

Relatório da Avaliação da Satisfação dos Clientes

2024

Laboratório de Saúde Pública da Guarda



Ficha Técnica

Título: Relatório da Avaliação da Satisfação dos Clientes 2024

Elaboração: Dr.^a Ana Marília Dionísio - Responsável Técnica da Microbiologia e Gestora da Qualidade NP EN ISO 9001:2015 do LSPG

Aprovação: Dr.^a Maria Paula Lourenço - Coordenadora do LSPG



Índice

Lista de Abreviaturas.....	4
1. Objetivo e Âmbito	5
2. Avaliação da Satisfação dos Clientes	6
3. Conclusões	9

Lista de Abreviaturas

EN - Norma Europeia

IEC - *International Electrotechnical Commission*

IMP - Impresso

IPAC - Instituto Português da Acreditação

ISO - *International Organization for Standardization*

LSPG - Laboratório de Saúde Pública da Guarda

NP - Norma Portuguesa

Rel - Relatório

SIGQ - Sistema Integrado de Gestão da Qualidade

ULSG - Unidade Local de Saúde da Guarda, E.P.E.

1. Objetivo e Âmbito

O Laboratório de Saúde Pública da Guarda (LSPG) é o único laboratório de Saúde Pública na zona Centro do país, acreditado pelo Instituto Português da Acreditação (IPAC), pela norma NP EN ISO/IEC 17025 desde 2011, com o anexo técnico L0570-1.

O LSPG está certificado pela NP EN ISO 9001 desde setembro de 2021, pela entidade certificadora *Bureau Veritas Certification*. O Âmbito da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade do LSPG é "Colheitas de amostras de águas, análises físico-químicas de águas e de produtos alimentares, análises microbiológicas de águas, utensílios e manipuladores e análises a produtos biológicos no âmbito de rastreios de saúde pública".

O LSPG tem definida uma Política Integrada da Qualidade e os respetivos objetivos, promove revisões periódicas ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ), assegura a disponibilidade dos recursos necessários e de processos de comunicação apropriados, avalia o desempenho do SIGQ e quaisquer necessidades de melhoria e assegura que todos os colaboradores estejam conscientes da necessidade de cumprimento dos requisitos, necessidades e expectativas dos clientes.

O foco primordial do SIGQ do LSPG é a satisfação dos requisitos dos nossos clientes. Por forma a conhecer o *feedback* dos clientes, o LSPG entrega/envia um questionário de avaliação da satisfação do cliente (ULS LSPG IMP 03) com o objetivo de determinar em que medida as suas necessidades e expectativas foram satisfeitas, para garantir a melhoria contínua dos serviços prestados.

O presente relatório assume por objetivo divulgar os resultados e apresentar as principais conclusões resultantes da aplicação dos Questionários de Avaliação da Satisfação dos Clientes.

Este documento enquadra-se na metodologia de avaliação da satisfação dos clientes do LSPG, tendo como objeto conhecer a satisfação dos mesmos, com o objetivo de ajustar os nossos serviços às suas necessidades, detetar melhorias, adotar possíveis estratégias na execução e gestão das suas atividades e consecutivamente aumentar a sua satisfação com o LSPG.

O presente relatório resulta da sistematização da satisfação das partes interessadas nas atividades desenvolvidas pelo LSPG, de modo a avaliar o grau de reconhecimento pelos serviços prestados, assim como a existência de expectativas que ainda se encontrem por satisfazer.

Num processo de melhoria contínua dos serviços prestados pelo LSPG e por via de mecanismos de avaliação, replicou-se em 2024 o procedimento de aplicação de questionário de satisfação dirigido a entidades internas e externas, versando sobre os serviços prestados pelo LSPG.

2. Avaliação da Satisfação dos Clientes

Até à data, o LSPG obteve resposta de 32 (trinta e dois) clientes dos 55 (cinquenta e cinco) questionários enviados, o que se traduz numa taxa de retorno de 58%, evidenciando-se assim uma ligeira diminuição da taxa de resposta em relação ao ano anterior, como evidenciado na Figura 1.

