

Relatório da Avaliação da Satisfação dos Clientes - RCCR

2024

Laboratório de Saúde Pública da Guarda



Ficha Técnica

Título: Relatório da Avaliação da Satisfação dos Clientes 2024 - RCCR

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

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



Índice

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 de 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 nosso SIGQ do é a satisfação dos requisitos dos clientes. Por forma a conhecer o *feedback* dos clientes, o LSPG entrega/envia um questionário de avaliação da satisfação do cliente (ULS LSPG IMP 204) 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 9 (nove) Unidades dos 13 (treze) questionários enviados, evidenciando-se uma taxa de retorno de 69%, inferior à do ano anterior (Figura 1).

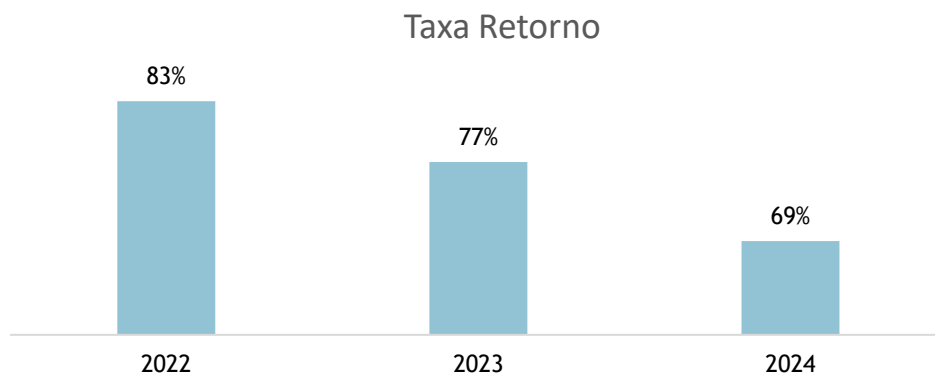


Figura 1. Taxa de retorno entre 2022 e 2024.

Na generalidade, as Unidades de Cuidados de Saúde Primários (UCSP) estão muito satisfeitas ou completamente satisfeitas com os serviços prestados pelo LSPG, como se pode verificar pelo gráfico da Figura 2.

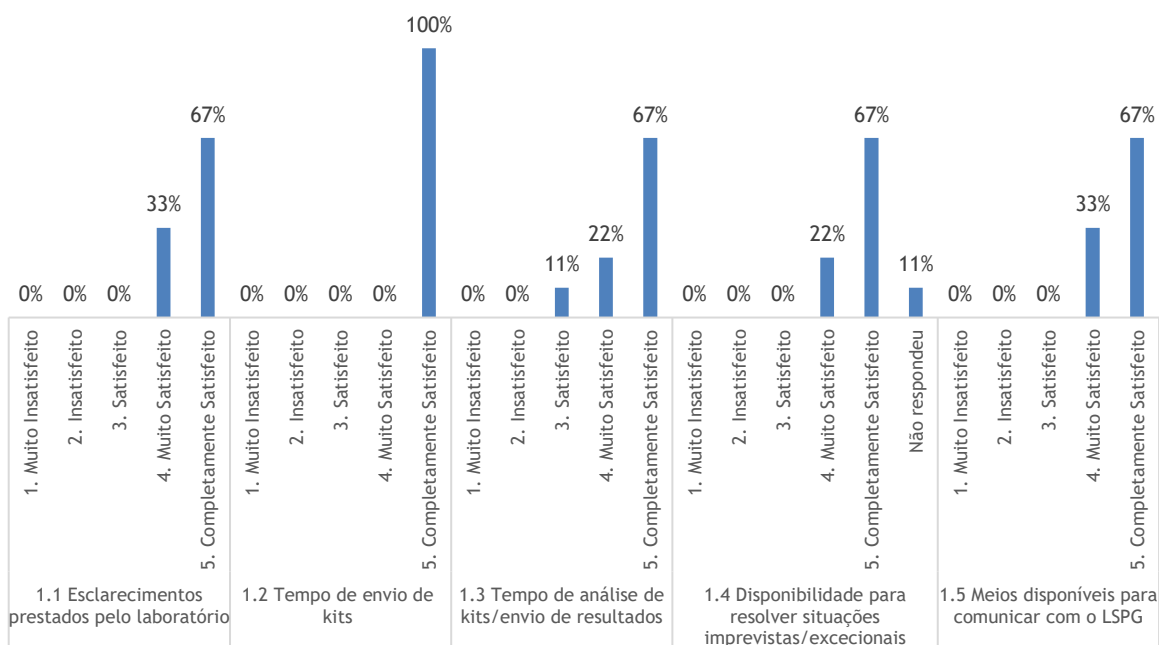


Figura 2. Gráfico das respostas às questões do grupo 1.

O nível de satisfação das unidades mantém-se elevado. Continuamos a realizar as análises de pesquisa de sangue oculto nas fezes uma vez por semana, todas as semanas, a maioria dos constrangimentos que existia ao nível dos sistemas informáticos foi resolvida, o que se percecionava como uma melhor resposta em termos de tempo de espera para obtenção dos resultados.

À medida que o tempo decorre, também os fluxos de comunicação entre todas as partes envolvidas no rastreio se tornaram, naturalmente, mais ágeis.

