





ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	3
INTRODUÇÃO	4
METODOLOGIA.....	5
RESULTADOS.....	7
1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS DE SAÚDE.....	7
2. EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A DCBSS ENTRE 2017 E 2018	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
ANEXOS	15
ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO – DCBSS	16
ANEXO II - CLIENTES/CONTACTOS – DCBSS.....	20

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 - ESCALA APLICADA DE RESPOSTAS TIPO LICKERT.....	5
TABELA 2 - TAXA DE PARTICIPAÇÃO NOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO.....	6
TABELA 3 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO NOS QUESTIONÁRIOS ENTRE 2017 E 2018.....	11

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL	7
GRÁFICO 2 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR NÚMERO DE RESPONDENTES	7
GRÁFICO 3 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM A DCBSS	8
GRÁFICO 4 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCBSS.....	8
GRÁFICO 5 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM A DCBSS	9
GRÁFICO 6 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O CATÁLOGO DA DCBSS.....	9
GRÁFICO 7 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM O CATÁLOGO DA DCBSS	10
GRÁFICO 8 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCBSS.....	11
GRÁFICO 9 – EVOLUÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR NÚMERO DE RESPONDENTES	12
GRÁFICO 10 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS NO ÂMBITO DO QUESTIONÁRIO	12
GRÁFICO 11 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS À DCBSS	13
GRÁFICO 12 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVO AO CATÁLOGO	13

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório assume por objetivo divulgar os resultados e apresentar as principais conclusões resultantes da aplicação dos Questionários de Avaliação da Satisfação dos Clientes Externos da SPMS pelos serviços prestados em 2018 de algumas das Direções *core* da SPMS, nomeadamente a Direção de Comunicação e Relações Públicas; Direção do Centro Nacional de TeleSaúde; Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde; Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais.

Este documento enquadra-se na metodologia de avaliação da satisfação dos clientes da SPMS, tendo como objeto conhecer a satisfação dos mesmos com o objetivo de ajustar produtos e serviços às suas necessidades, detetar melhorias, adotar possíveis estratégias na execução e gestão das suas atividades e consecutivamente aumentar a sua satisfação com a SPMS.

A relevância e pertinência desta atividade está alinhada com o Plano de Atividades e Orçamento 2019 e contribui, de uma forma global, para a realização com sucesso dos seguintes Objetivos Estratégicos: “Consolidar e ampliar os serviços prestados às entidades do setor da saúde”, “Afirmar o papel da SPMS, na gestão do relacionamento do cidadão com SNS”, “Identificar e desenvolver áreas novas e complementares de serviços SPMS.”. Com base nestes Objetivos Estratégicos conseguimos identificar as seguintes Iniciativas, definidas no Plano Estratégico do Mandato 2017-2019 da SPMS: “Aumentar a notoriedade e visibilidade da marca SPMS e da sua missão, enquanto eixo fundamental da política de transformação digital da Saúde em Portugal”, “Disponibilizar informação à Sociedade no Portal da Transparência”, “Divulgar a Telesaúde”, “Reforçar o sentimento de confiança do cidadão na instituição através de mecanismos de transparência e construindo relações de proximidade”.

Para o efeito, foram elaborados quatro questionários relativos às Direções acima elencadas, estruturados por diversos grupos de questões, sendo o primeiro grupo comum aos quatro inquéritos e reportando a questões relacionadas com a satisfação das entidades externas com a SPMS no seu todo, sendo o remanescente dos grupos, relativos a questões inerentes à relação da Direção em análise com os clientes externos.






Salienta-se que foi opção adotada a análise integrada do primeiro grupo - Avaliação da Satisfação com a SPMS - comum aos quatro inquéritos aplicados, considerando a sua replicação, permitindo uma análise com maior índice de fiabilidade dado o incremento substancial da amostra, espelhando uma “melhor realidade” e originando relatório distinto.

INTRODUÇÃO

Num processo de melhoria contínua dos serviços prestados pela SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (adiante designada SPMS) e por via de mecanismos de avaliação, replicou-se em 2019 o procedimento adotado para outras direções, designadamente a aplicação de questionário de satisfação dirigido a entidades externas¹, versando sobre os serviços prestados pela SPMS.

Para o efeito, foi utilizada a plataforma *Limesurvey*, sendo o questionário anónimo e confidencial aplicado, e disponibilizado online para preenchimento a 6 de março e tendo como data limite de resposta o dia 20 de março de 2019. A aplicabilidade de um questionário em formato online permite um alcance relevante num curto período de tempo, fator decisivo considerando o número de destinatários.

Cada questionário foi estruturado em diversas dimensões de relevância inerente à área em questão, sendo que cada dimensão contemplou vários indicadores associados, sobre os quais se pretendeu obter o grau de satisfação, aplicando uma escala de 1 a 5, na qual o 1 representa uma avaliação mais negativa e o 5 uma avaliação mais positiva:

-  **1** - Totalmente insatisfeito,
-  **2** – Pouco satisfeito,
-  **3** – Satisfeito,
-  **4** – Muito satisfeito
-  **5** – Totalmente satisfeito.

