



**LABORATÓRIO DE
POLÍCIA CIENTÍFICA**

2021

**RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS
CLIENTES EXTERNOS**

julho 2022

ÍNDICE

| | |
|--|-------------------------------------|
| 1. ENQUADRAMENTO | 3 |
| 1.1 INTRODUÇÃO..... | 4 |
| 1.2 METODOLOGIA..... | 4 |
| 1.3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO | 6 |
| 2. ANÁLISE DE RESULTADOS..... | 8 |
| 2.1 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES /REQUERENTES POR ESTRUTURA..... | 9 |
| 2.1.1 APOIO FORENSE | 9 |
| 2.1.2 BALÍSTICA..... | 9 |
| 2.1.3 BIOLOGIA..... | 10 |
| 2.1.4 DOCUMENTOS..... | 10 |
| 2.1.5 ESCRITA MANUAL..... | 10 |
| 2.1.6 MOEDA FALSA | 11 |
| 2.1.7 LOCAL DE CRIME..... | 11 |
| 3. ANÁLISE GLOBAL | 12 |
| Nesta secção, apresenta-se, por estrutura do LPC, o grau médio de satisfação dos clientes/requerentes por dimensão..... | 13 |
| 3.1 SATISFAÇÃO MÉDIA GLOBAL POR DIMENSÃO E ESTRUTURA..... | 13 |
| 3.2 SATISFAÇÃO MÉDIA GLOBAL POR ESTRUTURA..... | 14 |
| 3.3 EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO MÉDIA GLOBAL POR DIMENSÃO | 15 |
| 3.4 EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL..... | 15 |
| 3.5 EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO POR ESTRUTURA DO LPC | 16 |
| 3.6 EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO GERAL | 16 |
| 4. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DE MELHORIA | 17 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 19 |
| ANEXO I: TABELA DE COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DE MELHORIA Erro! Marcador não definido. | |
| ANEXO II: GOOGLE FORMS | Erro! Marcador não definido. |

1. ENQUADRAMENTO

1.1 INTRODUÇÃO

Com o objetivo de fortalecer as relações de confiança das entidades requerentes (clientes) e dos cidadãos em geral, em cumprimento do disposto na alínea i) do ponto 8.9.2 da Norma Portuguesa EN ISO/IEC 17025:2018, transposto para o ponto 8.9 do Manual da Qualidade do Laboratório de Polícia Científica (LPC), anualmente, através de inquéritos de satisfação dirigidos, o LPC avalia, de forma objetiva e independente, a sua atividade e desempenho.

À semelhança dos anos anteriores, respeitando o anonimato dos participantes, a avaliação realizou-se através de um inquérito de satisfação, contendo questões diretas sobre os diferentes aspetos do desempenho das estruturas do LPC, e, campos de livre preenchimento para introdução de comentários ou sugestões de melhoria.

O Grupo de Gestão da Qualidade (GGQ) agradece a todos os que contribuíram para a concretização deste exercício de avaliação que, tem por base a busca constante da melhoria e da excelência dos serviços prestados pelo LPC.

1.2 METODOLOGIA

A fim de proceder à recolha de dados relativos à satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo LPC, à semelhança dos anos anteriores, recorreu-se à plataforma informática *Google Forms*, (ver formulário em anexo).

No presente inquérito, para além do Apoio Forense da Sede do LPC (Sede-LPC) e da Área do LPC da Diretoria do Norte da Polícia Judiciária (ALPCDN), foram incluídas todas as estruturas integradas ou propostas à integração no Sistema de Gestão da Qualidade do LPC (SGQ), nomeadamente:

SEDE-LPC:

- Apoio Forense (SAF)
- Balística (CBA)
- Biologia (BBG)
- Documentos (FDS)
- Escrita Manual (FEM)
- Local de Crime (CLC)
- Moeda Falsa (FMF)

ALPCDN:

- Apoio Forense (NAF)
- Documentos (NDS)
- Moeda Falsa (NMF)

Assim sendo, foi elaborado um formulário, contendo 10 inquéritos de preenchimento opcional, um por estrutura, onde o participante deveria selecionar para avaliação, apenas e só as estruturas com as quais teve contacto durante o ano 2021.

A difusão externa dos inquéritos de satisfação, consistiu no envio, via correio eletrónico, de convites de participação dirigidos às diferentes entidades requerentes/clientes dos serviços prestados pelo LPC (ver tabela 1).

| ENTIDADES REQUERENTES/CLIENTES | e-mails (nº) |
|--|--------------|
| Tribunais e Ministério Público | 771 |
| Polícia Judiciária | 1425 |
| • Coordenadores de Investigação Criminal | 52 |
| • Inspetores-chefe | 145 |
| • Inspetores | 1227 |
| Polícia Judiciária Militar | 1 |
| Polícia de Segurança Pública | 20 |
| Guarda Nacional Republicana | 23 |
| Serviços de Estrangeiros e Fronteiras | 1 |
| Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica | 1 |
| Polícia Marítima | 1 |
| Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses | 1 |
| TOTAL | 2244 |

TABELA 1. Número de e-mails remetidos por entidade requerente/cliente.

