



**Resultados do inquérito de satisfação anual 2023  
do Serviço de Logística e Stocks.**

## Índice

### Índice

Índice .....	2
Introdução .....	3
Estrutura do inquérito e caracterização da amostra .....	3
De uma forma global, como classificaria o desempenho da ULS durante o ano 2021? .....	4
Considera que existiu uma melhoria do Serviço prestado pela ULS em 2023, face ao ano de 2022? .....	5
Como classifica a rapidez na entrega e disponibilidade do material requisitado á ULS? .....	6
De uma forma global, como classifica o atendimento/apoio ao cliente prestado pelos colaboradores da ULS? .....	7
De forma global, como classifica as equipas ULS – Distribuição? .....	8
De forma global, como classifica as equipas ULS – Gestão de Stocks .....	9
De forma global, como classifica as equipas ULS – Imobilizado .....	10
Qual o índice de satisfação no tratamento de questões e reclamações reportadas á ULS? ..	11
No seu entender, quais os temas que gostaria de ver melhorados? .....	12
Na sua opinião, quais são os principais pontos fortes do nosso serviço? .....	12
Na sua opinião, quais são os principais pontos fracos do nosso serviço? .....	12

## Introdução

À semelhança dos anos anteriores foi elaborado o inquérito de satisfação anual do SLS, referente ao ano de 2023.

O inquérito de satisfação anual do Serviço de Logística e Stocks, mais do que um requisito normativo, tem como principal objetivo, apurar a Satisfação global dos nossos clientes. Nesse sentido, a recolha de novos dados permite, ano após ano, estabelecer melhorias em todas as valências do SLS, permitindo assim irmos de encontro as expetativas dos nossos clientes, atuando mormente nas áreas que se revelam mais vulneráveis.

## Estrutura do inquérito e caracterização da amostra

O novo inquérito anual do SLS é composto por 11 questões, 8 de cariz fechada e 3 aberta ou opcional. Foram recicladas 5 questões do inquérito anterior e criadas 6 novas questões. Assim, só será possível apresentar gráfico de tendências nas 5 questões recicladas.

O método utilizado para realização do inquérito foi o método de amostragem representativa.

A divulgação do inquérito foi efetuada de forma digital - via e-mail INFO – para todos os colaboradores do CHLN de 18 Outubro a 30 de Novembro, 3 vezes por semana, considerando-se elegíveis para resposta todos aqueles que tenham acesso ao computador e email ativo.

No total, foram registadas 82 respostas, o que se traduz num acréscimo de 37 respostas face ao ano anterior. Agradecemos a todos os que contribuíram respondendo a este inquérito!

O resultado global de satisfação foi de 82%.

### Nº DE RESPOSTAS OBTIDAS

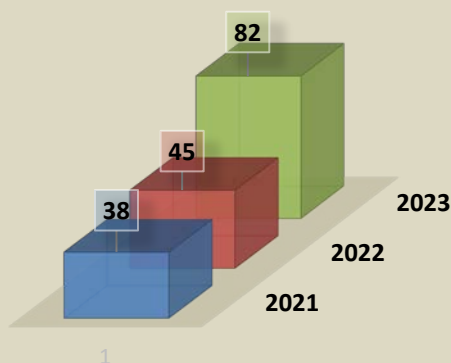
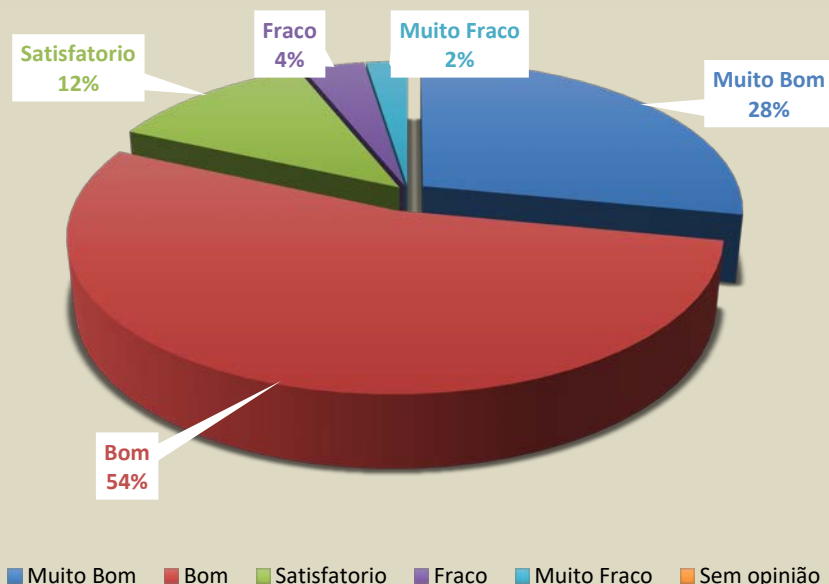