Constam no presente relatório os resultados obtidos, bem como sugestões de melhoria apresentadas (alguns grupos de questões cessam com uma questão qualitativa, aberta e sem limite de caracteres), na qual as entidades tiveram oportunidade de manifestar a sua opinião/ sugestões de melhorias subjacentes à relação com a SPMS.

O presente relatório incidirá nos resultados da área da empresa na qual se aplicou o referido inquérito, excluindo o primeiro grupo de questões, estas relativas à satisfação geral com a SPMS, que será alvo de análise distinta, conforme previamente referido.

Considerando a finalidade última da avaliação da satisfação dos clientes, que consiste em promover a melhoria contínua, satisfazer as expectativas de todos os utilizadores dos serviços e produtos da SPMS e aferir a necessidade de implementação de mudanças que beneficiem todos os clientes, a Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional (adiante designada DPDO) irá posteriormente apresentar os resultados da avaliação da satisfação a todas as Direções visadas. O intuito será o de colher as sugestões de melhoria ou medidas entendidas por convenientes para aumentar o grau de satisfação ou que vão ao encontro das necessidades manifestadas pelos inquiridos, de forma a ser desenvolvido um plano de ação, conseqüente dos resultados obtidos e apurados no presente Relatório.

¹ Tutela, Administração Direta do Estado, Administração Indireta do Estado, Órgãos Consultivos, SNS – Setor Público Empresarial, SNS – Setor Público Administrativo, SNS – Serviços Desconcentrados das Administrações Regionais de Saúde, Hospitais em Parceria Público-Privada (PPP) e Hospitais Geridos pelas Misericórdias.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada seguiu de perto o realizado em anos transatos, mediante a seleção de questões tendo por base o modelo europeu de avaliação do desempenho organizacional *Common Assessment Framework (CAF)* e os contributos obtidos pelas Direções envolvidas e pelo Conselho de Administração da SPMS.

A estrutura do questionário envolvia os seguintes grupos de questões (Cf. Anexo I):

1. Avaliação Global da satisfação com a SPMS;
2. Satisfação com a Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde;
3. Satisfação com o Catálogo;

A aplicação do questionário foi feita em formato eletrónico recorrendo à plataforma disponibilizada pelo *Limesurvey*, sendo garantido o anonimato da resposta. As entidades tiveram acesso à plataforma através de um link previamente enviado para os respetivos endereços de correio eletrónico, tendo sido disponibilizado no dia 06 de março com data limite de resposta o dia 20 de março do corrente ano.





O processo de avaliação adotado baseou-se numa escala de resposta tipo *Lickert* com seis opções de escolha para aferir a satisfação dos inquiridos, relativamente a cada questão. Atendendo ao foco deste estudo, optou-se pela escala de resposta infra apresentada, em detrimento de outras, por motivos de consideração unidimensional.

OPÇÕES DE RESPOSTA					
1 - TOTALMENTE INSATISFEITO	2 - POUCO SATISFEITO	3 - SATISFEITO	4 - MUITO SATISFEITO	5 - TOTALMENTE SATISFEITO	NS/NR/NA- NÃO SABE / NÃO RESPONDE / NÃO SE APLICA

Tabela 1 - Escala aplicada de respostas tipo Lickert

Constam também deste relatório a análise das sugestões de melhoria apresentadas (alguns grupos de questões cessam com uma questão qualitativa, aberta e sem limite de caracteres), na qual as entidades tiveram oportunidade de manifestar a sua opinião/ sugestões de melhorias subjacentes à relação com a Direção.

Tendo em conta a base de dados previamente disponibilizada pela DCBSS, foram enviados 183 emails solicitando a colaboração aos grupos de clientes (Cf. Anexo II) abaixo indicados:

-  Administrações Regionais de Saúde;
-  Centros Hospitalares;
-  Hospitais;
-  Institutos;

 Unidades Locais de Saúde;

Das respostas obtidas registaram-se 17 respostas válidas, que corresponde a uma taxa de 9,29%, conforme tabela abaixo:

DIREÇÃO	E-MAILS ENVIADOS (INSTITUIÇÕES)	N.º RESPOSTAS OBTIDAS	% RESPOSTAS
DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS DE SAÚDE	183	17	9,29%

Tabela 2 - Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação

Para o efeito, em cada secção de apresentação de resultados constará a média geral de satisfação do inquérito, seguida da média por dimensão, e posteriormente identificar-se-á, em cada uma dessas dimensões, quais as que tiveram maior e menor grau de satisfação. Consta também neste relatório um capítulo onde se encontra espelhada a evolução da satisfação dos dois últimos anos.

RESULTADOS

1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS DE SAÚDE

1.1 Visão geral

Nesta secção são analisados os resultados obtidos relativos à satisfação dos clientes, com base na escala de resposta definida. Do tratamento da informação recolhida das duas temáticas de auscultação relativas à satisfação com a Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde da SPMS, verificou-se que as entidades externas revelam um nível médio de satisfação global de 3,66.

