





ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	4
INTRODUÇÃO	5
METODOLOGIA.....	6
RESULTADOS	8
1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A DIREÇÃO DO CENTRO NACIONAL DE TELESÁUDE DA SPMS	8
2. EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A DCNTS ENTRE 2017 E 2018	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
ANEXOS	21
ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO – DIREÇÃO DO CENTRO NACIONAL DE TELESÁUDE	22
ANEXO II - CLIENTES/CONTACTOS – DIREÇÃO DO CENTRO NACIONAL DE TELESÁUDE	27

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 - ESCALA APLICADA DE RESPOSTAS TIPO LICKERT.....	6
TABELA 2 - TAXA DE PARTICIPAÇÃO NOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO.....	7
TABELA 3 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO NOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO (2017/2018).....	15

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL	8
GRÁFICO 2 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR NÚMERO DE RESPONDENTES	8
GRÁFICO 3 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO DA DCNTS	9
GRÁFICO 4 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O CENTRO DE SUPORTE SPMS.....	9
GRÁFICO 5 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM O CENTRO DE SUPORTE SPMS	10
GRÁFICO 6 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DIREÇÃO DO CENTRO NACIONAL DE TELESÁUDE	10
GRÁFICO 7 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM A DCNTS	11
GRÁFICO 8 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O PDS LIVE.....	11
GRÁFICO 9 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM O PDS LIVE	11
GRÁFICO 10 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O RECURSOS CNTS	12
GRÁFICO 11 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM OS RECURSOS CTNS	12
GRÁFICO 12 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM AS SESSÕES DE ESCLARECIMENTO CNTS	12
GRÁFICO 13 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM AS SESSÕES DE ESCLARECIMENTO CNTS	13
GRÁFICO 14 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O SITE CNTS.....	13



GRÁFICO 15 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM O SITE CNTS	13
GRÁFICO 16 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCNTS	15
GRÁFICO 17 – EVOLUÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR NÚMERO DE RESPONDENTES	16
GRÁFICO 18 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS NO ÂMBITO DO QUESTIONÁRIO	16
GRÁFICO 19 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS AO CS SPMS.....	17
GRÁFICO 20 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS À DCNTS.....	17
GRÁFICO 21 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVO AO PDS LIVE.....	18
GRÁFICO 22 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS AOS RECURSOS CNTS	18
GRÁFICO 23 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS ÀS SESSÕES DE ESCLARECIMENTO CNTS	19
GRÁFICO 24 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS AO SITE CNTS	19

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 com algumas das Direções core da SPMS e 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, consequente 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 com satisfação com a SPMS;
2. Satisfação com os Sistemas de Informação em Saúde e Aplicações;
3. Satisfação com a Direção do Centro Nacional de TeleSaúde;

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 DCNTS, foram enviados 112 emails solicitando a colaboração aos grupos de clientes (Cf. Anexo II) abaixo indicados:

-  Administrações Regionais de Saúde;
-  Parceiros;
-  Promotores Internos da TeleSaúde;

Das respostas obtidas registaram-se 28 respostas válidas, que corresponde a uma taxa 25%, conforme tabela abaixo:

DIREÇÃO	E-MAILS ENVIADOS (INSTITUIÇÕES)	N.º RESPOSTAS OBTIDAS	% RESPOSTAS
DIREÇÃO DO CENTRO NACIONAL DE TELESÁUDE	112	28	25%

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 DO CENTRO NACIONAL DE TELESÁUDE DA SPMS

1.1 Visão geral

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 das seis temáticas de auscultação relativas à satisfação com a Direção do Centro Nacional de TeleSaúde da SPMS, verificou-se que as entidades externas revelam um nível médio de satisfação global de 3,09.

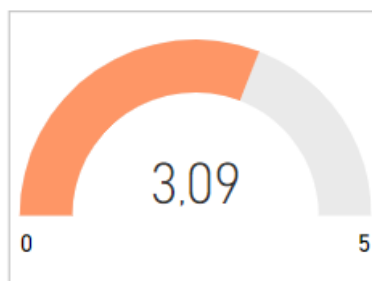


Gráfico 1 - Média de satisfação global

Do total de 28 respostas obtidas, podemos constatar que a maioria dos inquiridos (46,43%) refere estar “Satisfeito” com a Direção e cerca de 32,14% dos inquiridos manifestou-se “Muito Satisfeito” com os serviços prestados pela Direção do Centro Nacional de TeleSaúde da SPMS.

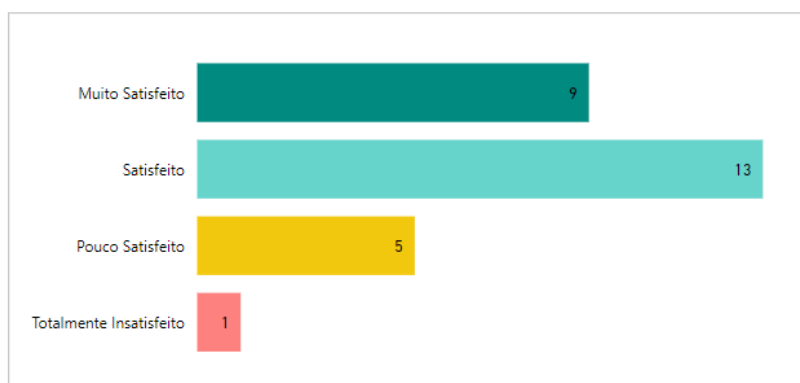


Gráfico 2 - Nível de satisfação por número de respondentes

Das 6 áreas de análise dos questionários, o grupo com maior grau de satisfação (3,31) foi respeitante às *Sessões de Esclarecimento CNTS* e o mais baixo (2,73) foi relativo ao *PDS Live*.

