





## ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO .....	3
INTRODUÇÃO .....	4
METODOLOGIA.....	5
RESULTADOS.....	7
1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A SPMS .....	7
2. EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A SPMS ENTRE 2017 E 2018.....	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12
ANEXOS .....	13
ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO – DCBSS .....	14
ANEXO II - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO – DCBST .....	19
ANEXO III - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO – DCNTS.....	22
ANEXO IV - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO – DCRP.....	27
ANEXO V - CLIENTES/CONTACTOS – DCBSS .....	32
ANEXO VI - CLIENTES/CONTACTOS – DCBST .....	33
ANEXO VII - CLIENTES/CONTACTOS – DCNTS.....	35
ANEXO VIII - CLIENTES/CONTACTOS – DCRP .....	36

## ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 - ESCALA APLICADA DE RESPOSTAS TIPO <i>LICKERT</i> .....	5
TABELA 2 - TAXA DE PARTICIPAÇÃO NOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO.....	6
TABELA 3 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO NOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO NOS ANOS DE 2017 E 2018 .....	10

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A SPMS.....	7
GRÁFICO 2 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR NÚMERO DE RESPONDENTES .....	7
GRÁFICO 3 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR GRUPO DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO DA SPMS.....	8
GRÁFICO 4 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A SPMS. ....	10
GRÁFICO 5 – EVOLUÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR NÚMERO DE RESPONDENTES .....	11
GRÁFICO 6 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES AVALIADAS NO ÂMBITO DO QUESTIONÁRIO .....	11

## 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 os serviços por ela prestados em 2018. Incidiu-se em 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, um por cada uma das 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.






Dessa forma, e visto o primeiro grupo de questões dos 4 questionários ser igual (Avaliação da Satisfação com a SPMS), e por isso permitir uma análise integrada com maior índice de fiabilidade dado o incremento substancial da amostra, no presente relatório apresentam-se os resultados obtidos com os serviços prestados pela SPMS em 2018, tendo para o efeito sido agregadas as respostas dadas ao primeiro grupo de questões dos 4 questionários aplicados.

## 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 externas<sup>1</sup>, 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 a 6 de março para preenchimento, tendo como data limite de resposta o dia 20 do mesmo mês. 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 do primeiro grupo de questões (comum a todos os inquiridos), 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.

---

<sup>1</sup> 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 a realizada 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 avaliação global com satisfação com a SPMS (Cf. Anexo I, II, III e IV – Grupo de Questões Nº 1).

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 6 de março com data limite de resposta o dia 20 do mesmo mês.

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 SPMS.

Foram enviados 577 *emails* solicitando a colaboração aos seguintes públicos-alvo:




Cientes da Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde (Cf. Anexo V)

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






#### Clientes da Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais (Cf. Anexo VI)

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

#### Clientes da Direção do Centro Nacional de TeleSaúde (Cf. Anexo VII)

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

#### Clientes da Direção de Comunicação e Relações Públicas (Cf. Anexo VIII)

-  Agrupamentos Centros de Saúde;
-  Centros Hospitalares;
-  Hospitais;
-  Institutos;
-  Unidades Locais de Saúde;

Do total dos inquiridos, obtiveram-se 215 respostas que corresponde a uma taxa de 37,26%, conforme tabela abaixo:

DIREÇÃO	E-MAILS ENVIADOS (INSTITUIÇÕES)	N.º RESPOSTAS OBTIDAS	% RESPOSTAS
DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS DE SAÚDE	183	17	9,29%
DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS TRANSVERSAIS	113	16	14,16%
DIREÇÃO DO CENTRO NACIONAL DE TELESAÚDE	112	28	25%
DIREÇÃO DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS	169	154	91,12%
<b>TOTAL</b>	<b>577</b>	<b>215</b>	<b>37,26%</b>

Tabela 2 - Taxa de Participação nos Questionários 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 SPMS

#### 1.1 Visão geral

Do tratamento da informação recolhida dos questionários aplicados aos clientes das direções subjacentes, no sentido de conhecer a satisfação dos clientes sobre o desempenho global da SPMS, verificou-se que as entidades externas revelam um nível médio de satisfação global de **2,97**.