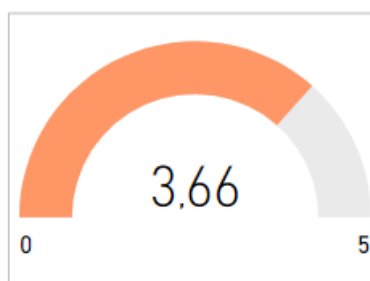


Gráfico 1 - Média de satisfação global

Do total de 17 respostas obtidas, podemos constatar que a maioria dos inquiridos (representativo de 58,82%) refere estar “Muito Satisfeito” com a Direção, e cerca de 5,88% dos inquiridos manifestou-se “Totalmente Satisfeito”. Desta forma, podemos afirmar que 64,7% dos inquiridos manifestou uma satisfação elevada com os serviços prestados pela Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde da SPMS.

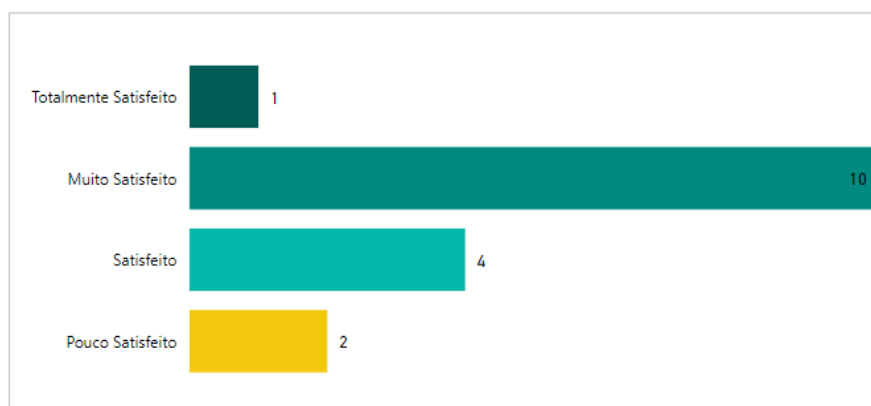


Gráfico 2 - Nível de satisfação por número de respondentes

Das 2 áreas de análise do questionário, o grupo de questões relativo à atividade da DCBSS apresenta uma pontuação global de 3,73, enquanto as questões relativas ao Catálogo apresentam um grau de satisfação de 3,57.

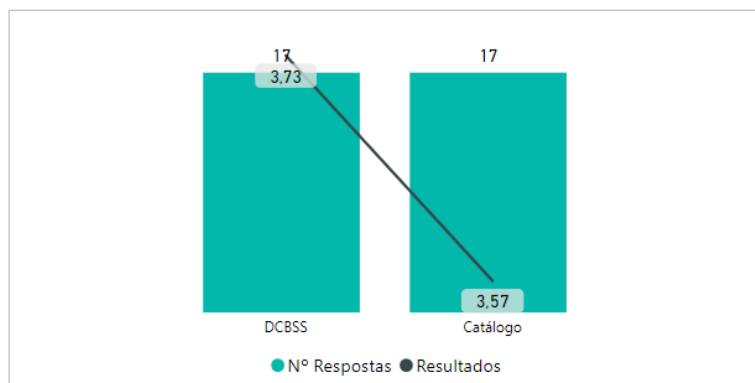


Gráfico 3 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com a DCBSS

1.2 Avaliação por variável

Nesta secção analisa-se os resultados obtidos para cada grupo de perguntas e respetivos dimensões avaliadas no âmbito deste questionário.

1.2.1 Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde

No âmbito do grupo de questões sobre a Direção de Compras, resulta uma média de avaliação de 3,73.

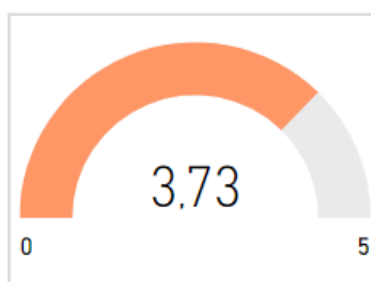


Gráfico 4 - Média de satisfação com a DCBSS

Destacam-se na avaliação efetuada pelos respondentes a este grupo de questões a *Satisfação com a Autonomia dos colaboradores para resolver problemas* e a *Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço*, que obtiveram a maior pontuação (4,00 e 3,93, respetivamente), e os *Benefícios para a Organização* e a *Celeridade na resposta catalogo@spms.min-saude.pt*, como as dimensões com menor satisfação (3,56 e 3,50, respetivamente).

