

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**



QUALIDADE

ICA 800-7

**PROCEDIMENTO PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE NO SGQI DO DECEA**

2018

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO



QUALIDADE

ICA 800-7

**PROCEDIMENTO PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE NO SGQI DO DECEA**

2018



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

PORTARIA DECEA Nº 263/DGCEA, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2018.

Aprova a edição da ICA 800-7,
Procedimento para Pesquisa de
Satisfação do Cliente no SGQI do
DECEA.

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO, em conformidade com o previsto no art. 19, inciso I, da Estrutura Regimental do Comando da Aeronáutica, aprovada pelo Decreto nº 6.834, de 30 de abril de 2009, e considerando o disposto no art. 10, inciso IV, do Regulamento do DECEA, aprovado pela Portaria nº 1.668/GC3, de 16 de setembro de 2013, resolve:

Art. 1º Aprovar a publicação da ICA 800-7 “Procedimento para Pesquisa de Satisfação do Cliente no SGQI do DECEA”.

Art. 2º Esta Instrução entra em vigor na data de sua publicação.

Ten Brig Ar JEFERSON DOMINGUES DE FREITAS
Diretor-Geral do DECEA

(Publicada no BCA nº 015, de 28 de janeiro de 2019)

SUMÁRIO

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	11
1.1 FINALIDADE	11
1.2 ÂMBITO	11
1.3 SIGLAS	11
2 RESPONSABILIDADE	13
3 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE	16
4 OPERACIONALIZAÇÃO DA PSC	17
4.1 PESQUISA RELATIVA AOS PROCESSOS DE METEOROLOGIA	17
4.2 PESQUISA RELATIVA AOS DEMAIS PROCESSOS	17
5 DISPOSIÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS	19
Anexo A – Modelo de Formulário de Pesquisa de Satisfação junto às Empresas Aéreas/Esquadrões	20
Anexo B – Modelo de Formulário de Pesquisa de Satisfação junto aos órgãos ATS ..	22

PREFÁCIO

A Pesquisa de Satisfação do Cliente é uma das ferramentas mais eficazes para se medir o grau de contentamento de nossos clientes. Quando este assunto é tratado à luz da NBR ISO 9001, a pesquisa, sem dúvida, é o principal meio para constatar se os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade estão sendo atingidos.

Esta Instrução visa consolidar o procedimento de pesquisa de satisfação para as Organizações integrantes do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) do DECEA.

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

Esta Instrução foi elaborada para estabelecer as diretrizes para o planejamento, elaboração e execução da Pesquisa de Satisfação dos Clientes (PSC) de forma padronizada e eficaz, contribuindo para a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA).

1.2 ÂMBITO

Este procedimento se aplica a todas as organizações do escopo do SGQI do DECEA, conforme definido no MCA 800-7 – Manual da Qualidade Integrada deste Departamento.

1.3 SIGLAS

AIN4 - Seção de Qualidade Integrada do DECEA

ATS – Serviço de Tráfego Aéreo

CINDACTA – Centro Integrado de Defesa Aérea e Controle de Tráfego Aéreo

CISCEA – Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo

CMV – Centro Meteorológico de Vigilância

DAIN - Divisão de Assistência Integrada

DECEA - Departamento de Controle do Espaço Aéreo

DONA – Superintendência de Gestão da Navegação Aérea da INFRAERO

GEIV – Grupo de Inspeção em Voo

ICA – Instituto de Cartografia Aeronáutica

ICEA – Instituto de Controle do Espaço Aéreo

INFRAERO – Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária

ISC - Índice de Satisfação dos Clientes

MCA - Manual do Comando da Aeronáutica

MET - Meteorologia

OM – Organização Militar

PAME-RJ – Parque de Material de Eletrônica da Aeronáutica do Rio de Janeiro

PQ - Procedimento da Qualidade

PSC - Pesquisa de Satisfação dos Clientes

PSNA - Provedor de Serviços de Navegação Aérea

SDAD - Subdepartamento de Administração do DECEA

SGQI - Sistema de Gestão da Qualidade Integrada

SRPV-SP – Serviço Regional de Proteção ao Voo de São Paulo

2 RESPONSABILIDADE

2.1 São responsabilidades da Seção da Qualidade Integrada do DECEA (AIN4):

- a) providenciar a operacionalização do monitoramento do Índice de Satisfação do Cliente (ISC) referente aos processos de observação meteorológica à superfície e previsão meteorológica de aeródromo;
- b) elaborar os documentos necessários à realização da Pesquisa de Satisfação dos Clientes (PSC) relativa aos processos de observação meteorológica à superfície e previsão meteorológica de aeródromo;
- c) formatar e definir os meios necessários à realização da PSC concernentes aos processos de observação meteorológica à superfície e previsão meteorológica de aeródromo;
- d) divulgar a PSC tocante aos processos de observação meteorológica à superfície e previsão meteorológica de aeródromo;
- e) dar início à PSC pertinente aos processos de observação e previsão meteorológica conforme períodos definidos neste procedimento;
- f) confeccionar as respostas para as críticas/observações/sugestões dos clientes junto aos setores responsáveis;
- g) informar aos Elos da Qualidade dos Centro Integrado de Defesa Aérea e Controle de Tráfego Aéreo (CINDACTA), Serviço Regional de Proteção ao Voo (SRPV-SP) e Superintendência de Gestão da Navegação Aérea da INFRAERO (DONA) e Provedor de Serviços de Navegação Aérea (PSNA) constantes no escopo os resultados da PSC a fim de que estes analisem criticamente os resultados;
- h) utilizar os resultados de todas as PSC como entrada para Análise Crítica, de acordo com o previsto no MCA 800-7; e
- i) divulgar os resultados das PSC.

2.2 São responsabilidades dos Elos da Qualidade do Parque de Material de Eletrônica do Rio de Janeiro (PAME-RJ), do Instituto de Cartografia Aeronáutica (ICA), da Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo (CISCEA) e do Instituto de Controle do Espaço Aéreo (ICEA):

- a) providenciar a operacionalização do monitoramento do ISC, referente aos processos pelos quais são responsáveis;
- b) elaborar os documentos e demais materiais necessários à realização das PSC, relativos aos processos pelos quais são responsáveis;
- c) divulgar as PSC concernentes aos processos sob suas responsabilidades;
- d) dar início ao processo das PSC, conforme períodos definidos por cada OM;
- e) divulgar o resultado das PSC;
- f) analisar criticamente os resultados e comentários das PSC e estabelecer ações, quando aplicável, para correção e melhoria dos serviços prestados;
- g) acompanhar o cumprimento dos prazos estabelecidos para realização de ações porventura estabelecidas; e

- h) encaminhar para o SDAD do DECEA os resultados da(s) PSC, a análise crítica dos dados da PSC e, quando for o caso, as medidas adotadas para correção e melhoria dos serviços prestados.

2.3 São responsabilidades dos Elos da Qualidade dos CINDACTA/SRPV-SP e DONA:

- a) providenciar a operacionalização do monitoramento do ISC para os seguintes processos: de manutenção/calibração de instrumentos meteorológicos sob sua responsabilidade; e do processo de observação meteorológica à superfície, referente à PSC, no CMV/CMA-1 e órgãos ATS, quando aplicável;
- b) elaborar os documentos e demais materiais necessários à realização da(s) PSC;
- c) Divulgar e aplicar a PSC, para o processo de observação meteorológica à superfície, conforme a periodicidade definida no item 4.2.2, deste procedimento, quando aplicável;
- d) divulgar o resultado da(s) PSC para o seu efetivo;
- e) analisar criticamente os resultados e comentários das PSC e estabelecer ações, quando aplicável, para correção e melhoria dos serviços prestados;
- f) acompanhar o cumprimento dos prazos estabelecidos para realização de ações porventura estabelecidas; e
- g) encaminhar ao SDAD do DECEA os resultados da(s) PSC - aplicadas internamente e as aplicadas na(s) PSNA subordinadas, junto com a análise crítica dos dados da(s) PSC e, quando for o caso, as medidas adotadas para correção e melhoria dos serviços prestados.

2.4 São responsabilidades dos Chefes dos PSNA:

- a) providenciar a operacionalização do monitoramento do ISC, para os seguintes processos: de manutenção de instrumentos meteorológicos sob sua responsabilidade; e de observação meteorológica à superfície e previsão meteorológica de aeródromo, no CMA-1 e órgãos ATS, quando aplicável;
- b) elaborar os documentos e demais materiais necessários à realização da(s) PSC;
- c) divulgar e aplicar a PSC para os processos de observação meteorológica à superfície e previsão meteorológica de aeródromo, conforme periodicidade definida no item 4.2.2, deste procedimento;
- d) iniciar a PSC para o processo de manutenção/calibração de instrumentos meteorológicos, conforme períodos definidos pelo PSNA;
- e) analisar criticamente os resultados e comentários das PSC e estabelecer ações, quando aplicável, para correção e melhoria dos serviços prestados;
- f) acompanhar o cumprimento dos prazos estabelecidos para realização de ações porventura estabelecidas;
- g) encaminhar os resultados das PSC, a análise crítica dos dados da(s) PSC e, quando for o caso, as medidas adotadas para correção e melhoria dos serviços prestados ao Regional, a que estiver subordinado;

- h) confeccionar e encaminhar as respostas para as colocações dos clientes que fizeram comentários e deixaram meios de contato; e
- i) divulgar o resultado das PSC aplicadas internamente para seu efetivo.

3 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

3.1 A meta para o ISC é estabelecida nos Objetivos Específicos das organizações do escopo do SGQI.

3.2 O ISC das organizações pertencentes ao escopo do SGQI deverá ser calculado com base na média aritmética dos índices alcançados.

3.3 ISC DOS PROCESSOS OPERACIONAIS DE METEOROLOGIA

3.3.1 O nível de satisfação dos clientes referentes aos processos de observação meteorológica à superfície e previsão meteorológica de aeródromo será avaliado em Muito Insatisfeito (MI), Insatisfeito (I), Satisfeito (S) e Muito Satisfeito (MS).

3.3.2 Os ISC avaliados como MI e I serão computados desde que o cliente informe o motivo da classificação, caso contrário deverão ser descartas para o cálculo do ISC.

3.3.3 O cálculo do ISC obedecerá à seguinte fórmula:

$$\text{ISC (\%)} = \frac{\text{QUANTIDADE DE GRAUS MS+S x 100}}{\text{QUANTIDADE DE QUESITOS RESPONDIDOS,}}$$

4 OPERACIONALIZAÇÃO DA PSC

4.1 PESQUISA RELATIVA AOS PROCESSOS OPERACIONAIS DE METEOROLOGIA

4.1.1 A PSC deverá ser realizada pelo menos duas vezes no ano. Os formulários da PSC deverão estar disponíveis para os clientes nos meses de janeiro e julho. A pesquisa de satisfação poderá utilizar plataforma digital.

4.1.2 O Chefe da Divisão de Assistência Integrada (DAIN) providenciará o encaminhamento do formulário de pesquisa de satisfação (Anexo A) para as Empresas Aéreas, Esquadrões Aéreos e/ou GEIV, conforme a periodicidade definida no item 4.2.2.

4.1.3 Os CINDACTA/SRPV-SP deverão comunicar aos PSNA sob sua jurisdição, pertencentes ao escopo do SGQI, o período, as formas de acesso, dentre outros dados relevantes da PSC, até a semana que antecede a ativação da referida pesquisa.

4.1.4 O PSNA deverá realizar a Pesquisa de Satisfação junto aos Órgãos ATS a ele subordinados utilizando o modelo de formulário de pesquisa de satisfação do Anexo B.

4.1.5 O Chefe da DAIN definirá os prazos para conclusão do processo de PSC.

4.2 PESQUISA RELATIVA AOS DEMAIS PROCESSOS

4.2.1 As PSC do PAME-RJ, ICA, CISCEA e ICEA seguirão procedimentos definidos e operacionalizados pelas respectivas OM.

4.2.2 As PSC referentes aos processos de calibração/manutenção que estiverem sob responsabilidade dos CINDACTA/SRPV-SP e dos PSNA seguirão procedimentos definidos e operacionalizados pelas respectivas OM/PSNA. Os formulários da PSC deverão estar disponíveis para os clientes no final de cada semestre do ano.

5 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 Esta Instrução entrará em vigor na data de sua publicação.

5.2 Os casos omissos serão submetidos à apreciação do Diretor-Geral do DECEA, por intermédio do SDAD.


REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT NBR ISO 9000. *Sistemas de Gestão da Qualidade- Fundamentos e Vocabulário*. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

_____ - ABNT NBR ISO 9001. *Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. *Manual da Qualidade Integrada do DECEA: MCA 800-7*. Rio de Janeiro, RJ, 2018.

**Anexo A – Modelo de Formulário de Pesquisa de Satisfação junto às Empresas
Aéreas/Esquadrões**

	<p>DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE INTEGRADA (SGQI)</p>
<p>PESQUISA DE SATISFAÇÃO</p>	

METAR/SPECI/TAF

Piloto

Despachante Operacional de Voo (DOV)

Prezado(a) usuário(a),

Visando a melhoria contínua na prestação do serviço de navegação aérea, realizada pelo Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), gostaríamos de saber a sua opinião a respeito dos produtos METAR, SPECI e TAF relativos aos aeroportos internacionais.