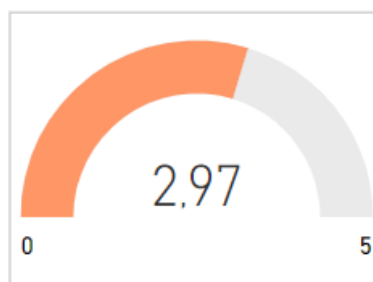


Gráfico 1 - Média de satisfação com a SPMS

Do total das 215 respostas, 5 inquiridos não responderam a este grupo de questões totalizando em termos percentuais 2,33%. Da análise efetuada conclui-se que cerca de **2,33%** dos inquiridos manifestou-se “Totalmente Satisfeito” com a SPMS e cerca de **26,98%** considerou estar “Muito Satisfeito”.

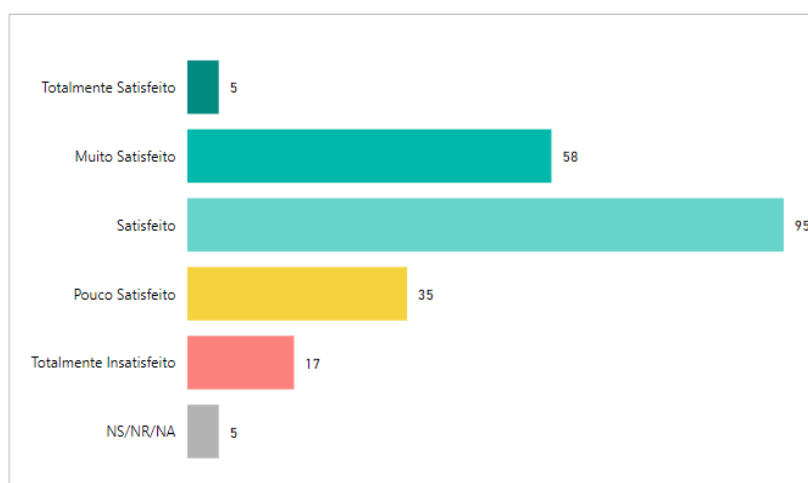


Gráfico 2 - Nível de satisfação por número de respondentes

O grau de satisfação mais elevado situou-se em **3,13**, no que diz respeito à satisfação com os *Benefícios para a Organização* e o mais baixo em **2,80**, relativamente ao *Cumprimento dos prazos acordados*.

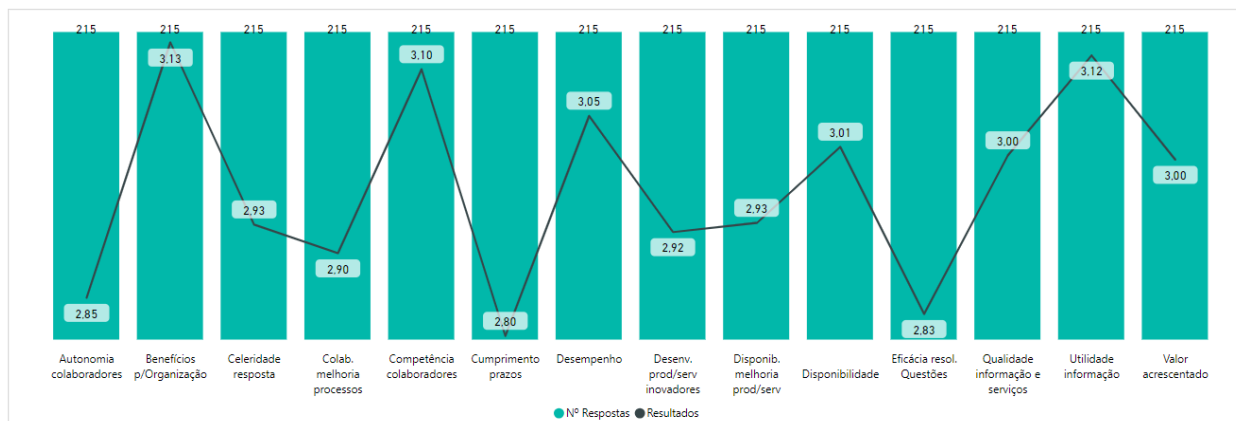


Gráfico 3 - Média de satisfação por grupo de perguntas do questionário da SMPS

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

- “Os prazos têm sido um problema que dificulta bastante a gestão da instituição que se encontra limitada com os prazos comunicados pela SPMS”;
- “A sensação é que os reportes de ineficiência ou incumprimento não surtem qualquer consequência”;
- “Existe uma fraca comunicação acerca dos seus serviços na área hospitalar, nomeadamente sobre os seus desenvolvimentos”;
- “Muito têm feito apesar da resistência à mudança por parte de muitos profissionais de saúde. Conseguiram posicionar Portugal na linha da frente da transformação digital na Saúde. Estão de parabéns e devem continuar nesse caminho”;
- “Sempre disponíveis para inovar e apoiar a inovação. Realço a disponibilidade, competência e simpatia”;
- “Existem tickets pendentes de resolução com demora excessiva da SPMS”;