Os inquéritos de satisfação foram disponibilizados, de forma confidencial e anónima, através de *hiperligação*, entre 28 de janeiro e 4 de fevereiro do corrente ano.

Estabelecendo como prioridade a identificação de pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação, à semelhança dos anos anteriores, mantiveram-se as Dimensões I e II de atuação do LPC, cujo grau de satisfação se pretendeu avaliar através de seis indicadores (ver tabela 2).

No seguimento de comentários efetuados no Inquérito de Satisfação 2020, relativos à inexistência de ações de formação/sensibilização por parte do LPC, para além das dimensões acima referidas, foi ainda incluída uma terceira dimensão, Dimensão III – Formação, que visa a avaliação do grau de satisfação dos requerentes/clientes com ações de formação/sensibilização ministradas pelo LPC (ver tabela 2).

| DIMENSÕES | INDICADORES |
|--|---|
| I - ATENDIMENTO/APOIO AO CLIENTE | Horário Disponibilidade e simpatia Eficiência |
| II - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/ EXAMES PERICIAIS/INSPEÇÃO | Clareza Cooperação Prazos de execução |
| III - FORMAÇÃO | S/ Indicadores |

TABELA 2. Dimensões e indicadores avaliados por estrutura do LPC.

Por inquérito foram introduzidas, um total de sete questões, de resposta obrigatória, que visavam a avaliação qualitativa da satisfação quanto a diferentes indicadores (ver tabela 2).

As respostas consistiam na graduação qualitativa do grau de satisfação, variando entre “Muito Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Pouco Satisfeito”, “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

A cada graduação qualitativa foi atribuída uma escala métrica de classificação, variando entre 1 e 5 (ver tabela 3).

| AVALIAÇÃO QUALITATIVA | CLASSIFICAÇÃO |
|-----------------------|---------------|
| MUITO SATISFEITO | 5 |
| SATISFEITO | 4 |
| POUCO SATISFEITO | 3 |
| INSATISFEITO | 2 |
| MUITO INSATISFEITO | 1 |

TABELA 3 Escala métrica de classificação do grau de satisfação.

No final de cada inquérito, foi inserido um campo de preenchimento livre e opcional, para introdução de comentários e sugestões de melhoria.

1.3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO

Findo o prazo para submissão dos inquéritos, foram rececionados através da plataforma *Google Forms*, 248 respostas (ver tabela 4).

| ESTRUTURA DO LPC | Nº de RESPOSTAS / ESTRUTURA | | | |
|------------------------------------|-----------------------------|------------|------------|------------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| SEDE-LPC | | | | |
| APOIO FORENSE | 197 | 67 | 71 | 84 |
| BALÍSTICA | 143 | 78 | 72 | 18 |
| BIOLOGIA | 164 | 88 | 82 | 32 |
| DOCUMENTOS | 149 | 41 | 60 | 16 |
| ESCRITA MANUAL | 150 | 59 | 63 | 20 |
| MOEDA FALSA | 126 | 38 | 31 | 14 |
| INSPEÇÃO JUDICIÁRIA/LOCAL DE CRIME | 171 | 59 | 72 | 36 |
| TOTAL | 1100 | 430 | 451 | 220 |
| ALPCDN | | | | |
| APOIO FORENSE | 0 | 0 | 14 | 17 |
| DOCUMENTOS | 0 | 0 | 8 | 6 |
| MOEDA FALSA | 0 | 0 | 7 | 5 |
| TOTAL | 0 | 0 | 31 | 28 |
| TOTAL | 1100 | 430 | 482 | 248 |

TABELA 4. Número de respostas por estrutura do LPC.

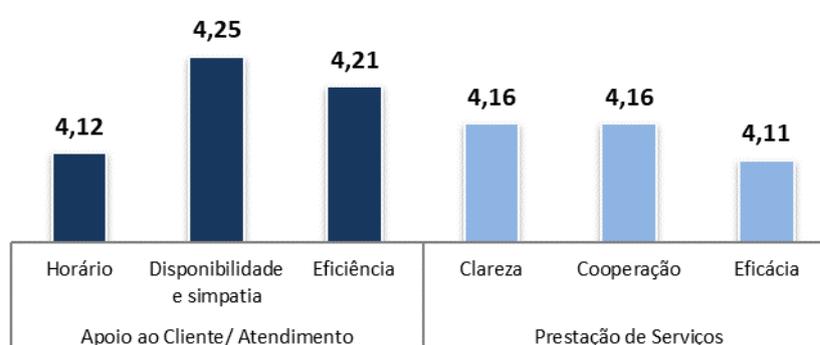
2. ANÁLISE DE RESULTADOS

Nesta secção, apresenta-se, por estrutura, o grau médio de satisfação dos clientes/requerentes por indicador (questões colocadas no Inquérito).