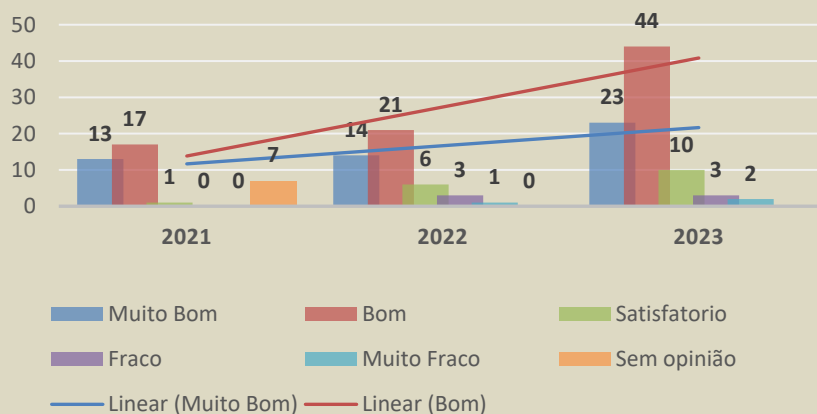
Gráfico de tendência a 3 anos.

De uma forma global, como classificaria o desempenho da ULS durante o ano 2023?



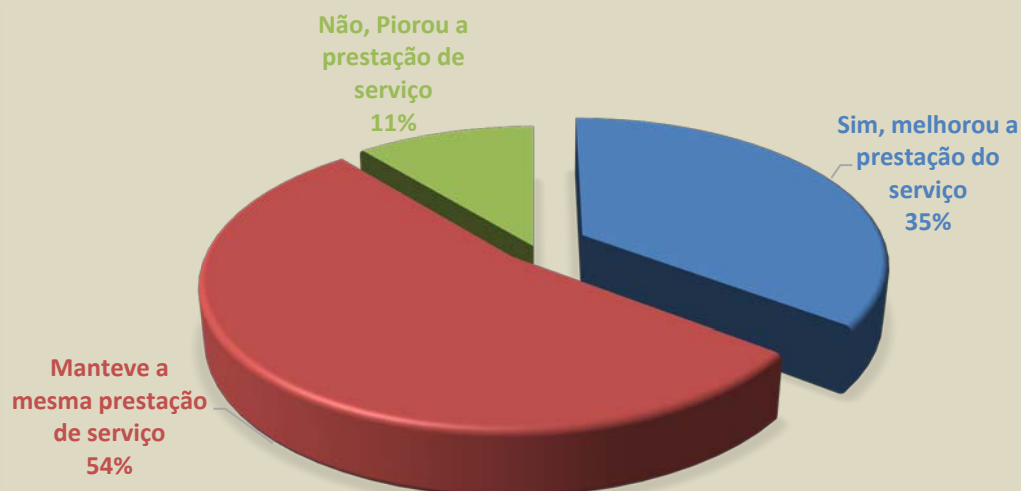
**Muito Bom** – 23 respostas (28%), **Bom** – 44 respostas (54%), **Satisfatório** – 10 respostas (12%), **Fraco** – 3 resposta (4%), **Muito Fraco** – 2 respostas (2%), **Sem Opinião** – 0 (0%)

De uma forma global, como classificaria o desempenho da ULS durante o ano 2023?