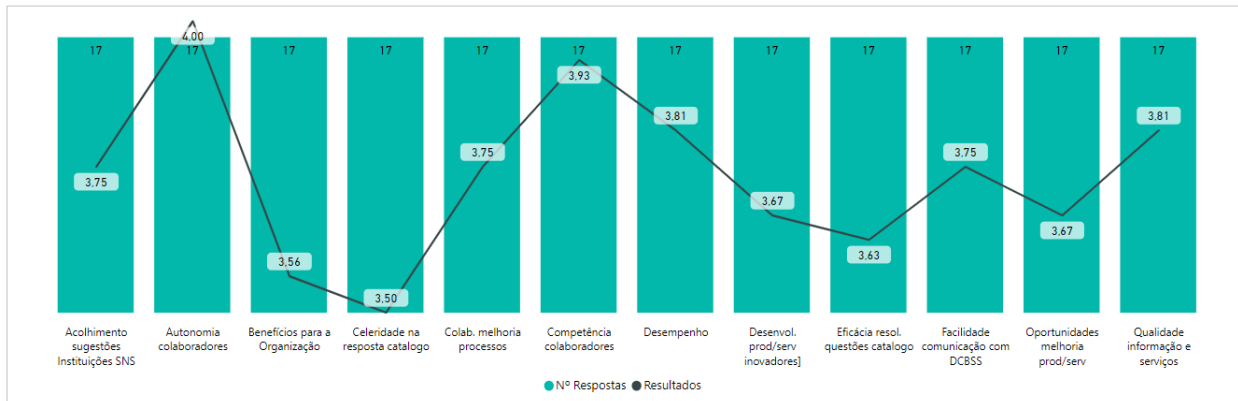


Gráfico 5 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com a DCBSS

1.2.2 Catálogo

No que respeita ao Catálogo, regista-se uma média de pontuação atribuída, no conjunto das dimensões avaliadas, de 3,57.

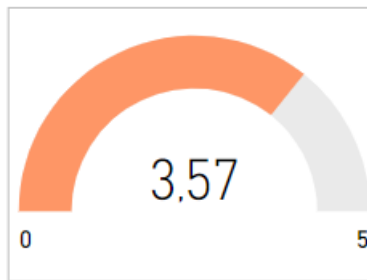


Gráfico 6 - Média de satisfação com o Catálogo da DCBSS

Analisando as dimensões que compõem este grupo de perguntas em detalhe, verifica-se que a *Usabilidade* e *Evolução dos trabalhos desenvolvidos* são as áreas onde se manifesta uma maior satisfação, enquanto o *Suporte à utilização* e a *Formação realizada*, ainda que com avaliação positiva, registam a menor pontuação (3,53 e 3,14, respetivamente).

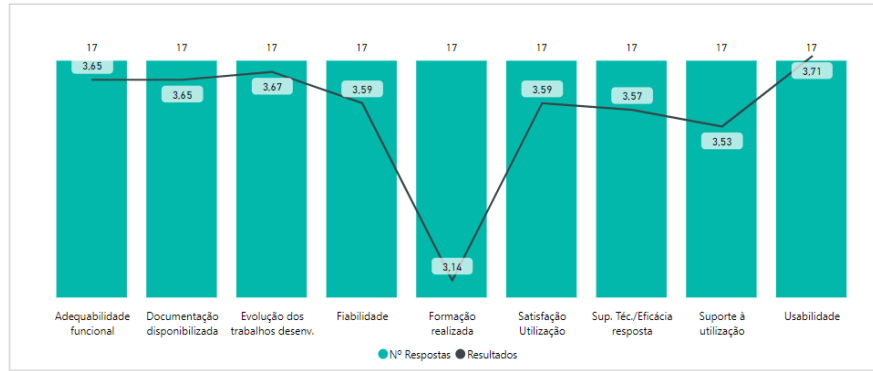


Gráfico 7 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com o Catálogo da DCBSS

Há, ainda, a salientar os **comentários/observações** identificados pelos respondentes no âmbito das questões abertas, destacando-se os seguintes:

- “Nota-se um esforço de melhoria, nomeadamente na usabilidade do catálogo “;
- “Nunca obtivemos resposta às sugestões submetidas pelo Catálogo “;
- “Preocupação na uniformização e centralização de informação é de louvar. “;
- “O site Catálogo tem evoluído positivamente como portal de informação centralizada e atualizada. “;
- “Falta acolherem e tratarem reportes de ineficiência e incumprimentos contratuais “;
- “Sentimos pouca recetividade ou tratamento de situações reportadas de incumprimento por parte dos adjudicatários dos AQ”;
- “Os atrasos verificados na conclusão de procedimentos concursais por parte da SPMS implica que as instituições tenham que realizar procedimentos para acomodar corretamente a despesa até conclusão do procedimento por parte da SPMS”.

O inquérito efetuado desafiava os inquiridos a apresentar **sugestões de melhoria** referentes a dois grupos de questões. Desta participação resultou um total de quatro sugestões, a seguir elencadas:

- “Tem havido melhorias quantitativas e qualitativas no que respeita a agregações, mas considero que ainda podem melhorar”;
- “Desenvolvimento de aplicação que permite saber o estado dos procedimentos de aquisição”;
- “Os processos desencadeados é que nem sempre são os mais benéficos para as instituições”;
- As aquisições centralizadas ainda devem ser alvo de melhoria efetiva, da forma que se processam só dificultam a atuação das instituições”.

Estas sugestões deverão ser consideradas para efeitos de melhoria do desempenho nos ciclos de gestão futuros.

2. EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A DCBSS ENTRE 2017 E 2018

Do processo de auscultação de 2018 registou-se uma taxa de resposta de 9,29%, correspondente a 17 questionários validados, num universo de 183 entidades auscultadas. É de salientar que se verificou uma redução significativa na dimensão do universo de inquiridos, relativamente ao ano anteriores, tendo-se obtido consequentemente um menor número de respostas.