Relembramos que os contactos directos do LSPG são:

Telemóveis de serviço: 964 307 688 / 962488930 / 961928033

Endereços de Correio eletrónico:

paula.lourenco@ulsguarda.min-saude.pt - Dr.^a Paula Lourenço - Coordenadora do LSPG

ana.dionisio@ulsguarda.min-saude.pt - Dr.^a Ana Marília Dionísio

Todas as UCSP consideram que o LSPG gere as suas atividades de forma a salvaguardar a imparcialidade (Figura 3).

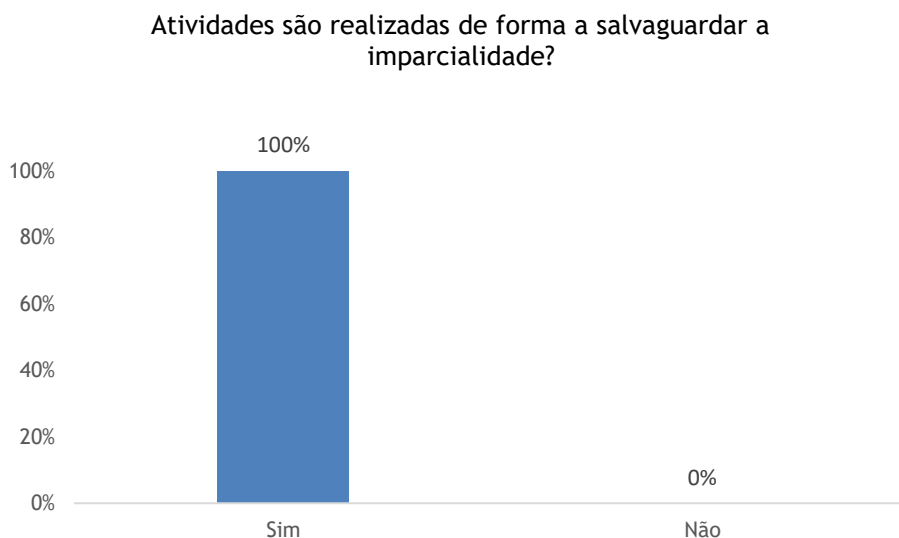


Figura 3. Gráfico das respostas à questão 2.1.

A maioria das UCSP consideram que nunca foram sujeitas a pressões que comprometam a imparcialidade dos resultados prestados pelo LSPG (Figura 4).



Figura 4. Gráfico das respostas à questão 2.2.

No que diz respeito ao nível de satisfação global como desempenho do LSPG, as UCSP estão completamente satisfeitas, tendo-se mantido o elevado nível de satisfação global, como evidenciado no gráfico da Figura 5.

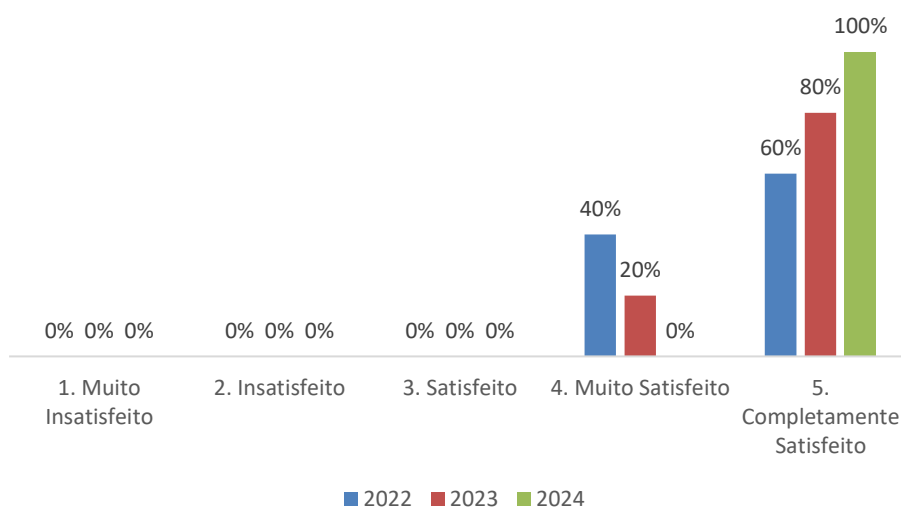


Figura 5. Nível de satisfação global com o desempenho do LSPG.

3. Conclusões

Afigura-se de concluir que o questionário à satisfação aos clientes do LSPG apresentou níveis elevados de adesão, atingindo-se o objetivo pretendido. Os resultados apurados no questionário serão considerados para melhoria do desempenho. De referir que o envio dos questionários em carta através da mala de transporte dos kits permitiu aumentar a taxa de retorno, pelo que usaremos novamente este método no próximo ano.

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.

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

Agradecemos as respostas de:

- UCSP de Gouveia;
- UCSP de Figueira de Castelo Rodrigo;
- UCSP de Manteigas;
- UCSP de Pinhel;
- UCSP do Sabugal;
- UCSP de Trancoso;
- UCSP de Vila Nova de Foz Côa;
- UCSP de Celorico da Beira;
- USF A Ribeirinha.

As restantes Unidades poderão a qualquer momento remeter o questionário preenchido ao LSPG, se assim o entenderem, com todas as sugestões/considerações que considerem oportunas.

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