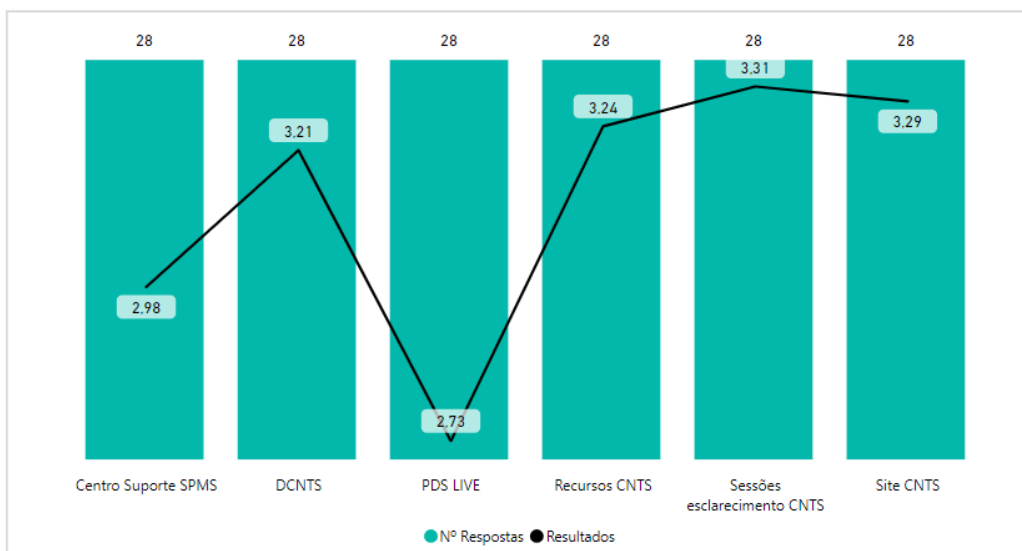


Gráfico 3 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário da DCNTS

1.2 Avaliação por variável

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

1.2.1 Centro de Suporte SPMS

No que respeita ao Centro de Suporte SPMS, regista-se uma média de satisfação, no conjunto das dimensões avaliadas, de 2,98.

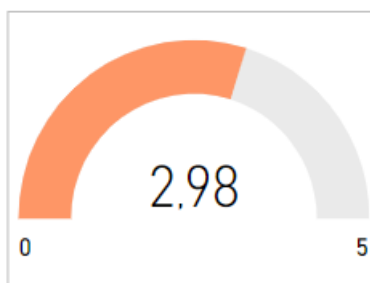


Gráfico 4 - Média de satisfação com o Centro de Suporte SPMS

Analisando as dimensões que compõem este grupo de perguntas em detalhe, verifica-se que a *Rapidez de abertura e registo de pedidos* (3,33) é a dimensão onde se manifesta uma maior satisfação, enquanto o *Acompanhamento do estado dos pedidos*, onde se regista a menor pontuação (2,71).

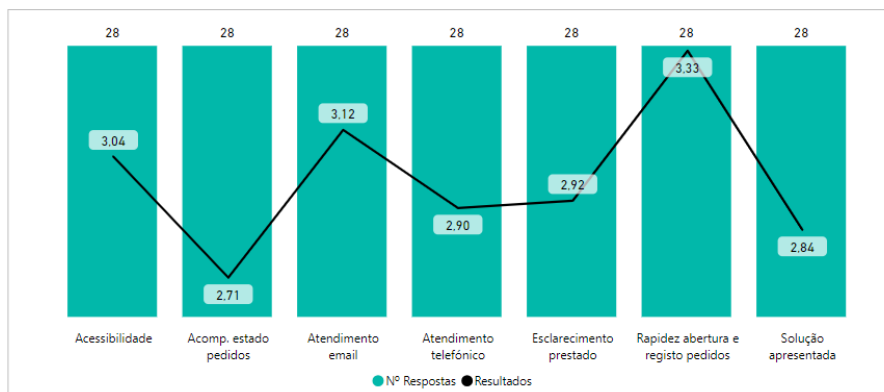


Gráfico 5 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com o Centro de Suporte SPMS

1.2.2 Direção do Centro Nacional de TeleSaúde

A média de pontuação atribuída ao conjunto das diferentes dimensões de avaliação da DCNTS foi de 3,21.

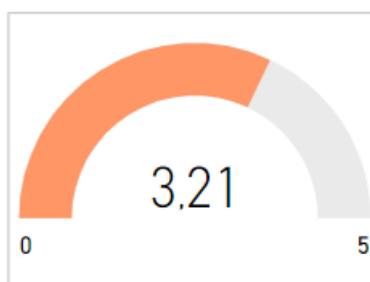


Gráfico 6 - Média de satisfação com a Direção do Centro Nacional de TeleSaúde

Destacam-se na avaliação efetuada pelos respondentes a este grupo de questões a *Satisfação com a Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço* e a *Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços*, que obtiveram a maior pontuação (ambas com 3,32), e a *Eficácia na resolução de questões* como a dimensão com menor satisfação (3,04).

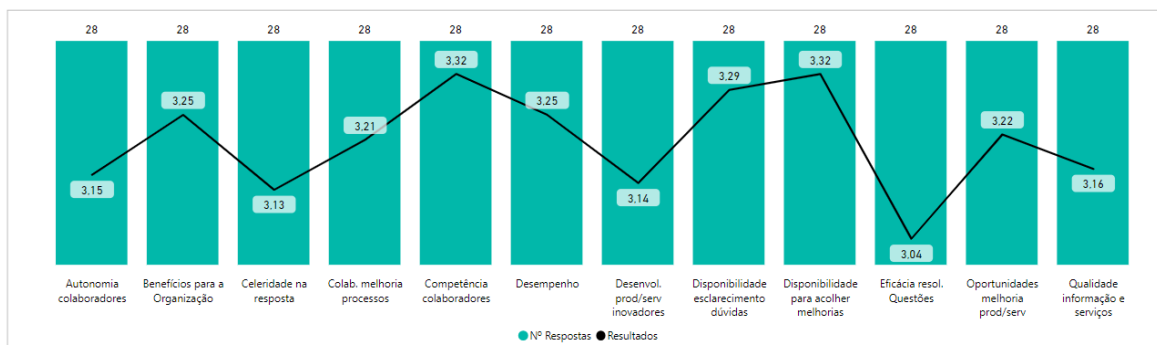


Gráfico 7 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com a DCNTS

1.2.3 PDS Live

No cômputo global dos grupos de perguntas do questionário, tal como no ano transato, este foi o grupo de perguntas que obteve o menor grau de satisfação (2,73).

