solução dos problemas de cancelamento, atrasos ou overbooking no vôos	10,00	3
1.9 Disponibilidade de sala VIP nos aeroportos, quando solicitado à agência	9	1

**Média Geral** 9,09

<b>2. Cumprimento de Prazos</b>		
2.1 Prazo de reembolso de bilhetes não utilizados	8,860	14
2.2 Prazo de correção das deficiências nos fornecimentos de bilhetes	9,430	7
2.3 Prazo de entrega das solicitações de opções de vôos ao órgão	9,420	19
2.4 Prazo de entrega dos bilhetes ao órgão, após a aprovação do ordenador de despesas	9,660	19

**Média Geral** 9,30

**Média TOTAL**

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