



AVALIAÇÃO DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO (2013)

2014-07-23

Foi enviado um inquérito *on-line* (IBM SPSS Data Collection) para avaliação da satisfação dos serviços prestados pelo PNAEQ e pelo PNAEQ/Labquality referente a 2013, a todos os participantes no PNAEQ. A escala de avaliação varia entre o “Muito Satisfeito”, “Satisfeito”, “Pouco Satisfeito” e “Insatisfeito”.

Recebemos 65 respostas, o que corresponde a 36% dos laboratórios inscritos no PNAEQ, sendo 58% das respostas referentes a laboratórios do setor privado e 42% do setor público.

Consideramos que a participação de todos nesta avaliação representa uma oportunidade para a melhoria dos serviços prestados pelo PNAEQ.

As respostas ao inquérito de satisfação correspondente à avaliação do PNAEQ e do PNAEQ/Labquality foram tratadas estatisticamente.

NOTA: Em Setembro, o PNAEQ irá realizar a divulgação dos Programas disponíveis para 2015 e esclarecimento de como aceder aos relatórios *online*.

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO (Ano de 2013)

Serviços prestados pelo PNAEQ

1. Documentação, Amostras e Relatórios

Foram avaliados os seguintes parâmetros:

Documentos adequados/percetíveis ao programa/ensaio
Tabela de códigos adequada e perceptível
Grau de dificuldade no preenchimento das folhas de resposta
Acondicionamento da amostra
Tempo entre a receção da amostra e a data limite de resposta
Apresentação da documentação
Conteúdo da informação
Acesso aos relatórios na internet (quando aplicável)
Tempo entre o envio dos resultados e a receção do relatório
Tratamento estatístico adequado

Tabela 1: Parâmetros avaliados, em 2013, no âmbito da documentação, amostras e relatórios do PNAEQ.

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



Todos os itens tiveram uma percentagem superior a 80% de respostas “Muito satisfeito” e “Satisfeito”, à exceção dos itens “Acesso aos relatórios na internet (quando aplicável)” e “Tempo entre o envio dos resultados e a receção do relatório” com 69% e 63% de “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”, respetivamente, e com 12% de “Insatisfeito” (ver gráfico 1).

O PNAEQ vai reunir esforços de modo a diminuir, sempre que possível, o tempo de envio dos relatórios. Contudo, a título de esclarecimento, esta situação ocorre essencialmente nos programas que contam com a colaboração de grupos de trabalho, por ser por vezes difícil compilar as contribuições de todos os peritos. Uma das soluções encontradas pelo PNAEQ em 2014 para minimizar este ponto foi o envio dos relatórios para o e-mail dos participantes, de modo a diminuir o tempo de receção dos mesmos. **Em 2015**, enviaremos também um lembrete dois dias antes da data limite de entrega dos resultados, garantindo que a elaboração dos relatórios estatísticos se inicia o mais breve possível.