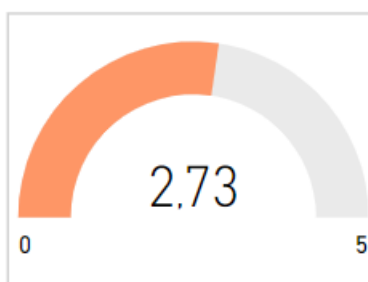


Gráfico 8 - Média de satisfação com o PDS Live

Registam-se com o maior nível médio de satisfação (ambas com 3,05) as dimensões *Adequabilidade funcional* e a *Usabilidade* e, com menor pontuação, a dimensão *Formação realizada* (2,36).

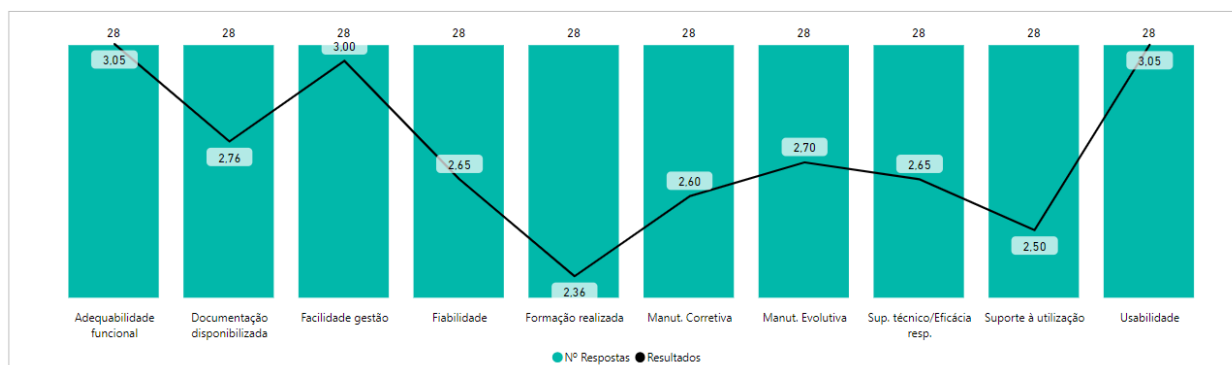


Gráfico 9 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com o PDS Live

2.2.4 Recursos CNTS

No que diz respeito aos Recursos disponibilizados pelo CNTS para apoio à implementação de iniciativas de TeleSaúde, regista-se um grau de satisfação médio de 3,24.

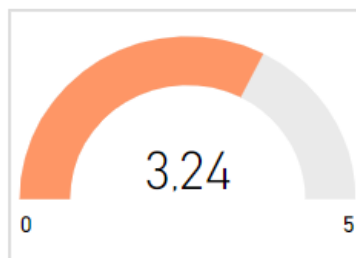


Gráfico 10 - Média de satisfação com o Recursos CNTS

A dimensão melhor avaliada diz respeito à *Utilidade* (3,40), enquanto a *Eficácia* regista o menor grau de satisfação (3,12).

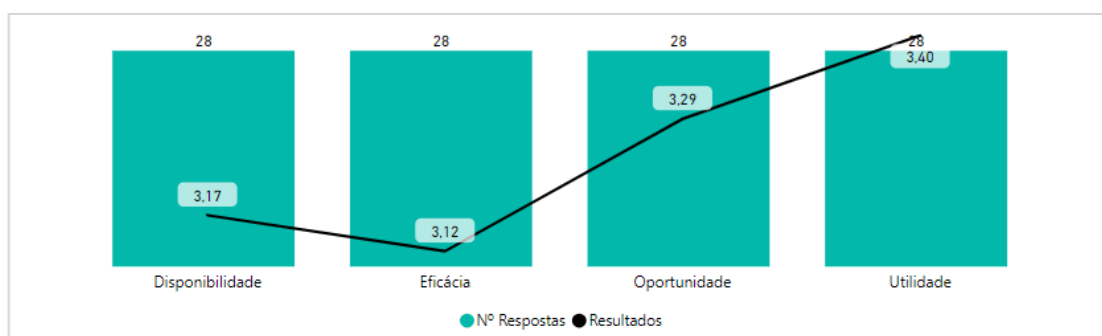


Gráfico 11 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com os Recursos CTNS

2.2.5 Sessões Esclarecimento CNTS

Esta área de avaliação foi a que obteve melhor pontuação face aos restantes grupos de perguntas, com uma média de avaliação geral de 3,31.

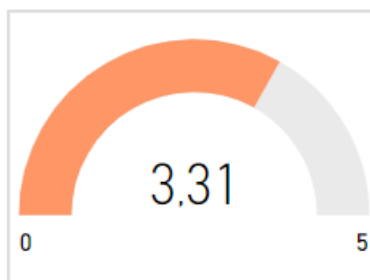


Gráfico 12 - Média de satisfação com as Sessões de Esclarecimento CNTS

Pela análise do gráfico, por dimensão avaliada, verifica-se que a *Utilidade* foi o item melhor avaliado (3,36), tendo sido a *Eficácia* o item com menor avaliação média de 3,24.

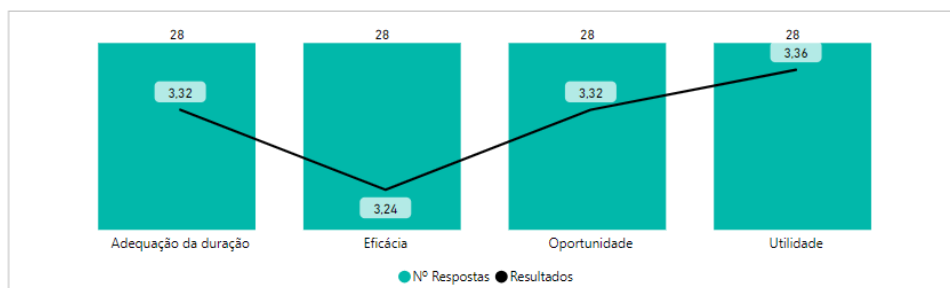


Gráfico 13 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com as Sessões de Esclarecimento CNTS

2.2.6 Site CNTS

A média de pontuação atribuída ao conjunto dos diferentes itens da avaliação do Site CNTS foi de 3,31.

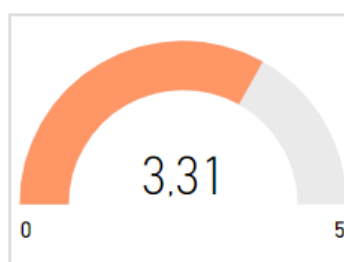


Gráfico 14 - Média de satisfação com o Site CNTS

Dos 5 itens avaliados, resultaram com melhor avaliação a *Utilidade* do Site CNTS, enquanto que a *Usabilidade* regista o menor grau de satisfação.

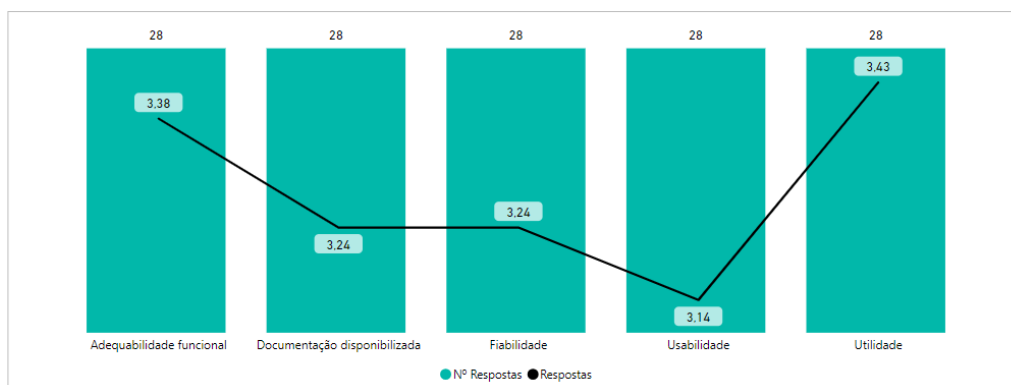


Gráfico 15 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com o Site CNTS

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

- “A estratégia que definiram foi feita com recurso a quem está no terreno, o que revela humildade e visão. Apesar de ser uma entidade jovem, tem um trabalho muito importante pela frente, nem sempre fácil, mas está no caminho certo. A TeleSaúde é um caminho inevitável para o futuro em Portugal e está bem entregue. Força!”;
- “Sempre disponíveis para apoiar iniciativas de TeleSaúde, com empenho e motivação”;
- “A equipa apresenta disponibilidade e motivação para melhorar os serviços”;
- “Penso que o CNTS preocupa-se demasiado com as questões estratégicas e pouco com as questões operacionais e técnicas”

O inquérito efetuado desafiava os inquiridos a apresentar **sugestões de melhoria** referentes à Direção em análise. Desta participação resultou um total de cinco sugestões, a seguir elencadas:

- “Penso que deverá haver informáticos dedicados às soluções de TeleSaúde a interagir com os coordenadores regionais de TeleSaúde”;
- “Aumentar o número de reuniões com Unidades de saúde e Serviços Periféricos”;
- “É essencial agilizar os canais de comunicação para o aumento do sucesso da TeleSaúde”;
- “O CNTS poderá ter uma ação de maior proximidade, criando pontes de partilha de experiências. Poderia ser criado um espaço com as necessidades de teleconsulta por ACES e por Unidade Hospitalar, que possam ser partilhadas dentro das organizações hospitalares para avaliar a disponibilidade para oferecer os serviços necessários”;
- “Importa evoluir na abordagem para estratégias nacionais”;

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

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

Em 2018 procurou-se aplicar os questionários de avaliação de satisfação não apenas às Administrações Regionais de Saúde, mas também aos parceiros e Promotores Internos da TeleSaúde. Esse facto contribuiu para a evolução positiva do número de questionários recebidos, conforme tabela abaixo:

ÁREAS DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS	2017	2018
Nº DE QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS	6	112
Nº DE QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS	2	28
TAXA DE RESPOSTA	33,33%	25%

Tabela 3 - Evolução da taxa de participação nos questionários de satisfação (2017/2018)

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 DCNTS, sendo as respetivas dimensões avaliadas abaixo.

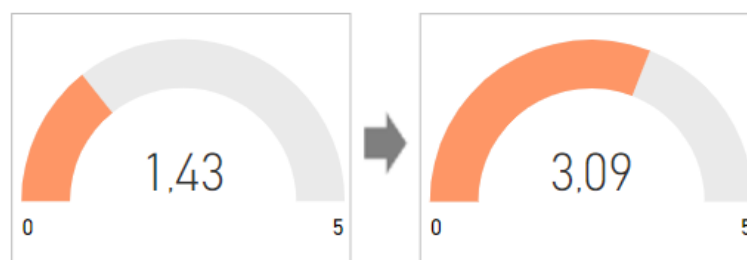


Gráfico 16 - Evolução da média de satisfação com a DCNTS

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 positiva da satisfação dos clientes da DCNTS, tendo-se verificado que apenas um dos inqueridos se encontra “Totalmente Insatisfeito” em 2018, representativo de 3,57% da amostra.