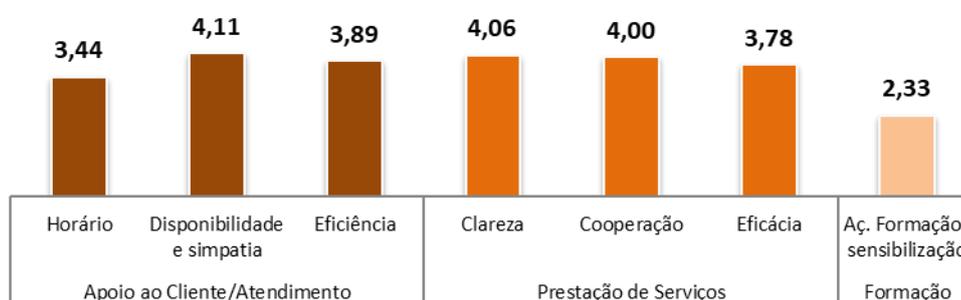
Devido ao baixo número de respostas recebidos referentes às estruturas da ALPCDN, e consecutiva não representatividade das mesmas, optou-se pela análise conjunta dos inquéritos da sede do LPC e da ALPCDN.

2.1 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES /REQUERENTES POR ESTRUTURA

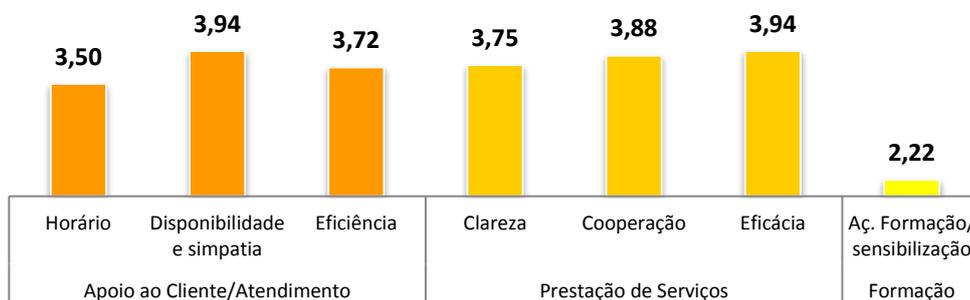
2.1.1 APOIO FORENSE



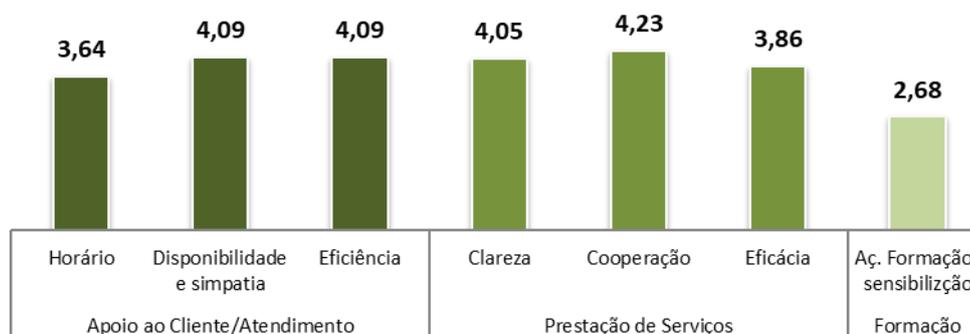
2.1.2 BALÍSTICA



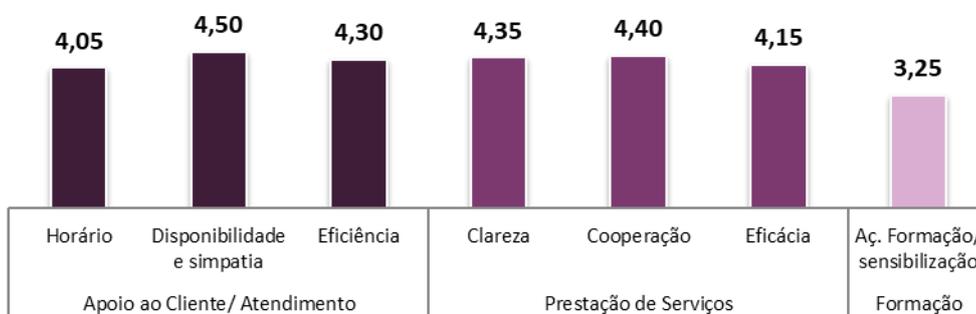
2.1.3 BIOLOGIA



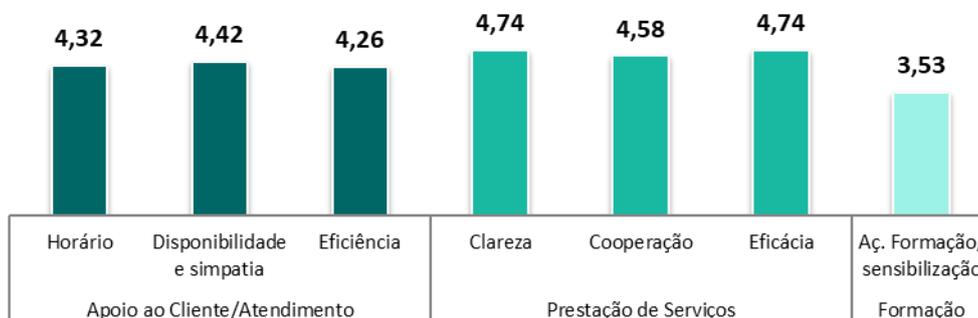
2.1.4 DOCUMENTOS



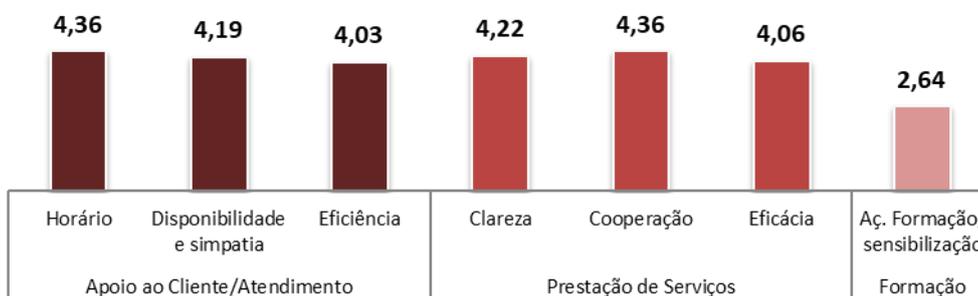