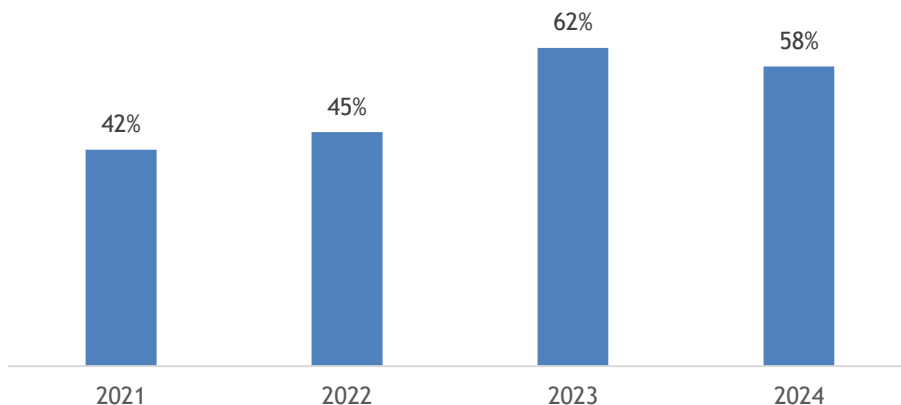


Figura 1. Taxa de retorno dos clientes do LSPG aos questionários enviados.

Na generalidade os clientes estão satisfeitos com o serviço prestado pelo LSPG e registaram-se as seguintes respostas às questões colocadas:

1- Como teve conhecimento do Laboratório de Saúde Pública da Guarda?

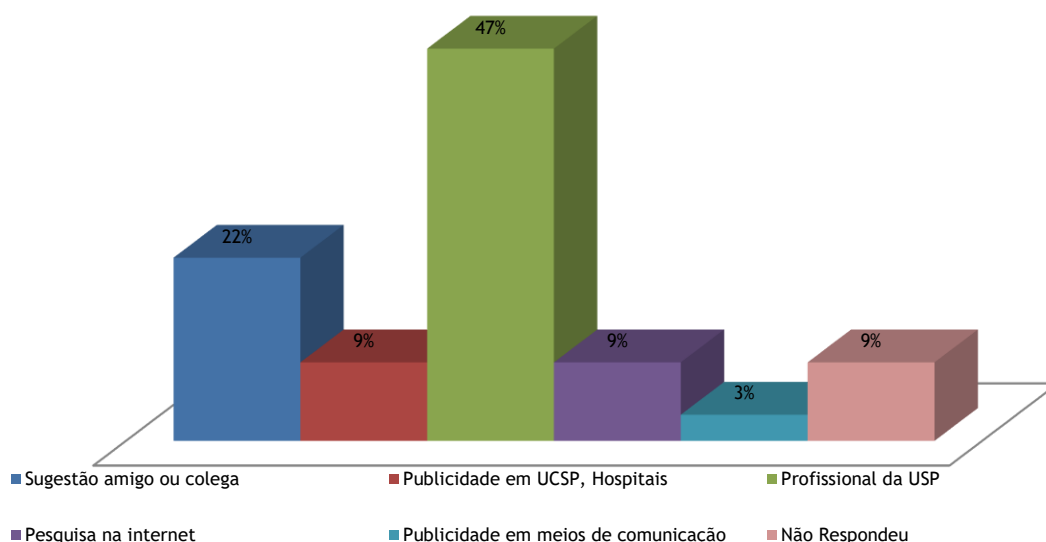


Figura 2. Gráfico das respostas à questão 1.

A análise às respostas da questão 1 verifica-se no gráfico da Figura 2, onde se evidencia que os clientes têm conhecimento do laboratório maioritariamente através da Unidade de Saúde Pública (USP).

No segundo conjunto de questões:

- 2- Qual o seu nível de satisfação com o atendimento ao cliente, efetuado pelo laboratório?
- 3- Qual o seu nível de satisfação com a nossa capacidade de prestação de esclarecimentos técnicos?
- 4- Qual o seu nível de satisfação com o serviço prestado pelo técnico que procedeu às colheitas das amostras de água?
- 5- Qual o seu nível de satisfação com tempo de envio dos Relatórios de Ensaio?

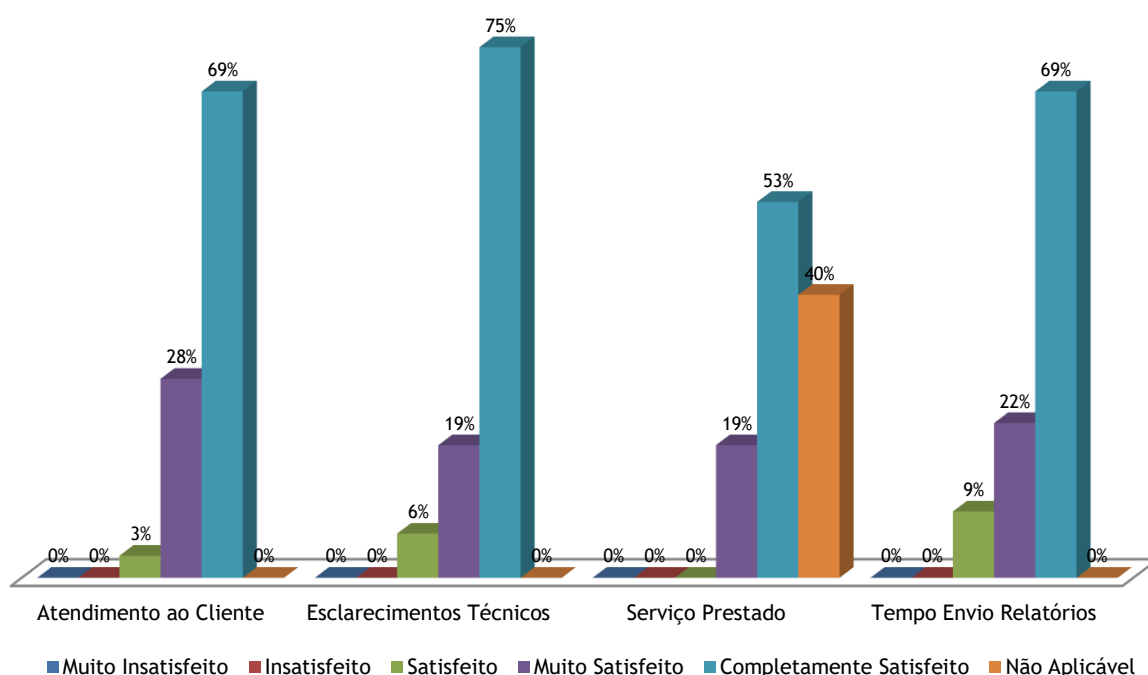


Figura 3. Gráfico das respostas às questões 2, 3, 4 e 5.

De uma forma global os clientes avaliam o seu grau de satisfação como “Completamente Satisfeito” com os serviços prestados pelo LSPG, conforme evidenciado na Figura 3.

- 6- Ao escolher os serviços de um laboratório, tem o cuidado de verificar se o mesmo se encontra acreditado?
- 7- Em relação ao serviço prestado pelo LSPG, considera que as atividades foram realizadas e geridas de forma a salvaguardar a imparcialidade nas atividades contratadas e resultados emitidos?
- 8- Recomendaria os serviços do LSPG a um amigo?

