

APPR	Norma de Orientação	05.11.21
		Versão 00
NO.16 – Medição e Monitorização dos serviços		Pág. 1 de 4

1. Objectivo e âmbito

A presente norma estabelece um modelo de avaliação da satisfação dos clientes que utilizam os serviços da Marina ou Porto de Recreio.

Serve como instrumento de gestão e de apoio à decisão por forma a que a Direcção de topo tenha a noção da qualidade da sua oferta de serviços e actividades (informações, animação, programas educativos, etc.), em particular, relativamente a:

- cumprimento das normas e regras que estão estabelecidas na Marina ou Porto de recreio
- grau de satisfação dos clientes relativamente à utilização dos serviços;
- adequação da oferta de serviços às necessidades e expectativas dos clientes;
- o que é que correu menos bem durante a sua estada ou permanência na Marina ou Porto de Recreio.

2. Responsabilidades

	DIR	QC	DQA
Gestão da NO.16			R
Preparação das ferramentas de avaliação	I		R
Realização da avaliação/auditoria			R
Recolha de dados		R	
Análise e tratamento de dados			R

R - Responsável P - Participa I - Informado

DIR – Direcção de topo (Gerente, Administrador)

QC – Qualquer colaborador

DQA – Director da Qualidade e Ambiente

3. Requisitos

3.1. Ferramentas de avaliação

A forma de avaliação dos serviços prestados pelas Marinas e Portos de Recreio, integra o seguinte conjunto de ferramentas de avaliação:

- Auto-avaliação
- Auditorias APPR
- Auditorias cliente mistério
- Auditorias de Certificação (se aplicável)
- Questionários a clientes/utilizadores, colaboradores, parceiros
- Sugestões e reclamações
- Referências positivas

Através da utilização deste conjunto de ferramentas de avaliação é possível fazer a recolha, análise e tratamento de dados e informações que traduzem:

- Nível de satisfação dos clientes;
- Observação independente de auditores mistério;

APPR	Norma de Orientação	05.11.21
		Versão 00
NO.16 – Medição e Monitorização dos serviços		Pág. 2 de 4

- Observação da APPR;
- Certificação por uma entidade independente (se aplicável);
- Constatações do proprietário da embarcação.

3.1.1. Auditorias

As Auditorias são avaliações feitas por diferentes tipos de entidades (proprietário, APPR, entidade externa), através das quais se obtém informação detalhada sobre os serviços prestados

Auto-avaliação Avaliação feita pela Direcção da Marina ou Porto de Recreio

Auditorias APPR Avaliação feita por um representante da APPR

Auditorias Mistério Avaliação feita por um cliente mistério que não se identifica

Auditorias de Certificação Avaliação da conformidade dos serviços da Marina ou PR com a especificação de serviço, feita por um auditor externo independente (se aplicável)

3.1.2. Questionários

Inquéritos efectuados a 10% dos proprietários das embarcações e que dão uma perspectiva macro sobre a satisfação dos clientes

Tipos de Questionários

Móveis - Inquéritos sobre os níveis de satisfação dos clientes relativamente a cada serviço alvo, efectuados directamente junto destes

Fixos - Inquéritos sobre a satisfação dos clientes relativamente a um conjunto dos serviços da Marina ou Porto de Recreio, colocados num local de maior ou menor visibilidade, na recepção ou noutra área de serviço

Mistos - Utilização dos questionários fixos para avaliar a satisfação dos clientes, directamente junto destes, obtendo um maior número de respostas

Nas **avaliações externas** da qualidade dos serviços prestados pelas marinas e portos de recreio (auditorias mistério, pela APPR ou de certificação, se aplicável, e inquéritos), há um processo em que o utilizador dos serviços ou o auditor vão avaliando a sua relação com aquela Marina ou Porto de Recreio à medida que vão utilizando os seus serviços e vão progredindo na sua permanência/estada ou conhecimento do local.

Na **avaliação interna** da qualidade dos serviços prestados pelas Marinas e Portos de recreio (autoavaliação) é a própria Direcção que avalia o serviço prestado.

3.1.3. Sugestões e Reclamações

Registo feito pela Marina ou Porto de Recreio, de todas as reclamações e sugestões dos clientes ou outros utilizadores.

APPR	Norma de Orientação	05.11.21
		Versão 00
NO.16 – Medição e Monitorização dos serviços		Pág. 3 de 4

Sugestões - sugestões de melhoria efectuadas, por escrito ou verbalmente, por hóspedes ou colaboradores

Reclamações escritas - reclamações efectuadas no livro de reclamações oficial

Reclamações verbais - reclamações não escritas, que pela sua importância, merecem uma referência expressa

Referências positivas - observações ou opiniões positivas relativas a serviços prestados, expressas pelo cliente junto da recepção, concessões, APPR.

3.2 Serviços a avaliar

A monitorização abrange todos os serviços disponíveis no local e, dentro de cada serviço, os principais parâmetros e requisitos desse serviço, permitindo identificar e esclarecer problemas reais ou potenciais e orientar a tomada de uma decisão.

A monitorização dos serviços permite avaliar:

- Gestão e organização da Marina ou Porto de Recreio;
- Preparação e prestação dos serviços e actividades desenvolvidos pela Marina ou Porto de Recreio;
- Nível de adequação do serviço à satisfação do cliente.

A avaliação do serviço, incide sobre:

- Recepção do cliente
- Ancoradouro em pontões
- Rampa
- Apoio às operações de atracagem
- Pontos de água e electricidade individual
- Estaleiro
- Apoio e reparação naval
- Abastecimento de combustíveis
- Aparelhos de elevação (grua, empilhador, reboques)
- Sanitários e duches
- Vigilância 24/24h
- Informação turística sobre a região onde se insere
- Ambiente, energia e água
- Higiene e segurança

Com esta avaliação pretende-se:

- perceber o que agrada mais ao cliente na oferta de serviços, orientando-os para as expectativas e necessidades destes;
- introduzir as melhorias necessárias para aumentar a satisfação dos clientes;
- corrigir o que está menos bem ou mal;
- corrigir o que não está em conformidade com o que foi definido para os serviços disponíveis;
- implementar um processo de melhoria contínua na Marina ou Porto de Recreio.

APPR	Norma de Orientação	05.11.21
		Versão 00
NO.16 – Medição e Monitorização dos serviços		Pág. 4 de 4

4. Monitorização e controlo

A monitorização do cumprimento desta norma faz-se através do acompanhamento dos resultados obtidos pelos vários indicadores que estão associados a cada actividade.