De referir que a grande diferença na dimensão do universo deveu-se ao facto de em 2017 se terem incluído operadores económicos com os quais a presente Direção mantinha maior interação.

ÁREAS DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS	2017	2018
Nº DE QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS	1817	183
Nº DE QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS	28	17
TAXA DE RESPOSTA	1,54%	9,29%

Tabela 3 - Evolução da taxa de participação nos questionários entre 2017 e 2018

2.1 Evolução Global

Tendo em consideração os resultados obtidos em 2018, verificou-se que houve um aumento do nível médio de satisfação global face a 2017 com a DCBSS, sendo as respetivas dimensões avaliadas abaixo.

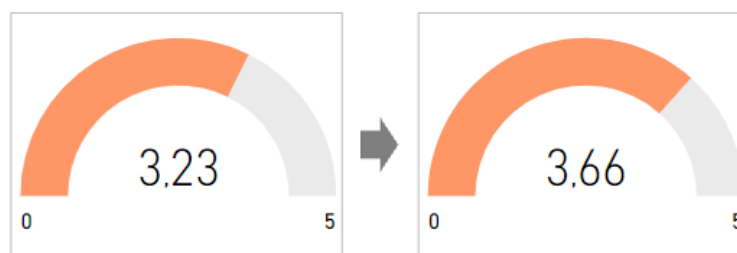


Gráfico 8 - Evolução da média de satisfação com a DCBSS.

De acordo com o gráfico abaixo, verifica-se que o nível de satisfação aumentou face aos resultados de 2017. Tendo em conta os valores médios de satisfação de 2017 e 2018, conclui-se que houve uma evolução significativa do número de inquiridos que se encontram “Muito Satisfeito”. Em 2018 e em sentido oposto, constata-se um menor número de inquiridos que se encontram “Satisfeitos”.

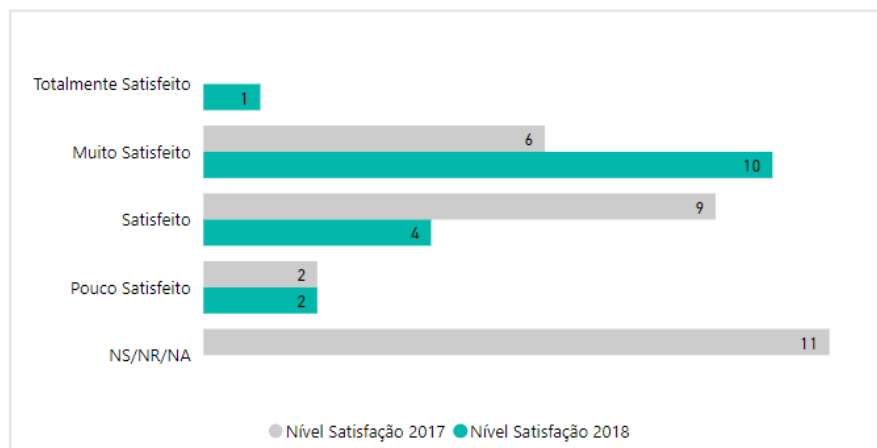


Gráfico 9 – Evolução do nível de satisfação por número de respondentes

O Gráfico 10 apresenta os resultados obtidos para as dimensões analisadas no âmbito do inquérito, em 2017 e 2018. De referir que as dimensões analisadas e respetivas questões são as mesmas nos dois anos referidos, não comprometendo a análise comparativa e evolutiva.

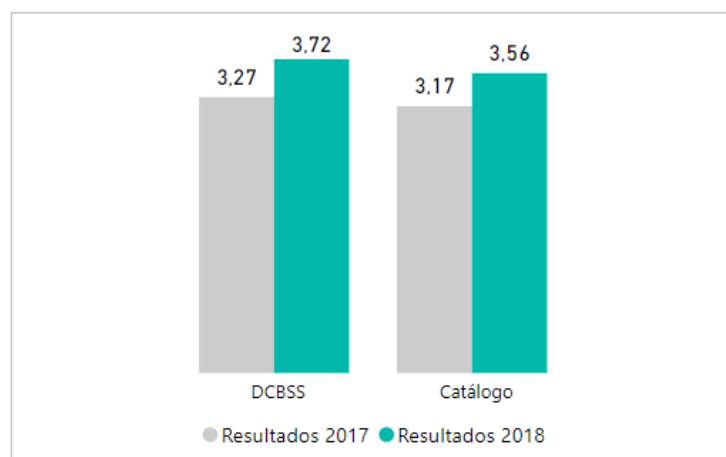


Gráfico 10 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas no âmbito do questionário

A tabela acima evidencia uma evolução positiva entre 2017 e 2018 de ambas as dimensões analisadas.

2.2 Evolução por variável

Nesta secção analisa-se a evolução dos resultados obtidos para cada dimensão avaliada no âmbito deste questionário.

2.2.1 Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde

O Gráfico 11 mostra a variação ocorrida entre os anos em análise, dos resultados das dimensões que compõem este grupo de perguntas.