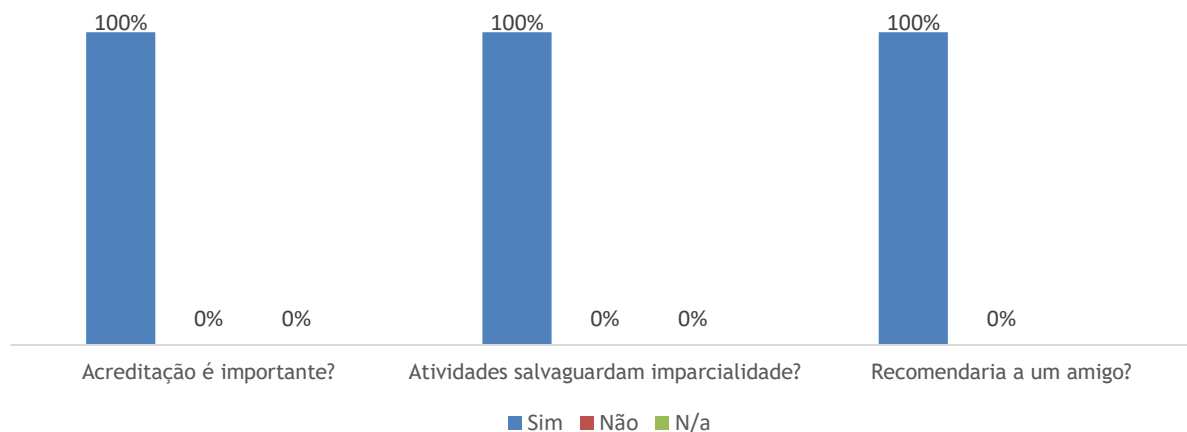


Figura 3. Gráfico das respostas às questões 6, 7 e 8.

A maioria dos clientes refere ter cuidado ao escolher um laboratório acreditado para a realização das análises e todos recomendariam a um amigo o LSPG.

Relativamente à questão que avalia a imparcialidade, todos os clientes respondentes consideram que o LSPG é imparcial nas atividades e resultados emitidos.

3. Conclusões

Afigura-se de concluir que o questionário à satisfação aos clientes do LSPG apresentou um nível significativo de adesão em 2024. Os resultados apurados no questionário serão considerados para melhoria do desempenho.

Como aspeto futuro a considerar, salientaríamos a necessidade de uma maior participação dos clientes externos do LSPG na resposta ao presente questionário. Para tal efeito encontra-se prevista a aplicação dos questionários em datas consideradas “chave”, permitindo uma maior recetividade ao questionário.

Refira-se que a realização de estudos sistemáticos de avaliação da satisfação dos clientes constitui uma boa prática das organizações que aspiram à excelência.

Este relatório consiste, assim, no ponto de partida para, uma vez identificados os pontos fortes, bem como as oportunidades de melhoria, nomeadamente a identificação das dimensões em que a Coordenação se deve focar com o intuito de se aproximar, cada vez mais, de uma prestação de serviços de qualidade superior, desenhar e propor um plano de ação individual, que permita melhorar a operação interna, dos níveis de serviço prestados, refletindo-se no grau de satisfação dos clientes do LSPG.

Gostávamos muito de ainda poder contar com a vossa resposta, caso ainda não o tenham feito.

Bem-haja pela vossa preferência!

Continuaremos a fazer mais e melhor, no sentido de superar as vossas expectativas!

A satisfação dos nossos clientes é a nossa razão de existir.

Guarda, 24 de fevereiro de 2025

A Coordenadora do Laboratório de Saúde Pública da Guarda

OS NOSSOS VALORES

Profissionalismo

Ética e Deontologia Profissional

Rigor

Equidade

Cooperação

Inovação

AS VANTAGENS DOS NOSSOS SERVIÇOS

Relação de Proximidade com os Clientes

Laboratório Acreditado

Diversidade de Serviços e Sectores de Atuação

Equipa Multidisciplinar

Elevada Competência Técnica orientada para o Cliente

