

Regulamento para a elaboração de inquéritos através da ferramenta de Inquéritos da SPMS

No âmbito de uma política de garantia da qualidade, que visa alcançar uma melhoria contínua do desempenho organizacional, o Conselho de Administração procede à regulamentação das condições para a elaboração e aplicação de inquéritos na SPMS, bem como das linhas de orientação para a produção e divulgação dos seus resultados, por forma a uniformizar e harmonizar os procedimentos.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Âmbito

O presente regulamento aplica-se a todos os interessados, entidades coletivas ou individuais, internas ou externas à SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E., adiante designada por SPMS, que pretendam estudar ou inquirir os recursos humanos e técnicos do SNS utilizando a plataforma de Inquéritos da SPMS.

Artigo 2.º

Função e Objeto

1. Os inquéritos têm por função aprofundar o conhecimento sobre determinada realidade ou fenómeno social ou tecnológico e /ou a sua avaliação.
2. Os inquéritos têm por objeto a observação e análise de qualquer matéria de interesse relevante para o exercício das atribuições da instituição que utiliza a plataforma.
3. O presente Regulamento estabelece os princípios, as normas e a estrutura que estão envolvidos nos pedidos de implementação, elaboração e aplicação deste tipo de instrumento.

Artigo 3.º

Definição de inquérito

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que os inquéritos são um processo de recolha de informação sobre uma determinada realidade objetivamente definida e que pode ser realizado por meio de questionário. Utiliza a técnica de recolha quantitativa e possui uma abordagem de carácter extensivo.

Artigo 4.º **Implementação**

1. O Conselho de Administração da SPMS, no âmbito da sua atuação, pode autorizar todo e qualquer pedido para a implementação de inquéritos através desta plataforma.
2. O Conselho de Administração só autorizará o inquérito quando tiverem sido reunidas as seguintes condições:
 - a) Preenchimento do formulário de requisição;
 - b) Entrega dos ficheiros com o inquérito gerado ou aquisição do serviço junto da SPMS;
 - c) Entrega dos ficheiros CSV com o universo do inquérito, com a estrutura (firstname, lastname, email);
 - d) Designação do Gestor do Inquérito da entidade requerente;
 - e) Definição da data de abertura e data de fecho do inquérito;
 - f) Definição do email de contacto do autor para gestão de questões e dúvidas relacionadas com o inquérito;
 - g) Definição do tipo de acesso dos participantes aos resultados (total ou parcial ou inacessível);
 - h) Definição da data de fecho da análise do inquérito e arquivamento da informação;

CAPÍTULO II ***Dos Inquéritos***

Artigo 5.º

Natureza e tipologia de inquéritos

1. Os inquéritos podem ser:
 - a) Internos, quando aplicados por pessoas singulares ou coletivas pertencentes à estrutura da SPMS;
 - b) Externos, quando aplicados por pessoas singulares ou coletivas externas à estrutura da SPMS;
2. Nos inquéritos internos incluem-se:
 - a) Os inquéritos de avaliação da satisfação dos utilizadores dos serviços prestados pela SPMS;
 - b) Os inquéritos de avaliação da satisfação dos colaboradores da SPMS;
 - c) Outro tipo de inquéritos;
3. Os inquéritos aplicados por pessoas singulares ou coletivas externas à estrutura da SPMS são da responsabilidade dessas entidades, mas carecem de autorização do Conselho de Administração.

Artigo 6.º

Aplicação de inquéritos

1. Para efeitos do presente regulamento os inquéritos são sempre realizados por via electrónica, sendo o pedido de aplicação submetido através de formulário próprio.
2. Deve a SPMS, através da gestão de projeto, manter um registo permanente de todos os inquéritos lançados, com estrita obrigação de zelar pela proteção dos arquivos de

informação ou bases de dados sujeitos a confidencialidade ou anonimato.

Artigo 7.º

Iniciativa

1. Os inquéritos internos referidos nas alíneas a), b) e c) do ponto 2 do artigo 5º deste regulamento podem ser despoletados por iniciativa dos gestores de projeto e estruturas superiores de decisão da SPMS.
2. O processo tem início após o preenchimento obrigatório do formulário de proposta.
3. O desenvolvimento do processo de inquérito, gerado por iniciativa do gestor de projeto e das estruturas imediatamente superiores, só será efetivo depois de aprovado pelo membro do Conselho de Administração responsável pela área onde se insere.

Artigo 8º

Tratamento e resultado dos Inquéritos

1. Nos inquéritos internos deverão ser adotados os seguintes procedimentos:
 - a) Nos inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes e/ou dos colaboradores referidos nas alíneas a) e b) do artigo 5º, cabe aos gestores de projeto e estruturas superiores de decisão da SPMS, que solicitaram a gestão do seu lançamento, a monitorização das taxas de resposta.
 - b) Nos outros tipos de inquérito, a entidade requisitante é responsável pelo tratamento e análise dos resultados.
2. Os relatórios elaborados e todos os documentos relevantes produzidos no âmbito dos inquéritos internos deverão estar acessíveis ao gestor de projeto e estruturas imediatamente superiores de decisão da SPMS que os requereram.
3. Nos inquéritos externos a entidade requisitante é responsável pelo tratamento dos dados, devendo facultar a SPMS os resultados obtidos e autorizar a sua eventual publicação.
4. O Conselho de Administração, sempre que considere necessário, pode pedir parecer à Área Planeamento e Auditoria Interna, sobre as eventuais ações corretivas e/ou preventivas a implementar.

CAPÍTULO III

Transparência e confidencialidade dos dados

Artigo 9º

Confidencialidade e proteção de dados

1. As informações obtidas no âmbito dos inquéritos internos, seja qual for a sua forma, não podem ser comunicadas a outras pessoas além daquelas que na instituição devam conhecê-las, em razão das suas funções, nem ser utilizadas para outros fins que não sejam os de assegurar a melhoria contínua da qualidade da SPMS.
2. O presente artigo é assegurado pelo cumprimento da Lei da Proteção de Dados Pessoais - Lei n.º 67/98 de 26 de outubro.

CAPÍTULO IV

Disposições Finais

Artigo 10º

Casos omissos e dúvidas de interpretação

As dúvidas e os casos omissos suscitados pela aplicação do presente Regulamento são resolvidos por despacho do Presidente do Conselho de Administração da SPMS.

Artigo 11º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor na data de aprovação pelo Conselho de Administração da SPMS.

Formulário para a submissão de inquéritos através da ferramenta de Inquéritos da SPMS

Data Pedido: ____/____/____

Inquérito			
Nome:			
Ficheiro:			
Descrição			
Entidade Requerente:			
Designação:			
Responsável:			
Email:		Telefone:	
Autor:		Email:	
Universo Inquiridos			
Descrição			
Ficheiro (csv)			
Execução			
Data Início:		Data Fecho	
Data Início Análise		Data Fim Análise	
Data Fecho			
Data Entrega Res.			
Data Entrega Bkp			