



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do
Ministério da Saúde



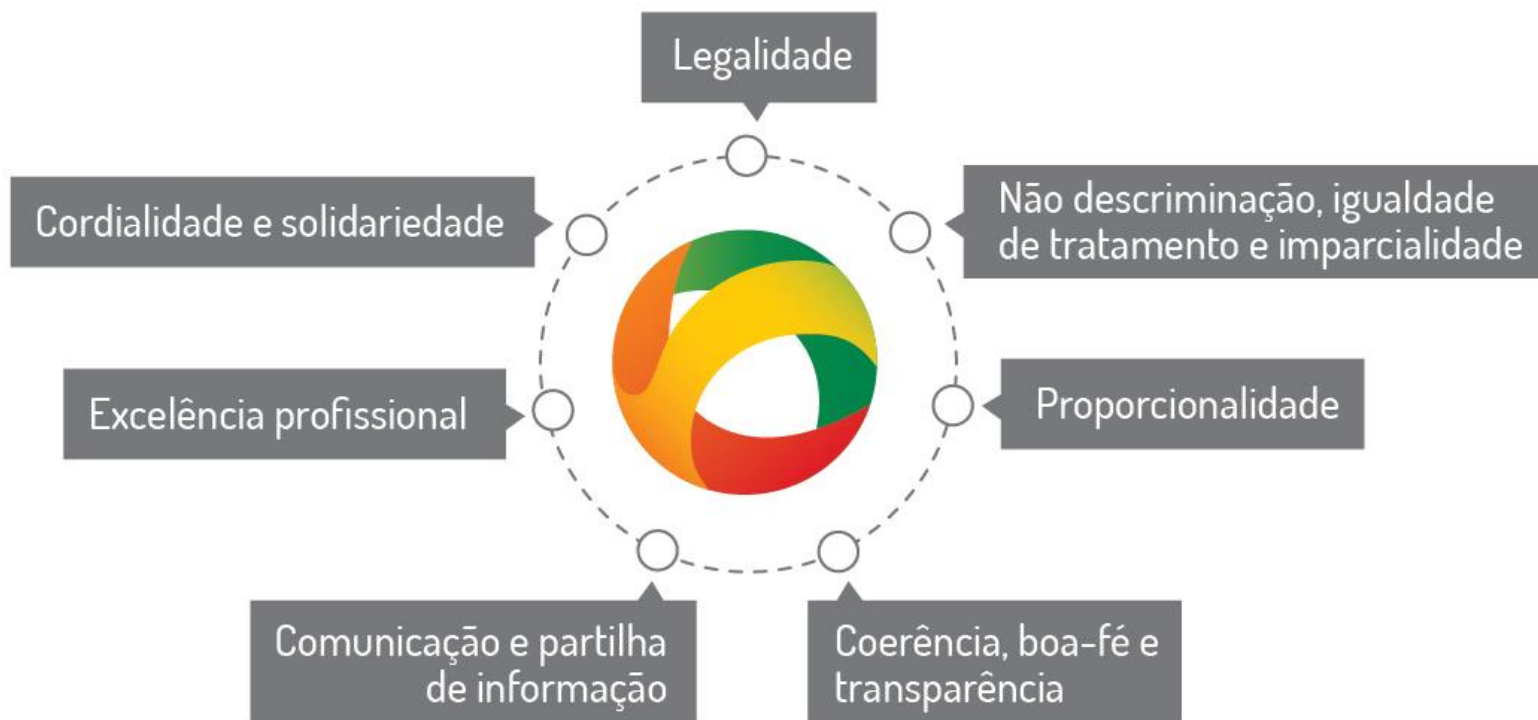
CPS
Compras Públicas na Saúde



Consulta Pública Acordo Quadro de Inquéritos de Satisfação na Saúde

Lisboa, 9 de março de 2015

Direção de Compras Transversais







Objetivo

A SPMS, EPE pretende com a presente consulta:

- Envolver os interessados no processo de preparação do acordo quadro;
- Estimular a participação dos stakeholders na preparação do procedimento, esperando sugestões tanto de fornecedores como das instituições de saúde relativos à proposta para o desenvolvimento do modelo concetual e formação do acordo quadro;
- Identificar os principais constrangimentos e procurar as melhores soluções para que o projetado Acordo Quadro sirva as instituições nacionais de saúde e facilite os processos de aquisição dos serviços de inquéritos de satisfação.

A presente consulta pública permitirá:

- Informar e envolver os interessados no processo de preparação do acordo quadro;
- Receber os comentários e sugestões relativos ao conteúdo do Acordo Quadro (propostas e/ou a formulação do conteúdo);
- Incentivar a participação construtiva e criativa na preparação deste Acordo Quadro.

A experiência e o conhecimento direto que os interessados detêm do mercado, das práticas, normas e regulamentos, são elementos essenciais para identificar constrangimentos, definir prioridades e procurar as melhores soluções para as necessidades prementes no setor da saúde.



Disponibilização

A presente consulta pública foi publicitada no 9 de março no portal da SPMS (<http://www.spms.pt>) e (www.catalogo.min-saude.pt) e no Jornal Expresso, na sua edição de fim de semana.

Interessados

A SPMS, EPE considera interessados na presente consulta pública os cidadãos, as empresas e as associações do sector, bem como as entidades do SNS.

Participação

A participação está aberta a todos os interessados que apresentem, por escrito, até às 17h00 do dia 25 de março de 2015, através do envio para o endereço de correio eletrónico - contratacao@spms.min-saude.pt , da sua opinião e contributos relativos à proposta de Acordo Quadro, a celebrar pela SPMS, EPE. Os interessados que apresentem contributos devem indicar claramente no assunto do correio eletrónico a referência “*Consulta Publica de inquéritos de satisfação na saúde*” e no corpo do mesmo os seus dados de identificação e, quando for o caso, as entidades que representam.

Âmbito da Consulta Pública

Todo o conteúdo do presente documento é objeto de consulta pública.



- O objetivo do acordo quadro é selecionar um grupo de fornecedores que respondam às características definidas pelo Acordo Quadro para as instituições do serviço nacional de saúde;
- O Acordo Quadro simplifica o processo aquisitivo por parte das instituições de saúde;
- Definição de preços máximos e níveis de serviço mínimos;
- Desburocratizar os procedimentos de aquisição a celebrar pelas Instituições de Saúde;
- Os Contratos de fornecimento são realizados pelas instituições de saúde que desenvolvem procedimentos ao abrigo do artigo 259.º do CCP onde consultam obrigatoriamente todas as empresas selecionadas ao abrigo do Acordo Quadro, e desse procedimento resultam os adjudicatários;



Tipo de Procedimento

Concurso Público com publicidade no Jornal Oficial da União Europeia

Vigência

O Acordo Quadro terá a duração de 12 meses, a contar da data da sua entrada em vigor, e considera-se automaticamente prorrogada a vigência do mesmo por igual período até ao prazo máximo de vigência do Acordo Quadro de 4 anos (incluindo prorrogações).

Objeto do concurso

O Concurso terá com objeto a seleção de cocontratantes para o Acordo Quadro que permitirá a aquisição de serviços de inquéritos de satisfação na saúde.



Caraterização do Objeto e Modelo Concetual

Critérios de Qualificação e Adjudicação

Níveis de Serviço e Modelo de *Reporting*

Anexos



Acordo Quadro – Inquéritos de Satisfação na Saúde

AQ de Inquéritos de Satisfação na Saúde

Objeto do Acordo Quadro

- Adjudicação de serviços na área de estudos de mercados e sondagens de opinião, nomeadamente para a realização de inquéritos para avaliação da qualidade a percebida e da satisfação dos inquiridos na saúde.

Estrutura Organizacional dos Lotes

Como principio para a constituição dos lotes do acordo quadro de inquéritos de satisfação na saúde procurou-se distinguir entre inquéritos a realizar para qualquer âmbito da área da saúde e inquéritos para aferir a satisfação dos utentes dos hospitais.

Desta forma, surgem-nos dois lotes distintos, organizados da seguinte forma:

- Lote 1 – Inquéritos para avaliação da qualidade a percebida e da satisfação dos serviços disponibilizados pelo Ministério da Saúde.
- Lote 2 – Inquéritos para avaliação da qualidade a percebida e da satisfação do utente dos hospitais EPE e SPA, de acordo com o questionário definido e disponibilizado pela ACSS.



O AQ será composto por 2 lotes que visam satisfazer as necessidades para a realização de inquéritos de satisfação na saúde nas suas várias vertentes.

Acordo Quadro - AQ Inquéritos de Satisfação na Saúde

Lote 1

Inquéritos para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação na saúde.

Lote 2

Inquéritos para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação do utente dos hospitais EPE e SPA, de acordo com sistema de avaliação definido pelo ACSS.



Lote 1 - Inquéritos para Avaliação da Qualidade e da Satisfação na Saúde

<p>Descrição Detalhada do Lote</p>	<ul style="list-style-type: none"> Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de inquéritos de satisfação para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação dos serviços disponibilizados pelo Ministério da Saúde. Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais: <ul style="list-style-type: none"> Seleção e preparação da base de contactos; Programação do questionário; Formação dos operadores/entrevistadores; Tratamento de dados com codificação e tratamento de perguntas abertas; Análise estatística com entrega de relatório com conclusões e recomendações; Apresentação de resultados em formato digital permitindo a exploração da informação.
<p>Tipo de Questionário</p>	<ul style="list-style-type: none"> Presencial Telefónico Online
<p>Tipo de Pergunta</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aberta Fechada
<p>Questionário</p>	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilizado pela entidade adjudicante (em cada procedimento)
<p>Base de Contactos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilizado pela entidade adjudicante (após celebração do contrato)
<p>Tipo de Contratação</p>	<ul style="list-style-type: none"> Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote podem incluir os dois tipos de pergunta ou apenas um dos acima referidos. Em cada procedimento deve ser indicado o volume total de perguntas a realizar, identificando quantas são fechadas e quantas são abertas.



Lote 2 - Inquéritos para Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação do Utente dos Hospitais EPE e SPA, de Acordo com Sistema de Avaliação Definido pelo ACSS.

<p>Descrição Detalhada do Lote</p>	<ul style="list-style-type: none"> Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de inquéritos de satisfação para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação dos utentes dos hospitais EPE e SPA. Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais: <ul style="list-style-type: none"> Seleção e preparação da base de contactos; Programação do questionário; Formação dos operadores/entrevistadores; Tratamento de dados com codificação/tratamento de perguntas abertas; Análise estatística com entrega de relatório com conclusões e recomendações; Apresentação de resultados em formato digital permitindo a exploração da informação.
<p>Tipo de Questionário</p>	<ul style="list-style-type: none"> Presencial Telefónico Online
<p>Tipo de Pergunta</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aberta Fechada
<p>Questionário</p>	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilizado anualmente pela ACSS (nos anexos encontra-se o questionário de satisfação realizado em 2009)
<p>Base de Contactos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilizado pela entidade adjudicante (após celebração do contrato)
<p>Tipo de Contratação</p>	<ul style="list-style-type: none"> Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote podem incluir os dois tipos de pergunta ou apenas um dos acima referidos. Em cada procedimento deve ser indicado o volume total de perguntas a realizar, identificando quantas são fechadas e quantas são abertas.