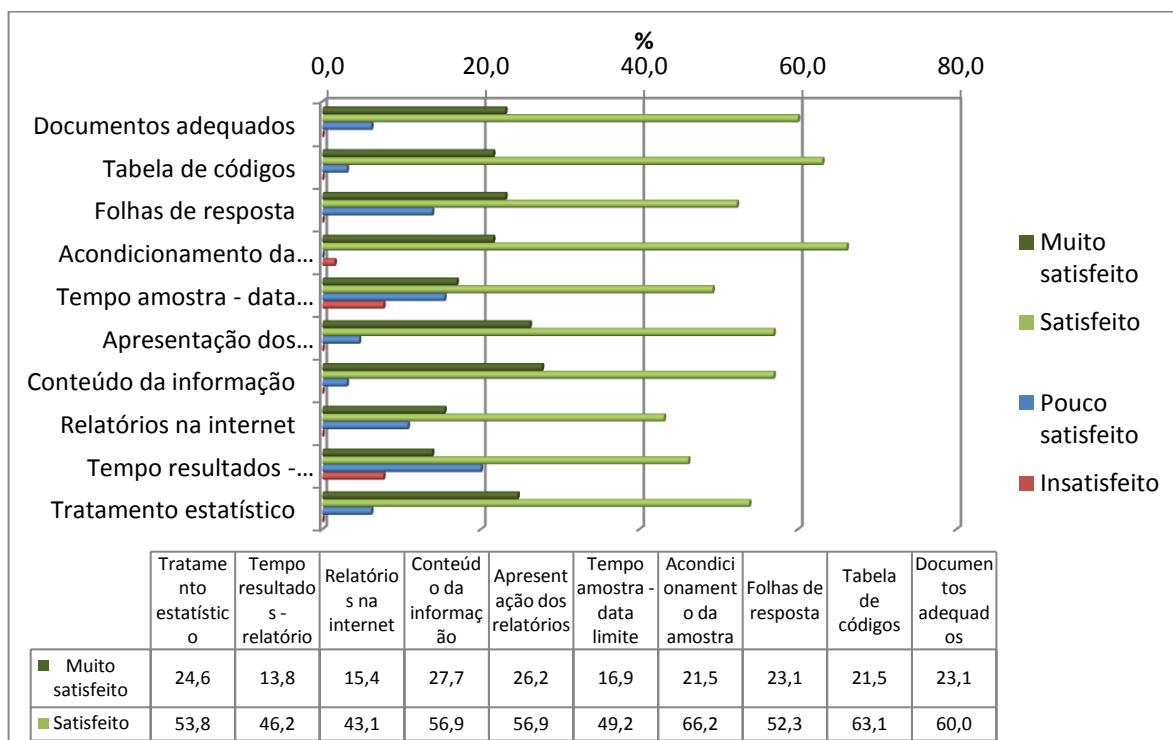


Gráfico 1: Resultados dos participantes (em percentagem) para os parâmetros avaliados no âmbito da documentação, amostras e relatórios do PNAEQ, para o ano de 2013.



2. Informação geral e atendimento

Os seguintes itens foram avaliados para recolha de informação geral e atendimento pelo PNAEQ:

Divulgação atempada do programa/ano

Acessibilidade da informação no website do INSA

Informação adequada no website do INSA

Custo dos programas

Esclarecimento de dúvidas

Tempo de resposta ao solicitado

Profissionalismo dos colaboradores

Tabela 2: Parâmetros avaliados, em 2013, no âmbito da Informação geral e atendimento do PNAEQ

No gráfico 2, podemos verificar o elevado grau de satisfação dos itens analisados. Continuaremos, no entanto, a estar atentos às necessidades dos participantes para a melhoria do serviço prestado.