O inquérito efetuado desafiava os inquiridos a apresentar **sugestões de melhoria** relativos às atividades da SPMS. Desta participação resultou um total de nove sugestões de melhoria, a seguir elencadas:

- “Devem as equipas da SPMS conhecer o dia-a-dia das instituições de forma a perceberem o impacto que as suas ações têm nas mesmas”;
- “A sensação é que os reportes de ineficiência ou incumprimento não surtem qualquer consequência”;
- “Reuniões alargadas com os Hospitais devam existir com frequência”;
- “Sugiro aos profissionais da SPMS mais contacto com os profissionais dos ACE”;





- “Sugere-se que todas as correções e desenvolvimentos realizados sejam comunicados diretamente para as organizações aquando da atualização dos sistemas”;
- “Muitos dos problemas identificados pelas instituições de saúde relativamente aos produtos da SPMS dependem do parque informático envelhecido e do pouco investimento na área dos sistemas de informação”;
- “Auscultar os Serviços e Necessidades no Terreno, são estes que sentem na pele as lacunas e falhas que existem nas tarefas diárias de prestação de cuidados de saúde”;
- “Em relação às aplicações/upgrades que são lançados, algumas convinha virem às instituições darem formações aos profissionais envolvidos”;
- “Deverá ser melhorada a comunicação com as Instituições, devíamos conhecer o interlocutor de acordo com a temática tratada”;

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

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

Do processo de auscultação de 2018 registou-se uma taxa de resposta de 37,26%, correspondente a 215 respostas, num universo de 577 entidades auscultadas. É de salientar que se verificou uma redução significativa na dimensão do universo de inquiridos relativamente ao ano anterior, tendo-se obtido conseqüentemente um menor número de respostas, mas uma maior taxa de resposta, podendo revelar assim um critério mais eficiente na seleção da amostra

ÁREAS DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS	2017	2018
Nº DE QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS	2151	577
Nº DE QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS	416	215
TAXA DE RESPOSTA	19,34%	37,26%

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

Nesta secção analisa-se a evolução dos resultados obtidos do conjunto de dimensões que são avaliadas no âmbito deste questionário e nomeadamente relativas à SPMS.

### Evolução Global

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

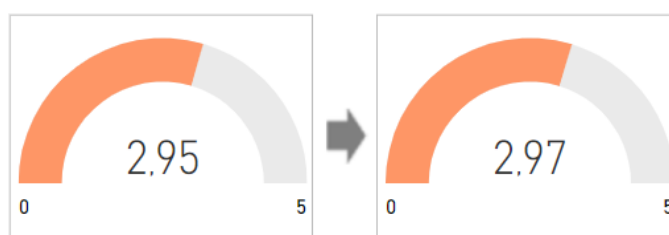


Gráfico 4 - Evolução da média de satisfação com a SPMS.

De acordo com o gráfico abaixo, tendo em conta os valores médios de satisfação de 2017 e 2018, conclui-se que houve uma evolução positiva do número de inquiridos que se encontram “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” face a 2017. Todavia, também o número de inquiridos que se encontram “Totalmente Insatisfeito” aumentou em 2018.

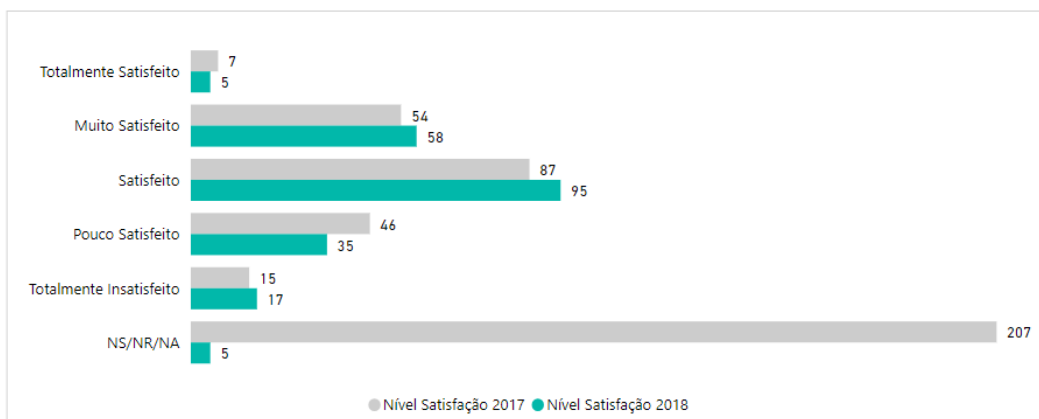


Gráfico 5 – Evolução do nível de satisfação por número de respondentes

De referir que apenas foram consideradas as dimensões avaliadas em ambos os anos, de modo a não comprometer a análise comparativa.