Lote 1 e 2

Variáveis de Custo			% de Afetação
Tipo de Questionário	Peso Parcial	Tipo de Pergunta	
Inquérito Presencial	20	Pergunta Fechada	80%
		Pergunta Aberta	20%
Inquérito Telefónico	40	Pergunta Fechada	80%
		Pergunta Aberta	20%
Inquérito Online	40	Pergunta Fechada	80%
		Pergunta Aberta	20%



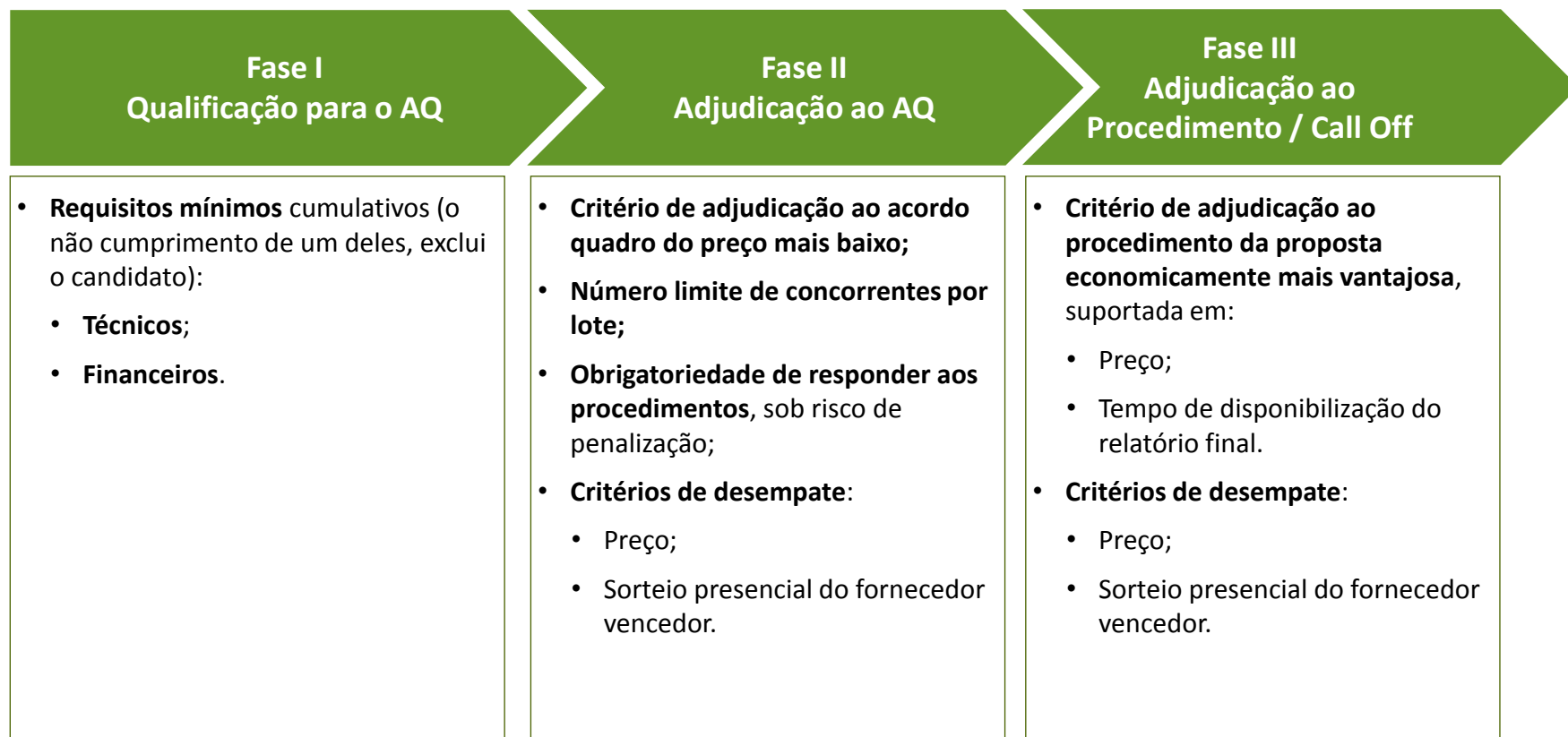
De modo a assegurar que os fornecedores qualificados no acordo quadro são os mais indicados para a prestação do serviço em causa, propõe-se a implementação de um modelo de qualificação simples com seleção de concorrentes.

	Nº de candidatos qualificados	Nº de concorrentes seleccionados
Modelo de qualificação simples com seleção de concorrentes		
<ul style="list-style-type: none"> São qualificados todos os candidatos que cumpram os requisitos técnicos e financeiros Número de fornecedores restringido na avaliação de propostas com base num critério de adjudicação baseado em fatores económicos 	Sem limite	Limitado
Modelo de qualificação complexa sem seleção		
<ul style="list-style-type: none"> Definição do número de candidatos a qualificar Concorrentes são seleccionados e ordenados em função de critérios de capacidade técnica e financeira, sem inclusão de fatores económicos associados à execução dos contratos 	Limitado	Sem limite
Modelo de qualificação complexo com seleção de concorrentes		
<ul style="list-style-type: none"> Definição do número de candidatos a qualificar Número de fornecedores restringido na avaliação de propostas com base num critério de adjudicação baseado em fatores económicos 	Limitado	Limitado

Propõe-se a **adoção de um modelo de qualificação simples com seleção de concorrentes**, em que todos aqueles que **cumpram os requisitos mínimos exigidos podem qualificar-se** para o acordo quadro e **só ficam adjudicados** ao mesmo **um conjunto limitado de fornecedores** que apresentem as propostas mais competitivas em termos económicos.



O modelo concetual proposto para o acordo quadro será caraterizado pelo modelo de qualificação anteriormente descrito e será composto pelas seguintes 3 fases:





Em termos das obrigações inerentes à prestação de serviços é exigido aos fornecedores prestar o serviço em causa, de acordo com a legislação que o regula.

Obrigações / Normas Comuns a Todos os Lotes

Prestação do Serviço

- **Prestar os serviços em perfeita conformidade com as condições estabelecidas nos documentos contratuais**, podendo a entidade adjudicante exercer, por si ou através de consultores especializados, a fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.
- **Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços**, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.
- **Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço**, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
- **Informar a entidade adjudicante sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato.**
- **Manter a validade de todas as autorizações legalmente exigidas para o exercício da atividade.**
- **Ter conhecimento e atuar em conformidade com o Código Português para Estudos de Mercado e Opinião**, no que respeita à garantia de qualidade, gestão dos aspetos técnicos da investigação, segurança dos materiais e produtos para teste e preparação e processamento de dados (*).



Em termos da confidencialidade dos dados, os fornecedores adjudicados são obrigados a seguir a legislação da ERC e as normas de qualidade e proteção de dados da APODEMO.

Obrigações / Normas Comuns a Todos os Lotes

Confidencialidade de Dados

- **A empresa deve assegurar que todos os intervenientes na prestação dos serviços tenham conhecimento das diretivas da Comissão Nacional de Proteção de Dados e a legislação portuguesa em vigor relativa a sondagens e estudos de mercado, pelo menos nos seus princípios gerais e relativamente aos preceitos que afetam o seu trabalho, de modo a que todas as fases da investigação se realizem de acordo com estas normas (**).**
- **Ter conhecimento e atuar em conformidade com o Código de Conduta dos Profissionais de Estudos de Mercado e de Opinião relativo ao tratamento de dados pessoais (*).**
- **A entidade contratada terá de garantir o sigilo quanto às informações que os seus técnicos e entidades / pessoas subcontratadas, venham a ter conhecimento, relacionadas com os trabalhos executados (seja ela informação facultada pela entidade adjudicante ou informação resultante do trabalho realizado). Estas não poderão ser utilizadas para nenhum outro fim.**
- **Após a conclusão da prestação dos serviços, a entidade contratada será também responsável por e obrigada a destruir toda a documentação relacionada com o trabalho realizado, seja ela informação recebida pela entidade adjudicante (nomeadamente dados de contatos pessoais), seja ela informação resultante da análise realizada.**

Notas: (*) Consultar as normas de qualidade e proteção de dados da APODEMO

(**) Consultar legislação ERC



Foram definidos os critérios que devem ser cumpridos de forma a considerar uma entrevista como válida.

Obrigações / Normas Comuns a Todos os Lotes

Crítérios a Assumir para Validação das Entrevistas

- **Uma entrevista é considerada inválida com a não resposta às questões chave, caso existam, e só pode ser considerada válida quando o número de itens respondidos for superior a 80% (considerando que as restantes foram respostas do tipo “não sei” ou “não responde”).**
- **Caso o primeiro contacto estabelecido com cada um dos indivíduos da amostra não resulte numa entrevista efetiva, será realizada até mais uma tentativa de contacto para concretização da entrevista.**
- **Caso após as duas tentativas de contacto para a mesma pessoa não resulte em entrevista, serão realizadas até mais duas tentativas de contacto de pessoas diferentes, com características semelhantes, para potenciar a concretização da mesma.**

Acompanhamento do Ponto de Situação

- **Relatórios de ponto de situação** com a periodicidade a definir em cada procedimento, com acesso às entrevistas realizadas, tempo médio de entrevista, número de entrevistas realizadas com sucesso e rejeitadas, entre outros.



Como entregável do serviço prestado, o fornecedor deve apresentar um relatório final e os dados obtidos num formato editável.

Obrigações / Normas Comuns a Todos os Lotes

Entregáveis

- **A apresentação de resultados, após tratamento dos dados, é realizada em formato digital, sendo obrigatório o envio do relatório final e os dados trabalhados num formato que permita a sua exploração, como por exemplo o Excel (.xlsx), SPSS (.spss), OpenOffice.org Calc (.ods), entre outros. O formato dos dados manipuláveis deve ser acordado entre a entidade adjudicante e o fornecedor no contrato de prestação de serviços. No que respeita ao relatório, para cada questão ou conjunto de questões sobre um determinado tema, devem ser apresentados gráficos resumo com as respetivas conclusões e recomendações.**



Para adjudicação ao acordo quadro, as despesas de viagens devem ser expurgadas do preço, de modo a ser possível comparar preços apenas com base na qualidade dos serviços a prestar.

Obrigações / Normas Comuns a Todos os Lotes

Despesas de Viagem

- **As despesas de viagens não serão incluídas na fase II, de adjudicação ao acordo quadro**, de modo a garantir que a qualificação de fornecedores é feita em exclusivo com base no preço dos serviços a prestar.
- **Na fase III, de adjudicação ao procedimento / call off, as despesas de viagens** (caso sejam necessárias) **devem estar incluídas no preço final da proposta** de cada fornecedor, sendo identificadas em separado dos restantes serviços a prestar. Desta forma é possível comparar os preços dos serviços (sem despesas) de cada proposta e também os preços finais das mesmas. **Deve ser a entidade adjudicante a definir o montante limite para cada tipo de despesa de viagem aceite na proposta.**
- **As despesas de viagens que cada concorrente apresentar devem respeitar as normas, critérios e valores limite definidos para a Administração Pública para o efeito.**