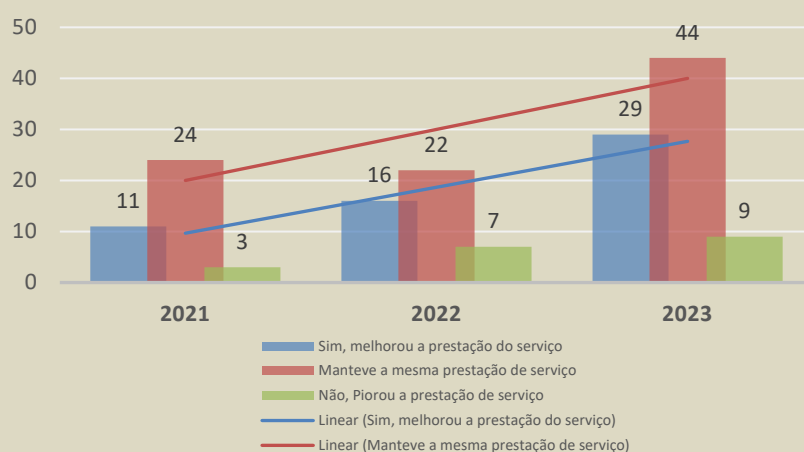


Análise de tendência  
a 3 anos.

Considera que existiu uma melhoria do Serviço prestado pela ULS em 2023, face ao ano de 2022?

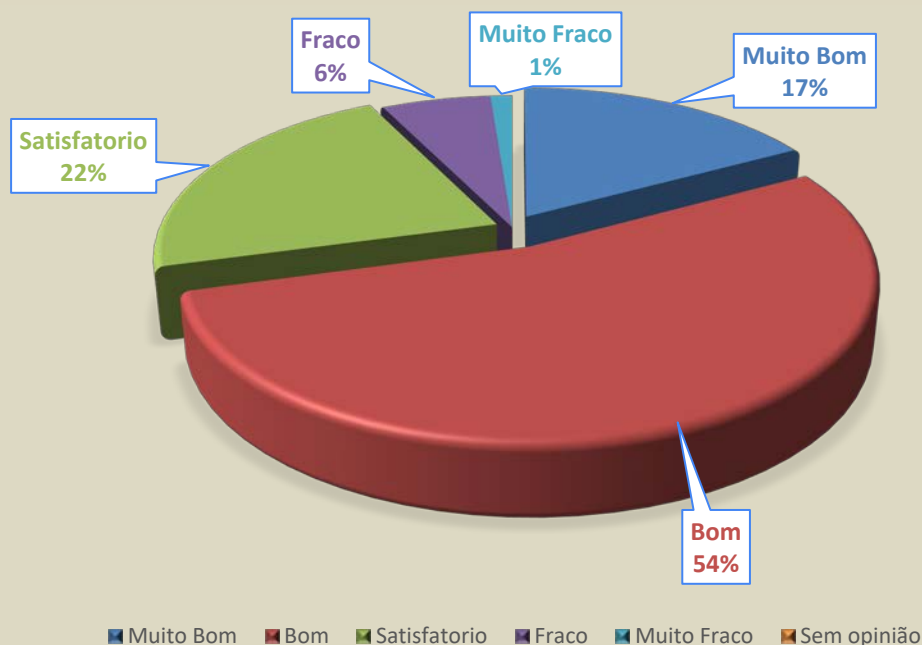


**Sim, melhorou a prestação de serviço** – 29 respostas (35%); **Manteve a mesma prestação de serviço** – 44 respostas (54%); **Não, piorou a prestação de serviço** – 9 respostas (11%)



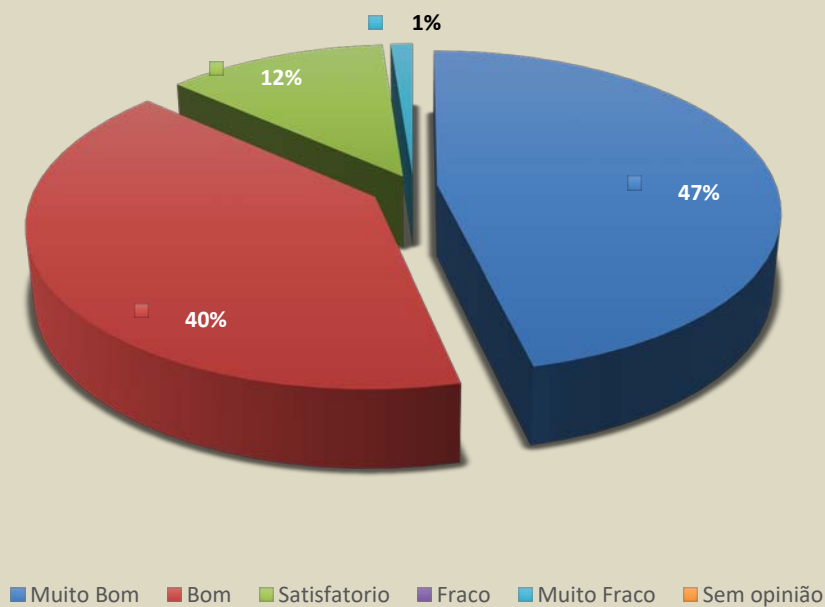
Análise de tendência a 3 anos.

Como classifica a rapidez na entrega e disponibilidade do material requisitado á ULS?



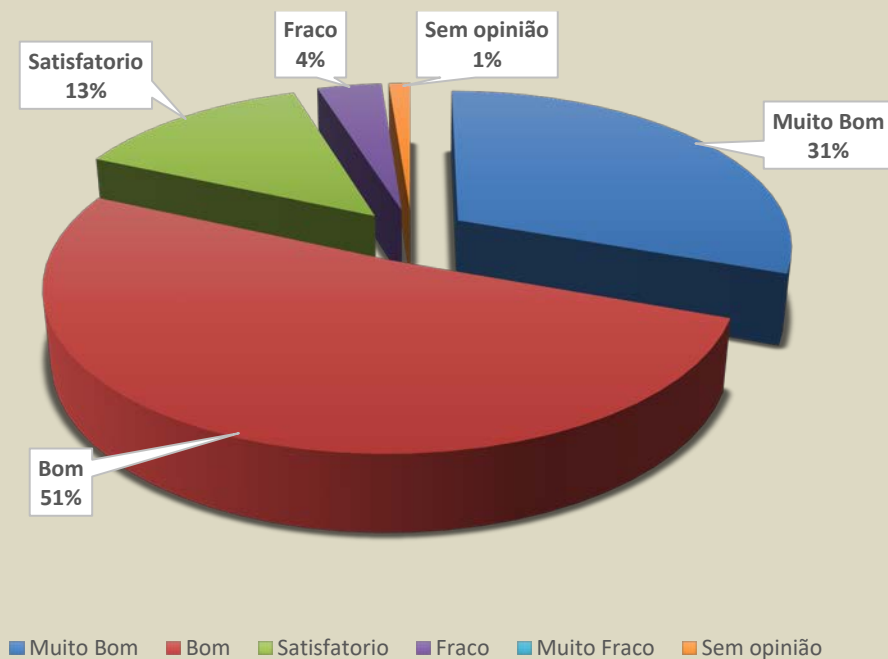
**Muito Bom** – 14 respostas (17%), **Bom** – 44 respostas (54%), **Satisfatório** – 18 respostas (22%), **Fraco** – 5 resposta, **Muito Fraco** – 2 respostas (1%) (1%) **Sem Opinião** – 0 (0%)

De uma forma global, como classifica o atendimento/apoio ao cliente prestado pelos colaboradores da ULS?

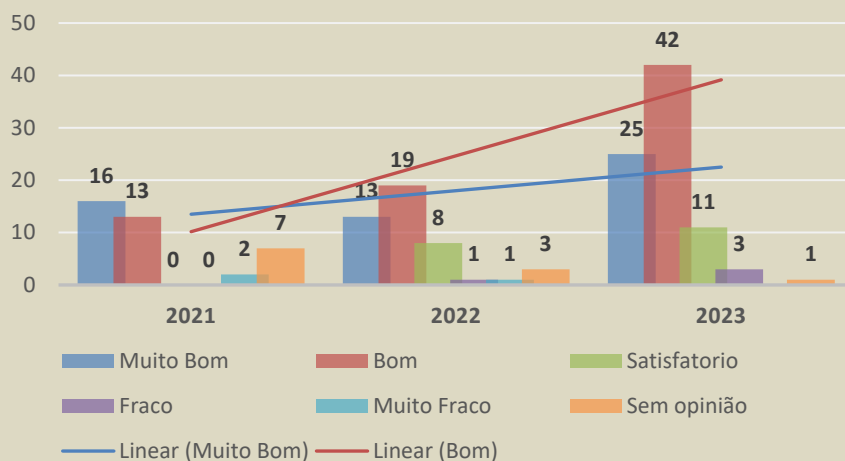


**Muito Bom** – 38 respostas (47%), **Bom** – 33 respostas (40%), **Satisfatório** – 10 respostas (12%), **Fraco** – 0 resposta (0%), **Muito Fraco** – 1 resposta (1%) **Sem Opinião** – 0 (0%)