2.1.5 ESCRITA MANUAL



2.1.6 MOEDA FALSA



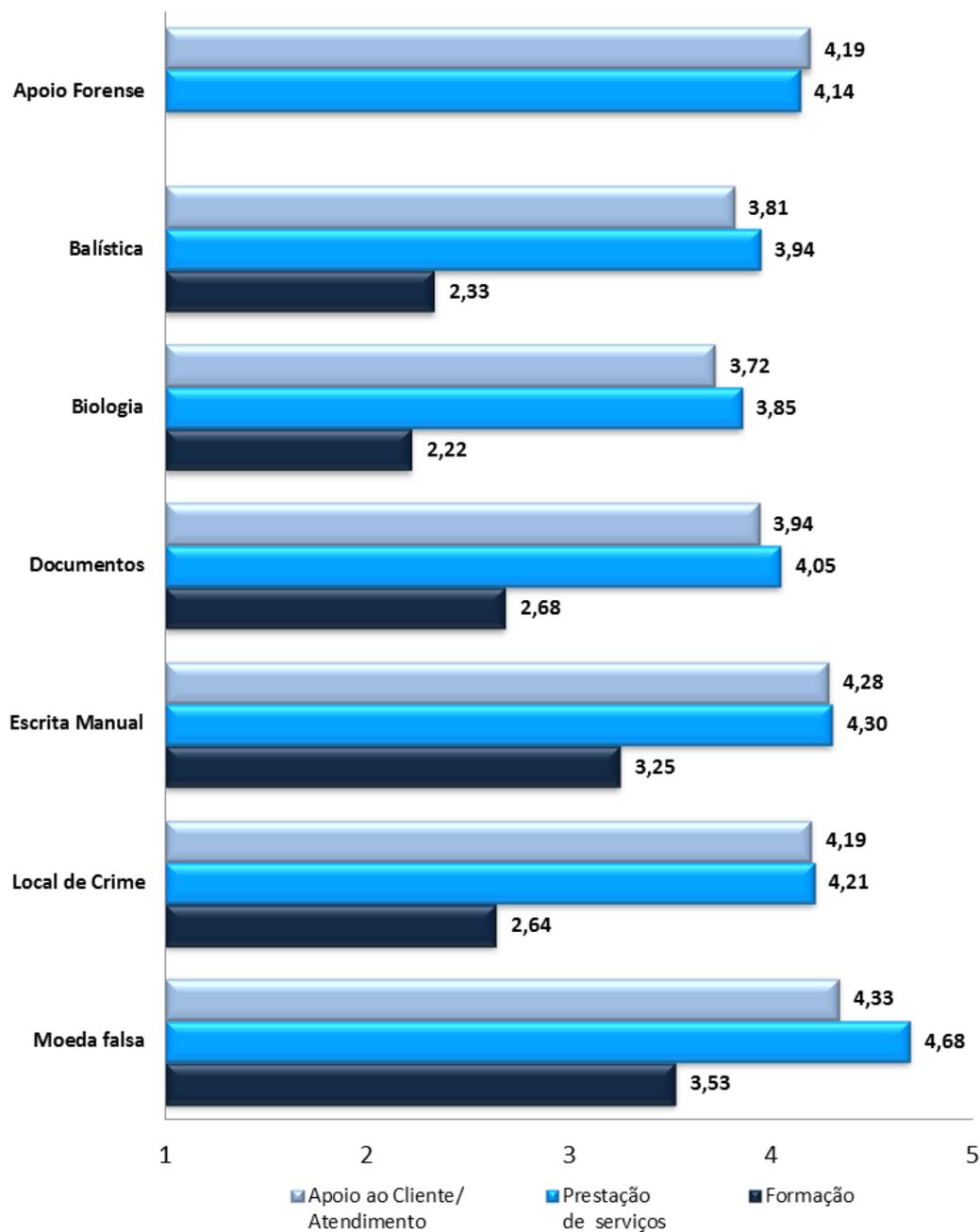
2.1.7 LOCAL DE CRIME



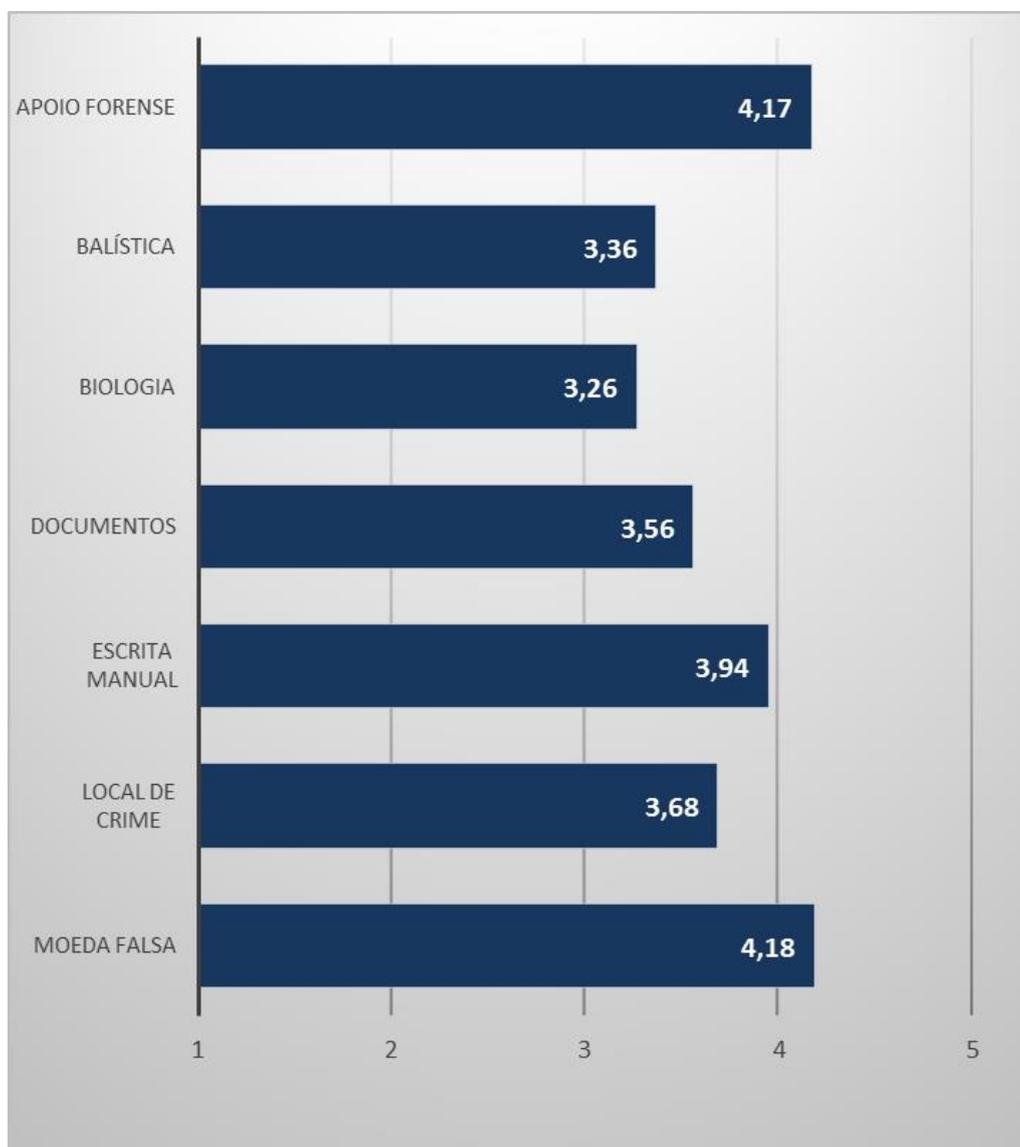
3. ANÁLISE GLOBAL

Nesta secção, apresenta-se, por estrutura do LPC, o grau médio de satisfação dos clientes/requerentes por dimensão.

