



## LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA DOS AÇORES

Página 1 de 1

### OBJECTIVOS DA QUALIDADE

O LRVA tem como objectivo de topo:

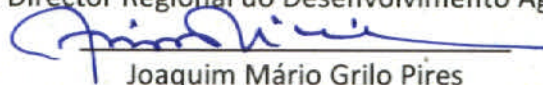
**“Garantir a satisfação das solicitações ao LRVA (pedido de análise e de informações)”.**

#### Objectivos do LRVA para 2011

- Acreditação pela NP EN ISO/IEC 17025:2005 das 23 técnicas, cuja auditoria de concessão foi realizada em Novembro de 2010;
- Valorização dos recursos humanos através da frequência de acções de formação técnica e/ou na qualidade a 75 % dos colaboradores;
- Aumento do grau de satisfação dos clientes em 5% através da divulgação externa das actividades desenvolvidas no LRVA;
- Aumento do grau de satisfação dos clientes em 5% através da flexibilização da entrega de resultados em formato PDF por correio electrónico;
- Aumento do grau de satisfação dos clientes em 5% através da simplificação de alguns relatórios de ensaios;
- Manutenção do grau de satisfação geral (93%) com o LRVA.

Angra do Heroísmo, 31 de Janeiro de 2011

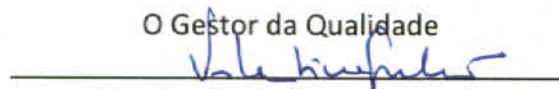
O Director Regional do Desenvolvimento Agrário

  
Joaquim Mário Grilo Pires

O Director do Laboratório Regional de Veterinária

  
Lídia Maria Gomes Flor

O Gestor da Qualidade

  
Valentina Maria Melo dos Santos