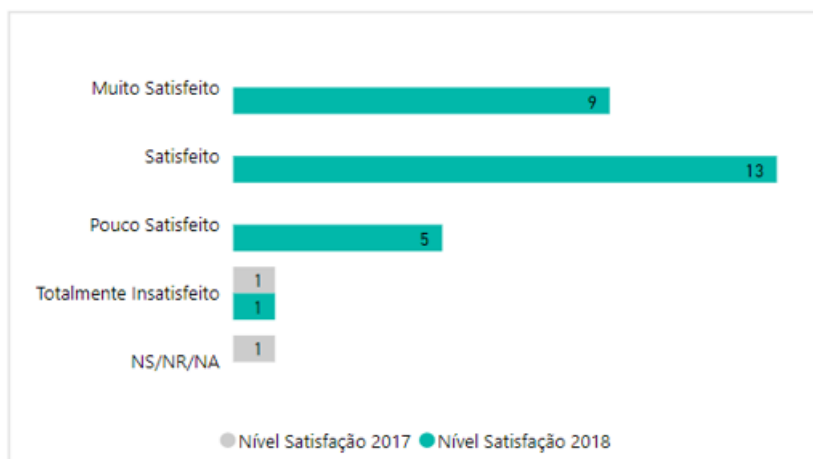


Gráfico 17 – Evolução do nível de satisfação por número de respondentes

O Gráfico 18 apresenta os resultados obtidos no âmbito do inquérito em 2017 e 2018. De referir que as dimensões analisadas nos dois anos referidos são iguais, não comprometendo assim a análise evolutiva.

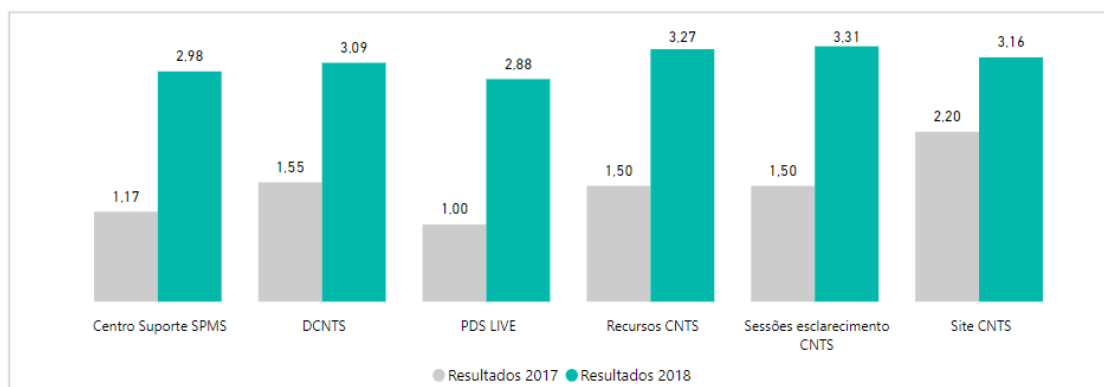


Gráfico 18 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas no âmbito do questionário

Sem prejuízo do enviesamento induzido pela baixa taxa de participação aos questionários aplicados em 2017, procedeu-se à análise da evolução dos resultados.

2.2 Evolução por variável

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

2.2.1 Evolução do Centro de Suporte SPMS

O Gráfico 19 mostra a variação ocorrida entre os anos em análise nos vários itens que constituem esta dimensão. De referir que para efeito de análise evolutiva apenas tivemos em consideração as dimensões analisadas em ambos os anos.

O aumento significativo do número de respostas obtidas face a 2017 refletiu-se no nível da satisfação das dimensões analisadas, sendo a a maior diferença verificada na *Rapidez de abertura e registo de pedidos*, conforme evidenciado no gráfico abaixo.

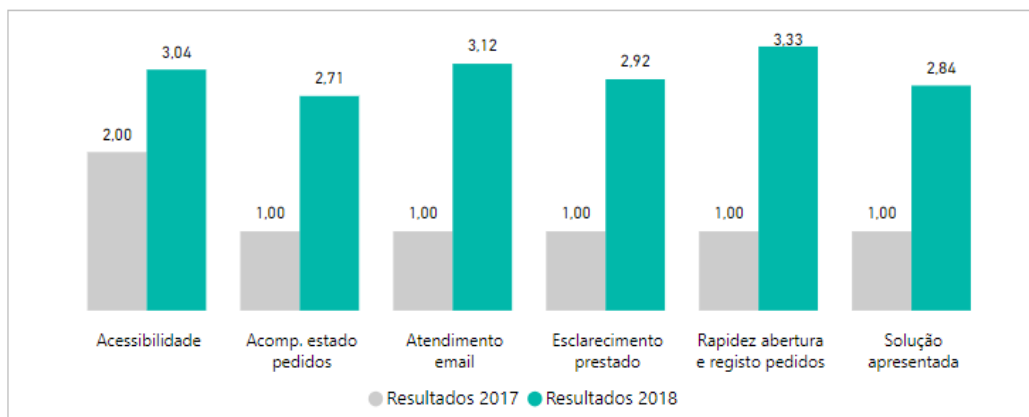


Gráfico 19 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas ao CS SPMS

2.2.2 Evolução do DCNTS

É possível observar no Gráfico 20 a variação positiva ocorrida em todas as dimensões que compõem este grupo de perguntas em análise. De referir que para efeito de análise evolutiva apenas tivemos em consideração as dimensões analisadas em ambos os anos.

Evidencia-se que o nível médio de satisfação com os *Benefícios para a Organização* foi o que teve maior evolução, sem prejuízo do enviesamento induzido pela baixa taxa de participação aos questionários aplicados em 2017.

