

Objetivo: Definir a metodologia a seguir para aferição e tratamento da satisfação do utente.

Âmbito: Aplica-se à aferição da satisfação do utente.

Modo de Proceder:

Atividades (fluxograma)	Descrição	Documentação Registos	Responsável
	1 – Segue o PO.26-PR.11 - Tratamento de reclamações.	PO.26-PR.09 - Tratamento de reclamações	
	2 – Todos os utentes devem ser avaliados através de inquérito. O inquérito é disponibilizado em formato papel, de forma presencial. Na Revisão pela Gestão deve ser feito o exercício de análise à satisfação de Partes Interessadas Relevantes identificadas de acordo com o previsto no PO.26-IM.03 – Revisão pela Gestão O PC, anualmente, aprova o questionário a aplicar (embora seja desejável manter alguma uniformidade para possibilitar a análise da evolução entre anos, pode haver alterações), o modo de realizar a consulta (por escrito, com ou sem apoio direto do entrevistador, a quem) e o período durante o qual ela vai decorrer. Nomeia os executantes (decidir o que fica a seu cargo) dos envios pelo correio (ou, eventualmente, por via eletrónica ou, mesmo, por telefone), das entrevistas na presença do entrevistador (e do grau de envolvimento deste). O DA clarifica quem recolhe as respostas preenchidas (e como o faz). Clarifica dúvidas que surjam no decurso da consulta. No fim do processo de consulta, avaliar a necessidade de clarificar/pormenorizar o processo e propor eventuais alterações.	PO.26-PR.02 – Revisão pela Gestão; PO.26-IM.03 - Inquérito de satisfação ao utente	PC; DA; Executantes nomeados
	3; 4 – Proceder de acordo com a descrição abaixo.	.	Executantes nomeados
	5 – Verificação da pontuação obtida de acordo com o descrito nos pontos anteriores.		DA; Executantes nomeados
	6 – De acordo com o descrito nos pontos 3 e 4, quando existam resultados insatisfatórios (valor global < 2,5 ou um questionário conter a maioria das pontuações <3), deve a resposta ser considerada como não conformidade e tratada de acordo com o previsto no PO.26-PR.09 – Não conformidades, Ações Corretivas e Melhorias	PO.26-PR.04 – Ocorrências, Não conformidades e Melhorias	DA; Executantes nomeados
	7 – Quando se trata de insatisfações, a avaliação da eficácia das ações empreendidas é da responsabilidade do DA.	PO.26-PR.04 – Ocorrências, Não conformidades e Melhorias	DA
	8 – O questionário deve ser aplicado anualmente (preferencialmente nos meses de janeiro e fevereiro).	PO.25-IM.03 - Inquérito de satisfação do cliente	DA; Executantes nomeados

Siglas: PC: Presidente da Câmara; Diretor do Aeródromo; GSO: Gestor de Segurança Operacional; OA: Operador de AFIS

Tratamento estatístico e análise de dados (pontos 3 e 4)

Análise de questionários

Elaborar, ou fazer elaborar, a análise estatística descritiva dos dados recolhidos (incluindo o cálculo das taxas de resposta aos inquéritos); Procurar relações entre respostas no sentido de formular ações de melhoria do serviço

As respostas aos questionários são carregadas na Folha de Cálculo formatada para o tratamento adequado. Após a receção das respostas, compete ao DA, ou outro trabalhador por si designado, efetuar a análise dos inquéritos e apresentar os resultados ao PC pelo menos em sede de Revisão pela Gestão.

Metodologia de Análise do Inquérito de Avaliação Genérico (para respostas quantitativas)

A pontuação é atribuída da seguinte forma:

Avaliação	Pontuação
Muito Satisfeito	5
Satisfeito	4
Indiferente	3
Pouco Satisfeito	2
Insatisfeito	1

O índice de satisfação será calculado mediante a média das pontuações obtidas.

O inquérito poderá conter questões que interessem para outro tipo de estudos.