Na análise efetuada, verifica-se que as variações são globalmente positivas sendo que das dez dimensões analisadas, apenas a dimensão *Benefícios para a Organização* não apresentou qualquer evolução.

Importa realçar a melhoria significativa do resultado relativo às dimensões *Autonomia dos colaboradores para resolver problemas* e *Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços*, os quais tiveram variações estatisticamente significativas (ambas com evolução superior a 20%).

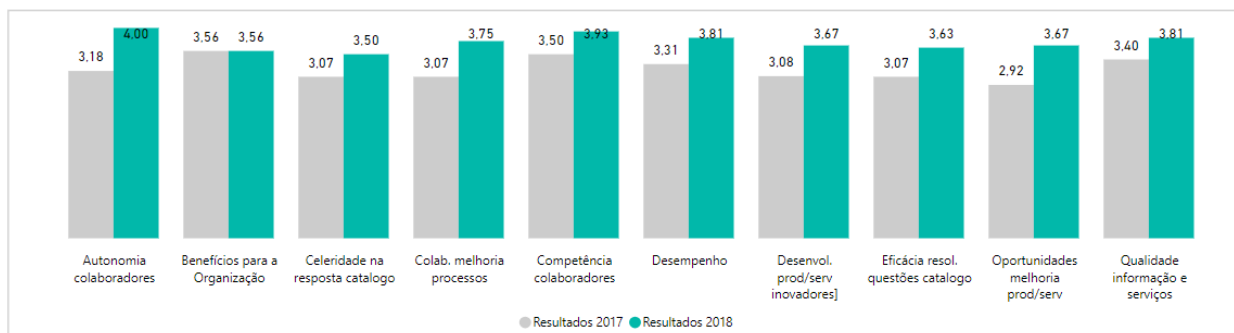


Gráfico 11 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas à DCBSS

2.2.2 Catálogo

O Gráfico 12 evidencia que, entre 2017 e 2018, a satisfação com o Catálogo regista variações positivas em todas as dimensões em análise, sendo as maiores variações em quatro das sete dimensões analisadas. A *Fiabilidade* foi a dimensão que apresenta menor evolução face a 2017.

Evidencia-se a dimensão *Formação realizada*, cuja evolução foi significativamente positiva face ao ano transato.

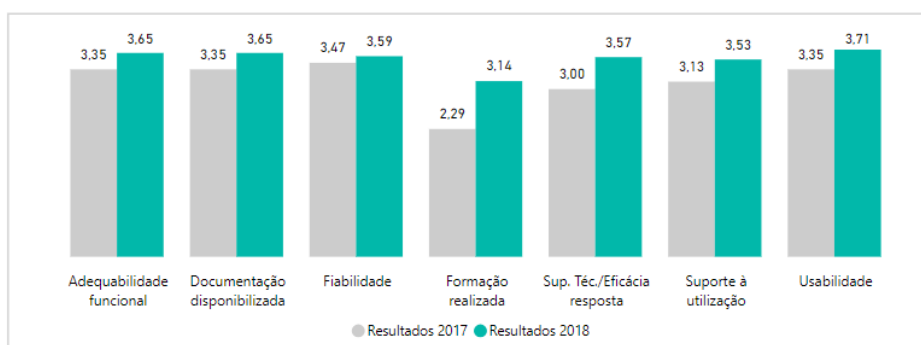


Gráfico 12 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativo ao Catálogo

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Enquadrando-se este relatório na metodologia de avaliação da satisfação dos clientes da SPMS, com o intuito de conhecer a satisfação dos mesmos relativamente aos serviços prestados pela Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde, e tendo como objetivo ajustar produtos e serviços às suas necessidades, aumentando consecutivamente a sua satisfação com a SPMS, foi enviado um inquérito, em formato eletrónico, a um total de 183 destinatários, tendo sido obtida uma taxa de resposta de 9,29% (17 respostas).

Numa escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito), em termos médios, **a DCBSS obteve uma avaliação de 3,65**, sendo a *Autonomia dos colaboradores para resolver problemas*, a dimensão geradora de maior satisfação. Por sua vez, a *Formação realizada (Catálogo)* revelou ser a dimensão onde a DCBSS poderá dar maior foco, sendo a dimensão com menores índices de satisfação.

É de salientar que relativamente ao desempenho da Direção, em média, cerca de **5,88%** das entidades inquiridas manifestou-se “Totalmente Satisfeito” e **58,82%** “Muito satisfeito”.

Da análise efetuada pudemos constatar que a satisfação geral com a DCBSS aumentou de **3,23** em 2017 para **3,66** em 2018, tendo sido a *Formação Realizada (Catálogo)* a dimensão que registou a evolução mais expressiva, não tendo a variável *Benefícios para a Organização* registado alterações do nível de satisfação.

Como aspeto futuro a considerar, salientaríamos a necessidade de uma maior participação dos clientes externos da DCBSS na resposta ao presente questionário. Para tal efeito encontra-se previsto a aplicação dos inquéritos em datas consideradas “chave”, permitindo uma maior recetividade ao inquérito.

Refira-se que a realização de estudos sistemáticos de avaliação da satisfação dos clientes externos da DCBSS, constitui uma boa prática das organizações que aspiram à excelência.