Caraterização do Objeto e Modelo Concetual

Critérios de Qualificação e Adjudicação

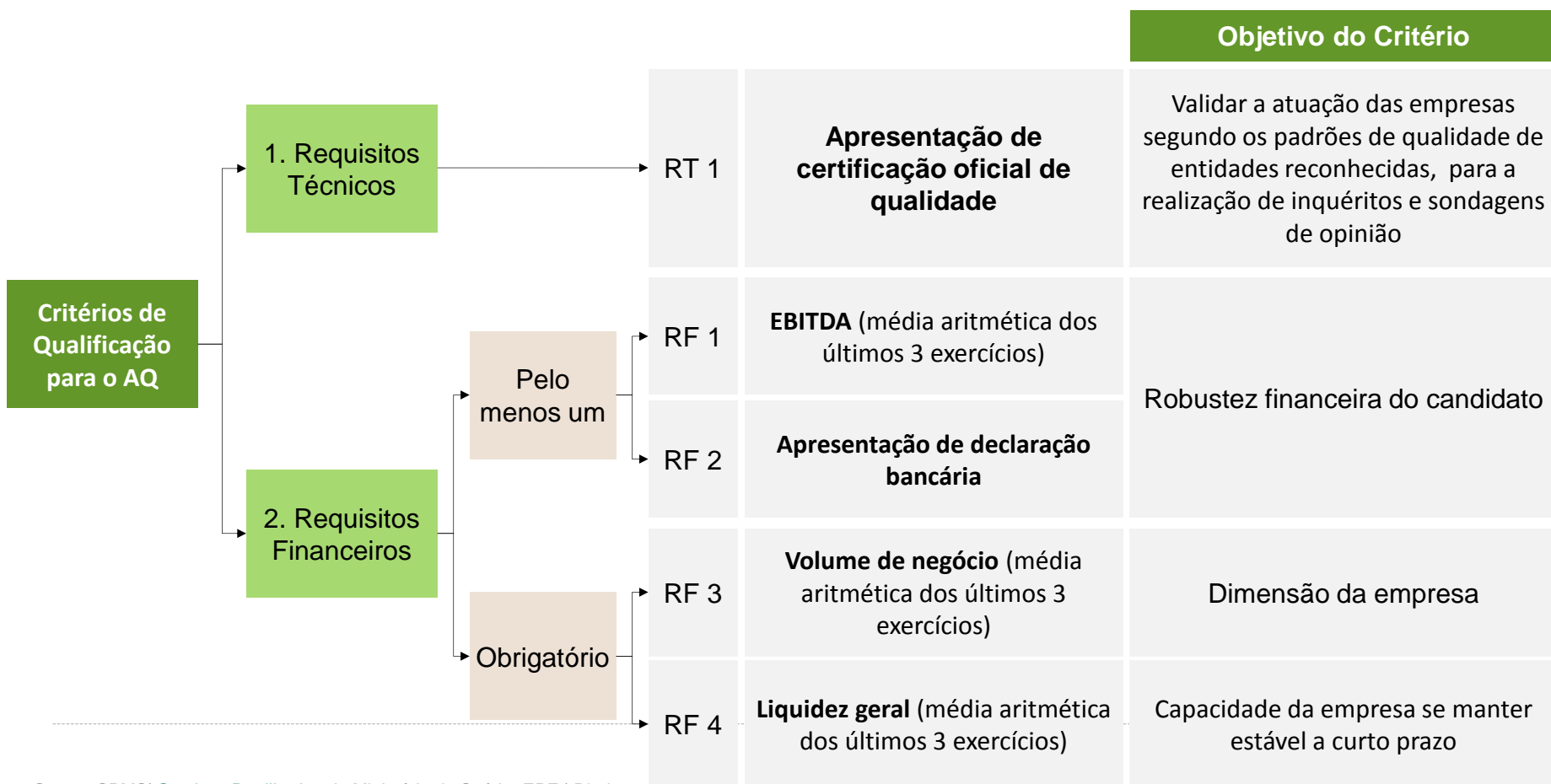
Níveis de Serviço e Modelo de *Reporting*

Anexos



O modelo de qualificação dos candidatos assenta no cumprimento de requisitos mÍnimos de natureza tÉcnica e financeira.

Modelo de Qualificação





Para a fase de qualificação para o acordo quadro, cada candidato terá de entregar a seguinte lista de documentos:

Lista de Documentos a Apresentar na Fase de Qualificação para o Acordo Quadro

- Declaração do concorrente de aceitação do conteúdo do Caderno de Encargos.
- Certificação oficial de qualidade emitida por uma entidade competente para o efeito, como por exemplo pelo Instituto Português da Acreditação (IPAC – ISO 9001), pela *European Society for Opinion and Marketing Research* (ESOMAR), Associação Portuguesa de Empresas de Estudos de Mercado e de Opinião (APODEMO).
- Apresentação das condições detalhadas associadas à prestação dos serviços em causa.
- Relatório e contas dos últimos 3 anos, com inclusão da certificação legal das contas do auditor externo responsável.
- Apresentação de declaração bancária, caso essa seja a opção selecionada nos requisitos mínimos financeiros.



1

Requisitos Mínimos – Requisitos Técnicos

1.1

RT 1 – Apresentação de certificação oficial de qualidade – Todos os Lotes

RT1

**Apresentação de
certificação oficial
de qualidade**

Cada candidato **deve apresentar uma certificação oficial de qualidade emitida por uma entidade devidamente acreditada para o efeito**, como por exemplo pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC – ISO 9001), pela Associação Portuguesa de Empresas de Estudos de Mercado e de Opinião (APODEMO), pela *European Society for Opinion and Marketing Research* (ESOMAR), entre outras, por forma a demonstrar o compromisso da empresa em prestar os serviços relativos às sondagens e inquéritos de opinião, segundo as leis subjacentes e os elevados padrões de ética e qualidade, assumidos como sendo as boas práticas neste setor.

- A IPAC é responsável por avaliar as empresas que se candidatam à acreditação da ISO 9001 e, caso cumpram as normas de acreditação internacionais, asseverá-las com esta certificação de qualidade.
- A ESOMAR estabelece os princípios éticos básicos da atividade, abrangendo investigadores e clientes.
- A APODEMO estabelece elevados padrões de ética e qualidade, definindo códigos de conduta que servem de base à atuação das empresas do setor.



2

Requisitos Mínimos – Requisitos Financeiros

2.1

RF 1 – EBITDA – Todos os Lotes

RF1	EBITDA (média aritmética dos últimos 3 exercícios) (Expressão do Anexo IV do CCP)	A valorização do critério Capacidade Financeira será efetuada de acordo com a escala representada na tabela que se segue:		
		Escala de Avaliação do Critério Capacidade Financeira		
		0%	50%	100%
	Condição a Verificar	$V \times t \leq R \times f$	$1,5 \times (V \times t) \leq R \times f$	$2 \times (V \times t) \leq R \times f$



Requisitos MÍNimos – Requisitos Financeiros

2.1

RF 1 - EBITDA – Todos os Lotes

RF1

EBITDA (média aritmética dos últimos 3 exercícios)

(Expressão do Anexo IV do CCP)

Requisito de capacidade financeira, traduzido de acordo com a seguinte expressão matemática constante do Anexo IV do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de Janeiro (CCP), aplicável por força do n.º 2 do artigo 165.º do mesmo diploma legal:

V - Valor económico estimado do contrato que assume para o presente procedimento os seguintes valores:

Lote 1

xxx €*

Lote 2

xxx €*

t - Taxa de juro Euribor a seis meses, com três casas decimais, acrescida de 200 pontos base, divulgada no sítio do Banco de Portugal, à data da publicação do anúncio do concurso no Diário da República

f - Fator definido em função do lote, com os seguintes valores estipulados para o presente procedimento:

Lote 1

f = x*

Lote 2

f = x*

R = Valor médio dos resultados operacionais do candidato nos últimos três exercícios (2012, 2013, 2014), calculado através da seguinte fórmula:

$$R = \frac{\sum_{i=1}^{i=3} EBITDA(i)}{3}$$

Em que: EBITDA(i) - Resultado obtido da subtração entre os Proveitos e Ganhos Operacionais e os Custos e Perdas Operacionais, deduzido das Amortizações e das Provisões.



2 Requisitos Mínimos – Requisitos Técnicos

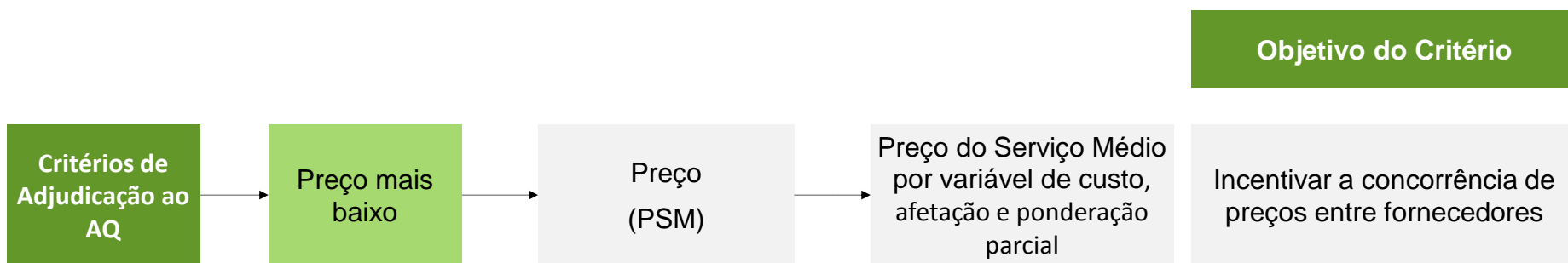
2.2, 3, 4 RF 2, 3 e 4 – Declaração Bancária, Volume de negócio e Liquidez Geral – Todos os Lotes

RF2	Declaração Bancária	Os candidatos podem apresentar declaração bancária de acordo com o modelo constante no Anexo VI do CCP, conforme definido na alínea d) do artigo 11º.		
RF3	Volume de Negócio	Média aritmética dos exercícios de 2012, 2013 e 2014 superior ou igual a:	Lote 1	500.000 €
			Lote 2	500.000 €
RF4	Liquidez Geral	Média aritmética dos exercícios de 2012, 2013 e 2014 superior ou igual a:	Lote 1	1,00
			Lote 2	1,00



O modelo para a fase de adjudicação ao acordo quadro assenta na avaliação dos candidatos, com base no preço.

Modelo de Qualificação



- Número limite de concorrentes por lote



Propõe-se que o volume limite de concorrentes adjudicados a cada lote do acordo quadro seja o que se indica na tabela que se segue:

Número Limite de Concorrentes por Lote

Descrição	Lote	Número Limite de Candidatos
Na tabela ao lado apresentam-se os volumes limite / máximos de concorrentes, em cada lote, a serem adjudicados ao Acordo Quadro (fase II).	Lote 1	10
Nesta fase apenas se podem candidatar ao acordo quadro os candidatos que ficaram qualificados na fase I, ou seja os que cumprem os requisitos mínimos exigidos.	Lote 2	10



Para a fase de adjudicação ao acordo quadro, foram definidas algumas normas diretrizes, para guiar a apresentação das propostas:

Normas Diretrizes Subjacentes aos Critérios de Adjudicação ao Acordo Quadro

- Para os lotes de inquéritos para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação (lotes 1 e 2), **os candidatos deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de questionário (presencial, telefónico e online) e, em cada um, por tipo de pergunta (fechada e aberta).
- **Os preços unitários devem ser indicados com duas casas decimais**, em algarismos e por extenso, e **devem incluir todas os impostos e restantes condições (em separado)**, não sendo admitidas despesas adicionais (de qualquer tipo) em qualquer circunstância.

Lista de Documentos a Apresentar na Fase de Adjudicação ao Acordo Quadro

- Apresentação do preço da proposta, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato.



3

Critérios da Proposta pelo Mais Baixo Preço

3.1

PSM – Preço Médio do Serviço– Lotes 1 e 2

Lotes 1 e 2: Análise do preço apresentado por cada concorrente, para cada lote, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

Preço

Preço Médio do Serviço Proposto (PMS) – análise do preço médio do serviço apresentado por cada concorrente, para cada lote, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada ao lado).