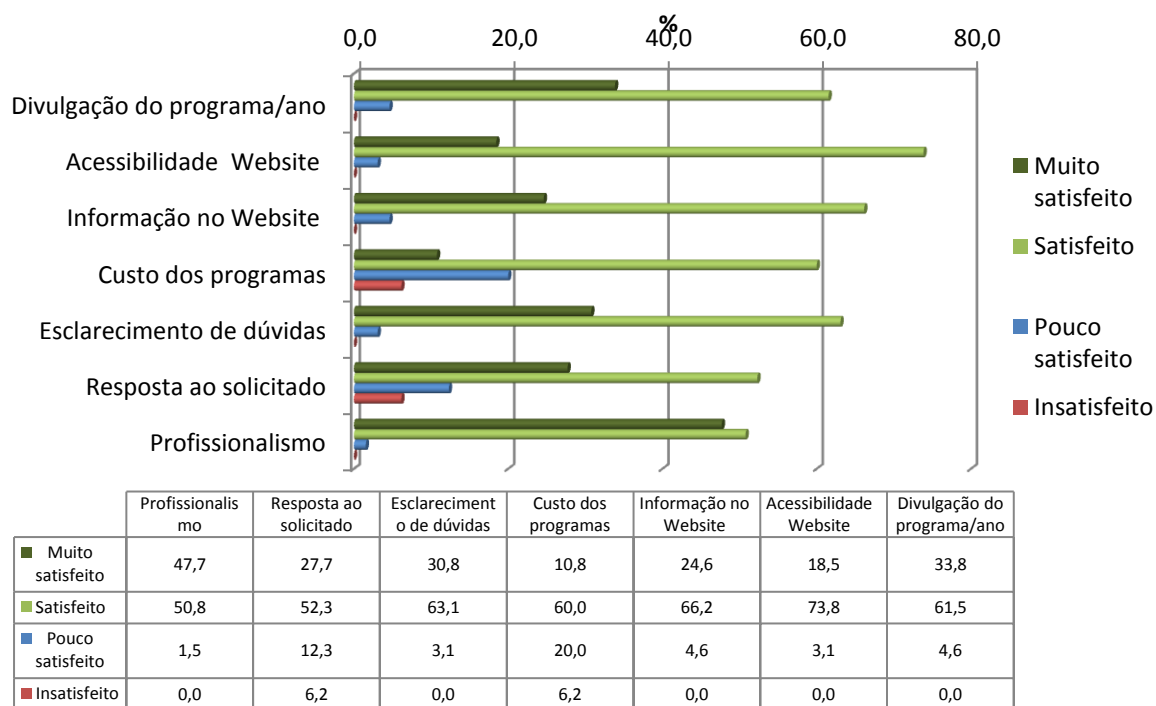


Gráfico 2: Resultados dos participantes (em percentagem) para os parâmetros avaliados no âmbito da Informação geral e atendimento do PNAEQ, para o ano de 2013.



3. Certificados

No que diz respeito aos certificados enviados no final de cada ano, foram avaliados tanto a apresentação como o seu conteúdo. Na globalidade, os participantes encontram-se “Satisfeitos” com os certificados emitidos pelo PNAEQ, como evidencia o gráfico 3.

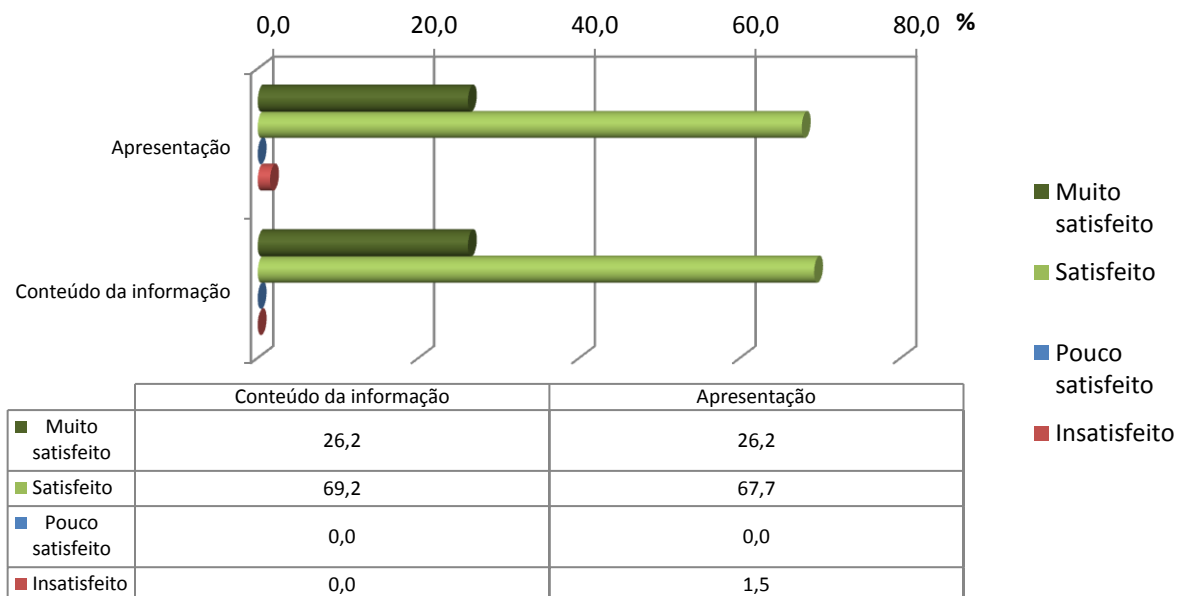


Gráfico 3: Resultados dos participantes (em percentagem) para os parâmetros avaliados no âmbito dos Certificados do PNAEQ para o ano de 2013.