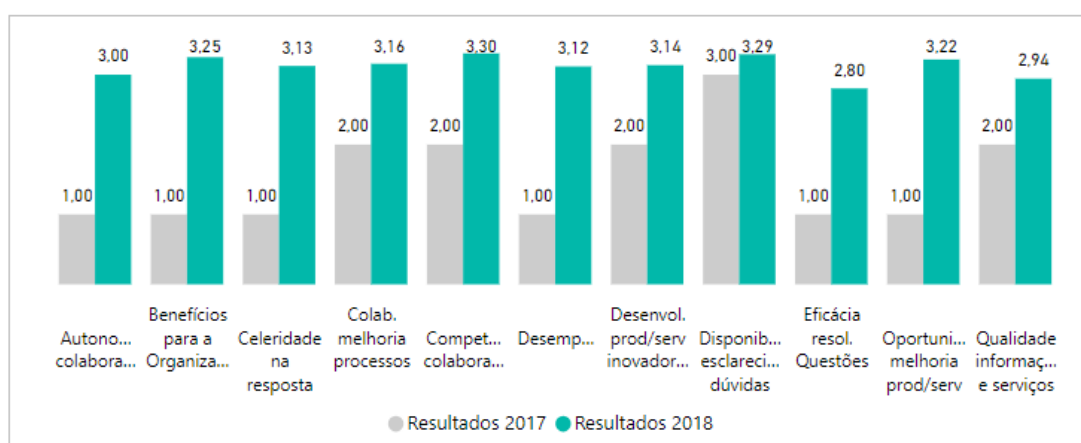


Gráfico 20 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas à DCNTS

2.2.3 Evolução do PDS Live

Do conjunto das áreas analisadas no âmbito do inquérito, esta é a que maior evolução obteve, ainda que a reduzida taxa de participação em 2017 possa conduzir a um enviesamento da evolução dos resultados obtidos.

Dos itens avaliados destaca-se a *Adequabilidade Funcional* como a dimensão que mais variou face a 2017.

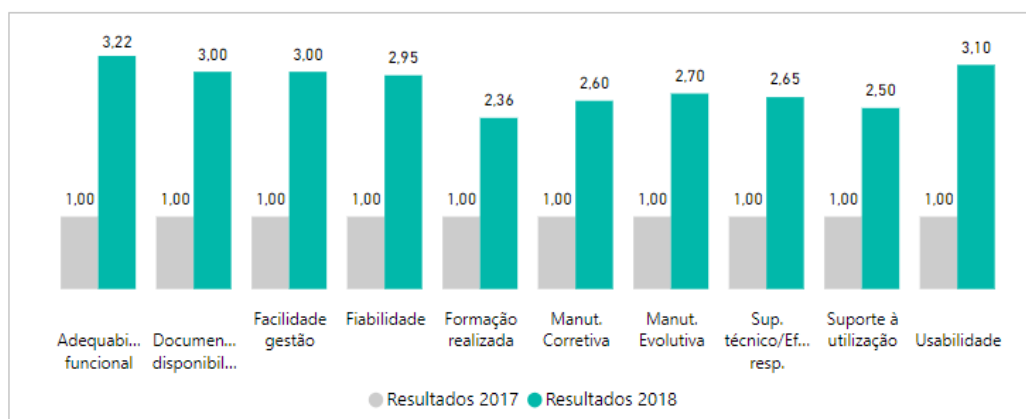


Gráfico 21 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativo ao PDS Live

2.2.4 Evolução do Recursos CNTS

Observa-se no Gráfico 22 a variação ocorrida entre os anos de 2017 e 2018, nos resultados das dimensões que compõem a dimensão *Recursos CNTS*. Sem prejuízo do enviesamento induzido pela baixa taxa de participação aos questionários aplicados referentes a 2017, procedeu-se à análise da evolução das diferentes dimensões, tendo sido a *Utilidade* e a *Disponibilidade* a que teve maior e menor evolução ao nível médio da satisfação respetivamente.

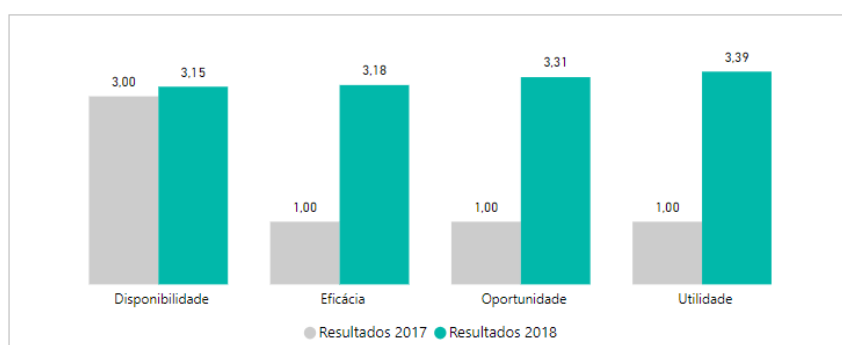


Gráfico 22 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas aos Recursos CNTS

2.2.5 Evolução do Sessões Esclarecimento CNTS

Tal como os restantes grupos de perguntas deste questionário, a avaliação das *Sessões de Esclarecimento da CNTS* foi respondida unicamente por um inquirido em 2017, o que conduz a um enviesamento dos resultados. Ainda assim procedeu-se à análise comparativa dos resultados, tendo sido verificado evoluções positivas em todas as dimensões analisadas, destacando-se a *Utilidade* como o item com maior evolução verificada.

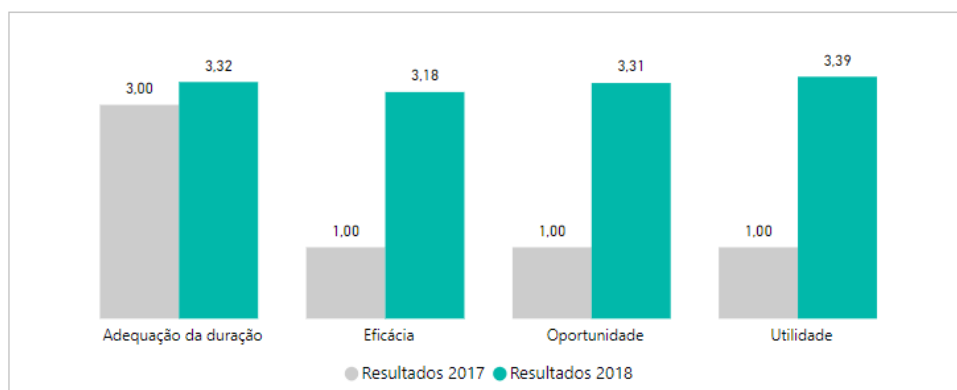


Gráfico 23 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas às Sessões de Esclarecimento CNTS

2.2.6 Evolução do Site

Observa-se no Gráfico 24 a variação ocorrida entre os anos de 2017 e 2018 nos resultados dos itens que compõem a dimensão do *Site CNTS*. Sem prejuízo do enviesamento induzido pela baixa taxa de participação no questionário aplicado referente aos serviços prestados em 2017, procedeu-se à análise da evolução das diferentes dimensões, tendo sido a *Utilidade* e a *Fiabilidade* os itens que tiveram maior e menor evolução ao nível da satisfação respetivamente.

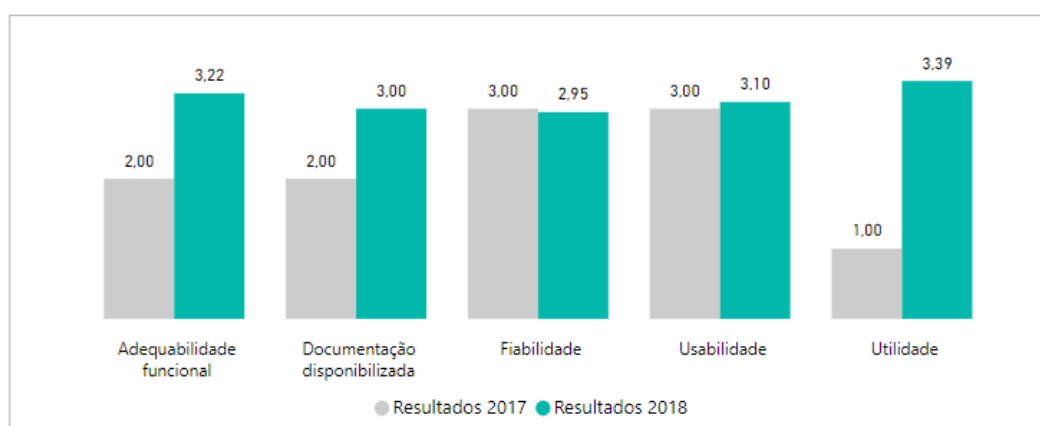


Gráfico 24 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas ao Site CNTS

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 do Centro Nacional de TeleSaúde da SPMS 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 112 destinatários, tendo sido obtida uma taxa de resposta de 25% (28 respostas).

Numa escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito), em termos médios, **a DCNTS obteve uma avaliação de 3,09**. Dos seis grupos de questões, contata-se que o grupo com melhor média de resultados nas respostas foi as *Sessões de Esclarecimento CNTS* com 3,31, sendo que em sentido oposto observou-se o *PDS Live* com 2,73, revelando ser o grupo gerador de menor satisfação.

É de salientar que relativamente ao desempenho da Direção no ciclo de gestão 2018, em média, cerca de **46,43%** das entidades inquiridas manifestou-se “*Satisfeito*” e **32,14%** “*Muito satisfeito*”. Desta forma, podemos afirmar que **78,57%** dos inquiridos se encontra com um bom nível de satisfação com os serviços prestados pela Direção do Centro Nacional de TeleSaúde da SPMS.

Da análise efetuada, pudemos constatar que a satisfação geral com a DCNTS aumentou de **1,43** (serviços prestados em 2017) para **3,09** (serviços prestados em 2018), tendo sido a *Utilidade das Sessões de Esclarecimento CNTS* a dimensão que registou a evolução mais expressiva e a dimensão *Fiabilidade do Site* a que teve um decréscimo no nível médio de satisfação, face aos resultados apurados relativos a 2017.

Como aspeto futuro a considerar, salientaríamos a necessidade de uma maior participação dos clientes externos da DCNTS 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 DCNTS, 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 – Direção do Centro Nacional de TeleSaúde

Avaliação da Satisfação - Centro Nacional de TeleSaúde

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas à forma como perceciona os serviços prestados pelo Centro Nacional de TeleSaúde, de modo a aferir o grau de satisfação com o mesmo. 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. E 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, 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 17 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.
- ☐ Direcção-Geral da Saúde
- ☐ Hospital Azeiteiro 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 - Direcção Regional da Saúde



1. Avaliação Global da Satisfação com a SPMS

De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação global com a 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Benefícios para a Organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Celeridade na resposta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Eficácia na resolução de questões/problemas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Qualidade da informação e serviços prestados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Utilidade da informação acessível online	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Cumprimento dos prazos acordados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Competência dos colaboradores que lidam com os serviços e produtos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Autonomia dos colaboradores para resolver problemas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Perceção de valor acrescentado gerado pela SPMS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Colaboração na melhoria dos processos da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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 Sistemas de Informação em Saúde e Aplicações

2.1. Por favor, diga-nos o seu grau de satisfação com a PDS LIVE, usando a seguinte escala de avaliação: 1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Fiabilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Adequabilidade funcional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Facilidade de gestão	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Manutenção corretiva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Manutenção evolutiva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Formação realizada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Documentação disponibilizada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Suporte à utilização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Suporte técnico/Eficácia da resposta na resolução de incidentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2.1.1. 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:

2.2. Por favor, diga-nos o seu grau de satisfação com os recursos disponibilizados pelo CNTS para apoio à implementação de iniciativas de tele saúde *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Utilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Eficácia	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Oportunidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Disponibilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2.2.1. 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:

5. Acompanhamento do estado dos pedidos

6. Esclarecimento prestado

7. Solução apresentada pelo Centro de Suporte

1

2

3

4

5

NS/NR/NA

2.4.1. 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:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

2.3. Por favor, diga-nos o seu grau de satisfação relativamente às sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS (reuniões mensais e participação de outros interlocutores como a ACSS, elementos das equipas da SPMS) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

1. Utilidade

2. Eficácia

3. Oportunidade

4. Adequação da duração

1

2

3

4

5

NS/NR/NA

2.3.1. 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:

2.4. Por favor, diga-nos o seu grau de satisfação com o Centro de Suporte - SPMS, em cada um dos parâmetros: *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

1. Acessibilidade do Centro de Suporte

2. Atendimento telefónico

3. Atendimento por email

4. Rapidez de abertura e registo de pedidos

1

2

3

4

5

NS/NR/NA

3. Avaliação Global da Satisfação com o Centro Nacional de Telesaúde

3.1. Por favor, diga-nos o seu grau de satisfação global com o Centro Nacional de Telessaúde (DCNTS), 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 DCNTS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Benefícios para a Organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Celeridade na resposta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Eficácia na resolução de questões/problemas pelo email onts@spms.min-saude.pt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Qualidade da informação e serviços prestados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Autonomia dos colaboradores para resolver problemas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços inovadores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Colaboração na melhoria dos processos da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3.1.1. 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:

3.2. Por favor, diga-nos o seu grau de satisfação com o site www.cnts.min-saude.pt, relativamente a cada um dos parâmetros: *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Usabilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Fiabilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Adequabilidade funcional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Documentação disponibilizada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Utilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3.2.1. 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 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:

5. Comentários/Sugestões relativamente ao Centro Nacional de TeleSaúde

Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à DCNTS, identificando as oportunidades de melhoria, sugestões e elogios que considere oportunos e subjacentes às atividades e iniciativas desenvolvidas pela DCNTS.

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 – Direção do Centro Nacional de TeleSaúde

INSTITUIÇÕES	
ACES ALENTEJO CENTRAL	CH BAIXO VOUGA
ACES ALGARVE I - CENTRAL	CH BARREIRO - MONTIJO
ACES ALGARVE II - BARLAVENTO	CH COVA DA BEIRA
ACES ALGARVE III - SOTAVENTO	CH ENTRE DOURO E VOUGA
ACES ALTO AVE	CH LEIRIA
ACES AMADORA	CH LISBOA CENTRAL
ACES ARCO RIBEIRINHO	CH LISBOA OCIDENTAL
ACES ARRÁBIDA	CH MÉDIO AVE
ACES BAIXO MONDEGO	CH MÉDIO TEJO
ACES BAIXO VOUGA	CH OESTE
ACES CÁVADO I - BRAGA	CH PORTO
ACES CÁVADO II - GERÊS CABREIRA	CH PÓVOA DO VARZIM / VILA DO CONDE
ACES CÁVADO III - BARCELOS/ESPOSENDE	CH PSIQUIÁTRICO DE LISBOA
ACES COVA DA BEIRA	CH S. JOÃO
ACES DÃO - LAFÕES	CH SETÚBAL
ACES DOURO I - MARÃO E DOURO NORTE	CH TÂMEGA E SOUSA
ACES DOURO II - DOURO SUL	CH TONDELA - VISEU
ACES ENTRE DOURO E VOUGA I - FEIRA/AROUCA	CH TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO
ACES ENTRE DOURO E VOUGA II - AVEIRO NORTE	CH UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA
ACES ESTUÁRIO DO TEJO	CH UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE
ACES GRANDE PORTO I - SANTO TIRSO / TROFA	CH VILA NOVA DE GAIA / ESPINHO
ACES GRANDE PORTO II - GONDOMAR	CMR ROVISCO PAIS
ACES GRANDE PORTO III - MAIA/VALONGO	DGRSP
ACES GRANDE PORTO IV - PÓVOA DO VARZIM / VILA DO CONDE	DGS
ACES GRANDE PORTO V - OCIDENTAL	FRAUNHOFER
ACES GRANDE PORTO VI - ORIENTAL	H BEATRIZ ÂNGELO
ACES GRANDE PORTO VII - GAIA	H CASCAIS
ACES GRANDE PORTO VIII - ESPINHO/GAIA	H DISTRITAL DE SANTARÉM
ACES LEZÍRIA	H DISTRITAL FIGUEIRA DA FOZ
ACES LISBOA CENTRAL	H DR. FRANCISCO ZAGALO (OVAR)
ACES LISBOA NORTE	H ESPÍRITO SANTO DE ÉVORA
ACES LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS	H FERNANDO DA FONSECA (AMADORA)
ACES LOURES / ODIVELAS	H GARCIA DE ORTA
ACES OESTE NORTE	H MAGALHÃES LEMOS
ACES OESTE SUL	H SANTA MARIA MAIOR (BARCELOS)
ACES PINHAL INTERIOR NORTE	H SENHORA DA OLIVEIRA (GUIMARÃES)
ACES PINHAL LITORAL	H VILA FRANCA DE XIRA
ACES PORTO ORIENTAL	INSTITUTO DE OFTALMOLOGIA DR. GAMA PINTO
ACES TÂMEGA I - BAIXO TÂMEGA	IPO COIMBRA
ACES TÂMEGA II - VALE DO SOUSA SUL	IPO PORTO
ACES TÂMEGA III - VALE DO SOUSA NORTE	IPST
ACSS	ULS ALTO MINHO
ARS ALENTEJO	ULS BAIXO ALENTEJO
ARS ALGARVE	ULS CASTELO BRANCO
ARS CENTRO	ULS GUARDA - CSH
ARS LVT	ULS GUARDA - CSP
ARS NORTE	ULS LITORAL ALENTEJANO
CH BAIXO VOUGA	ULS MATOSINHOS
CH BARREIRO - MONTIJO	ULS NORDESTE
CH COVA DA BEIRA	ULS NORTE ALENTEJANO
CH ENTRE DOURO E VOUGA	UNIVERSIDADE DE ÉVORA