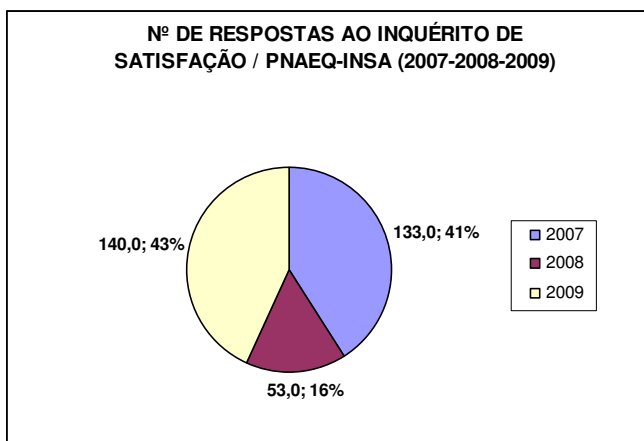




2010-04-05

AVALIAÇÃO DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO (2007-2008-2009)

Verificou-se um aumento no número de respostas ao inquérito de satisfação em 2009, face aos dois últimos anos, com o que muito nos congratulamos. O gráfico seguinte é disso representativo:



1. Atendimento de clientes pelos responsáveis pelo PNAEQ

As percentagens de Muito bom mantiveram-se semelhantes aos anos de 2007 e 2008 para o *profissionalismo*, *simpatia* e *esclarecimento de dúvidas* e com ausência de clientes insatisfeitos. No entanto chama-se a atenção para o aumento no nº de respostas com Bom, cerca de 10%, percentagem correspondente ao menor número de respostas obtidas para Satisfatório. No *tempo de resposta ao solicitado*, verificou-se uma diminuição de respostas para Muito Bom mas aumento na percentagem de clientes que consideram o serviço de Bom. Houve no entanto uma diminuição no número de clientes que o consideram satisfatório/insatisfatório.

2. Certificados de participação

As percentagens de respostas mantiveram-se bastante elevadas (Muito Bom/Bom) e dentro de valores aproximados durante os últimos 3 anos. Sente-se uma ligeira melhoria face a 2008.

3. Amostras

O *condicionamento das amostras* do PNAEQ foi considerado pelos clientes como o adequado pois obtivemos respostas com valores entre os 40 e os 50% para as pontuações de Muito Bom e Bom. O mesmo poderá dizer-se das amostras de programas da LabQuality (LQ). O *tempo entre a recepção das amostras e o limite de resposta* revelou um decréscimo de pontuação dada pelos clientes insatisfeitos com conseqüente melhoria dos satisfeitos – aumento de %s no Muito Bom e principalmente no Bom. Também o prazo de recepção das amostras um decréscimo de clientes



**Instituto Nacional de
Saúde Dr. Ricardo
Jorge**

Avenida Padre Cruz
1649-016 Lisboa

Telefones:

21 751 9350 / 21 751
9250

FAX

21 752 6470

pnaeq@insa.min-
saude.pt

Insatisfeitos, com melhoria clara de % de satisfação global (Muito Bom/Bom).

4. Documentação

É de referir que houve um aumento na percentagem de Muito Bom/Bom nos *items* da documentação para o ano de 2009 com diminuição na % de clientes insatisfeitos.

A referir ainda a melhoria encontrada face a 2008, para o *grau de dificuldade de preenchimento das folhas de resposta*.

5. Relatórios

Todos os pontos analisados melhoraram de modo global face a 2008.

O *prazo de entrega* dos relatórios sofreu uma diminuição na % de clientes insatisfeitos mas temos consciência de ser um dos pontos a melhorar logo possível. Verificou-se uma melhoria na % conjunta de Muito Bom/Bom para a *deteção de erros da responsabilidade do PNAEQ* o que nos deixa bastante satisfeitos.

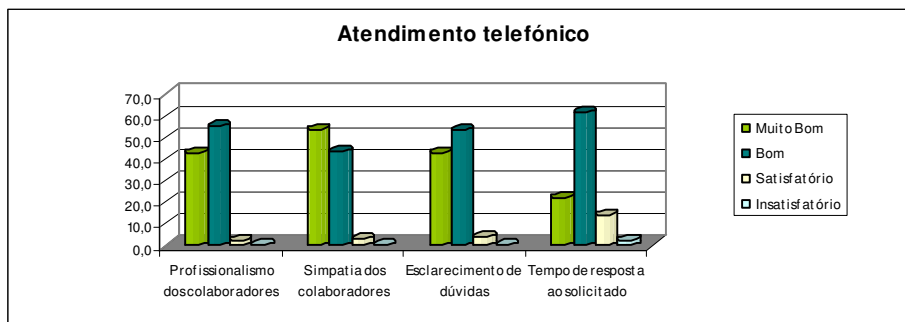
6. Ensaios com a colaboração da Labquality

Durante o ano de 2009, para os ensaios da Labquality, foi notória uma satisfação global para todos os pontos analisados. Chama-se a atenção para a melhoria no nº de clientes satisfeitos no que respeita ao *tempo entre a recepção da amostra e o limite de recepção* bem como no *prazo de recepção das amostras*.

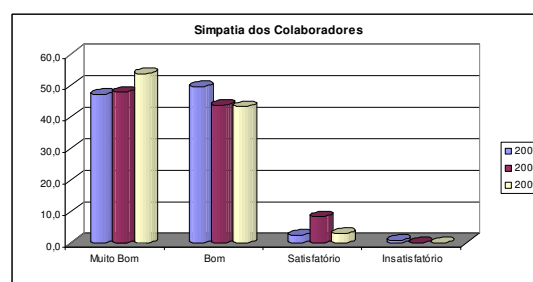
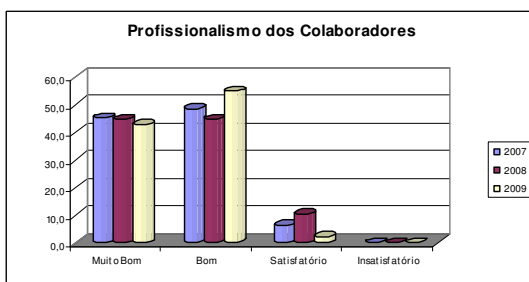
Para vosso conhecimento e mais fácil leitura seguem em anexo os respectivos gráficos:

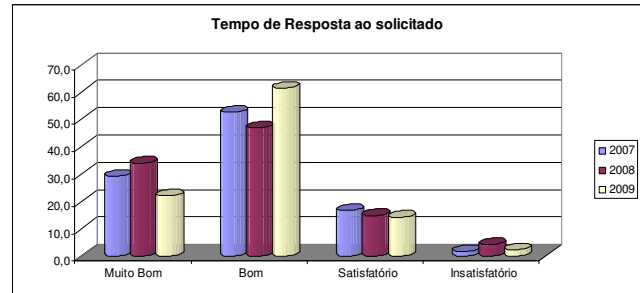
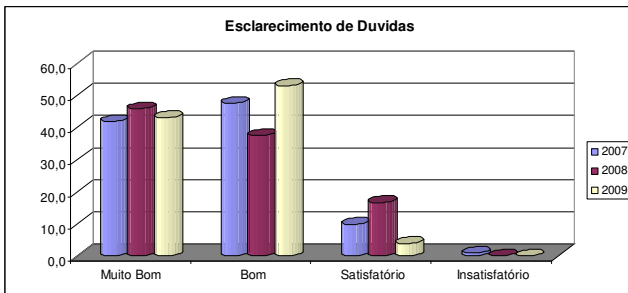
1. Atendimento de clientes pelos responsáveis pelo PNAEQ