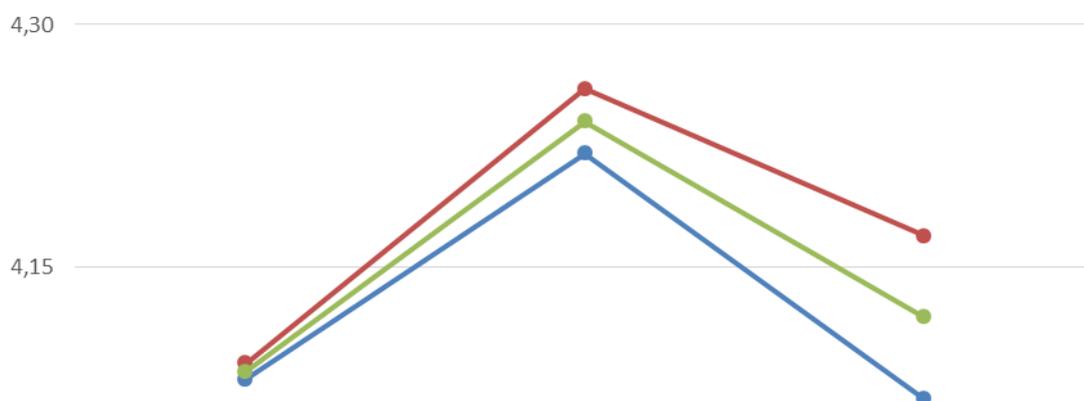
3.1 SATISFAÇÃO MÉDIA GLOBAL POR DIMENSÃO E ESTRUTURA



3.2 SATISFAÇÃO MÉDIA GLOBAL POR ESTRUTURA

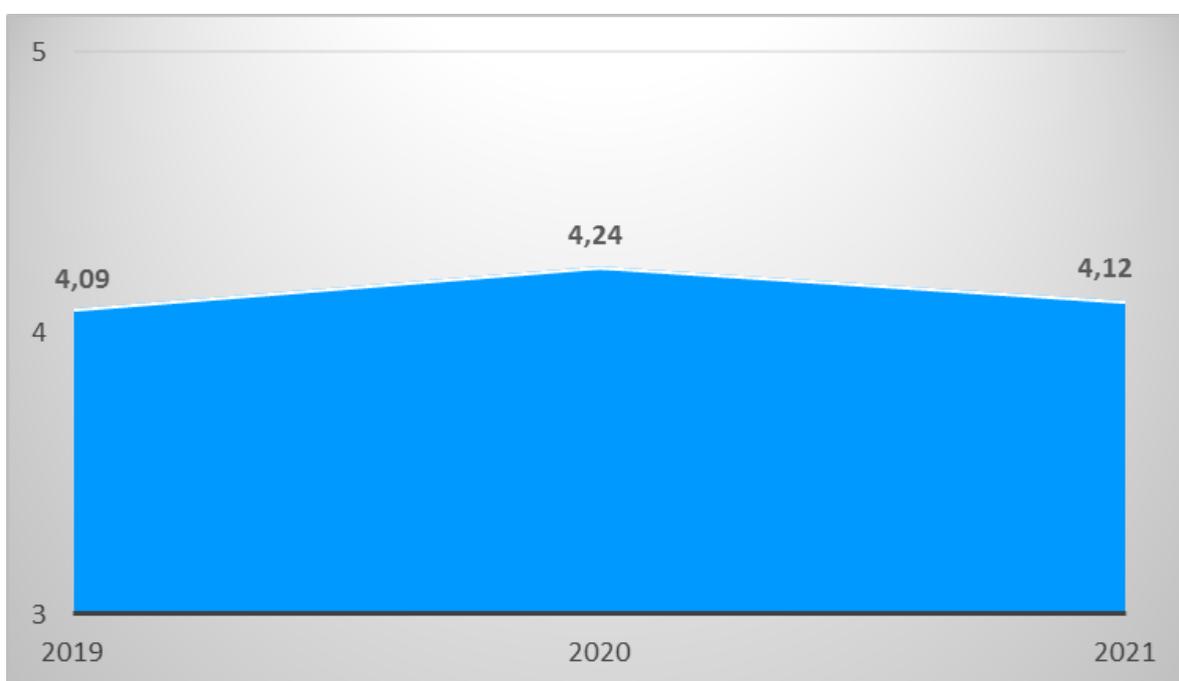


3.3 EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO MÉDIA GLOBAL POR DIMENSÃO

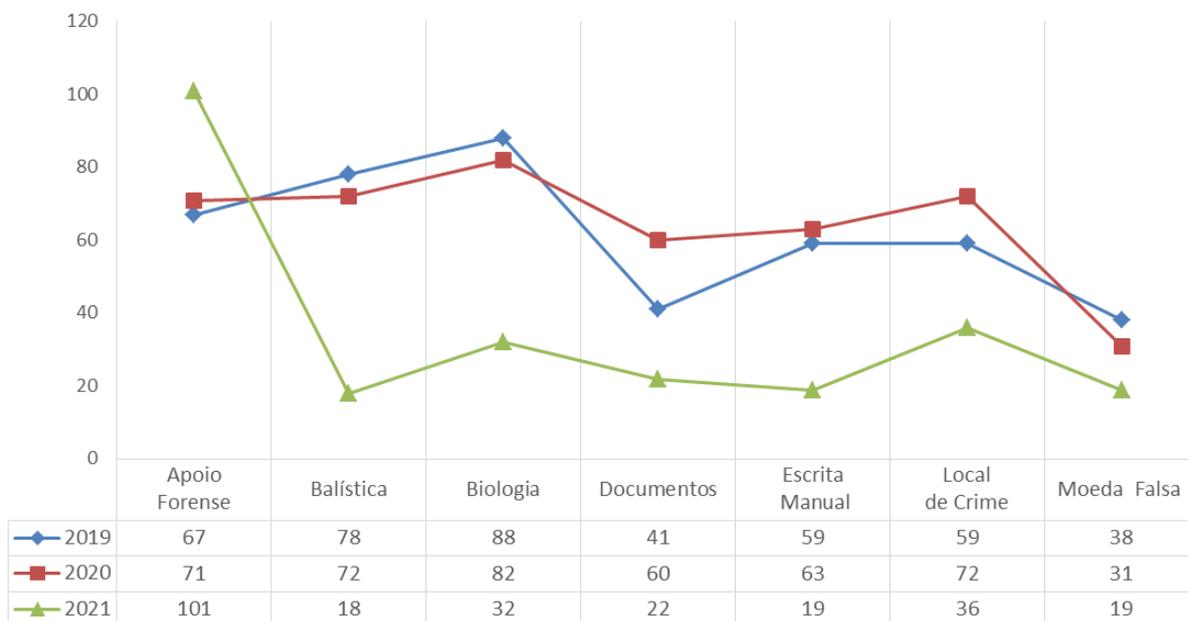


| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------|------|------|------|
| — DIMENSÃO I | 4,08 | 4,22 | 4,07 |
| — DIMENSÃO II | 4,09 | 4,26 | 4,17 |
| — GERAL | 4,09 | 4,24 | 4,12 |

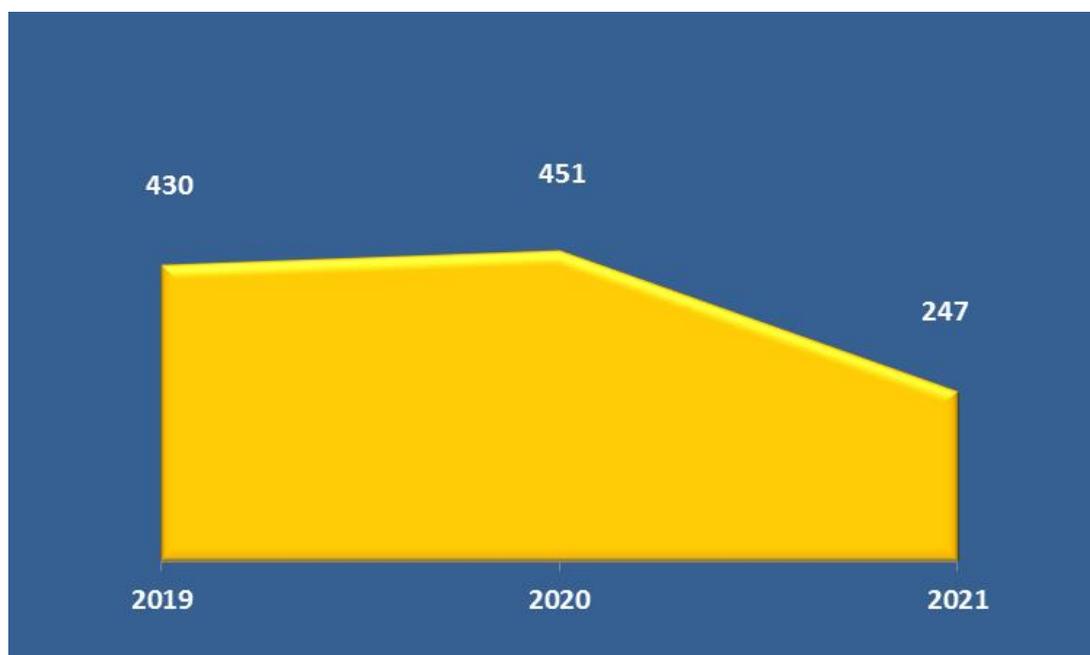
3.4 EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL



3.5 EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO POR ESTRUTURA DO LPC



3.6 EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO GERAL



4. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DE MELHORIA

Do presente inquérito resultou um total de 23 comentários e 3 sugestões de melhoria, distribuídos, pelas diferentes estruturas do LPC, da seguinte forma:

SEDE-LPC

- **Apoio Forense (SAF):** 10 comentários e 3 sugestões de melhoria;
- **Balística (CBA):** 5 comentários;
- **Biologia (BBG):** 2 comentários;
- **Documentos (FDS):** 0 comentários/sugestões de melhoria;
- **Escrita Manual (FEM):** 1 comentário;
- **Local do Crime (CLC):** 3 comentários;
- **Moeda Falsa (FMF):** 2 comentários.

ALPCDN

- **Apoio Forense (NAF):** 2 comentários;
- **Documentos (NDS):** 0 comentários/sugestões de melhoria;
- **Moeda Falsa (NMF):** 1 comentário.

Em termos gerais, dos comentários realizados registaram-se os seguintes motivos de insatisfação:

1. Excessivo prazo para realização das perícias;
2. Dificuldades de comunicação com os peritos;
3. Clareza e qualidade dos resultados emitidos;
4. Inexistência de ações de formação ou de esclarecimento;
5. Resistência à realização de inspeções ou exames;
6. Recusa de envio de resultados de exames, à entidade emissora (origem: GNR e PSP);
7. Horário de atendimento;
8. Ausência de aplicabilidade de alguns dos itens questionados.

Como sugestões de melhoria foram efetuadas as seguintes:

1. Envio dos resultados dos exames à entidade emissora dos mesmos;
2. Melhoria contínua da eficiência do atendimento e da eficácia dos serviços prestados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação da satisfação dos clientes/requerentes como cultura é uma prioridade para a Polícia Judiciária.

Por forma a corresponder às expectativas dos seus clientes/requerentes, desde 2014, o LPC desenvolveu e consolidou ferramentas de avaliação da qualidade dos seus serviços, anualmente materializadas através da realização de inquéritos de satisfação externos (ISE).

A utilidade de tais ferramentas, encontra-se diretamente dependente da participação.

As baixas taxas de participação, afetam a representatividade do todo, ou seja, do universo de clientes/requerentes, levando a resultados no mínimo enviesados da realidade em estudo, podendo o Laboratório ser conduzido para a resolução de problemas pontuais apenas por alguns identificados, mas que poderiam não estar refletidos como sendo o, ou os problemas principais, caso a participação fosse elevada. Tal situação poderá direcionar os esforços do LPC para problemas de somenos importância, que posteriormente, não tem reflexo na melhoria da satisfação dos seus clientes/requerentes.

Assim, nesta perspetiva, numa tentativa de trazer à participação quem, externamente, mais beneficia da melhoria dos serviços prestados pelo LPC, foi introduzida uma melhoria na forma de disponibilização online do ISE 2021.

A melhoria consistiu na elaboração de um inquérito único, constituído por vários sub-inquéritos, um por estrutura, de resposta opcional. Esta alteração permitiu a divulgação do ISE através de um único *link* de acesso, onde o participante poderia selecionar apenas as estruturas com as quais contactou durante o ano transato.

Contrariamente ao esperado, registou-se um acentuado decréscimo da taxa de participação, de 45 pontos percentuais (ver ponto 3.6).

A baixa participação, como referido anteriormente, tem como consequência a não representatividade da amostra e, conseqüentemente, dos resultados obtidos.

Conseqüentemente, no que respeita às estruturas da ALPCDN (NDS e NMF), que obtiverem respostas abaixo de 10 participantes, não foi possível proceder ao tratamento das respostas obtidas por estrutura, tendo estes sido tratados, conjuntamente, com os resultados obtidos nas suas congéneres da Sede do LPC (FDS e FMF).

Muitas podem ser as razões para tão acentuado decréscimo de participação, contudo, este poderá refletir o descrédito neste tipo de exercícios, eventualmente, justificado pelo desconhecimento dos seus resultados práticos ou conseqüências.

Relativamente à avaliação da satisfação, inversamente ao sucedido no ISE 2020, o ISE 2021 registou um ligeiro decréscimo da satisfação média global dos clientes/requerentes, de 4,24 para 4,12.

Apesar do decréscimo registado, manteve-se a classificação qualitativa de “Satisfeito” (ver ponto 3.4).

À exceção da especialidade forense Moeda Falsa, em que se constata um maior grau de satisfação na Dimensão II, em todas as restantes estruturas registou-se a paridade das valorações médias do grau de satisfação para ambas as dimensões (I e II), com valores muito próximos ou superiores a 4, correspondente à gradação qualitativa de “Satisfeito” (ver ponto 3.1).

Relativamente, à Dimensão III – “FORMAÇÃO”, com exceção das estruturas Escrita Manual e Moeda Falsa, que obtiveram classificações qualitativas médias de “Pouco Satisfeito” (FEM=3,25 e FMF=3,53), todas as restantes especialidades forenses obtiveram a classificação de “Insatisfeito” (min.= 2,22 e máx.= 2,63).

Para além da avaliação quantitativa do grau de satisfação, no presente inquérito, foram ainda solicitados comentários ou sugestões de melhoria.

A avaliação quantitativa tem por objetivo a sensibilização, relativamente a problemas que possam existir, quanto aos indicadores apresentados pelo LPC, resultando apenas desta, hipóteses explicativas das baixas avaliações.

Neste contexto, os comentários ou sugestões de melhoria permitem a efetiva identificação e resolução de problemas que estão na origem de um baixo grau de satisfação.

Do presente inquérito, resultou um total de 23 comentários e 3 sugestões de melhoria. Dos comentários efetuados, com exceção do descrito no ponto 8, todos são reincidentes (ver pág. 18).

Com o intuito de confirmar, identificar e resolver os problemas identificados, em sede própria, os comentários e sugestões de melhoria serão ser alvo de uma análise profunda, por forma a implementar ações que eliminem a sua recorrência.

Do tratamento subsequente dos resultados do presente inquérito, deverá ser dado conhecimento no próximo relatório de satisfação.

No sentido de promover uma cultura de “avaliação” e de envolvimento e responsabilização de toda a comunidade LPC, bem como de promover a participação ativa dos clientes/requerentes na melhoria contínua dos serviços prestados pelo LPC, o presente relatório será disponibilizado no site da Polícia Judiciária.