## De forma global, como classifica as equipas ULS – Distribuição?



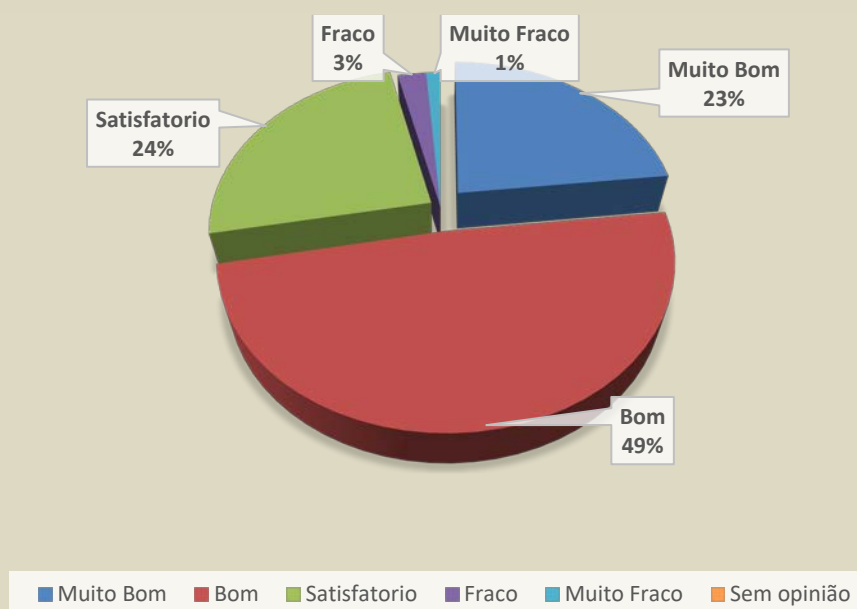
**Muito Bom** – 25 respostas (31%), **Bom** – 44 respostas (51%), **Satisfatório** – 11 respostas (13%), **Fraco** – 3 resposta (4%), **Muito Fraco** – 0 resposta (0%) **Sem Opinião** – 1 (1%)



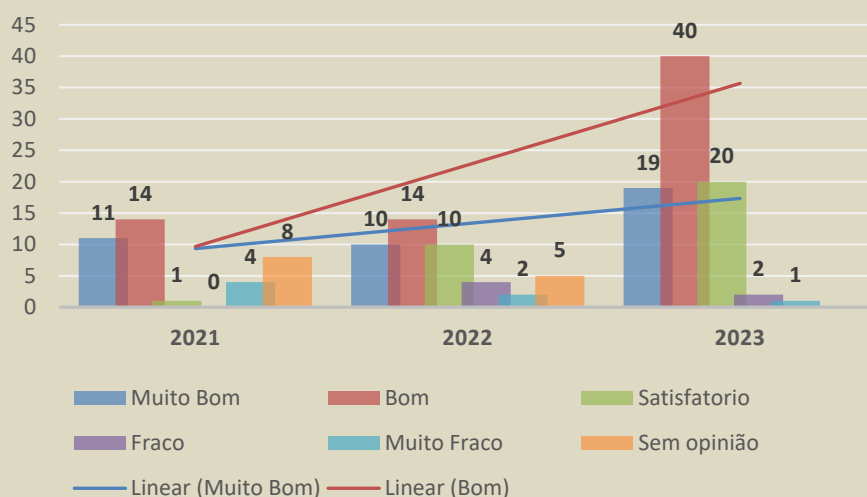
Análise de  
tendência a 3  
anos.