Os quesitos avaliados como “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito” só serão computados pelo Sistema de Gestão da Qualidade Integrada do DECEA caso o usuário adicione a justificativa correspondente ao item. Para receber uma resposta sobre seus comentários, marque a opção SIM no final da pesquisa.

(Obs.: As informações serão mantidas em sigilo).

O DECEA agradece sua colaboração e coloca à disposição de Vossa Senhoria o serviço SAC na página da Qualidade do DECEA (<http://especiais.decea.gov.br/sgqi/index.cfm>)

Informações Meteorológicas

METAR/SPECI	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Quanto à disponibilidade das mensagens meteorológicas METAR e SPECI, o Sr(a) diria estar...				
TAF	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Quanto à disponibilidade das previsões meteorológicas do tipo TAF de 12h, 24h ou 30h o Sr(a) diria estar...				
Quanto aos acertos da previsão meteorológica do tipo TAF de 12h, 24h ou 30h, o Sr(a) diria estar...				
Atendimento	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Quanto ao atendimento prestado por qualquer um de nossos órgãos de meteorologia, o Sr(a) diria estar...				

Caso o(a) Sr(a) tenha escolhido uma das opções Muito insatisfeito ou Insatisfeito em um dos itens anteriores, gostaria de informar a(s) localidade(s) e o(s) serviço(s) às quais essas opções se referem?

**Continuação do Anexo A - Modelo de Formulário de Pesquisa de Satisfação junto às
Empresas Aéreas/Esquadrões**


	METAR/SEPCI	TAF
SBBE		
SBBR		
SBBV		
SBCB		
SBCF		
SBCG		
SBCR		
SBCT		
SBCY		
SBCZ		
SBEG		
SBFI		
SBFL		
SBFZ		
SBGL		
SBGR		
SBKP		
SBMO		
SBMQ		
SBPA		
SBPL		
SBPP		
SBRF		
SBSG		
SBSL		
SBSN		
SBSV		
SBTT		
SBUG		

Para receber uma resposta sobre seus comentários, sugestão ou crítica preencha os campos abaixo com suas informações.

Nome:	Telefone:
E-mail:	Data:

Comentários / Sugestões / Críticas

Anexo B – Modelo de Formulário de Pesquisa de Satisfação junto aos órgãos ATS

	<p>DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE INTEGRADA (SGQI)</p>
<p>PESQUISA DE SATISFAÇÃO</p>	

METAR/SPECI/TAF (CINDACTA **X, DTCEA-**XX** ou EPTA-**XX**)**

TWR

APP

ACC

Prezado(a) usuário(a),

Visando a melhoria contínua na prestação do serviço de navegação aérea, realizada pelo Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), gostaríamos de saber a sua opinião a respeito dos produtos METAR, SPECI e TAF relativos este PSNA.

Os quesitos avaliados como “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito” só serão computados pelo Sistema de Gestão da Qualidade Integrada do DECEA caso o usuário adicione a justificativa correspondente ao item. Para receber uma resposta sobre seus comentários, marque a opção SIM no final da pesquisa.

(Obs.: As informações serão mantidas em sigilo).

O DECEA agradece sua colaboração e coloca à disposição de Vossa Senhoria o serviço SAC na página da Qualidade do DECEA (<http://especiais.decea.gov.br/sgqi/index.cfm>)

Informações Meteorológicas

METAR/SPECI	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Quanto à disponibilidade das mensagens meteorológicas METAR e SPECI, o Sr(a) diria estar...				
TAF	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Quanto à disponibilidade das previsões meteorológicas do tipo TAF de 12h, 24h ou 30h, o Sr(a) diria estar...				
Quanto aos acertos da previsão meteorológica do tipo TAF de 12h, 24h ou 30h, o Sr(a) diria estar...				
Atendimento	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Quanto ao atendimento prestado por qualquer um de nossos órgãos de meteorologia, o Sr(a) diria estar...				

Caso o(a) Sr(a) tenha escolhido uma das opções Muito insatisfeito ou Insatisfeito em um dos itens anteriores, gostaria de informar a(s) localidade(s) e o(s) serviço(s) às quais essas opções se referem?

**Continuação do Anexo B - Modelo de Formulário de Pesquisa de Satisfação junto aos
órgãos ATS**

Para receber uma resposta sobre seus comentários, sugestão ou crítica preencha os campos abaixo com suas informações.	
Nome:	Telefone:
E-mail:	Data:
Comentários / Sugestões / Críticas	