Em que:
 PVC – Inclui os tipos de inquérito (presencial, telefónico e online) e o tipo de pergunta (fechada e aberta).
 PA - % afetação por tipo de pergunta
 PP – Peso parcial por tipo de inquérito

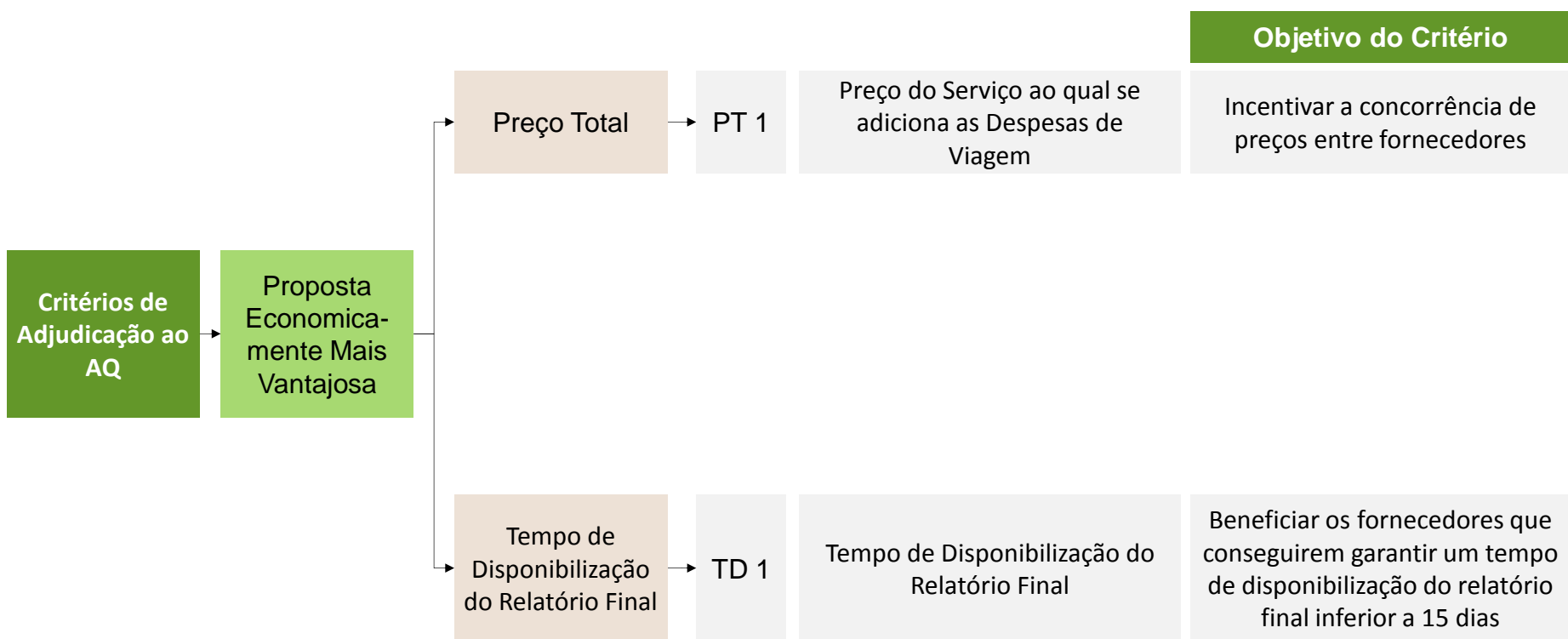
Variável de custo			% Afetação (PA)	Preço por Variável de Custo (PVC)
Tipo de Inquérito	Peso Parcial (PP)	Tipo de Pergunta		
Presencial	20	Fechada	80%	x,xx €*
		Aberta	20%	x,xx €*
Telefónico	40	Fechada	80%	x,xx €*
		Aberta	20%	x,xx €*
Online	40	Fechada	80%	x,xx €*
		Aberta	20%	x,xx €*

Nota: * Valores apresentados pelos candidatos nas suas propostas



O modelo para a fase de adjudicação ao acordo quadro assenta na avaliação dos candidatos, com base no preço.

Modelo de Qualificação





Os lotes serão avaliados com base no preço apresentado e no tempo de disponibilização do relatório final garantido pelos fornecedores

Tabela de Ponderação dos Critérios de Adjudicação ao Procedimento / *Call Off*

Critério de Qualificação	Peso Parcial
Preço	80%
Tempo de Disponibilização do Relatório Final	20%



Para a fase de adjudicação ao acordo quadro, foram definidas algumas normas diretrizes, para guiar a apresentação das propostas:

Normas Diretrizes Subjacentes aos Critérios de Adjudicação ao Procedimento / Call Off

- Para os lotes de inquéritos para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação (lotes 1 e 2), **os candidatos deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de questionário (presencial, telefónico e online) e, em cada um, por tipo de pergunta (fechada e aberta) e pela quantidade das mesmas. Ao preço do serviço acrescem as despesas de viagem.
- **Os preços unitários devem ser indicados com duas casas decimais**, em algarismos e por extenso, e **devem incluir todas os impostos e restantes condições (em separado)**, não sendo admitidas despesas adicionais (para além das despesas de viagem, de acordo com os critérios definidos) em qualquer circunstância.
- Para efeitos de esclarecimento do volume de perguntas total de cada questionário, entende-se que **a uma pergunta corresponde uma única resposta**. Assim sendo, quando se apresenta uma matriz de perguntas ou uma pergunta agregada (com um conjunto de sub-perguntas no seu cerne), é contabilizado como mais do que uma pergunta, sendo cada uma das suas sublíneas considerada como uma pergunta individual.
- Para os fornecedores que **não cumprirem os tempos de disponibilização do relatório final** com que se comprometem no fase de adjudicação ao procedimento, **será aplicada uma penalização correspondente a uma percentagem** do valor total de contrato (sem IVA) a definir pela entidade adjudicante.



Foram também identificados os documentos que cada fornecedor deve associar à sua proposta.

Normas Diretrizes Subjacentes aos Critérios de Adjudicação ao Procedimento / *Call Off* (Cont.)

- Para cada procedimento, cada entidade adjudicante deve:
 - Indicar a dimensão total da base de contactos;
 - Identificar o tipo de inquérito (presencial, telefónico ou online);
 - Identificar o volume de perguntas fechadas e abertas a realizar, especificando a quantidade de cada um dos dois tipos de pergunta.
- De acordo com estes critérios, o fornecedor saberá qual a duração e tipo de inquérito e volume de perguntas a considerar, sendo que deve procurar apresentar o seu preço de acordo com a opção mais económica.

Lista de Documentos a Apresentar na Fase de Adjudicação ao Procedimento / *Call Off*

- Apresentação do preço da proposta, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato.



4

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

4.1

PS – Preço – Lotes 1 e 2

Preço

Avaliação do preço total (final) apresentado por cada concorrente, com inclusão de despesas de viagens, caso sejam necessárias realizar viagens para a prestação do serviço, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

Deve ser indicado o preço base e o preço anormalmente baixo em cada procedimento. Deve ser validado que o preço por variável de custo (sem despesas) de cada concorrente é igual ou inferior ao preço por variável de custo idêntica com que os mesmos ficaram adjudicados ao AQ.

Pfinal – preço total do serviço e das despesas de viagem associadas à realização do mesmo, a comparar com o preço base e o anormalmente baixo.

Pserviço – preço total exclusivo pela prestação de serviços, sem inclusão de despesas de viagens, conforme apresentado no quadro do próximo diapositivo.

DespesasViagem – despesas associadas às viagens que serão necessárias realizar para a concretização da prestação de serviços em causa. As despesas apresentadas devem respeitar as normas, critérios e valores limite definidos para a Administração Pública para o efeito e deverão vir detalhadas por pessoa, com discriminação detalhada do seu conteúdo (nº de viagens, dias de estadia, etc)

Preço Base – valor máximo pela prestação de serviços (*Pserviço*) discriminada no *call off*. Este valor inclui despesas de viagens, sendo que se deve discriminar o preço máximo pela prestação de serviços (sem despesas de viagens) e o valor máximo para reembolso de despesas de viagens.

Preço Anormalmente Baixo – preço mínimo aceite sem necessidade de justificação do mesmo, por parte do concorrente. Estes corresponde a 70% do preço base e inclui despesas de viagens.



4

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

4.1

PS – Preço – Lotes 1 e 2

Lotes 1 e 2: Análise do preço apresentado por cada concorrente, para cada lote, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

Preço

Preço do Serviço Proposto (PS) – análise do preço do serviço apresentado por cada concorrente, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada ao lado).

Em que:

PVC – Inclui os tipos de inquérito (presencial, telefónico e online) e o tipo de pergunta (fechada e aberta)
NP - Quantidade de perguntas por tipo (fechada e aberta).

Variável de custo			Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Serviço (PS)
Tipo de Inquérito	Tipo de Pergunta	Nº de perguntas a realizar (NP)		
Presencial	Fechada	xx*	xx*	x,xx €*
	Aberta	xx*	xx*	x,xx €*
Telefónico	Fechada	xx*	xx*	x,xx €*
	Aberta	xx*	xx*	x,xx €*
Online	Fechada	xx*	xx*	x,xx €*
	Aberta	xx*	xx*	x,xx €*



4

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

4.2

TD – Tempo de Disponibilização do Relatório

Tempo de Disponibilização do Relatório Final

Avaliação do concorrente em termos do tempo necessário para a disponibilização do relatório final. Este critério será avaliado de acordo com o tempo que decorre desde o término de todas as entrevistas e o momento em que será disponibilizado o relatório final.

Descrição	Tempo de Instalação				
	0%	25%	50%	75%	100%
Tempo de disponibilização do relatório final	15 dias	14 e 11 dias	10 e 8 dias	7 e 5 dias	< 5 dias



Caraterização do Objeto e Modelo Concetual

Crítérios de Qualificação e Adjudicação

Níveis de Serviço e Modelo de *Reporting*

Anexos



Os fornecedores são obrigados a responder a todos os *call offs* de lotes a que estejam associados.

Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Obrigatoriedade de resposta aos procedimentos / <i>call offs</i>	Volume de ocorrências em que um fornecedor não responde a procedimentos / <i>call offs</i> de lotes em que se encontra qualificado	Todos os fornecedores qualificados em cada lote são obrigados a responder, no prazo determinado, a todos os procedimentos / <i>call offs</i> lançados , ao abrigo do acordo quadro, para o respetivo lote.	Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao acordo quadro , caso não responda a 3 ou mais <i>call offs</i> durante a vigência do mesmo.



Os fornecedores são obrigados a produzir um inquérito com uma margem de erro de 5%.

Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Margem de Erro ou Erro de Amostragem	<p>Estatística que expressa a magnitude do erro (nos resultados de um inquérito) que pode ser atribuível à amostragem aleatória. Ou seja, descreve a precisão dos resultados do inquérito e corresponde à diferença prevista entre os resultados obtidos com a amostra de pessoas entrevistadas e o valor que se verifica, de facto, na população da qual a amostra foi retirada</p>	<p>A margem de erro deverá ser de 5%, com base numa caracterização idêntica à do universo dos dados fornecidos na base de dados disponibilizada pela entidade adjudicante.</p> <p>A margem de erro pode ser alterada, mediante um acordo entre ambas as partes.</p>	<p>Se a margem de erro for superior a 5%, deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante, sugerindo-se uma percentagem de 5%.</p> <p>Se a margem de erro for superior a 10% em três ou mais prestações de serviço o fornecedor incumpridor deverá ser eliminado da lista de fornecedores adjudicados ao acordo quadro.</p>



Os fornecedores são obrigados a produzir um inquérito com um nível de confiança de 95%.

Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Nível de Confiança	Este valor especifica a probabilidade de que o resultado na população esteja, de facto, dentro dos limites da margem de erro dos resultados obtidos com a amostra	<p>O nível de confiança deverá ser de 95%, com base numa caracterização idêntica à do universo dos dados fornecidos na base de dados disponibilizada pela entidade adjudicante.</p> <p>O nível de confiança pode ser alterado, mediante um acordo entre ambas as partes.</p>	<p>Se o nível de confiança for inferior a 95%, deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante, sugerindo-se uma percentagem de 5%.</p> <p>Se o nível de confiança for inferior a 80% em três ou mais prestações de serviço o fornecedor incumpridor deverá ser eliminado da lista de fornecedores adjudicados ao acordo quadro.</p>



A SPMS é responsável por garantir a execução das potenciais penalidades, associadas ao incumprimento dos níveis de serviço.

Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Obrigatoriedade de resposta aos procedimentos / <i>call offs</i>	Mensal	SPMS	Registo dos fornecedores que não respondem a procedimentos de lotes a que estejam adjudicados. Envio de aviso ao fornecedor incumpridor após primeira e segunda infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração. Os procedimentos devem ser realizados através da plataforma de compras da saúde, de modo à SPMS poder monitorizar o cumprimento deste SLA.	SPMS



A entidade adjudicante é responsável por garantir a pagamento dos juros de mora, aquando do incumprimento do prazo para pagamento das indemnizações.

Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Margem de Erro ou Erro de Amostragem	Serviço Prestado	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte à SPMS pela entidade adjudicante da margem de erro dos inquéritos realizados. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante. • Envio de aviso ao fornecedor incumpridor após primeira e segunda infração por parte da SPMS. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração do lote (para <i>call offs</i> futuros) após a ocorrência da 3ª infração. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entidade Adjudicante para efeitos de penalização monetária; • SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.



A entidade adjudicante é responsável por garantir a pagamento dos juros de mora, aquando do incumprimento do prazo para pagamento das indemnizações.

Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Nível de Confiança	Serviço Prestado	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do nível de confiança dos inquéritos realizados. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante. • Envio de aviso ao fornecedor incumpridor após primeira e segunda infração por parte da SPMS. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração do lote (para <i>call offs</i> futuros) após a ocorrência da 3ª infração. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entidade Adjudicante para efeitos de penalização monetária; • SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.



Seguem-se alguns exemplos de níveis de serviço que podem ser implementados em cada procedimento.

Premissas a Aplicar em Cada Procedimento / *Call Off*

- Todos os procedimentos devem ser conduzidos através da plataforma de compras da saúde, de modo à SPMS poder monitorizar o cumprimento dos níveis de serviço exigidos, nomeadamente os prazos de resposta, a taxa de resposta, etc.
- Em cada *call off* devem ser definidos as premissas específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa. Assim sendo, em cada contrato, cada entidade adjudicante deve:
 - Disponibilizar o questionário a realizar e identificar as questões chave, caso existam;
 - Disponibilizar a base de contactos.
- A título meramente indicativo, cada nível de serviço deve exigir um nível de cumprimento mínimo de 90%.
- Também se sugere a realização de um questionário de satisfação a cada cliente após o término de um contrato, de modo a poder avaliar os fornecedores e aferir a qualidade dos serviços que prestam (nos anexos encontra-se um exemplo de questionário de satisfação que pode ser utilizado) e deve também ser definido um nível de serviço mínimo para o questionário.
- Para cada nível de serviço, devem ser definidas as penalizações a aplicar, no caso do seu incumprimento.



Caraterização do Objeto e Modelo Concetual

Crítérios de Qualificação e Adjudicação

Níveis de Serviço e Modelo de *Reporting*

Anexos



Exemplo de Questionário de Satisfação

Questão	Avaliação	Comentários
Como classificaria o desempenho geral do fornecedor?	Escala da avaliação	
Qual o nível de cumprimento dos níveis de serviço impostos no contrato?	Escala da avaliação	
Qual o grau de satisfação para com o trabalho realizado?	Escala da avaliação	
Qual o grau de criação de valor do fornecedor?	Escala da avaliação	
Voltaria a trabalhar com o mesmo fornecedor?	Sim / Não	
Recomendaria o fornecedor a outras entidades clientes?	Sim / Não	

Escala de Avaliação:

5 – Muito Bom

1 – Muito Mau

Questionário ACSS - Consultas Externas (2009)

EQ3 EXPECTATIVA SOBRE A QUALIDADE GERAL⁷

Agora peço-lhe que pense na expectativa que tinha sobre o "Hospital" antes de se ter dirigido a este. Usando a escala onde 1 significa "muito baixa" e 10 significa "muito alta". Como classificaria a sua expectativa global relativamente à qualidade geral do "Hospital"?

(Por exemplo, em relação a não cometer erros, a satisfazer todas as necessidades do utente ou a prestar um serviço de qualidade)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

EQ4 QUALIDADE GLOBAL PERCEPCIONADA

Considere toda a sua experiência com o serviço de consultas externas do "Hospital". Utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10 significa "muito boa", como classificaria a qualidade global do serviço prestado no "Hospital"?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

Q4-1 ACESSIBILIDADE / ADMISSÃO⁸

Utilizando a mesma escala, como classificaria a acessibilidade e o processo de admissão em relação...

a) A facilidade em obter a consulta (incluindo o tempo entre a marcação e a ida à consulta). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

c) À qualidade das indicações para encontrar a entrada do edifício que pretendia e a recepção. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

d) À qualidade do atendimento da recepção⁹. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

Q4-2 Vamos agora falar sobre o dia da consulta. Utilizando ainda a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito mau" e 10 significa "muito bom", como classificaria o **TEMPO DE ESPERA** para ser atendido antes da consulta?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

⁷ Nota ao entrevistado: Em caso de dúvida do entrevistado sobre as expectativas ler o seguinte texto: *Antes de ir à consulta não tinha já uma opinião sobre este Hospital, em termos de qualidade global do serviço de consultas externas? O que esperava do seu Hospital antes de ir à consulta? Esperava muito ou pouco? Ou seja, tinha expectativas baixas ou altas? Numa escala de 1 a 10?*

⁸ Nota: proceder à rotação dos itens.

⁹ Nota ao Entrevistador: Em caso de dúvida do entrevistado ler o seguinte texto: *Caso tenha passado pela recepção geral do Hospital, e sobre essa que deve incidir a sua avaliação. Caso contrário, deve avaliar a recepção do serviço onde recorreu à consulta.*

Pág 3

QUALIDADE PERCEPCIONADA DOS SERVIÇOS DO HOSPITAL

Utilizando, novamente, a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10 significa "muito boa", vou colocar-lhe algumas questões sobre a sua experiência com o serviço de consultas externas do "Hospital".

Q4-3 Em relação às INSTALAÇÕES, como classificaria a(o)...

a) Facilidade em encontrar o gabinete de consulta. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

b) Limpeza e higiene do gabinete de consulta. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

c) Conforto e comodidade do gabinete de consulta (em termos da temperatura ambiente, estado de conservação das instalações, etc.). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

d) Proteção da privacidade no gabinete de consulta. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

e) O conforto e a limpeza do local de espera (sala, instalações sanitárias, etc.). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

f) A qualidade global das instalações do "Hospital". 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

Q4-4 Em relação ao Médico que o(a) atendeu, como classificaria a(o)...

a) A atenção e a disponibilidade demonstradas pelo médico (disponibilidade para o(a) ouvir, a paciência em perceber o que lhe pretendia transmitir, envolvimento, etc.). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

b) A forma como o médico lhe explicou a sua condição. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

c) Competência e profissionalismo dos médicos. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

d) As explicações dadas pelo médico sobre os medicamentos prescritos e os exames a realizar. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

e) A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após a consulta. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

f) Em termos globais como avalia o desempenho do médico que o(a) acompanhou. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Resma 88 99

⁸ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item f).

⁹ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item f).

Pág 4

Questionário ACSS - Consultas Externas (2009)

Número de telefone do inquirido: -

Data da entrevista:

Hora da entrevista: horas

Número de tentativas para contactar site respondente: à tentativa

Número de entrevistas a este respondente:

Tempo diapandido com esta entrevista (minutos): minutos

Código do entrevistador:

Assinatura do entrevistador:

Assinatura do supervisor:

Questionário ACSS - Cirurgia de Ambulatório (2009)

Questionário da Cirurgia de Ambulatório



QUESTIONÁRIO Instrumento de medida de satisfação dos utentes nos Hospitais SA
 Cirurgia de Ambulatório
 Julho 2009
 Versão Definitiva



NOTA: No ecrã deverá aparecer a Idade do utente.

Seria possível falar com o Sr./Sr.^a "Nome" ?

- Se a pessoa que atende for a pessoa certa → Ler Introdução
- Caso não tenha sido a pessoa certa a atender o telefone e ter perguntado quem/donde fala → Ler a Nota 1.

Nota 1:
 Estou a ligar a pedido do Ministério da Saúde para realizar um Inquérito de Satisfação.²

Introdução

O meu nome é e estou a telefonar-lhe a pedido do Ministério da Saúde. Fomos encarregues de conduzir um inquérito sobre a Satisfação do Utente relativamente à sua utilização da cirurgia de ambulatório do "Hospital", no 1º trimestre deste ano. O objetivo é estudar em que medida os Hospitais são capazes de satisfazer as necessidades dos seus utentes.

Poderá dispensar-nos uns minutos para responder a algumas questões?

- Se a pessoa responder que sim → Continuar o questionário
- Caso contrário → Agradecer e terminar contacto

Todas as suas respostas são confidenciais.

Para responder às questões que lhe vou colocar deverá utilizar a escala de 10 pontos. Note que as respostas de 1 a 5 correspondem a uma avaliação negativa e de 6 a 10 a uma avaliação positiva.

Se não tiver nenhuma experiência ou opinião sobre uma questão específica, pode responder "não sei".

(NOTA A: As questões assinaladas com são consideradas críticas e não sendo respondidas invalidam todo o questionário.)

(NOTA B: Nas hipóteses de resposta deverá ter-se o seguinte em atenção:

- a hipótese 88 (ou 9) corresponde a "Não Sabo" e deverá ser assinalada nos casos em que o entrevistado não sabe efectivamente que hipótese escolher.
- a hipótese 99 (ou 0) corresponde a "Recusa" e deverá ser assinalada caso haja por parte do entrevistado uma recusa voluntária em responder à questão.)

¹ Devo substituir pelo nome completo do utente do referido Hospital.

² No caso de algum utente perguntar de que organismo do Ministério da Saúde estamos a ligar, o entrevistador deverá ler o seguinte texto: O organismo em nome do qual estamos a ligar é o ACSS - Administração Central do Sistema de Saúde. Para qualquer esclarecimento adicional pode contactar a Dra. Maria Leonor Abecasis, Directora da Unidade de Apoio à Gestão do Risco e Auditoria, através do telefone 217 029 80 1.

³ Devo substituir a palavra "Hospital" pelo nome completo do Hospital.

Pág 1

Q 00 A colocar nas notas do entrevistador. O(a) Sr/Sra. é funcionário(a) de algum hospital?

- 1 Sim → nesse caso não podemos realizar a entrevista. Passo para os agradecimentos.
 2 Não → siga para a pergunta 1.

EQ1 SATISFAÇÃO GLOBAL.

Considerando toda a sua experiência com a cirurgia de ambulatório no "Hospital", qual é o seu grau de satisfação? Use a escala de 10 pontos onde 1 significa "muito insatisfeito" e 10 "muito satisfeito".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 99

Q2 IMAGEM⁴

Vou passar a ler um conjunto de afirmações sobre o "Hospital". Para cada uma, indique por favor em que medida concorda ou discorda, usando a escala de 1 a 10 onde 1 significa "discordo totalmente" e 10 "concordo plenamente".