## De forma global, como classifica as equipas ULS – Gestão de Stocks

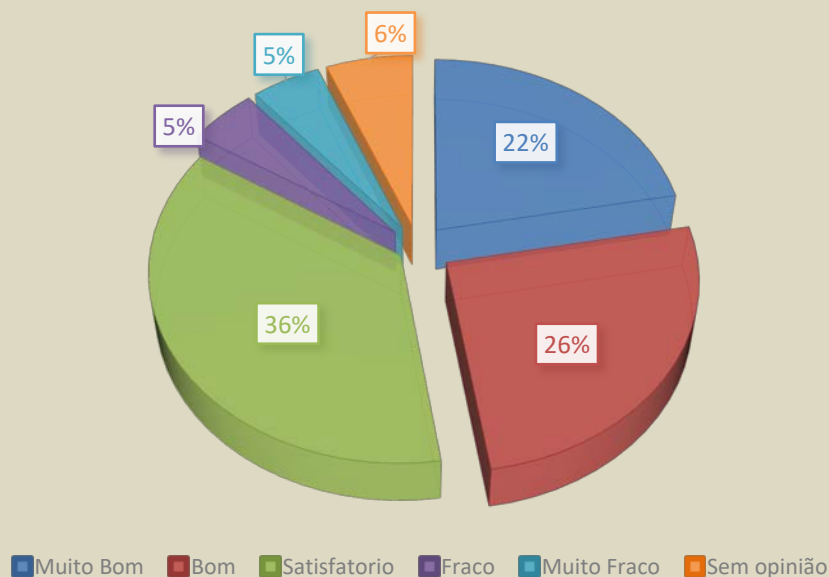


**Muito Bom** – 25 respostas (31%), **Bom** – 44 respostas (51%), **Satisfatório** – 11 respostas (13%), **Fraco** – 3 resposta (4%), **Muito Fraco** – 0 resposta (0%) **Sem Opinião** – 1 (1%)

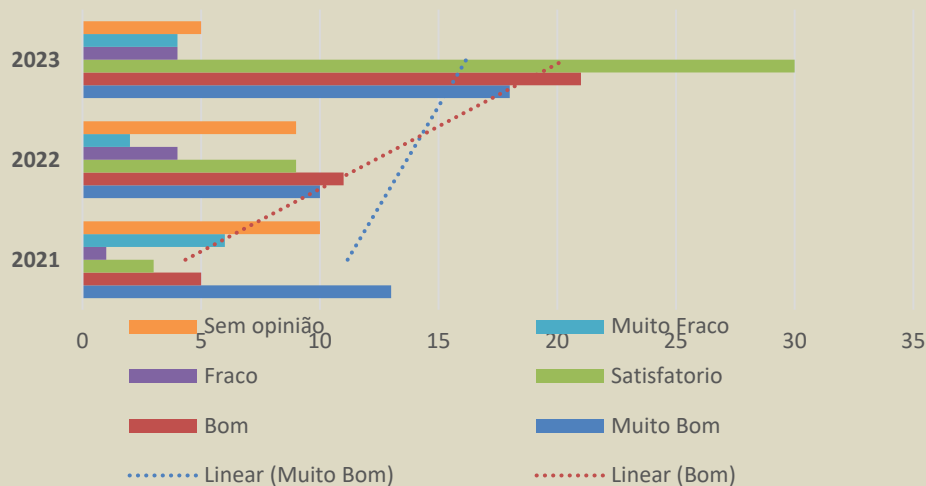


Análise de  
tendência a 3  
anos.

