



ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	3
INTRODUÇÃO	4
METODOLOGIA.....	5
RESULTADOS.....	7
1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS TRANSVERSAIS DA SPMS	7
2. EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A DCBST ENTRE 2017 E 2018	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
ANEXOS	12
ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO – DCBST	13
ANEXO II - CLIENTES/CONTACTOS – DCBST	16

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.....	9

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 DA DCBST	8
GRÁFICO 4 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCBST	9
GRÁFICO 5 – EVOLUÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR NÚMERO DE RESPONDENTES	10
GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVO À DCBST.....	10

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 cada, 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”, 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 Transversais;

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.

O processo de auscultação decorreu entre 06 de março a 20 de março de 2019, tendo sido enviados 113 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;
-  Outras instituições;

Das respostas obtidas registaram-se 16 respostas válidas, que corresponde a uma taxa de 14,16%, conforme tabela abaixo:

DIREÇÃO	E-MAILS ENVIADOS (INSTITUIÇÕES)	N.º RESPOSTAS OBTIDAS	% RESPOSTAS
DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS TRANSVERSAIS	113	16	14,16%

Tabela 2 - Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação

Importa referir que, a direção aqui avaliada, não possui um score único, pelo que as constatações relacionadas com cada item observado deverão ser lidas de forma autónoma.

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 TRANSVERSAIS DA SPMS

Nesta secção são analisados os resultados obtidos relativos à satisfação dos clientes, com base na escala de resposta definida anteriormente. Do tratamento da informação recolhida relativo à satisfação com a Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais da SPMS, verificou-se que as entidades externas revelam um nível médio de satisfação global de 3,63.

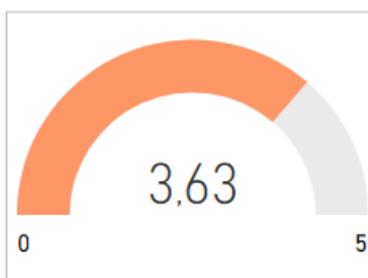


Gráfico 1 - Média de satisfação global

Do total de 16 respostas obtidas, podemos constatar que cerca de 37,50% dos inquiridos manifestou-se “Muito Satisfeito” com a Direção e cerca de 12,50% considerou-se “Totalmente Satisfeito”.

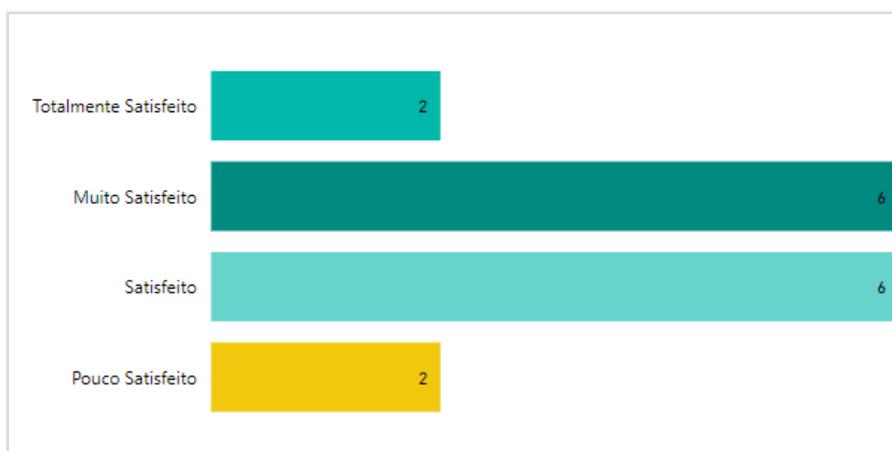


Gráfico 2 - Nível de satisfação por número de respondentes



Destacam-se na avaliação efetuada pelos respondentes a *Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas* e a *Celeridade na resposta aos pedidos para o email umc.saude@spms.min-saude.pt*, que obtiveram a maior pontuação (4,00 e 3,93, respetivamente), e a *Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços* e a *Reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos Quadros*, como as dimensões com menor satisfação (3,27 e 3,21, respetivamente).