a) Tratamento dos dados de 2009



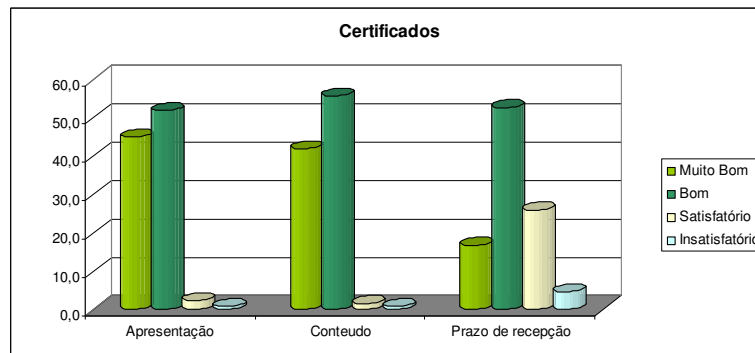
b) Evolução 2007-2008-2009



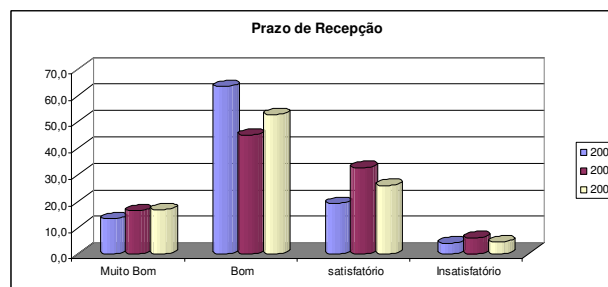
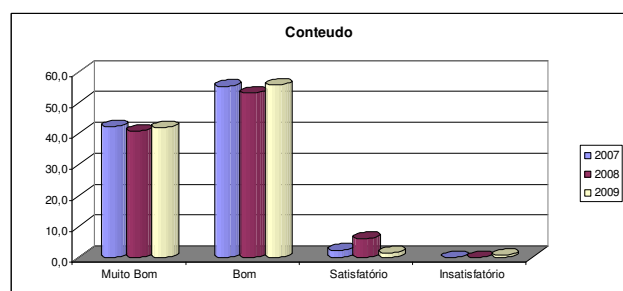
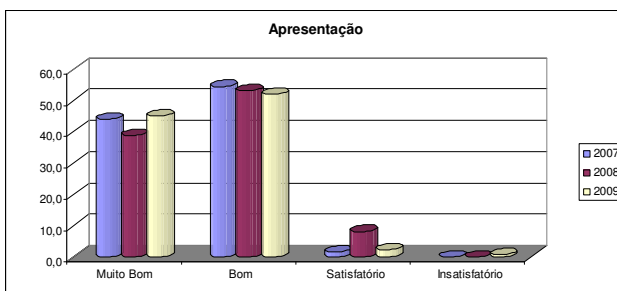


2. Certificados de participação

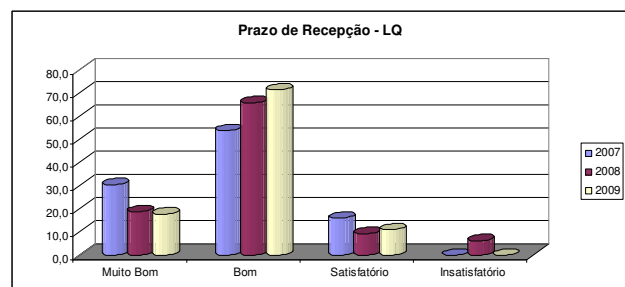
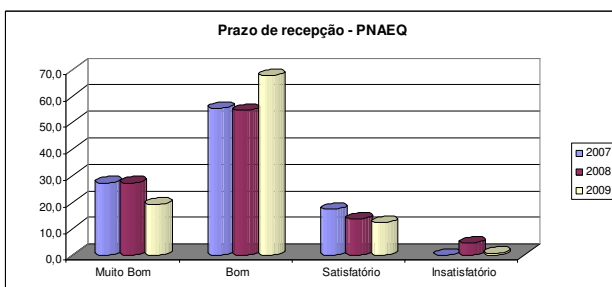
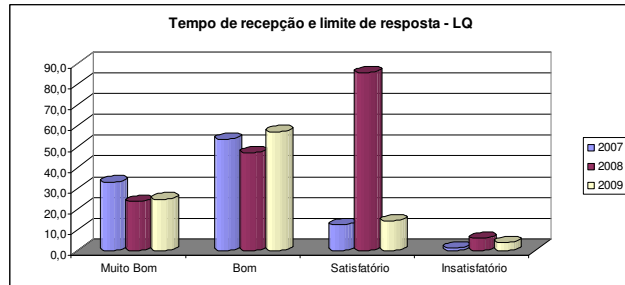
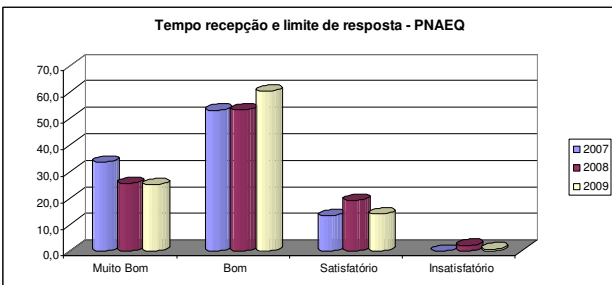
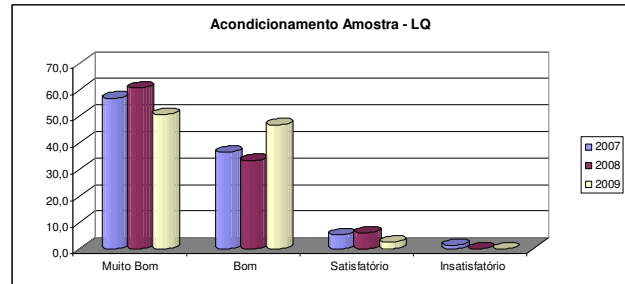
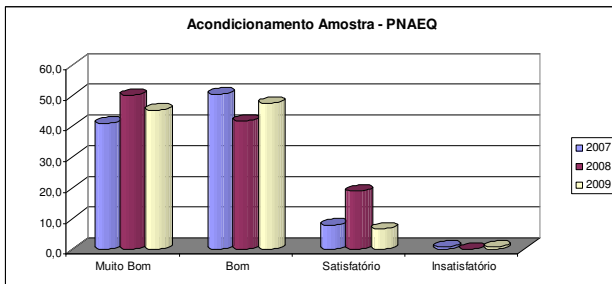
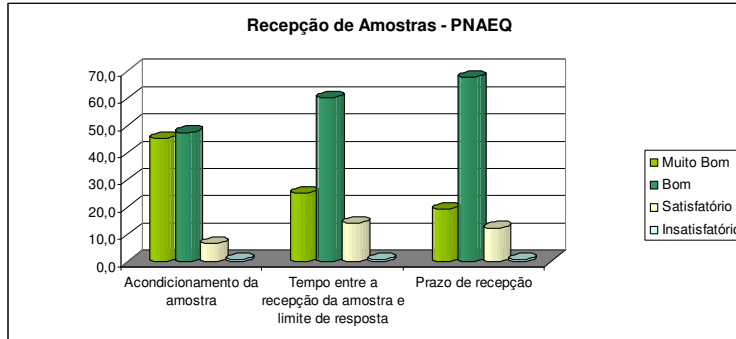
a) Apresentação, conteúdo e prazo de recepção



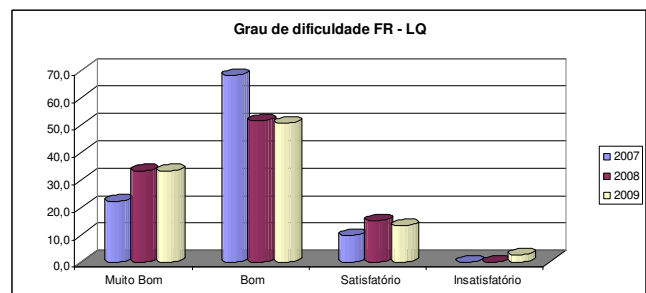
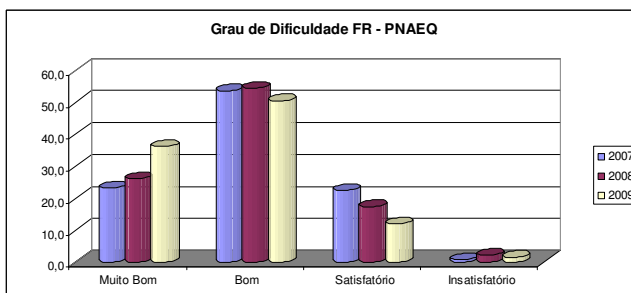
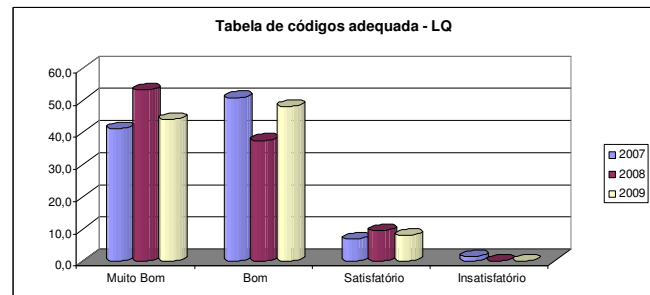
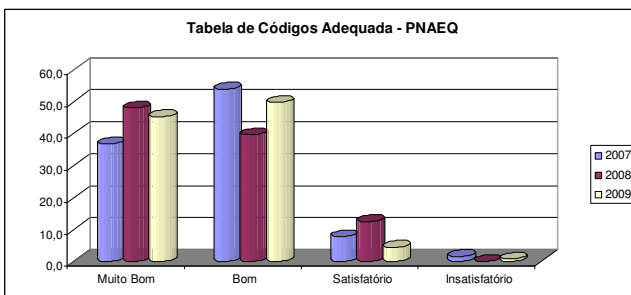
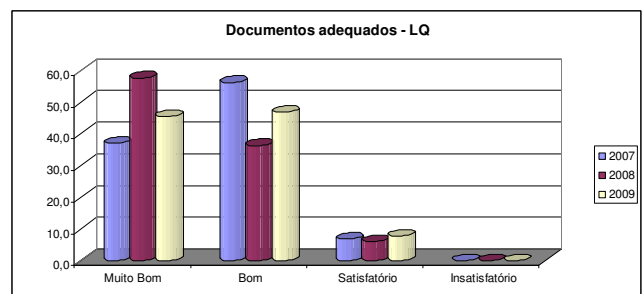
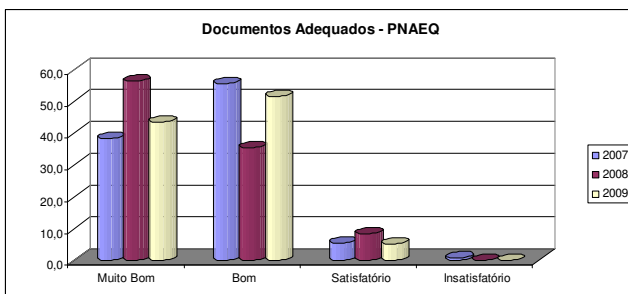
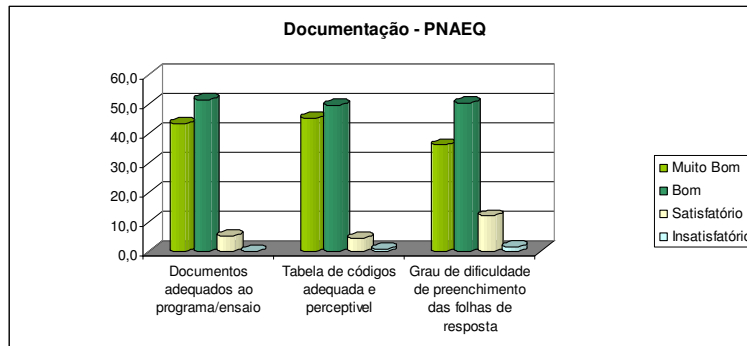
b) Evolução 2007-2008-2009



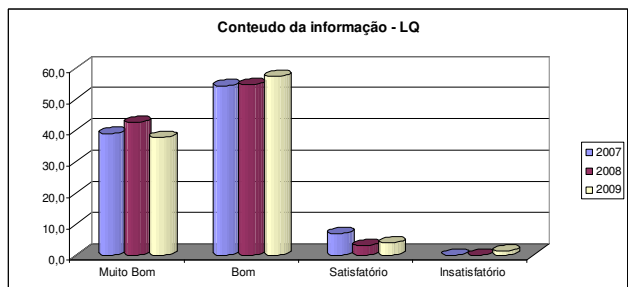
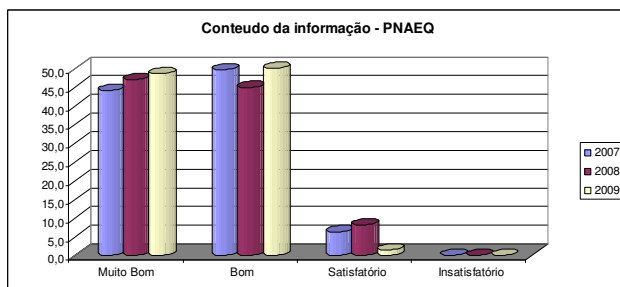
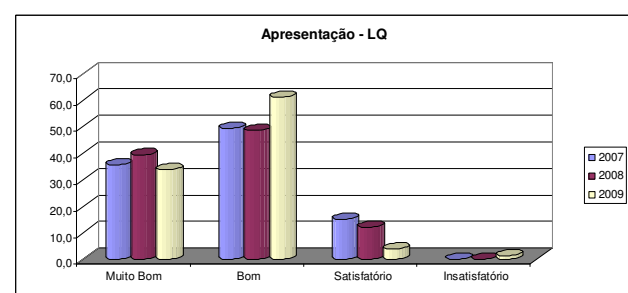
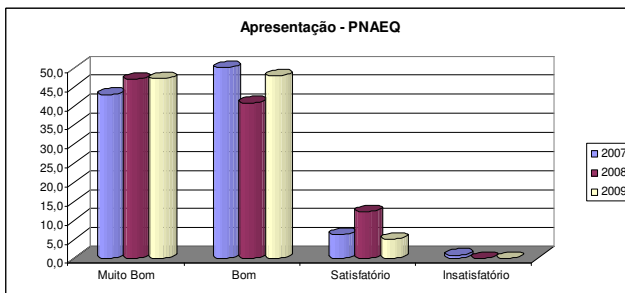
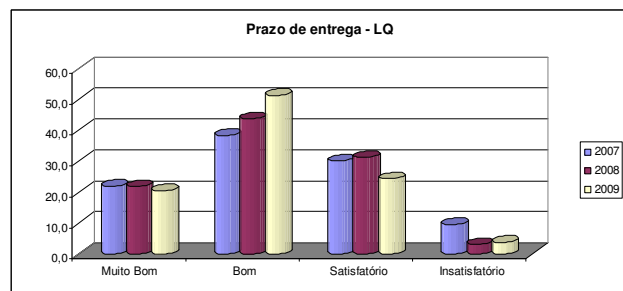
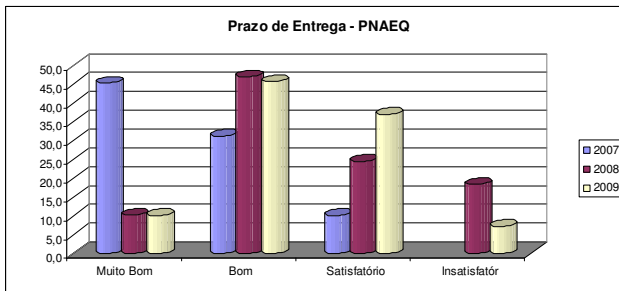
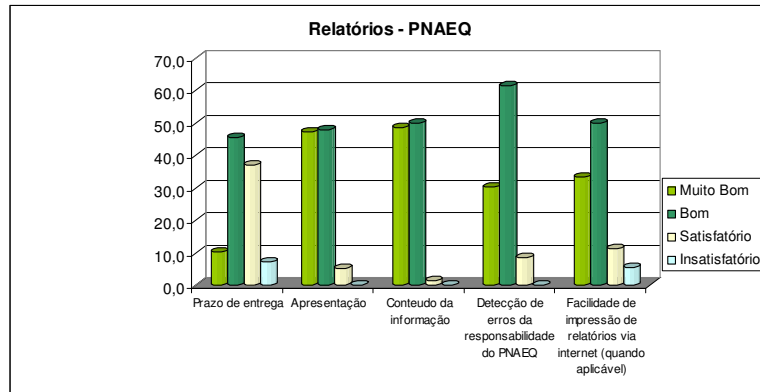
3. Amostras

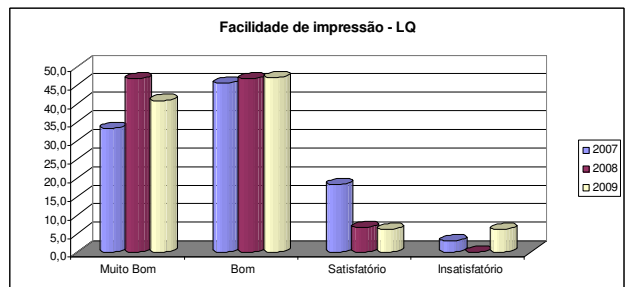
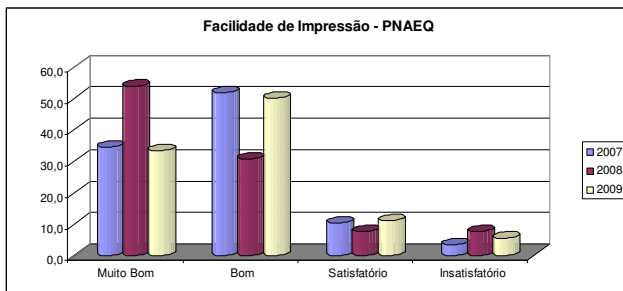
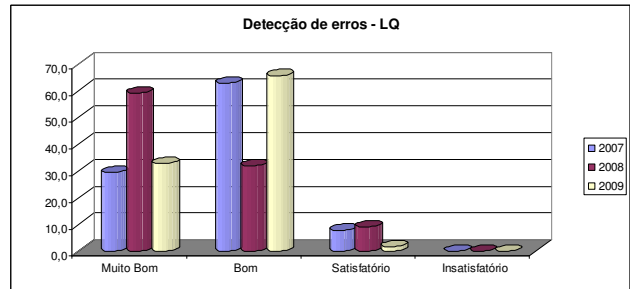
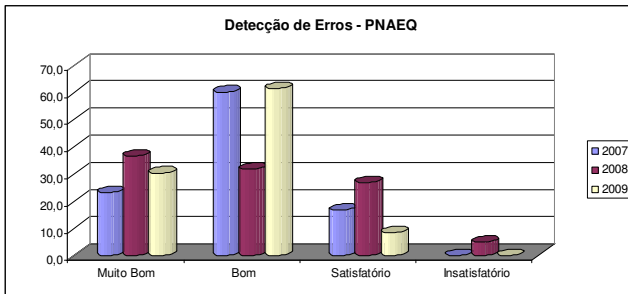


4. Documentação

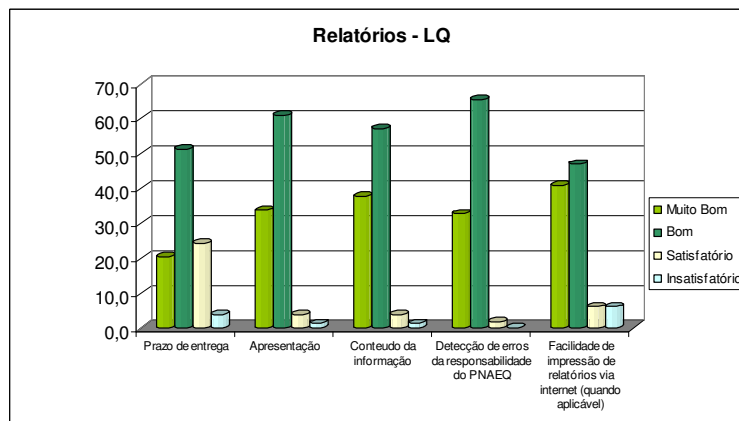
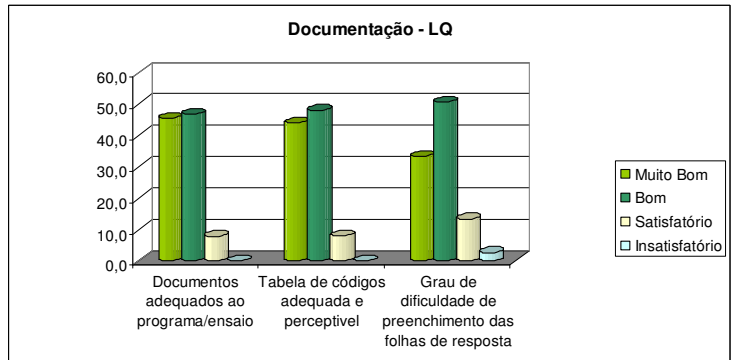
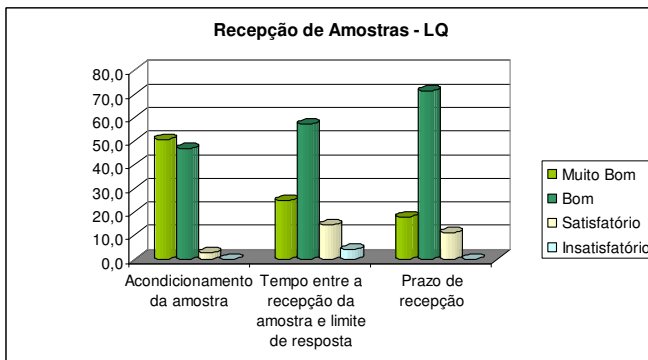


5. Relatórios





6. Ensaio com a colaboração da Labquality





Agradecemos o terem enviado as vossas respostas. Só assim poderemos melhorar. Prometemos fazê-lo, principalmente nos pontos por vós considerados como de maior fragilidade.

Dos resultados obtidos, vamos também dar conhecimento à entidade finlandesa com quem temos este trabalho de colaboração.

Agradecemos a todos a colaboração dada.

Com os nossos melhores cumprimentos

A Coordenação do PNAEQ