## De forma global, como classifica as equipas ULS – Imobilizado

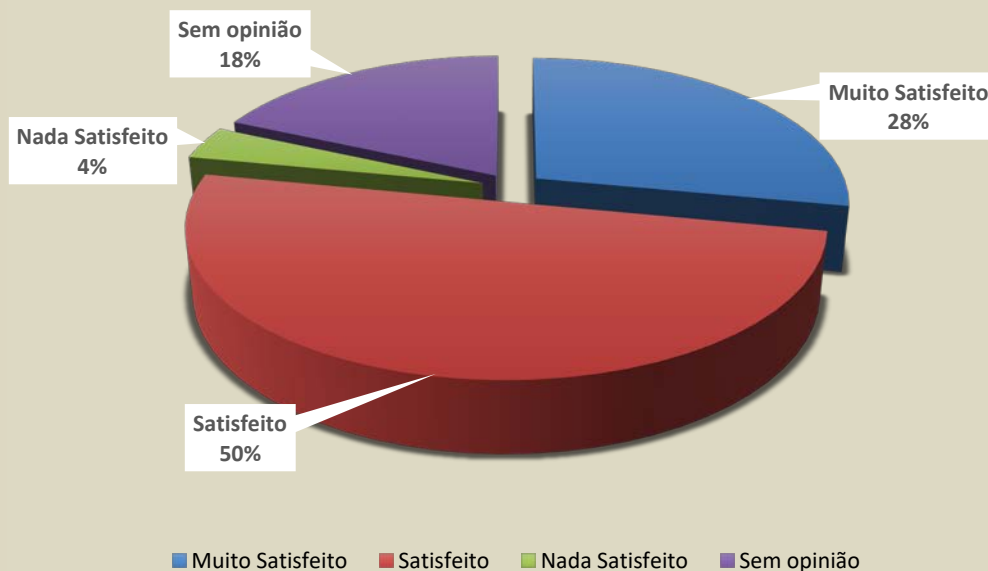


**Muito Bom** – 18 respostas (22%), **Bom** – 21 respostas (26%), **Satisfatório** – 30 respostas (36%), **Fraco** – 4 resposta (5%), **Muito Fraco** – 4 resposta (5%) **Sem Opinião** – 5 (6%)



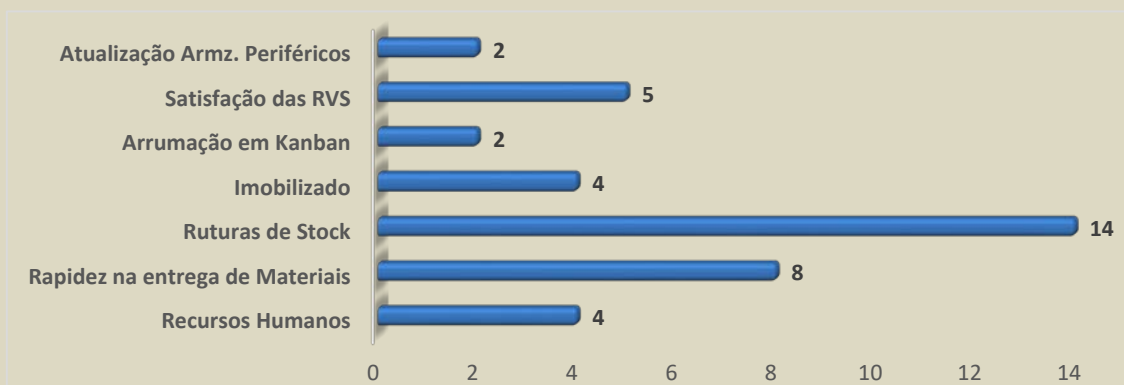
Análise de  
tendência a  
3 anos.

## Qual o índice de satisfação no tratamento de questões e reclamações reportadas á ULS?

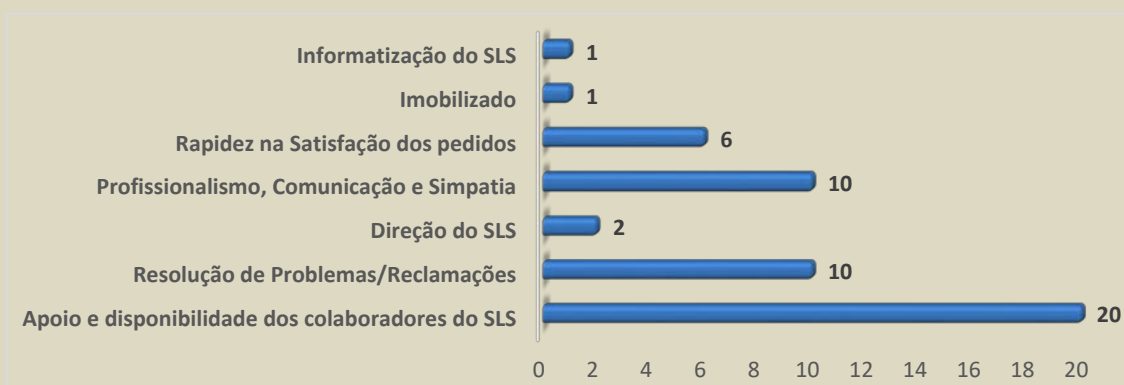


**Muito Satisfeito** – 23 respostas (28%), **Satisfeito** – 41 respostas (50%), **Nada Satisfeito** – 3 (4%), **Sem Opinião** – 15 respostas (18%)

### No seu entender, quais os temas que gostaria de ver melhorados?



### Na sua opinião, quais são os principais pontos fortes do nosso serviço?



### Na sua opinião, quais são os principais pontos fracos do nosso serviço?