Serviços prestados pelo PNAEQ/Labquality

4. Ensaio com a colaboração da Labquality

Foi solicitado aos participantes que avaliassem os parâmetros constantes na tabela 3 para os programas PNAEQ/Labquality:

Documentação
Documentos adequados / perceptíveis ao programa / ensaio
Tabela de códigos adequada e perceptível
Grau de dificuldade no preenchimento das folhas de resposta
Amostras
Acondicionamento da amostra
Tempo entre a recepção da amostra e data limite de resposta
Relatórios
Apresentação
Conteúdo da informação
Acesso aos relatórios na internet (quando aplicável)
Tempo entre o envio dos resultados e receção do relatório
Tratamento estatístico adequado

Tabela 3: Parâmetros avaliados para os programas em colaboração com a Labquality

Analisando os dados reportados, verificamos que os participantes se encontram na generalidade satisfeitos com os programas da Labquality, sendo a percentagem de “Insatisfeitos” nula na maioria dos parâmetros avaliados e inferior a 8% em três parâmetros (gráfico 4).

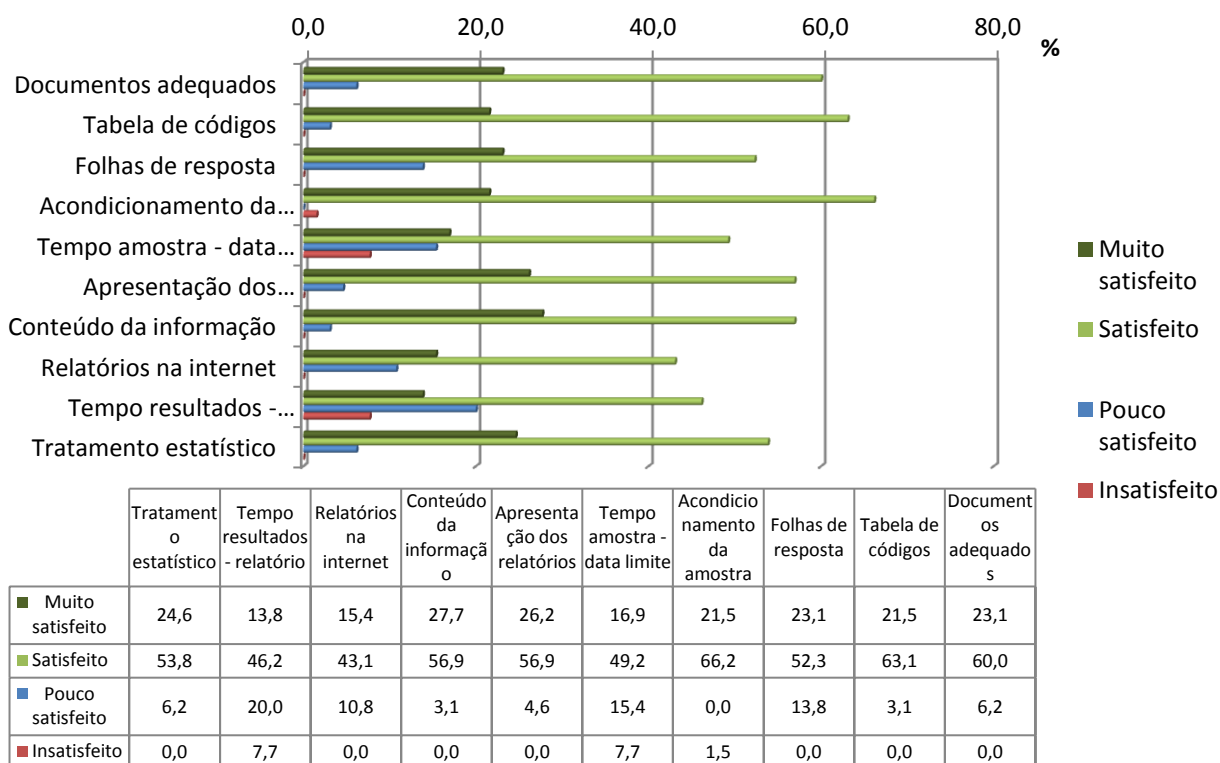


Gráfico 4: Resultados dos participantes (em percentagem) para os parâmetros avaliados para os programas em colaboração com a Labquality.

5. Comentários

O PNAEQ conta com a participação ativa de cada um dos participantes para a melhoria de todos os processos, dando maior enfoque aos pontos de maior fragilidade agora identificados.

De salientar que já foi dado conhecimento à entidade finlandesa Labquality dos bons resultados obtidos na colaboração prestada.

Agradecemos a todos a vossa colaboração e encontramos-nos sempre ao vosso dispor para qualquer sugestão de melhoria ao longo do ano.

Com os melhores cumprimentos,

A Coordenação do PNAEQ