Este relatório consiste, assim, no ponto de partida para, uma vez identificados os pontos fortes, bem como as oportunidades de melhoria, nomeadamente a identificação das dimensões em que a Direção se deve focar com o intuito de se aproximar, cada vez mais, de uma prestação de serviços de qualidade superior, desenhar e propor um plano de ação individual, que permita melhorar a operação interna da sua Direção, dos níveis de serviço prestados, refletindo-se no grau de satisfação dos clientes da SPMS.



ANEXOS



Anexo I - Questionário de Avaliação da Satisfação – DCBSS

Avaliação da Satisfação – Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde

Este questionário versa num conjunto de temáticas relativas à forma como perceciona os serviços prestados pela Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde, de modo a aferir o grau de satisfação com os mesmos. Neste âmbito foi considerada uma escala de resposta de 1 a 5, onde o 1 representa uma avaliação mais negativa e o 5 uma avaliação mais positiva. É de toda a conveniência que responda com o máximo rigor e honestidade, para que a SPMS continue a apostar na melhoria contínua do desenvolvimento dos serviços que presta. Não há respostas certas ou erradas, pretende-se apenas, uma opinião sincera e objetiva, realçando para o efeito a natureza confidencial do questionário. O tratamento das respostas será efetuado de forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, significando o respeito pelo anonimato. A Solução está na Partilha!

Existem 11 perguntas neste inquérito

0. Identificação da Entidade

Indique, por favor, a que Entidade pertence. *

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.
- Administração Regional de Saúde Alentejo, I.P.
- Administração Regional de Saúde Algarve, I.P.
- Administração Regional de Saúde Centro, I.P.
- Administração Regional de Saúde Lisboa e Vale do Tejo, I.P.
- Administração Regional de Saúde Norte, I.P.
- Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.
- Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro - Rovisco Pais
- Centro Hospitalar Baixo Vouga, E.P.E.
- Centro Hospitalar Barreiro - Montijo, E.P.E.
- Centro Hospitalar Entre Douro e Vouga, E.P.E.
- Centro Hospitalar Leiria, E.P.E.
- Centro Hospitalar Lisboa Ocidental, E.P.E.
- Centro Hospitalar Médio Ave, E.P.E.
- Centro Hospitalar Médio Tejo, E.P.E.
- Centro Hospitalar Oeste, E.P.E.
- Centro Hospitalar Fóvoa de Varzim/Vila do Conde, E.P.E.
- Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa, E.P.E.
- Centro Hospitalar Setúbal, E.P.E.
- Centro Hospitalar Tâmega e Sousa, E.P.E.
- Centro Hospitalar Tondela-Viseu, E.P.E.
- Centro Hospitalar Trás-os-Montes e Alto Douro, E.P.E.
- Centro Hospitalar Universitário de Coimbra, E.P.E.
- Centro Hospitalar Universitário do Algarve, E.P.E.
- Centro Hospitalar Universitário do Porto, E.P.E.

- Centro Hospitalar Universitário Lisboa Central, E.P.E.
- Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, E.P.E.
- Centro Hospitalar Universitários Cova da Beira, E.P.E.
- Centro Hospitalar Universitário São João, E.P.E.
- Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia/Espinho, E.P.E.
- Direção-Geral da Saúde
- Hospital Arcebispo João Crisóstomo - Cantanhede
- Hospital da Senhora da Oliveira Guimarães
- Hospital de Magalhães Lemos, E.P.E.
- Hospital de Santarém, E.P.E.
- Hospital Distrital da Figueira da Foz, E.P.E.
- Hospital do Espírito Santo, E.P.E. - Évora
- Hospital Dr. Francisco Zagalo - Ovar
- Hospital Garcia de Orta, E.P.E.
- Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, E.P.E.
- Hospital Santa Maria Maior - Barcelos, E.P.E.
- Hospital de Braga, E.P.E.
- Inspeção-Geral das Atividades em Saúde
- Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto
- Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge, I.P.
- Instituto Nacional de Emergência Médica, I.P.
- Instituto Português do Sangue e da Transplantação, I.P.
- Instituto Português Oncologia de Coimbra Francisco Gentil, E.P.E.
- Instituto Português Oncologia de Lisboa Francisco Gentil, E.P.E.
- Instituto Português Oncologia do Porto Francisco Gentil, E.P.E.
- Secretaria-Geral do Ministério da Saúde
- Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.
- Unidade Local de Saúde da Guarda, E.P.E.
- Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, E.P.E.
- Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E.
- Unidade Local de Saúde do Alto Minho, E.P.E.
- Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, E.P.E.
- Unidade Local de Saúde do Litoral Alentejano, E.P.E.
- Unidade Local de Saúde do Nordeste, E.P.E.
- Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, E.P.E.
- Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, E.P.E.
- Serviço Regional de Saúde da Região Autónoma dos Açores - Direção Regional da Saúde