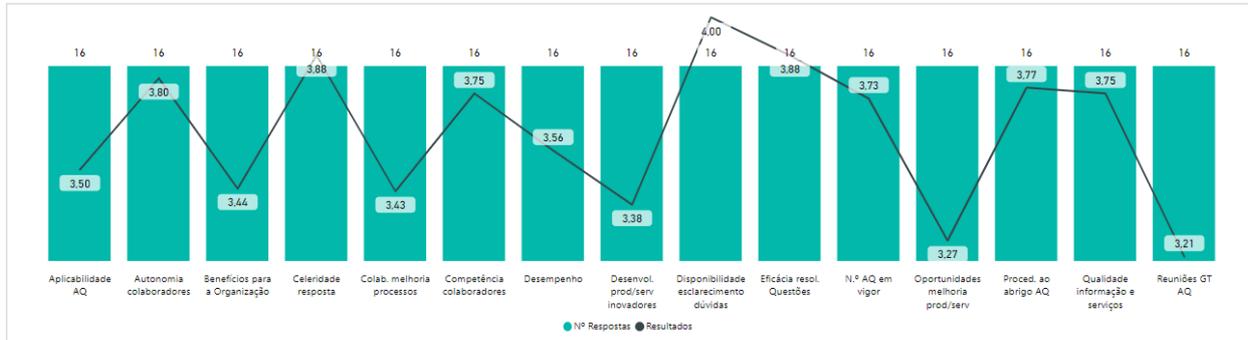


Gráfico 3 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário da DCBST

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

- “Denota-se uma preocupação da direção de compras transversais em minimizar as falhas existentes, nomeadamente nos timings definidos “;
- “Nunca se desenvolveu procedimentos ao abrigo de AQ's transversais “;
- “A aplicabilidade é muito reduzida, pois são áreas sem expressão financeira (espaços verdes, manutenção, máquinas água “
- “Os AQ existentes não trazem grande mais-valia para a instituição, são de pouca utilidade “;
- “Como UMC deve a SPMS ter em consideração as realidades das instituições e ter em linha de conta os seus interesses e histórico”.

O inquérito efetuado desafiava os inquiridos a apresentar **sugestões de melhoria** referentes à Direção em análise. Desta participação resultou apenas a seguinte sugestão:

- “Os catálogos de bens deverão estar enquadrados conforme os da Direção de Compras e Bens da Saúde, ou seja, por número de artigo para ser mais fácil identificar e tramitar o procedimento na Vortal”

Esta sugestão deverá ser considerada para efeitos de melhoria do desempenho nos ciclos de gestão futuros.

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

De 2017 para 2018 verificou-se uma evolução positiva do número de questionários recebidos, e da taxa de participação respetivamente.

ÁREAS DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS	2017	2018
Nº DE QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS	113	113
Nº DE QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS	8	16
TAXA DE RESPOSTA	7,07%	14,16%

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 DCBST, conforme gráfico abaixo.



Gráfico 4 - Evolução da média de satisfação com a DCBST

Tendo em consideração a evolução positiva do número de participantes, verificou-se o aumento do número de inquiridos que se encontram “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos” face a 2017. Ainda assim existem dois inquiridos “Pouco Satisfeitos”, representando 12,50% do total dos respondentes.

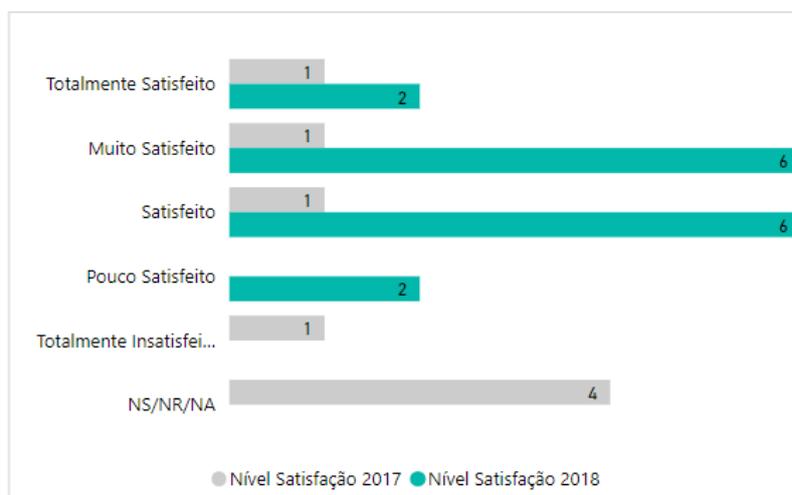


Gráfico 5 – Evolução do nível de satisfação por número de respondentes

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 Evolução da Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais

O Gráfico 6 mostra a variação ocorrida, entre os anos em análise, nos resultados das dimensões que compõem este grupo de perguntas.

A maioria das dimensões analisadas apresentam variações tendencialmente positivas. As únicas exceções são relativas ao *Reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos Quadros e Benefícios para a Organização*, sendo que a última apresenta o maior descréscimo na sua avaliação.

Importa realçar a melhoria significativa do resultado relativo às dimensões *Aplicabilidade dos Acordos Quadros em procedimentos desenvolvidos pela entidade* e *Autonomia dos colaboradores para resolver problemas*, os quais tiveram variações estatisticamente significativas (com evolução superior a 20%).



Gráfico 6 – Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativo à DCBST

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 Transversais em 2018, 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 113 destinatários, tendo sido obtida uma taxa de resposta de 14,16% (16 respostas).

Numa escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito), em termos médios a **DCBST obteve uma avaliação de 3,63**, sendo a *Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas*, a dimensão geradora de maior satisfação. Por sua vez, a *Reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos Quadros* foi a dimensão onde a DCBST poderá ter de dar maior enfoque, sendo a dimensão com menores índices de satisfação.