- a) É um Hospital de confiança. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
88 99
- b) É um Hospital competente. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
88 99
- c) É um Hospital que se preocupa com os seus utentes. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
88 99
- d) É um Hospital inovador e tecnologicamente avançado. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
88 99

⁴ Nota: proceder à rotação dos itens.

Pág 2

Questionário ACSS - Cirurgia de Ambulatório (2009)

EQ3 EXPECTATIVA SOBRE A QUALIDADE GERAL²

Agora peço-lhe que pense na expectativa que tinha sobre o "Hospital" antes de se ter dirigido a este. Usando a escala onde 1 significa "muito baixa" e 10 significa "muito alta".
Como classificaria a sua expectativa global relativamente à qualidade geral do "Hospital"?

(Por exemplo, em relação a não cometer erros, a satisfazer todas as necessidades do utente ou a prestar um serviço de qualidade)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	

EQ4 QUALIDADE GLOBAL PERCEPCIONADA

Considere toda a sua experiência com a cirurgia de ambulatório do "Hospital". Utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10 significa "muito boa", como classificaria a qualidade global do serviço prestado no "Hospital"?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

Q4-1 ACESSIBILIDADE / ADMISSÃO³

Utilizando a mesma escala, como classificaria a acessibilidade e o processo de admissão em relação...

a) A facilidade em obter a cirurgia (incluindo o tempo entre a marcação e a cirurgia).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

c) A qualidade das indicações para encontrar a entrada do edifício que pretendia e a recepção.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

d) A qualidade do atendimento da recepção⁴.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

Q4-2 Vamos agora falar sobre o dia da cirurgia de ambulatório. Utilizando ainda a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10 significa "muito boa", como classificaria o **TEMPO DE ESPERA** para ser atendido antes da cirurgia?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

² Nota ao entrevistador: Em caso de dúvida do entrevistado sobre as expectativas ler o seguinte texto: "Antes de ir à cirurgia não tinha já uma opinião sobre este Hospital, em termos da qualidade global do serviço de cirurgia de ambulatório? O que esperava do seu Hospital antes de ir à cirurgia? Esperava muito ou pouco? Ou seja, tinha expectativas baixas ou altas? Numa escala de 1 a 10".

³ Nota: proceder à rotação dos itens.

⁴ Nota ao Entrevistador: Em caso de dúvida do entrevistado ler o seguinte texto: "Como tenha passado pela recepção geral do Hospital, a sobre esse que deve incidir a sua avaliação. Caso contrário, deve avaliar a recepção do serviço onde recorre à cirurgia".

QUALIDADE PERCEPCIONADA DOS SERVIÇOS DO HOSPITAL

Utilizando, novamente, a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10 significa "muito boa", vou colocar-lhe algumas questões sobre a sua experiência com a cirurgia de ambulatório do "Hospital".

Q4-3 Em relação às INSTALAÇÕES, como classificaria a(s)...⁵

a) Limpeza e higiene do local da cirurgia.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

b) Conforto e comodidade do local da cirurgia (em termos da temperatura ambiente, estado de conservação das instalações, etc.).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

c) Proteção da privacidade no local da cirurgia.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

d) O conforto e a limpeza do local de espera (sala, instalações sanitárias, etc.).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

e) A qualidade global das instalações do "Hospital".

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

Q4-4 Em relação ao Médico que o(a) atendeu, como classificaria a(s)...⁶

a) A atenção e a disponibilidade demonstradas pelo médico (disponibilidade para o(a) ouvir, a paciência em perceber o que lhe pretendia transmitir, envolvimento, etc.).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

b) A forma como o médico lhe explicou a sua condição.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

c) Competência e profissionalismo dos médicos.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

d) As explicações dadas pelo médico sobre os medicamentos prescritos e os exames a realizar.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

e) A informação fornecida sobre os cuidados e precauções a seguir após a cirurgia.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

f) Em termos globais como avalia o desempenho do médico que o(a) acompanhava.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NS	Baixa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

⁵ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item f).

⁶ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item f).

Questionário ACSS - Cirurgia de Ambulatório (2009)

Responda à Q9 se a pontuação da Q7 for igual a 2, caso contrário vá para a questão 10.

Q9 RECLAMAÇÕES

Imagine que apresenta uma reclamação ao "Hospital". Em que medida pensa que a sua reclamação seria resolvida? Use a escala onde 1 significa "muito mal resolvida" e 10 significa "muito bem resolvida".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 11 12

Q10 RECOMENDAÇÃO

Se um familiar, amigo ou colega tivesse de recorrer a uma cirurgia de ambulatório qual a probabilidade de recomendar o "Hospital"? Utilize a escala onde 1 significa "muito improvável" e 10 significa "muito provável".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 11 12

Q11 O HOSPITAL IDEAL

Imagine um Hospital ideal ou perfeito. Como considera que a cirurgia de ambulatório do "Hospital" se aproxima desse ideal? Utilize a escala onde 1 significa "muito longe do ideal" e 10 significa "muito perto do ideal".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 11 12

Características do entrevistado

B1 Por favor indique o distrito e concelho onde habita¹²

Distrito: _____
 Concelho: _____

B2 Qual das seguintes descrições se adequa à sua situação actual?

Empregado 1
 Desempregado 2
 Estudante 3 (só para B4)
 Doméstico 4 (só para B4)
 Reformado 5
 Outra 6
 NS/NR 9

B3 Qual a sua profissão¹³

(Indicar a profissão de acordo com a resposta do entrevistado)

.....

B4 Qual o seu nível de instrução escolar¹⁴

Não sabe Ler e Escrever 1
 Sabe Ler e escrever sem possuir grau de ensino 2
 Ensino Básico 1º Ciclo (4 anos) 3
 Ensino Básico 2º Ciclo (2 anos) 4
 Ensino Básico 3º Ciclo (2 anos) 5
 Ensino Secundário 6
 Ensino Pós-Secundário 7
 Ensino Superior 8
 Pós-Graduações 9
 NS/NR 99

Chegamos ao fim do questionário. Em nome do Ministério da Saúde e do "Hospital" agradeço o tempo despendido para responder a este questionário, os melhores cumprimentos e muito boa tarde / boa noite.

Termine a entrevista.

Notas do entrevistador:

Número de telefone do inquirido:

¹²Nota: Os números de telefone da rede fixa deverão permitir o preenchimento automático destes campos. Só nos restantes casos deverá ser perguntado ao utente, sendo precedido pelo símbolo de pergunta aberta.

¹³Nota: Mesmo tratando-se de um reformado ou desempregado, perguntar a actividade profissional do utente antes da reformação ou situação de desemprego. No caso de mais do que uma actividade profissional, registar a sua principal actividade.

¹⁴Nota ao entrevistador: Deve ser assinalado o último grau completo do entrevistado.

Questionário ACSS - Cirurgia de Ambulatório (2009)

Data da entrevista:

Hora da entrevista: horas

Número de tentativas para contactar este respondente: à tentativa

Número de entrevistas a este respondente:

Tempo dispendido com esta entrevista (minutos): minutos

Código do entrevistador:

Assinatura do entrevistador:

Assinatura do supervisor:

Questionário ACSS - Urgências (2009)

Questionário das Urgências



NOTA: No ecrã deverá aparecer a idade do utente.

Seria possível falar com o Sr./Sr. "Nome"?

- Se a pessoa que atende for a pessoa certa → Ler Introdução
- Caso não tenha sido a pessoa certa a atender o telefone e for perguntado quem/donde fala → Ler a Nota 1.

Nota 1:
Estou a ligar a pedido do Ministério da Saúde para realizar um Inquérito de Satisfação.²

Introdução

O meu nome é e estou a telefonar-lhe a pedido do Ministério da Saúde. Fomos encarregues de conduzir um inquérito sobre a Satisfação do Utente relativamente à sua utilização do serviço de Urgência do "Hospital", no 1º trimestre deste ano. O objectivo é estudar em que medida os Hospitais são capazes de satisfazer as necessidades dos seus utentes.

Poderá dispensar-nos uns minutos para responder a algumas questões?

- Se a pessoa responder que sim → Continuar o questionário
- Caso contrário → Agradecer e terminar contacto

Todas as suas respostas são confidenciais.

Para responder às questões que lhe vou colocar deverá utilizar a escala de 10 pontos. Note que as respostas de 1 a 5 correspondem a uma avaliação negativa e de 6 a 10 a uma avaliação positiva.

Se não tiver nenhuma experiência ou opinião sobre uma questão específica, pode responder "não sei".

(NOTA A: As questões assinaladas com ☑ são consideradas críticas e não sendo respondidas invalidam todo o questionário.)

(NOTA B: Nas hipóteses de resposta deverá ter-se o seguinte em atenção:

- a hipótese 88 (ou 8) corresponde a "Não Sabe" e deverá ser assinalada nos casos em que o entrevistado não sabe efectivamente que hipótese escolher,
- a hipótese 99 (ou 9) corresponde a "Recusa" e deverá ser assinalada caso haja por parte do entrevistado uma recusa voluntária em responder à questão.)

¹ Deve substituir pelo nome completo do utente do referido Hospital.

² No caso de algum utente perguntar de que organismo do Ministério da Saúde estamos a ligar, o entrevistador deverá ler o seguinte texto: O organismo em nome do qual estamos a ligar é o ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde. Para qualquer esclarecimento adicional pode contactar o Dra. Maria Leonor Abecasis, Directora da Unidade de Apoio à Gestão do Risco e Auditoria, através do telefone 217 825 804.

³ Deve substituir a palavra "Hospital" pelo nome completo do Hospital.

Q 00 A colocar nas notas do entrevistador. O(a) Sr./Sra. é funcionário(a) de algum hospital?

1 Sim → nesse caso não podemos realizar a entrevista. Passe para os agradecimentos.
2 Não → siga para a pergunta 1.

☑ Q1 **SATISFAÇÃO GLOBAL**

Considerando toda a sua experiência com o serviço de Urgência do "Hospital", qual é o seu grau de satisfação?
Use a escala de 10 pontos onde 1 significa "muito insatisfeito" e 10 "muito satisfeito".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 99

Q2 **IMAGEM⁴**

Vou passar a ler um conjunto de afirmações sobre o "Hospital". Para cada uma, indique por favor em que medida concorda ou discorda, usando a escala de 1 a 10 onde 1 significa "discordo totalmente" e 10 "concordo plenamente".

a) É um Hospital de conforto 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 99

b) É um Hospital espereite 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 99

c) É um Hospital que se preocupa com os seus utentes 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 99

d) É um Hospital inovador e tecnologicamente avançado 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 99

☑ Q3 **EXPECTATIVA SOBRE A QUALIDADE GLOBAL⁵**

Agora peço-lhe que pense na expectativa que tinha sobre o "Hospital" antes de ter utilizado o serviço de Urgência. (Use a escala onde 1 significa "muito baixa" e 10 significa "muito alta" - Como classificaria a sua expectativa global relativamente à qualidade geral do "Hospital"? (Por exemplo, em relação a não cometer erros, a satisfazer todas as necessidades do utente ou a prestar um serviço de qualidade.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 99

☑ Q4 **QUALIDADE GLOBAL PERCEPCIONADA**

Considerando toda a sua experiência com o serviço de Urgência do "Hospital", Utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10 significa "muito boa", como classificaria a qualidade global do serviço prestado no "Hospital"?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 99

⁴ Nota: proceder à notação dos Fatores.

⁵ Nota ao entrevistador: Em caso de dúvida do entrevistado sobre as expectativas ler o seguinte texto: antes de recorrer ao serviço de Urgência não tinha si uma opinião sobre este Hospital, em termos da qualidade desse serviço? O que esperava de seu Hospital antes de recorrer ao serviço de Urgência? Esperava muito ou pouco? Ou seja, quais expectativas tinha ou tinha?

Questionário ACSS - Urgências (2009)

Q4-1 Após a admissão no serviço de urgências do "Hospital" foi submetido(a) a uma triagem de prioridades?¹⁷

1 Sim (responda a Q4-2 a.)
 2 Não (segue para Q4-2 b.)
 8 Não sabe (segue para Q4-2 h.)
 9 Retornar (segue para Q4-2 h.)

Q4-2 ESPERA
Utilizando novamente a escala de 1 a 10, como classificaria...

a) A competência e profissionalismo do técnico que fez a triagem de prioridades. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

b) O tempo de espera para ser atendido. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

c) A justiça da ordem pela qual os pacientes são atendidos. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

QUALIDADE PERCEPCIONADA DOS SERVIÇOS DO HOSPITAL
Utilizando, novamente, a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10 significa "muito boa", vou colocar-lhe algumas questões sobre a sua experiência com o serviço de urgência do "Hospital".

Q4-3 Em relação às **INSTALAÇÕES** como classificaria a(s) ...¹⁸

a) Facilidade em encontrar a urgência. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

b) Limpeza e higiene das instalações. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

c) Conforto e comodidade da urgência (em termos de temperatura ambiente, estado de conservação das instalações, acesso a comidas e bebidas ligeiras, etc.). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

d) Protecção da privacidade na urgência.¹⁹ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

f) A qualidade global das instalações do "Hospital". 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

¹⁷ Nota ao entrevistador: Após ter sido efectuada a admissão, o paciente deverá ter sido encaminhado para um gabinete, onde um enfermeiro ou outro técnico lhe fará algumas perguntas sobre o motivo da sua vinda ao hospital e após uma observação rápida, lhe deverá ter sido atribuída uma cor de acordo com a urgência do seu caso.

¹⁸ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item f).

¹⁹ Nota ao entrevistador: Em caso de dúvida do entrevistado ler o seguinte texto: "Enquanto estava a ser examinado, se teve de retirar eventualmente a roupa, protecção contra o sentimento dos outros, etc".

PESSOAL

Q4-4 Em relação ao Médico que o(a) atendeu, como classificaria a(o) ...²⁰

a) A atenção e a disponibilidade demonstradas pelo médico (disponibilidade para o(a) ouvir, a capacidade em perceber o que lhe pretendia transmitir, envolvimento, etc.). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

b) Competência e profissionalismo dos médicos que o atenderam na Urgência. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

c) A forma como o médico lhe explicou a sua condição (diagnóstico). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

e) As explicações dadas pelo médico sobre os procedimentos preventivos e os exames realizados. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

f) A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após o atendimento. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

g) Em termos globais como avalia o desempenho do médico que o(a) acompanhou. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

Q4-4a Durante o período de atendimento no serviço de urgências do "Hospital" teve contacto com Enfermeiros?²¹

1 Sim (responda a Q4-4 b.)
 2 Não (segue para Q4-5)

Q4-4b Relativamente ao pessoal de Enfermagem como classificaria a(s) ...²²

a) Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

c) Competência e Profissionalismo dos enfermeiros (a forma como desempenharam o tratamento, a assistência dada, etc.). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

d) Em termos globais como avalia o desempenho do pessoal de enfermagem. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Bom 88 55

²⁰ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item g).

²¹ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item d).

Questionário ACSS - Urgências (2009)

Q4-5 Durante o período de atendimento na urgência do "Hospital" teve de fazer **EXAMES** ou **TRATAMENTOS** nos serviços do próprio hospital? (análises, radiografias, passos, TAC's, etc.)

1 Sim (responde a Q4-6)
 2 Não (segue para Q4-7)
 8 Não sabe (segue para Q4-7)
 9 Recusa (segue para Q4-7)

Q4-6 Em relação à realização de **EXAMES** ou **TRATAMENTOS** como classificaria a(o)¹¹...

a) Tempo de espera 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

b) Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde responsáveis. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

d) Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

e) Em termos globais como avalia a qualidade dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Q4-7 Após o atendimento no serviço de urgência do "Hospital" foi internado nesse mesmo hospital?

1 Sim (responde a Q4-8)
 2 Não (segue para Q4-10)
 8 Não sabe (segue para Q4-10)
 9 Recusa (segue para Q4-10)

Q4-8 Utilizando ainda a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito mau" e 10 significa "muito bom", como classificaria o tempo que demorou a transferência do serviço de urgência para o serviço de internamento?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Q4-10 Utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10 "muito boa", de que maneira avalia a forma como o Hospital lidou com a sua família?

(Em termos de aviso em caso de necessidade, informações durante o atendimento na urgência, sobre a eventual passagem a internamento, etc.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

¹¹ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item e1.
 Pág 5

Q4-11 Efectuou o pagamento da taxa moderadora ou esteve isento(a)?

1 Sim;
 2 Excluído isento
 8 Não sabe
 9 Recusa

Q5 CUMPRIMENTO DAS EXPECTATIVAS

Tendo em conta as expectativas que discutimos anteriormente e, a sua experiência com o serviço de urgência do "Hospital", até que ponto consideram que este cumpriu as suas expectativas? Utilize a escala onde 1 significa "muito menos que o esperado" e 10 significa "muito mais do que o esperado"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Q6 LEALDADE

Se tivesse a possibilidade de escolher qualquer Hospital, qual a probabilidade de voltar a escolher o serviço de Urgência do "Hospital" na próxima vez que necessitasse? Utilize a escala onde 1 significa "muito improvável" e 10 significa "muito provável".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Q7 RECLAMAÇÕES

Alguma vez apresentou uma reclamação verbal ou por escrito ao serviço de urgência do "Hospital"?

1 Sim
 2 Não

Responda à Q8 se a pontuação da Q7 for igual a 1, caso contrário vá para a questão 9.

Q8 RECLAMAÇÕES

Como avalia a forma como a sua reclamação foi resolvida? Use a escala onde 1 significa "muito mal resolvida" e 10 significa "muito bem resolvida"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Responda à Q9 se a pontuação da Q7 for igual a 2, caso contrário vá para a questão 10.

Q9 RECLAMAÇÕES

Imagine que apresenta uma reclamação ao "Hospital". Em que medida pensa que a sua reclamação seria resolvida? Use a escala onde 1 significa "muito mal resolvida" e 10 significa "muito bem resolvida".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Questionário ACSS - Urgências (2009)

Q10 RECOMENDAÇÃO

Se um familiar, amigo ou colega tivesse de recorrer ao serviço de urgência de um Hospital qual a probabilidade de recomendar o "Hospital"? Utilize a escala onde 1 significa "muito improvável" e 10 significa "muito provável".

1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10
 NS
 88
 99
 Resposta

Q11 O HOSPITAL IDEAL

Imagine um Hospital ideal ou perfeito. Como considera que o serviço de urgência do "Hospital" se aproxima desse ideal? Utilize a escala onde 1 significa "muito longe do ideal" e 10 significa "muito perto do ideal".

1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10
 NS
 88
 99
 Resposta

Características do entrevistado

B1 Por favor indique o distrito e concelho onde habita¹²

Distrito: _____

Concelho: _____

B2 Qual das seguintes descrições se adequa à sua situação actual?

Empregado..... 1

Desempregado..... 2

Estudante..... 3 (ajo para B4)

Doméstico..... 4 (ajo para B4)

Reformado..... 5

Outra..... 6

NS/NR..... 9

B3 Qual a sua profissão¹³
(Indicar a profissão de acordo com a resposta do entrevistado)

.....

B4 Qual o seu nível de instrução escolar¹⁴?

Não sabe Ler e Escrever..... 1

Sabe Ler e escrever sem possuir grau de ensino..... 2

Ensino Básico 1º Ciclo (4 anos)..... 3

Ensino Básico 2º Ciclo (2 anos)..... 4

Ensino Básico 3º Ciclo (3 anos)..... 5

Ensino Secundário..... 6

Ensino Pós-Secundário..... 7

Ensino Superior..... 8

Pós-Graduações..... 9

NS/NR..... 99

Chegámos ao fim do questionário. Em nome do Ministério da Saúde e do "Hospital" agradeço o tempo despendido para responder a este questionário, os melhores cumprimentos e muito boa tarde / boa noite.

Termine a entrevista.

¹² Nota: Os números de telefone da rede fixa deverão permitir o preenchimento automático destes campos. Só nos restantes casos deverá ser preenchido ao utente, sendo preenchido pelo operador como pergunta aberta.

¹³ Nota: Mesmo tratando-se de um reformado ou desempregado, perguntar a actividade profissional do utente antes da reforma ou situação de desemprego. No caso de mais do que uma actividade profissional, registar a sua principal actividade.

¹⁴ Nota ao sistematizador: Deve ser assinalado o último grau completo do entrevistado.

Questionário ACSS - Urgências (2009)

Notas de entrevistador:

Número de telefone do inquirido:

Data da entrevista:

Hora da entrevista: horas

Número de tentativas para contactar este respondente: à tentativa

Número de entrevistas a este respondente:

Tempo dispendido com esta entrevista (minutos): minutos

Código do entrevistador:

Assinatura do entrevistador:

Assinatura do supervisor:

Questionário ACSS - Urgências (2009)

Questionário dos Internamentos



QUESTIONÁRIO Instrumento de medida de satisfação dos utentes nos Hospitais SA

Internamentos

Julho 2009

Versão Definitiva

NOTA: No ecrã deverá aparecer a idade do utente.

Seria possível falar com o Sr./Sr.^a "Nome"?

- Se a pessoa que atende for a pessoa certa → Ler Introdução

- Caso não tenha sido a pessoa certa a atender o telefone e for perguntado quem/donde fala → Ler a Nota 1

Nota 1:

Estou a ligar a pedido do Ministério da Saúde para realizar um Inquérito de Satisfação.²

Introdução

O meu nome é e estou a telefonar-lhe a pedido do Ministério da Saúde. Fomos encarregues de conduzir um inquérito sobre a Satisfação do Utente relativamente ao período em que esteve internado no "Hospital" no 1º trimestre deste ano. O objectivo é estudar em que medida os Hospitais são capazes de satisfazer as necessidades dos seus utentes.

Poderá dispensar-nos uns minutos para responder a algumas questões?

- Se a pessoa responder que sim → Continuar o questionário

- Caso contrário → Agradecer e terminar contacto

Todas as suas respostas são confidenciais

Para responder às questões que lhe vou colocar deverá utilizar a escala de 10 pontos. Note que as respostas de 1 a 5 correspondem a uma avaliação negativa e de 6 a 10 a uma avaliação positiva.

Se não tiver nenhuma experiência ou opinião sobre uma questão específica, pode responder "não sei".

(NOTA A: As questões assinaladas com são consideradas críticas e não sendo respondidas invalidam todo o questionário.)

(NOTA B: Nas hipóteses de resposta deverá ter-se o seguinte em atenção:

- a hipótese 88 (ou 8) corresponde a "Não Sabe" e deverá ser assinalada nos casos em que o entrevistado não sabe efectivamente que hipótese escolher.
- a hipótese 99 (ou 9) corresponde a "Recusa" e deverá ser assinalada caso haja por parte do entrevistado uma recusa voluntária em responder à questão.)

¹ Deve substituir pelo nome completo do utente do referido Hospital.

² No caso de algum utente perguntar de que organismo do Ministério da Saúde estamos a ligar, o entrevistador deverá ler o seguinte texto: O organismo em nome do qual estamos a ligar é o ACSS - Administração Central do Sistema de Saúde. Para qualquer esclarecimento adicional pode contactar a Dra. Maria Leonor Abecassis, Directora da Unidade de Apoio à Gestão do Risco e Auditoria, através do telefone 217 925 801.

³ Deve substituir a palavra "Hospital" pelo nome completo do Hospital.

Q 00 A colocar nas notas do entrevistador. O(a) Sr/Sr.a. é funcionário(a) de algum hospital?

- 1 Sim → nesse caso não podemos realizar a entrevista. Passe para os agradecimentos.
2 Não → siga para a pergunta 1.

Q01 SATISFAÇÃO GLOBAL

Considerando toda a sua experiência com o serviço de internamento no "Hospital", qual é o seu grau de satisfação? Use a escala de 10 pontos onde 1 significa "muito insatisfeito" e 10 "muito satisfeito"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
88 99

Q2 IMAGEM⁴

Vou passar a ler um conjunto de afirmações sobre o "Hospital". Para cada uma, indique por favor em que medida concorda ou discorda, usando a escala de 1 a 10 onde 1 significa "discordo totalmente" e 10 "concordo plenamente".

- a) É um Hospital de confiança. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
88 99
- b) É um Hospital experiente. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
88 99
- c) É um Hospital que se preocupa com os seus utentes. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
88 99
- d) É um Hospital inovador e tecnologicamente avançado. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
88 99

Q03 EXPECTATIVA SOBRE A QUALIDADE GERAL⁵

Agora peço-lhe que pense na expectativa que tinha sobre o "Hospital" antes de ter sido internado.

Usando a escala onde 1 significa "muito baixa" e 10 significa "muito alta".

Como classificaria a sua expectativa global relativamente à qualidade geral do "Hospital"?

(Por exemplo, em relação a não cometer erros, a satisfazer todas as necessidades do utente ou a prestar um serviço de qualidade)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
88 99

⁴ Nota: proceder à rotação dos itens.

⁵ Nota ao entrevistador: Em caso de dúvida do entrevistado sobre as expectativas ler o seguinte texto: Antes de ser internado não tinha já uma opinião sobre este Hospital, em termos da qualidade global do serviço de internamento? O que esperava do seu Hospital antes de ser internado? Esperava muito ou pouco? Ou seja, tinha expectativas baixas ou altas? Numa escala de 1 a 10?

Questionário ACSS - Internamentos (2009)

BQ4 QUALIDADE GLOBAL PERCEPCIONADA

Considere toda a sua experiência com o serviço de internamento do "Hospital". Utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10 significa "muito boa", como classificaria a qualidade global do serviço prestado no "Hospital"?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS **Bonus**

Q4-1 ACESSIBILIDADE / ADMISSÃO⁴

Utilizando a mesma escala, como classificaria a acessibilidade e o processo de admissão em relação:

a) À facilidade em conseguir o internamento, incluindo o tempo desde que foi informado que ia ser internado(a) neste hospital. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

c) À qualidade das indicações para encontrar a entrada do edifício que pretendia e a recepção. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

d) À qualidade do atendimento da recepção.⁷ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

e) À qualidade da informação fornecida sobre o internamento. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

QUALIDADE PERCEPCIONADA DOS SERVIÇOS DO HOSPITAL

Utilizando, novamente, a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má" e 10 significa "muito boa", vou colocar-lhe algumas questões sobre a sua experiência com o serviço de internamento do "Hospital".

Q4-3 Em relação às suas INSTALAÇÕES, como classificaria a(s) ...⁸

a) Limpeza e higiene das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, etc.). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

b) Conforto e comodidade das enfermarias (em termos da temperatura ambiente, ruído, comodidade das camas, estado de conservação das instalações, etc.). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

c) Protecção da privacidade nas enfermarias. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

d) Qualidade global das instalações do Hospital. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

⁴ Nota: proceder à rotação dos itens.
⁷ Nota: no *Entrevistador*. Em caso de dúvida do entrevistado ler o seguinte texto: Caso tenha passado pela recepção geral do Hospital, e sobre essa que deve incidir a sua avaliação. Caso contrário, deve avaliar a recepção do serviço onde foi internado.
⁸ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item d).

PESSOAL

Q4-4 E agora em relação aos Médicos que o seguiram no seu internamento, como classificaria a(s) ...⁹

a) A atenção e a disponibilidade demonstradas pelos médicos (disponibilidade para o(a) visitar, a capacidade em perceberem o que lhes pretendia transmitir, etc.). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

b) Competência e profissionalismo dos médicos. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

c) A forma como os médicos lhe explicaram a sua condição. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

e) As explicações dadas pelos médicos sobre os medicamentos prescritos e os exames realizados. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

f) Em termos globais como avalia o desempenho dos médicos que o seguiram. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

Q4-5 Relativamente ao pessoal de Enfermagem como classificaria a(s) ...¹⁰

a) Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

b) Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

c) Competência e Profissionalismo dos enfermeiros (a forma como desempenharam os tratamentos e a assistência diária, a frequência com que verificaram a evolução do seu estado de saúde, etc). 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

d) Em termos globais como avalia o desempenho do pessoal de enfermagem. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

Q4-6 Relativamente ao pessoal auxiliar (quem faz a limpeza, dá a alimentação, etc.), como classificaria a ...¹¹

a) Simpatia e disponibilidade dos auxiliares. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

b) Competência profissional dos auxiliares. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

c) Em termos globais como avalia o desempenho do pessoal auxiliar. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **NS Bonus**

⁹ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item f).
¹⁰ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item d).
¹¹ Nota: proceder à rotação dos itens, com excepção do item c).

Questionário ACSS - Internamentos (2009)

Q4-7 Durante o seu internamento no "Hospital" teve de fazer **EXAMES ou TRATAMENTOS** noutros serviços do próprio hospital? (análises, radiografias, pensos, TAC's, etc.)

1 Sim (responda a Q4-8)

2 Não (segue para Q4-9)

8 Não sabe (segue para Q4-9)

9 Recusa (segue para Q4-9)

Q4-8 Em relação à realização de **EXAMES ou TRATAMENTOS**, como classificaria a(o)¹²...

a) Tempo de espera 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

b) Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde responsáveis 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

c) Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

d) Em termos globais como avalia a qualidade dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Q4-9 No que respeita a **VISITAS**¹³, como classificaria

a) Os horários de visita (as horas, a duração, etc.) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

b) A facilidade de acesso por parte dos familiares mais próximos 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Q4-10 Em relação à **ALIMENTAÇÃO**¹⁴, como classificaria a(o)...

a) Qualidade das refeições (Configuração, aspeto, temperatura, quantidade, variedade da omeia, etc.) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

b) Apoio durante o refeição (por exemplo, caso não conseguisse comer sozinho) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

c) Em termos globais como avalia a qualidade da alimentação e serviços associados 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

¹² Nota: proceder à rotação dos itens, com exceção do item d).

¹³ Nota: proceder à rotação dos itens.

¹⁴ Nota: proceder à rotação dos itens, com exceção do item c). Pág 5

Q4-11 Em relação ao **PROCESSO DE ALTA**¹⁵, como classificaria a(o)...

a) A informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

b) Tempo de espera desde que recebeu a informação de alta do médico até à sua saída do Hospital 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Q4-12 Aquando do processo de alta foi-lhe dada alguma informação sobre a pessoa a contactar no "Hospital" em caso de necessidade de voltar ao hospital?

1 Sim

2 Não

8 Não Sabe

9 Recusa

Q5 **CUMPRIMENTO DAS EXPECTATIVAS**

Tendo em conta as expectativas que discutimos anteriormente e a sua experiência com o serviço de internamento no "Hospital", até que ponto considera que este cumpriu as suas expectativas? Utilize a escala onde 1 significa "muito menos que o esperado" e 10 significa "muito mais do que o esperado"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Q6 **LEALDADE**

Se tivesse a possibilidade de escolher qualquer Hospital, qual a probabilidade de voltar a escolher o "Hospital" na próxima vez que tivesse de ser internado(a)? Utilize a escala onde 1 significa "muito improvável" e 10 significa "muito provável"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

Q7 **RECLAMAÇÕES**

Alguma vez apresentou uma reclamação verbal ou por escrito ao "Hospital" referente ao período em que esteve internado(a)?

1 Sim

2 Não

Responda à Q8 se a pontuação da Q7 for igual a 1, caso contrário vá para a questão 9.

Q8 **RECLAMAÇÕES**

Como avalia a forma como a sua reclamação foi resolvida? Use a escala onde 1 significa "muito mal resolvida" e 10 significa "muito bem resolvida".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa 88 99

¹⁵ Nota: proceder à rotação dos itens. Pág 6

Questionário ACSS - Internamentos (2009)

Responda à Q9 se a pontuação da Q7 for igual a 2, caso contrário vá para a questão 10.

Q9 RECLAMAÇÕES

Imagine que apresenta uma reclamação ao "Hospital". Em que medida pensa que a sua reclamação seria resolvida? Use a escala onde 1 significa "muito mal resolvida" e 10 significa "muito bem resolvida".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 89

Q10 RECOMENDACÃO

Se um familiar, amigo ou colega tivesse de recorrer a um Hospital para ser internado qual a probabilidade de recomendar o "Hospital"? Utilize a escala onde 1 significa "muito improvável" e 10 significa "muito provável".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 89

Q11 O HOSPITAL IDEAL

Imagine um Hospital ideal ou perfeito. Como considera que o serviço de internamento do "Hospital" se aproxima desse ideal? Utilize a escala onde 1 significa "muito longe do ideal" e 10 significa "muito perto do ideal".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS Recusa
 88 89

Características do entrevistado

B1 Por favor indique o distrito e concelho onde habita¹⁴

Distrito: _____
 Concelho: _____

B2 Qual das seguintes descrições se adequa à sua situação actual?

Empregado 1
 Desempregado 2
 Estudante 3 (sign para B4)
 Doméstico 4 (sign para B4)
 Reformado 5
 Outros 6
 NS/NR 9

B3 Qual a sua profissão?¹⁵
(Descreva detalhadamente a profissão/função ou actividade do entrevistado)

.....

B4 Qual o seu nível de instrução escolar?¹⁶

Não sabe Ler e Escrever 1
 Sabe Ler e Escrever sem possuir grau de ensino 2
 Ensino Básico 1º Ciclo (4 anos) 3
 Ensino Básico 2º Ciclo (2 anos) 4
 Ensino Básico 3º Ciclo (3 anos) 5
 6 6
 Ensino Secundário 7
 Ensino Pós-Secundário 8
 Ensino Superior 9
 Pós-Graduações 99
 NS/NR 99

Chegamos ao fim do questionário. Em nome do Ministério da Saúde e do "Hospital" agradeço o tempo despendido para responder a este questionário, os melhores cumprimentos e muito boa tarde / boa noite.

Termine a entrevista.

Notas do entrevistador:

Número de telefone do inquirido:

Data da entrevista:

Hora da entrevista: horas horas

¹⁴ Nota: Os números de telefone da rede fixa deverão permitir o preenchimento automático destes campos. Só nos restantes casos deverá ser perguntado ao utente, sendo preenchido pelo operador/ como pergunta aberta.
¹⁵ Nota: Mesmo se tratando de um reformado ou desempregado, perguntar a actividade profissional do utente antes da reformação ou situação de desemprego. No caso de mais do que uma actividade profissional, registre a sua principal actividade.
¹⁶ Nota ao entrevistador: Deve ser assinalado o último grau completo do entrevistado.

A SPMS, EPE pretende com o presente documento, promover uma consulta pública, através da qual todos os interessados (entenda-se por interessados, os cidadãos, as empresas e as associações do sector, bem como as entidades do SNS e as instituições do MS), caso pretendam, possam contribuir com inputs para a especificações do Acordo Quadro de Inquéritos de Satisfação na Saúde que se pretende celebrar de forma a potenciar a sua eficácia e eficiência.