1. Avaliação Global da Satisfação com a SPMS

De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação relativamente à SPMS, usando a seguinte escala: 1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito; NS/NR/NA - Não Sabe /Não Responde/ Não se aplica *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Desempenho Organizacional da SPMS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Benefícios para a Organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Celeridade na resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Eficácia na resolução de questões/problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Qualidade da informação e serviços prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Utilidade da informação acessível online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Cumprimento dos prazos acordados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Competência dos colaboradores que lidam com os serviços e produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Autonomia dos colaboradores para resolver problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Percepção de valor acrescentado gerado pela SPMS para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Colaboração na melhoria dos processos da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Caso tenha respondido 1 "Totalmente Insatisfeito" ou 2 "Pouco Satisfeito" em alguma das questões acima, por favor comente a sua avaliação.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

2. Avaliação Global da Satisfação com a Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde

Diga-nos, por favor, qual o seu grau de satisfação com a Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde, usando a seguinte escala: 1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito; NS/NR/NA - Não Sabe/ Não Responde/ Não se aplica *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Desempenho Organizacional da Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Benefícios para a Organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Celeridade na resposta catalogo@spms.min-saude.pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Eficácia na resolução de questões ou esclarecimentos de dúvidas pelo email catalogo@spms.min-saude.pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Qualidade da informação e serviços prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Facilidade de comunicação com a equipa da DCBSS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Autonomia dos colaboradores para resolver problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Acolhimento das sugestões das Instituições do SNS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Colaboração na melhoria dos processos da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Caso tenha respondido 1 "Totalmente Insatisfeito" ou 2 "Pouco Satisfeito" em alguma das questões acima, por favor comente a sua avaliação.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



3. Comentários/Sugestões relativamente à SPMS

Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à SPMS identificando as oportunidades de melhoria, sugestões e elogios que considere oportunos relativos às atividades da SPMS.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Relativamente ao site www.catalogo.min-saude.pt, diga-nos qual o seu grau de satisfação, usando a seguinte escala: 1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito; NS/NR/NA - Não Sabe/ Não Responde/ Não se aplica *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Usabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Fiabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Satisfação de utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Adequabilidade funcional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Documentação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Suporte à utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Formação realizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Suporte técnico/Eficácia da resposta na resolução de incidentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Evolução dos trabalhos desenvolvidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Caso tenha respondido 1 "Totalmente Insatisfeito" ou 2 "Pouco Satisfeito" em alguma das questões acima, por favor comente a sua avaliação.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



4. Comentários/sugestões relativamente ao site www.catalogo.min-saude.pt

Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente ao site www.catalogo.min-saude.pt identificando as oportunidades de melhoria, sugestões e elogios que considere oportunos e subjacentes às atividades e iniciativas desenvolvidas pela SPMS.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde identificando as oportunidades de melhoria e sugestões que considere oportunas e subjacentes às atividades e iniciativas desenvolvidas.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Por favor, comente acerca dos desenvolvimentos efetuados pela Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde, com enfoque nas melhorias e evolução do seu funcionamento.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Obrigado pela sua participação e contributo!
21/03/2019 – 00:00

Submeter o seu inquérito
Obrigado por ter concluído este inquérito.



Anexo II - Clientes/contactos – DCBSS

INSTITUIÇÕES
CENTRO HOSPITALAR LISBOA CENTRAL, EPE
CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE, EPE
CENTRO HOSPITALAR COVA DA BEIRA, EPE
CENTRO HOSPITALAR DA PÓVOA DE VARZIM/VILA DO CONDE, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE ENTRE DOURO E VOUGA, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE SÃO JOÃO, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE TONDELA-VISEU, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO BAIXO VOUGA, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO BARREIRO - MONTIJO, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO AVE, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO OESTE, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO PORTO, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO TÂMEGA E SOUSA, EPE
CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE
CENTRO HOSPITALAR PSIQUIÁTRICO DE LISBOA, EPE
HOSPITAL ARCEBISPO JOÃO CRISÓSTOMO - CANTANHEDE
HOSPITAL DA SENHORA DA OLIVEIRA GUIMARÃES
HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE
HOSPITAL DE SANTARÉM, EPE
HOSPITAL DO ESPÍRITO SANTO, EPE - ÉVORA
HOSPITAL DR. FRANCISCO ZAGALO - OVAR
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE
HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE
HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR - BARCELOS, E.P.E.
INSTITUTO DE OFTALMOLOGIA DR. GAMA PINTO
INSTITUTO PORTUGUÊS ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL, EPE
INSTITUTO PORTUGUÊS ONCOLOGIA DE LISBOA FRANCISCO GENTIL, EPE
INSTITUTO PORTUGUÊS ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO BAIXO ALENTEJO, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO LITORAL ALENTEJANO, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORTE ALENTEJANO, EPE
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE ALENTEJO, IP
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE LISBOA E VALE DO TEJO, IP
CENTRO HOSPITALAR PSIQUIÁTRICO DE LISBOA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, IP
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE, IP
SERVIÇO DE SAÚDE DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, EPE
SERVIÇO REGIONAL DE SAÚDE DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES - DIREÇÃO REGIONAL DA SAÚDE
HOSPITAL DISTRITAL FIGUEIRA DA FOZ, EPE
CENTRO HOSPITALAR MÉDIO TEJO, EPE
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP
HOSPITAL DE BRAGA, EPE