Do total de 16 respostas obtidas, podemos constatar que cerca de **37,50%** dos inquiridos manifestou-se “Muito Satisfeito” com a Direção e cerca de **12,50%** considerou-se “Totalmente Satisfeito”.

Da análise efetuada pudemos constatar que a satisfação geral com a DCBST aumentou de **3,48** em 2017 para **3,63** em 2018, tendo sido a *Aplicabilidade dos Acordos Quadro* a dimensão que registou a evolução mais expressiva, e a dimensão *Benefícios para Organização* a que evoluiu negativamente face a 2017.

Como aspeto futuro a considerar, salientaríamos a necessidade de uma maior participação dos clientes externos da DCBST 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 DCBST, 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 – DCBST

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

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas à forma como perceciona os serviços prestados pela Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais, 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 dos serviços que presta. Não há respostas certas ou erradas, prefira-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 8 perguntas neste inquérito

0. Identificação da Entidade

Indique, por favor, a que Entidade pertence.*

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

Diga-nos, por favor, qual o seu grau de satisfação com a Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais, 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 Transversais	<input type="radio"/>					
2. Benefícios para a Organização	<input type="radio"/>					
3. Celeridade na resposta aos pedidos para o email: umc.saude@spms.mh.saude.pt	<input type="radio"/>					
4. Eficácia na resolução de questões/problemas pelo email: umc.saude@spms.mh.saude.pt	<input type="radio"/>					
5. Qualidade da informação e serviços prestados	<input type="radio"/>					
6. Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas	<input type="radio"/>					
7. Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço	<input type="radio"/>					
8. Autonomia dos colaboradores para resolver problemas	<input type="radio"/>					
9. Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços	<input type="radio"/>					
10. Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	<input type="radio"/>					
11. Colaboração na melhoria dos processos da organização	<input type="radio"/>					
12. N.º de Acordos Quadro Transversais em vigor	<input type="radio"/>					
13. Aplicabilidade dos Acordos Quadros em procedimentos desenvolvidos pela entidade	<input type="radio"/>					



4. Comentários/Sugestões relativamente à Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais

Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais 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 Transversais, 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.

14. Reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos Quadros 1 2 3 4 5 NS/NR/NA

15. Procedimentos já desenvolvidos pela entidade ao abrigo dos Acordos Quadros Transversais 1 2 3 4 5 NS/NR/NA

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:



Anexo II - Clientes/contactos – DCBST

INSTITUIÇÕES
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE, I.P.
INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ASSISTÊNCIA NA DOENÇA
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALENTEJO
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, IP
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE I.P.
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE
CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO
CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA, AVEIRO
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DA COVA DA BEIRA, E.P.E
CENTRO HOSPITALAR DE ENTRE DOURO E VOUGA
CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DE LISBOA CENTRAL
CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE
CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL
CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO AVE
CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO TEJO
CENTRO HOSPITALAR DO OESTE
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO PORTO
CENTRO HOSPITALAR PSIQUIÁTRICO DE LISBOA
CENTRO HOSPITALAR PÓVOA DE VARZIM - VILA DO CONDE
CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DE SÃO JOÃO
CENTRO HOSPITALAR DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO
CENTRO HOSPITALAR DO TÂMEGA E SOUSA
CENTRO HOSPITALAR TONDELA - VISEU
CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA
CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS
DIRECÇÃO-GERAL DE SAÚDE
HOSPITAL CANTANHEDE ARCEBISPO JOÃO CRISÓSTOMO
HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA
HOSPITAL DISTRITAL DE SANTARÉM
HOSPITAL DO ESPÍRITO SANTO DE ÉVORA
HOSPITAL FIGUEIRA DA FOZ
HOSPITAL DR. FRANCISCO ZAGALO
HOSPITAL GARCIA DE ORTA
HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS
HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR DE BARCELOS
HOSPITAL DA SENHORA DA OLIVEIRA, GUIMARÃES
INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES EM SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE EMERGÊNCIA MÉDICA
INFARMED – AUTORIDADE NACIONAL DO MEDICAMENTO E PRODUTOS DE SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE DOUTOR RICARDO JORGE
INSTITUTO DE OFTALMOLOGIA DOUTOR GAMA PINTO
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE LISBOA
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO
INSTITUTO PORTUGUÊS DO SANGUE E DA TRANSPLANTAÇÃO



SECRETARIA GERAL
SERVIÇO DE INTERVENÇÃO NOS COMPORTAMENTOS ADITIVOS E NAS DEPENDÊNCIAS
SERVIÇO DE UTILIZAÇÃO COMUM DOS HOSPITAIS
UNIDADE LOCAL SAÚDE ALTO MINHO
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO BAIXO ALENTEJO
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE GUARDA
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE LITORAL ALENTEJANO
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORTE ALENTEJANO
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE