



ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	4
INTRODUÇÃO	5
METODOLOGIA.....	6
RESULTADOS.....	8
1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A DIREÇÃO DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS DA SPMS.....	8
2. EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A DCRP ENTRE 2017 E 2018	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
ANEXOS	21
ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO – DCRP	22
ANEXO II - CLIENTES/CONTACTOS – DIREÇÃO DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS.....	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 ENTRE OS ANOS DE 2017 E 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 DCRP	9
GRÁFICO 4 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A CRIAÇÃO DE SITE PARA A INSTITUIÇÃO.....	9
GRÁFICO 5 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM A CRIAÇÃO DE SITE PARA A INSTITUIÇÃO.....	10
GRÁFICO 6 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS	10
GRÁFICO 7 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM A RELATIVO AOS EVENTOS.....	10
GRÁFICO 8 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A NEWSLETTER.....	11
GRÁFICO 9 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM A NEWSLETTER	11
GRÁFICO 10 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O PORTAL DO SNS.....	11
GRÁFICO 11 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM O PORTAL DO SNS.....	12
GRÁFICO 12 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A PRODUÇÃO DE MATERIAL GRÁFICO.....	12
GRÁFICO 13 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM A PRODUÇÃO DE MATERIAL GRÁFICO	13



GRÁFICO 14 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A PRESENÇA DA SPMS NAS REDES SOCIAIS	13
GRÁFICO 15 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO COM A PRESENÇA DA SPMS NAS REDES SOCIAIS	13
GRÁFICO 16 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCRP	15
GRÁFICO 17 - EVOLUÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS	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 SITE.....	17
GRÁFICO 20 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS AOS EVENTOS	17
GRÁFICO 21 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS ÀS NEWSLETTERS.....	18
GRÁFICO 22 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS AO PORTAL DO SNS.....	18
GRÁFICO 23 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS À PRODUÇÃO DE MATERIAL GRÁFICO	19
GRÁFICO 24 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS RELATIVAS AOS EVENTOS	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 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 o Portal do SNS;
3. Satisfação com o site da instituição criado pela SPMS;
4. Satisfação com as newsletters criadas pela SPMS;
5. Satisfação com eventos organizados pela SPMS;
6. Satisfação com o desenvolvimento e produção de material gráfico;
7. Satisfação com a presença nas redes sociais;

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 DCRP, foram enviados 169 emails solicitando a colaboração aos grupos de clientes (Cf. Anexo II) abaixo indicados:

-  Administrações Regionais de Saúde;
-  Agrupamentos Centros de Saúde;

-  Centros Hospitalares;
-  Hospitais;
-  Institutos;
-  Unidades Locais de Saúde;
-  Outras Instituições Públicas;

Das respostas obtidas registaram-se 154 respostas válidas, que corresponde a uma taxa de 91,12%, conforme tabela abaixo:

DIREÇÃO	E-MAILS ENVIADOS (INSTITUIÇÕES)	N.º RESPOSTAS OBTIDAS	% RESPOSTAS
DIREÇÃO DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS	169	154	91,12%

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 COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS 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 de Comunicação e Relações Públicas da SPMS, verificou-se que as entidades externas revelam um nível médio de satisfação global de 3,05.

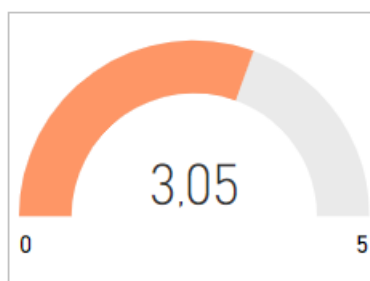


Gráfico 1 - Média de satisfação global

Do total de 154 respostas obtidas, podemos constatar que maioria dos inquiridos (representativo de 54,55%) refere estar “Satisfeito” com a Direção, cerca de 21,43% dos inquiridos manifestou-se “*Muito Satisfeito*” e apenas 1,95% se manifestou “*Totalmente Satisfeito*”. Desta forma, podemos afirmar que 23,38% dos inquiridos manifestou uma satisfação elevada com os serviços prestados pela Direção de Comunicação e Relações Públicas.

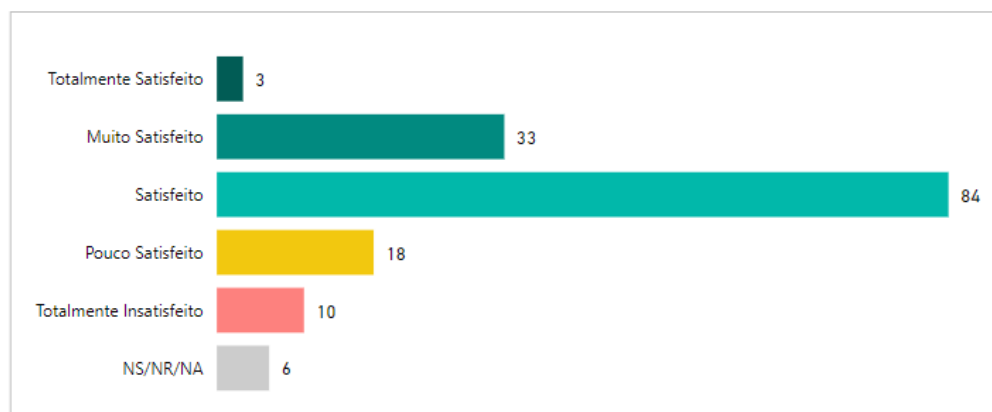


Gráfico 2 - Nível de satisfação por número de respondentes

Das 6 áreas de análise do questionário, o grupo com maior grau de satisfação (3,13) é respeitante ao *Desenvolvimento e Produção de Materiais Gráficos* e o mais baixo (2,90), é relativo ao *Site da Intuição criado pela SPMS*.

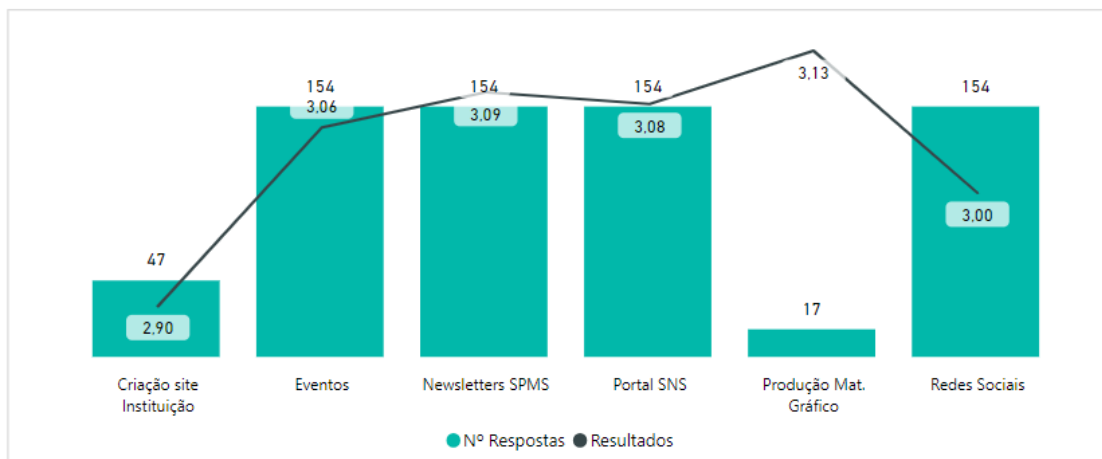


Gráfico 3 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário da DCRP

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 Criação Site para a Instituição

Das seis áreas de análise do questionário, esta é que teve o menor grau de satisfação, tendo obtido uma média global de 2,90.

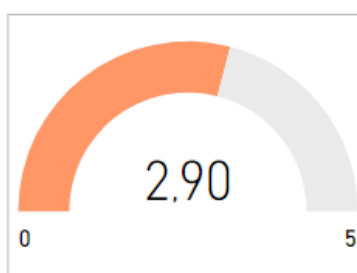


Gráfico 4 - Média de satisfação com a criação de site para a Instituição

Analisando as dimensões que compõem este grupo de perguntas em detalhe, verifica-se que a *Acessibilidade* e *Fiabilidade* (3,00) são as dimensões onde se manifesta uma maior satisfação, enquanto o *Velocidade de Navegação*, onde se regista a menor pontuação (2,72), sendo esta a dimensão com menor grau de satisfação do total de perguntas.

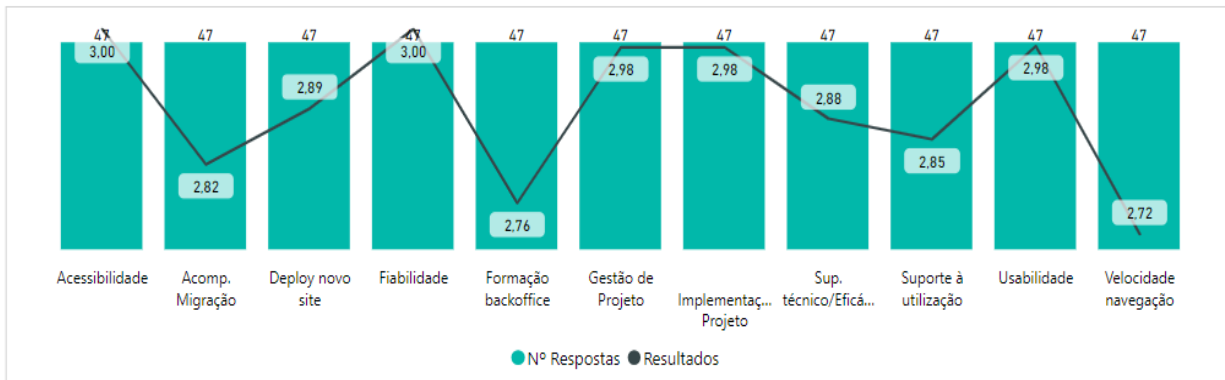


Gráfico 5 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com a criação de site para a instituição

1.2.2 Eventos

A média global de satisfação com este grupo de perguntas é de 3,06, conforme ilustra o gráfico seguinte.

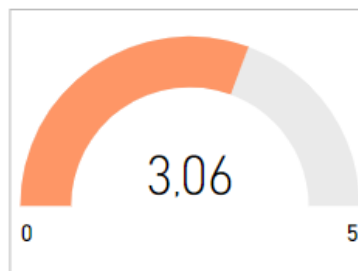


Gráfico 6 - Média de satisfação com os Eventos

Destacam-se na avaliação efetuada pelos respondentes a este grupo de questões a *Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço*, que obteve a maior pontuação (3,12), e a *Divulgação de eventos*, como a dimensão com menor satisfação (2,98).

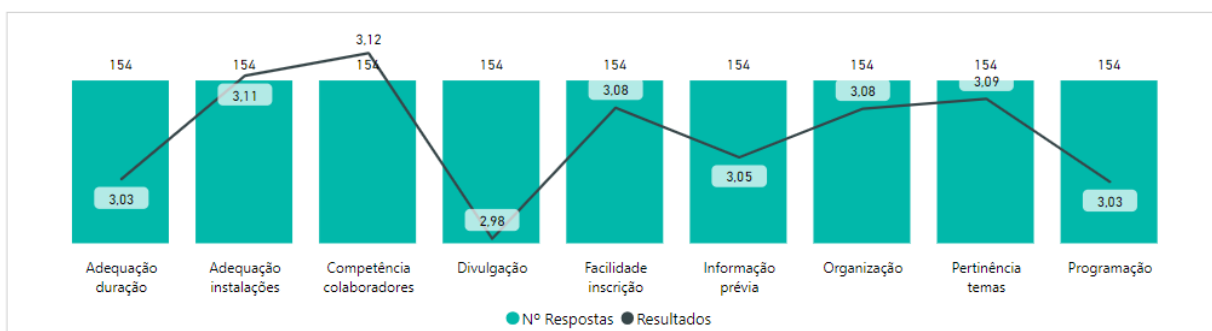


Gráfico 7 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com a relativo aos Eventos

1.2.3 Newsletter

Tal como no ano transato, este foi o segundo grupo de perguntas mais pontuado na média global, tendo obtido uma avaliação de 3,09, conforme o gráfico seguinte.

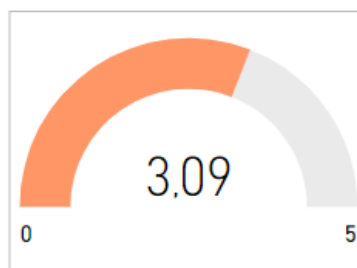


Gráfico 8 - Média de satisfação com a Newsletter

Regista-se com o maior nível médio de satisfação a dimensão *Clareza da informação* (3,13) e, com menor pontuação, a dimensão *Pertinência dos artigos* (3,05).

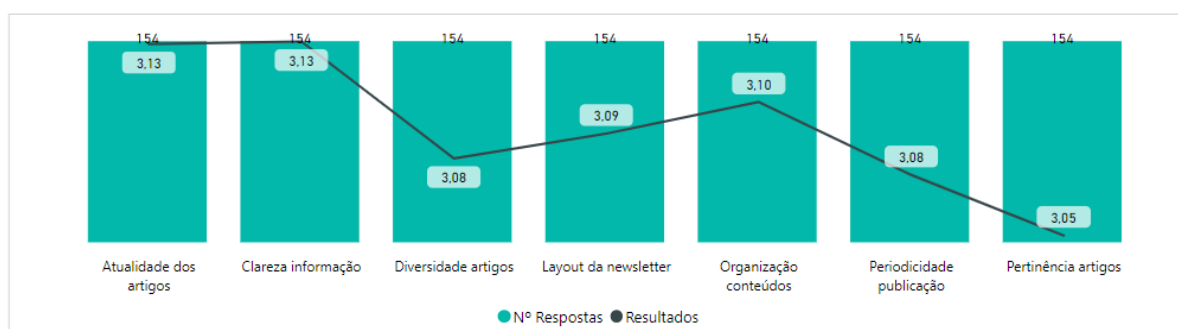


Gráfico 9 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com a Newsletter

1.2.4 Portal do SNS

No âmbito do grupo de questões sobre o Portal do SNS, verificamos uma satisfação positiva por parte dos respondentes, com uma média de grau de satisfação de 3,08.

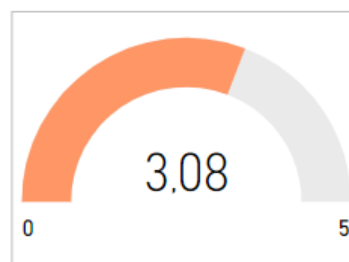


Gráfico 10 - Média de satisfação com o Portal do SNS

A dimensão melhor avaliada diz respeito à *Acessibilidade* (3,27), enquanto a *Velocidade de navegação* regista o menor grau de satisfação (2,86).

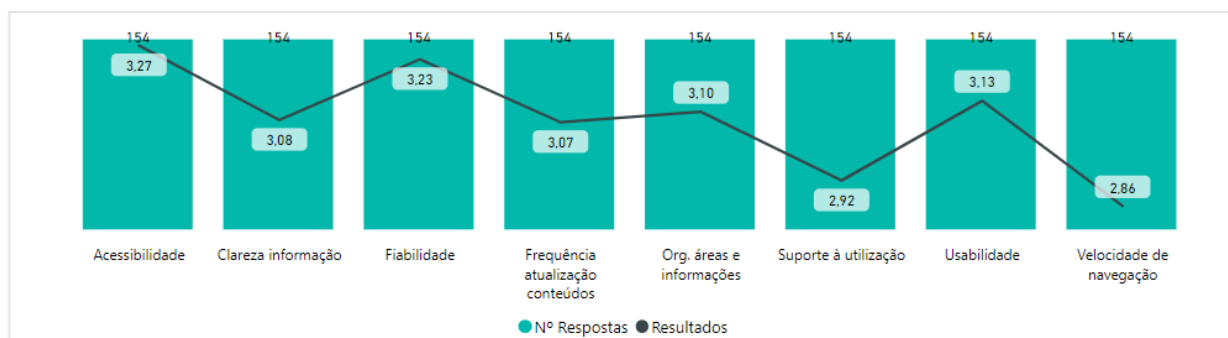


Gráfico 11 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com o Portal do SNS

1.2.5 Produção de material gráfico

Este grupo de questões foi o que, no cômputo global do questionário, obteve uma menor média de satisfação tendo como classificação de 3,13.

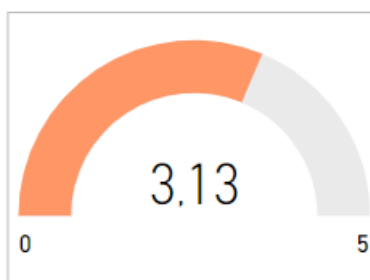


Gráfico 12 - Média de satisfação com a Produção de material gráfico

Pela análise do gráfico, por dimensão avaliada, verifica-se que a *Desenvolvimento e produção de panfletos* foi o item melhor avaliado (3,36), tendo sido os *Desenvolvimento de imagem corporativa*, *Desenvolvimento de branding para viaturas* e *Desenvolvimento de Banners para websites*, os itens com menor avaliação média (ambas com 3,00).

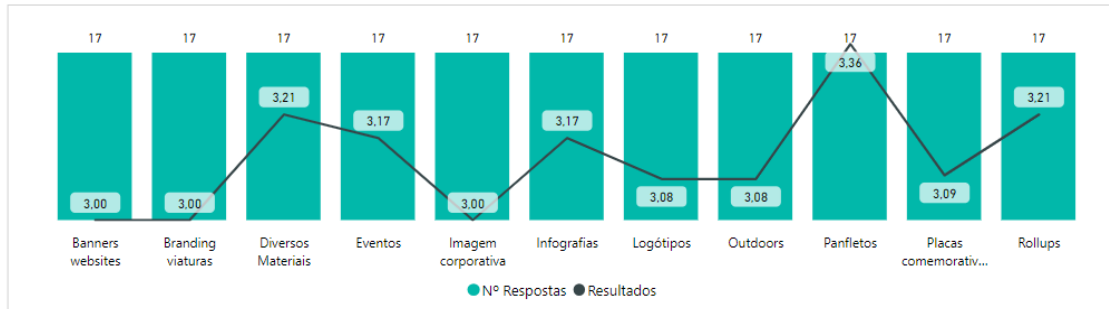


Gráfico 13 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com a Produção de material gráfico

1.2.6 Presença da SPMS nas Redes Sociais

Relativamente à avaliação do grupo de perguntas sobre a *Presença da SPMS nas Redes Sociais*, e através do gráfico que seguidamente se apresenta, podemos afirmar que globalmente os respondentes apresentaram manifestaram uma média de satisfação de 3.

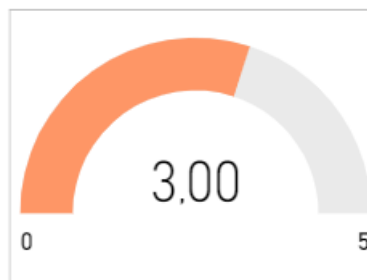


Gráfico 14 - Média de satisfação com a Presença da SPMS nas Redes Sociais

Das sete dimensões avaliadas, resultaram com melhor avaliação a *Promoção de boas práticas (3,08)*, enquanto que a *Periodicidade de publicação (2,95)* regista o menor grau de satisfação.

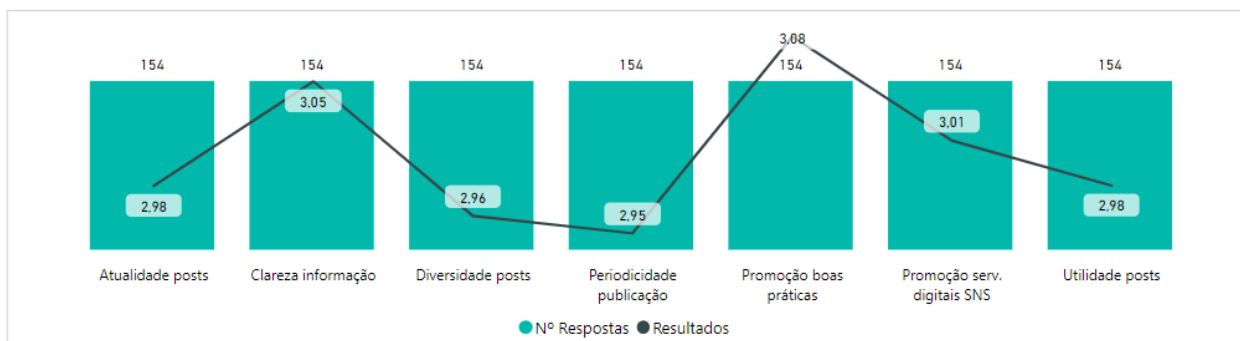













Gráfico 15 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário com a Presença da SPMS nas Redes Sociais

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

-  Portal SNS - “Indisponibilidade do sistema frequente (PEM, RSE, Exames sem Papel). Excesso de Clicks e validações “;
-  Portal SNS - “O melhor - transparência da informação “;
-  Site criado pela SPMS - “Tem existido problemas recorrentes com a velocidade de navegação e acesso a alguns conteúdos “;
-  Newsletters - “A newsletter não traz informação válida para o colaborador “;
-  Eventos - “Tentar realizar reuniões no Porto para o pessoal do Norte, afim de evitar deslocações longas e dispendiosas a Lisboa, ou por vídeo conferência”;
-  Eventos - “divulgação com tempo insuficiente para pedir dispensa de serviço “;

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

-  “Gostava que existissem mais formações para desempenhar melhor as nossas funções no dia a dia, e dar uma resposta mais rápida e eficaz “;
-  “Maior divulgação nos cuidados de saúde primários e mais proximidade”
-  “Gostaria que a informação na minha área fosse mais atualizada”;
-  “Pouca divulgação dos eventos realizados a Norte do país”;
-  “A possibilidade de ter um módulo de gestão bibliográfica”;

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

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

Tendo em conta a tabela abaixo, evidencia-se a taxa de participação no questionário relativo aos serviços prestados em 2018 de 91.12%. Ainda assim, evidencia-se um decréscimo da taxa de resposta face a 2017 devido ao facto de os destinatários do questionário terem difundido em 2017 o mesmo dentro da sua Instituição, obtendo-se, por isso, um número de resposta superior ao expectável.

ÁREAS DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS	2017	2018
Nº DE QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS	120	169
Nº DE QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS	344	154
TAXA DE RESPOSTA	286,67%	91,12%

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

2.1 Evolução Global

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

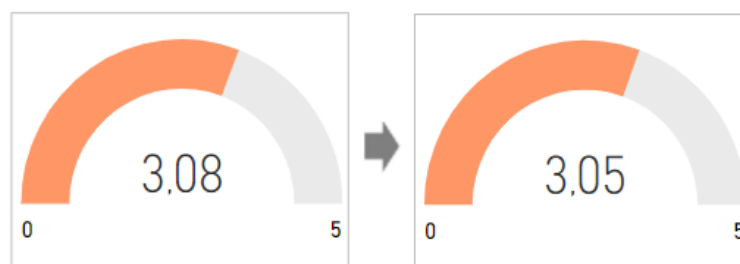


Gráfico 16 - Evolução da média de satisfação com a DCRP

De acordo com o gráfico acima apresentado, verifica-se que o nível de satisfação diminuiu face aos resultados apurados em 2017, tendo havido uma redução do número de inquiridos que se encontram “Muito Satisfeito”. Adicionalmente o número de inquiridos que se encontram “Totalmente Insatisfeito” aumentou em 2018.

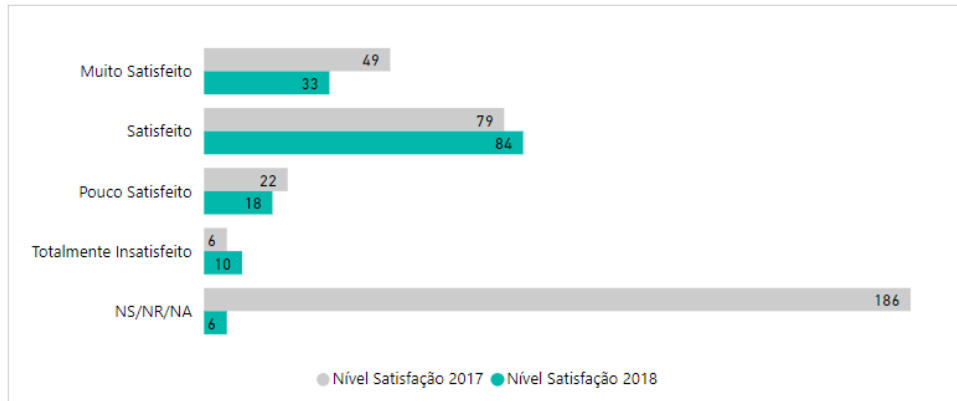


Gráfico 17 - Evolução do nível de satisfação dos Inquiridos

O gráfico acima representado mostra a evolução positiva entre 2017 e 2018 de todas as dimensões em análise, com exceção da satisfação com a *Newsletter* e *Portal SNS* que apresentam um decréscimo no nível médio de satisfação. De referir que as dimensões analisadas são as mesmas quer em 2017 quer em 2018, não comprometendo a análise evolutiva.

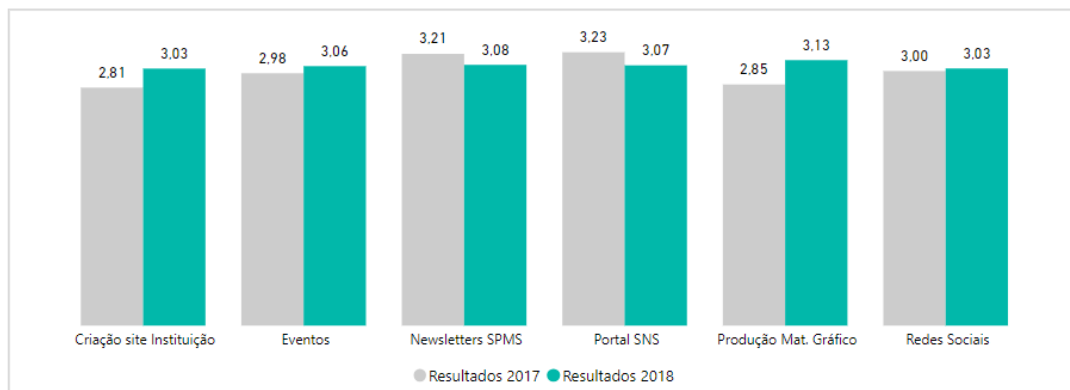


Gráfico 18 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas no âmbito do questionário

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 Criação Site para a Instituição

No Gráfico 19 verifica-se que as variações dos resultados das dimensões que compõem este grupo de perguntas em análise são globalmente positivas, tendo sido a *Deploy do novo site* a dimensão com maior evolução. Por seu lado, a dimensão *Usabilidade* foi a dimensão com menor taxa de evolução.

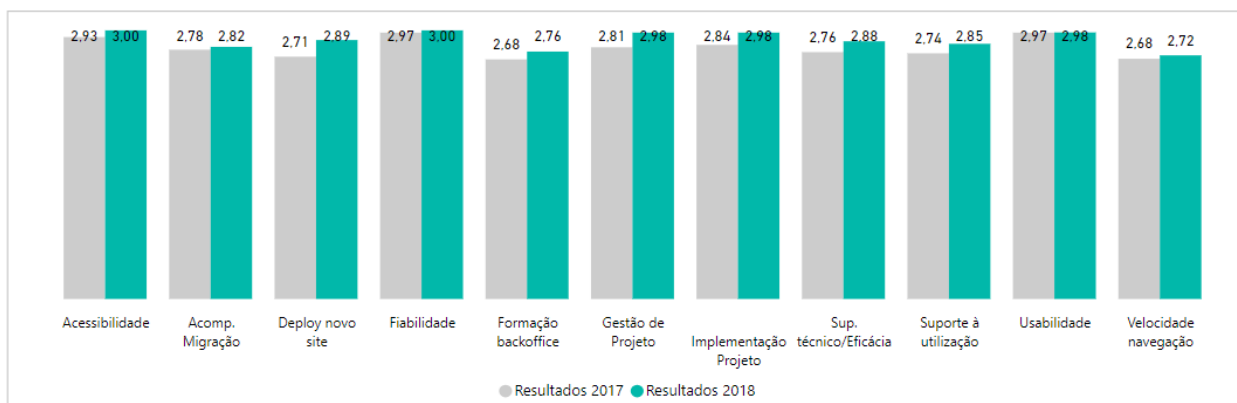


Gráfico 19 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas ao Site

2.2.2 Eventos

O Gráfico 20 evidencia que, entre os anos em análise, a satisfação com os eventos organizados pela SPMS regista variações positivas em todas as dimensões em análise, sendo a *Adequação das instalações* a dimensão que apresenta melhor progresso face a 2017. A dimensão relativa a *Programação do evento* tem um comportamento oposto, mantendo praticamente inalterado os valores médios verificados em 2017.

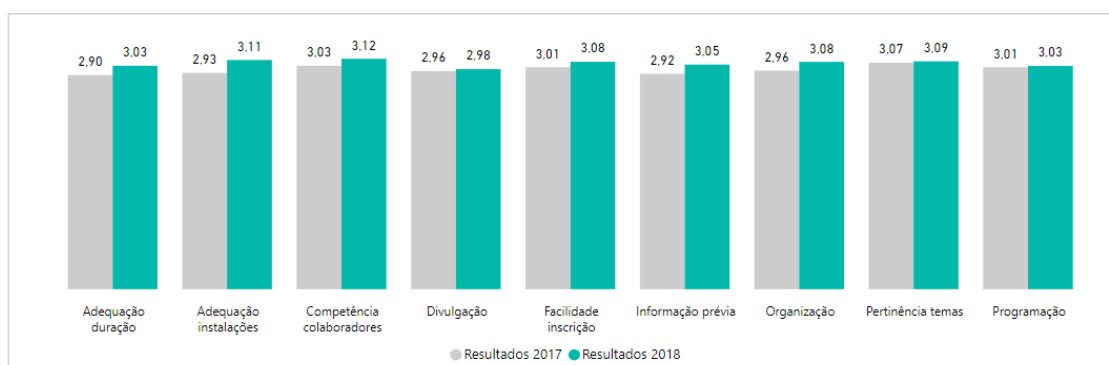


Gráfico 20 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas aos Eventos

2.2.3 Newsletter

Conforme observado anteriormente, em 2018 as Newsletter criadas pela SPMS obtiveram um grau de satisfação inferior relativamente aos resultados obtidos em 2017. Este facto também é extensível ao conjunto de dimensões que compõe este grupo de perguntas.

Dos itens avaliados destaca-se com maior decréscimo no nível de satisfação a *Clareza da Informação* face a 2017.

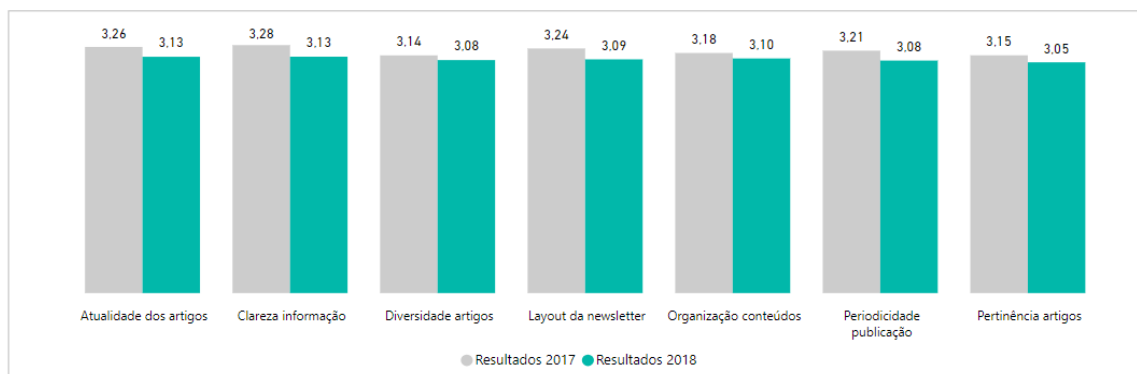


Gráfico 21 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas às Newsletters

2.2.4 Portal do SNS

Conforme observado no Gráfico 22 acima exposto, também esta área de avaliação e respetivas dimensões não evoluíram positivamente conforme expectável. Dos resultados obtidos evidencia-se a *Fiabilidade* e *Usabilidade* como as dimensões que maior descréscimo tiveram no seu grau de satisfação.

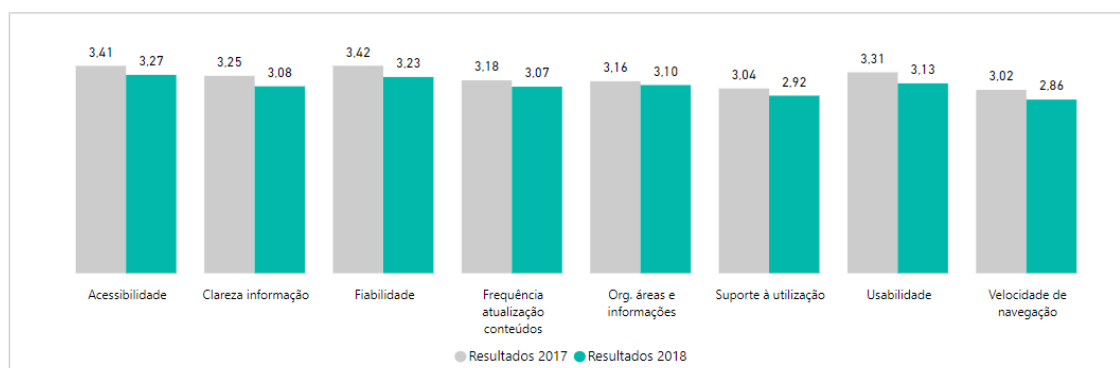


Gráfico 22 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas ao Portal do SNS

2.2.5 Produção de material gráfico

Do conjunto das áreas analisadas no âmbito do inquérito, esta é a que maior evolução obteve entre os anos de 2017 e 2018.

Na análise efetuada às dimensões que compõem este grupo de questões, verifica-se que as variações são globalmente positivas destacando-se cinco das onze dimensões analisadas. Importa realçar a melhoria significativa do resultado relativo à dimensão *Rollups*, A menor valorização média é registada na *Imagem Corporativa* de valor apercebido.

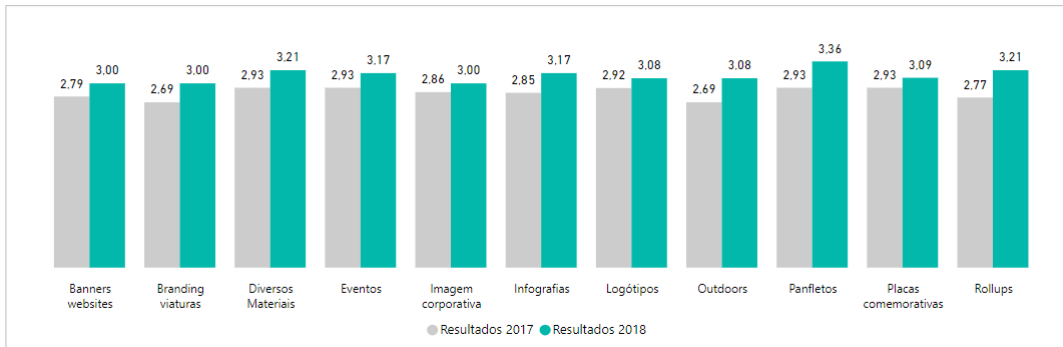


Gráfico 23 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas à Produção de material gráfico

2.2.6 Redes Sociais

No cômputo geral a satisfação com a presença nas Redes Sociais obteve uma evolução positiva, face os valores médios verificados em 2017, conforme observado no Gráfico 24 abaixo exposto. Das sete dimensões avaliadas neste grupo de questões, a *Periodicidade de publicação* foi a que obteve a menor média de satisfação face a 2017.

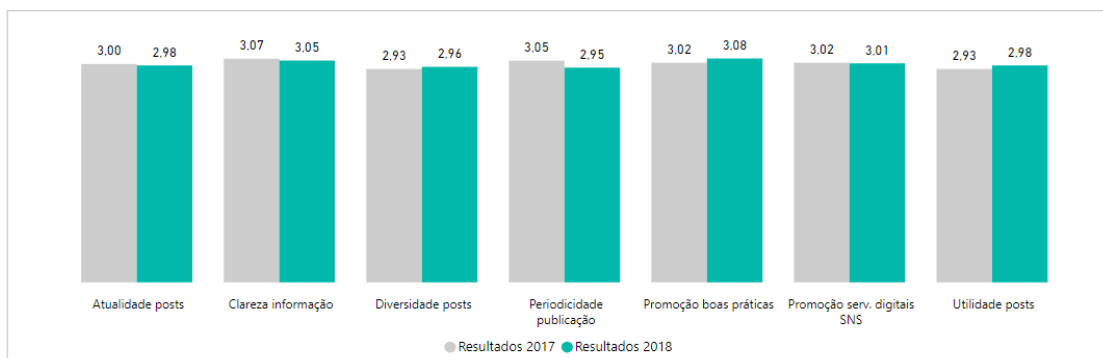


Gráfico 24 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas relativas aos Eventos

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 Comunicação e Relações Públicas em 2018, 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 169 destinatários, tendo sido obtida uma taxa de resposta de 91,12% (154 respostas).

Numa escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito), em termos médios, **a DCRP obteve uma avaliação de 3,05**. Dos seis grupos de questões, contata-se que o grupo com melhor média de resultados nas respostas foi o *Desenvolvimento e Produção de Materiais Gráficos* com 3,13, sendo que em sentido oposto observou-se o *Site da Intuição criado pela SPMS* com 2,90, revelando ser o grupo gerador de menor satisfação.

É de salientar que relativamente ao desempenho da Direção no ciclo de gestão 2018, cerca de **1,95%** das entidades inquiridas manifestou-se *“Totalmente Satisfeito”* e **21,43%** *“Muito satisfeito”*.

Em termos comparativos, verificou-se uma redução do grau de satisfação com a DCRP de **3,08** em 2017 para **3,05** em 2018, tendo sido a dimensão *Desenvolvimento e produção de Rollups* a dimensão que registou a maior evolução, e a dimensão *Velocidade de navegação do Site* a que apresentou um decréscimo do nível médio de satisfação face a 2017.

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

Avaliação da Satisfação – Direção de Comunicação e Relações Públicas da SPMS

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas à forma como percecionamos os serviços prestados pela Direção de Comunicação e Relações Públicas da SPMS, 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 21 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 Aroeis/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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Disponibilidade 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 o Portal do SNS

2.1. Diga-nos, por favor, qual o seu grau de satisfação com o Portal do SNS, utilizando 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. Acessibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Usabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Fiabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Velocidade de navegação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Organização das áreas e suas informações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Clareza da informação apresentada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Frequência de atualização de conteúdos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Suporte à utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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, formule os seus comentários/sugestões relativamente ao Portal do SNS, identificando as oportunidades de melhoria, sugestões e elogios que considere oportunos.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



3. Avaliação Global da Satisfação com o Site da Instituição criado pela SPMS

O site da sua instituição foi desenvolvido pela SPMS? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
 Não

3.1. De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação com o site da instituição criado pela 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 *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:
(GANARX == "Y")

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Gestão de Projeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Implementação do Projeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Acompanhamento na migração de conteúdos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Deploy do novo site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Formação na utilização do backoffice	<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. Suporte técnico/Eficácia na resolução de incidentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Acessibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Usabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Fiabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Velocidade de navegação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

(GANARX == "Y")

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

3.2. Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente ao Site, identificando as oportunidades de melhoria, sugestões e elogios que considere oportunos.

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for na pergunta 8 [Q8] (3.1. De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação com o site da instituição criado pela 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 (1. Gestão de Projeto))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



4. Avaliação Global da Satisfação com as Newsletters criadas pela SPMS

Diga-nos, por favor, qual o seu grau de satisfação com as Newsletters criadas pela SPMS, utilizando 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. Atualidade dos artigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Diversidade dos artigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Pertinência dos artigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Organização de conteúdos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Layout da newsletter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Clareza da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Periodicidade de publicação	<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:

5. Avaliação global da satisfação com os eventos organizados pela SPMS

Diga-nos, por favor, qual o seu grau de satisfação com os eventos realizados pela SPMS, utilizando 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. Divulgação do evento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Programação do evento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Organização do evento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Pertinência dos temas abordados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Facilidade de inscrição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Informação prévia detalhada sobre o programa do evento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Adequação das instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Adequação da duração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 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"/>

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:



6. Avaliação Global da Satisfação com o Desenvolvimento e Produção de Materiais Gráficos

A SPMS já desenvolveu e produziu material gráfico para a sua instituição? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
 Não

Diga-nos, por favor, qual o seu grau de satisfação com o desenvolvimento e produção de materiais gráficos, utilizando 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 *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:
(**Q6.NAOK** == "Y")

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Desenvolvimento de imagens gráficas para identidade de eventos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Desenvolvimento de imagens gráficas para diversos materiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Desenvolvimento de branding para viaturas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Desenvolvimento de imagem corporativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Desenvolvimento de imagens gráficas para placas comemorativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Desenvolvimento de imagens outdoors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Desenvolvimento de Banners para websites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Desenvolvimento de infografias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Desenvolvimento e produção de Rollups	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Desenvolvimento e produção de panfletos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Criação de logótipos	<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.

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:
(**Q6.NAOK** == "Y")

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



Anexo II - Clientes/Contactos – Direção de Comunicação e Relações Públicas

SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE
GABINETE MINISTRO DA SAÚDE
SECRETÁRIO DE ESTADO ADJUNTO E DA SAÚDE
SECRETÁRIA DE ESTADO DA SAÚDE
ADMINISTRAÇÃO DIRETA DO ESTADO
SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE
IGAS INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES EM SAÚDE
SECRETARIADO IGAS
DGS DIREÇÃO-GERAL DA SAÚDE
SICAD SERVIÇO DE INTERVENÇÃO NOS COMPORTAMENTOS ADITIVOS E NAS DEPENDÊNCIAS, I. P
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA DO ESTADO
ADSE INSTITUTO DE PROTEÇÃO E ASSISTÊNCIA NA DOENÇA, IP
ACSS ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE, I. P
INFARMED AUTORIDADE NACIONAL DO MEDICAMENTO E PRODUTOS DE SAÚDE, I. P
INEM INSTITUTO NACIONAL DE EMERGÊNCIA MÉDICA, I.P.
IPST INSTITUTO PORTUGUÊS DO SANGUE E TRANSPLANTAÇÃO, I. P
INSA INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE DR. RICARDO JORGE, IP
ARS NORTE ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE
ARS CENTRO ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO
ARS LVT ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO
ARS ALENTEJO ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALENTEJO
ARS ALGARVE ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE - SETOR PÚBLICO EMPRESARIAL
CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE
CENTRO HOSPITALAR COVA DA BEIRA, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE ENTRE DOURO E VOUGA, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA NORTE, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO BAIXO VOUGA, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO AVE, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO PORTO, EPE
CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE
CENTRO HOSPITALAR LEIRIA, EPE
CENTRO HOSPITALAR LISBOA CENTRAL, EPE
CENTRO HOSPITALAR MÉDIO TEJO, EPE
CENTRO HOSPITALAR PÓVOA DE VARZIM/VILA DO CONDE, EPE
CENTRO HOSPITALAR TÂMÉGA E SOUSA, EPE
CENTRO HOSPITALAR TONDELA VISEU, EPE
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE
HOSPITAL DA SENHORA DA OLIVEIRA GUIMARÃES, EPE
HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE
HOSPITAL DE SANTARÉM, EPE
HOSPITAL DISTRITAL FIGUEIRA DA FOZ, EPE
HOSPITAL ESPÍRITO SANTO, EPE – ÉVORA
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE
HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE
HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR, EPE – BARCELOS
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL (IPO), EPE
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE LISBOA FRANCISCO GENTIL (IPO)
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL (IPO), 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
CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE
CENTRO HOSPITALAR COVA DA BEIRA, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE ENTRE DOURO E VOUGA, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA NORTE, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, EPE
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO BAIXO VOUGA, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO AVE, EPE
CENTRO HOSPITALAR DO PORTO, EPE
CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE
CENTRO HOSPITALAR LEIRIA, EPE
CENTRO HOSPITALAR LISBOA CENTRAL, EPE
CENTRO HOSPITALAR MÉDIO TEJO, EPE
CENTRO HOSPITALAR PÓVOA DE VARZIM/VILA DO CONDE, EPE
CENTRO HOSPITALAR TÂMEGA E SOUSA, EPE
CENTRO HOSPITALAR TONDELA VISEU, EPE
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE
HOSPITAL DA SENHORA DA OLIVEIRA GUIMARÃES, EPE
HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE
HOSPITAL DE SANTARÉM, EPE
HOSPITAL DISTRITAL FIGUEIRA DA FOZ, EPE
HOSPITAL ESPÍRITO SANTO, EPE – ÉVORA
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE
HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE
HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR, EPE – BARCELOS
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL (IPO), EPE
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE LISBOA FRANCISCO GENTIL (IPO)
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL (IPO), 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
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE - SETOR PÚBLICO ADMINISTRATIVO
CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO – ROVISCO PAIS
CENTRO DE MEDICINA FÍSICA DE REABILITAÇÃO DO SUL – SÃO BRÁS DE ALPORTEL
CENTRO HOSPITALAR OESTE
CENTRO HOSPITALAR PSIQUIÁTRICO DE LISBOA
HOSPITAL ARCEBISPO JOÃO CRISÓSTOMO – CANTANHEDE
HOSPITAL DR. FRANCISCO ZAGALO – OVAR
INSTITUTO DE OFTALMOLOGIA DR. GAMA PINTO
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE - SERVIÇOS DESCONCENTRADOS DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS DE SAÚDE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ALMADA-SEIXAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE AMADORA



AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ARCO RIBEIRINHO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ARRÁBIDA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE BAIXO VOUGA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE CASCAIS
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DA COVA DA BEIRA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DE ENTRE DOURO E VOUGA I – FEIRA/AROUCA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DE ENTRE DOURO E VOUGA II – AVEIRO NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DE TRÁS-OS-MONTES – ALTO TÂMEGA E BARROSO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALENTEJO CENTRAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALGARVE I – CENTRAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALGARVE II – BARLAVENTO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALGARVE III – SOTAVENTO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALTO AVE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO AVE – FIMALIÇÃO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO BAIXO MONDEGO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO CÁVADO I – BRAGA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO CÁVADO II – GERÊS/CABREIRA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO CÁVADO III – BARCELOS/ESPOSENDE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO DÃO – LAFÕES
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO DOURO I – MARÃO E DOURO NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO DOURO II – DOURO SUL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO I – SANTO TIRSO/TROFA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO II – GONDOMAR
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO III – MAIA/VALONGO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO IV – PÓVOA DE VARZIM/VILA DO CONDE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO V – PORTO OCIDENTAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO VI – PORTO ORIENTAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO VII – GAIA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO VIII – ESPINHO/GAIA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO PINHAL INTERIOR NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO PINHAL LITORAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO TÂMEGA I – BAIXO TÂMEGA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO TÂMEGA II – VALE DO SOUSA SUL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO TÂMEGA III – VALE DO SOUSA NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ESTUÁRIO DO TEJO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE LEZÍRIA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE LISBOA CENTRAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE LISBOA NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE LOURES-ODIVELAS
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE OESTE NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE OESTE SUL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE SINTRA
HOSPITAIS EM PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP)
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO
HOSPITAL DE BRAGA
HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA
HOSPITAL DE CASCAIS DR. JOSÉ DE ALMEIDA
HOSPITAIS GERIDOS PELAS MISERICÓRDIAS
HOSPITAL JOSÉ HOSPITAL S. PAULO – SERPA
HOSPITAL LUCIANO DE CASTRO – ANADIA
HOSPITAL SÃO JOSÉ – FAFE