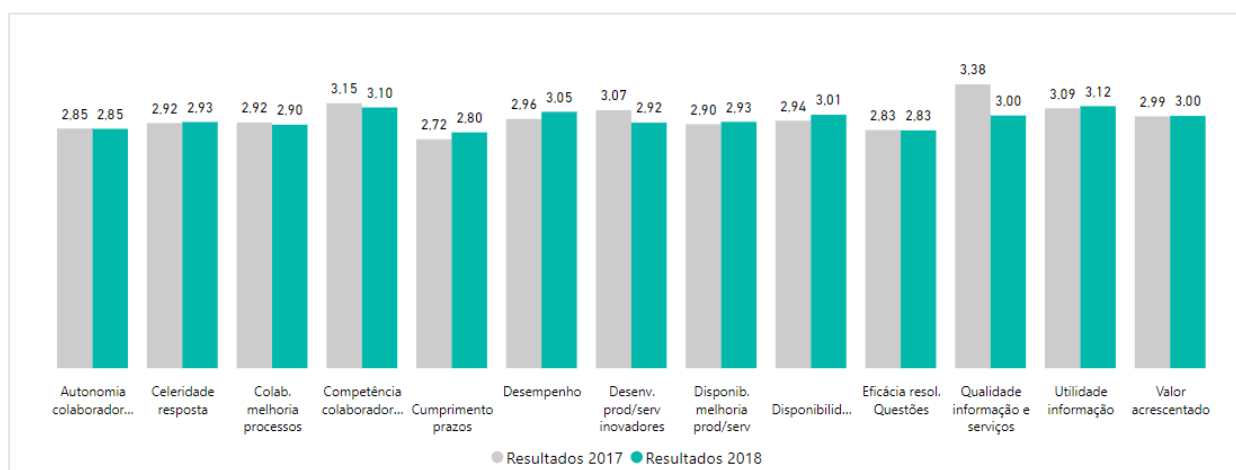


Gráfico 6 - Evolução da média de satisfação das dimensões avaliadas no âmbito do questionário

O gráfico acima mostra que não se verificaram evoluções significativas nas dimensões avaliadas, entre os dois anos em análise, tendo sido a *Qualidade da informação e serviços prestados* a dimensão com maior variação, resultando num nível médio de avaliação inferior face a 2017.

## 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 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 577 destinatários, tendo obtido uma taxa de resposta de 37,26% (215 respostas).

Numa escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito), em termos médios, **a SPMS obteve uma avaliação de 2,97**, sendo os *Benefícios para a Organização* a dimensão geradora de maior satisfação. Por sua vez, a *Cumprimento dos prazos acordados* revelou ser a dimensão onde a SPMS poderá direcionar maior foco, sendo a dimensão com menores índices de satisfação.

É de salientar que relativamente ao desempenho da SPMS no ciclo de gestão 2018, em média, cerca de **2,33%** das entidades inquiridas manifestou-se “*Totalmente Satisfeito*” e **26,98%** “*Muito satisfeito*”.

Em termos comparativos verificou-se uma evolução positiva do grau de satisfação com a SPMS de **2,95** para **2,97**, tendo sido a variável *Cumprimento de Prazos* a dimensão que registou a evolução mais expressiva e a dimensão *Qualidade de Informação e Serviços*, a que evoluiu negativamente face aos serviços prestados em 2017.

Como aspeto futuro a considerar, salientamos a necessidade de uma maior participação dos clientes externos da SPMS, com vista a promover um maior nível de envolvimento na avaliação da satisfação com o desempenho. Para tal, encontra-se previsto a aplicação dos inquéritos em datas consideradas “chave”, permitindo uma maior recetividade por parte dos clientes externos, e assim obter-se uma maior taxa de respostas.

Refira-se que a realização de estudos sistemáticos de avaliação da satisfação dos clientes externos da SPMS, 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 cada área se deve focar com o intuito de se aproximar, cada vez mais, de uma prestação de serviços de excelência, desenhar e propor-se um plano de ação integrado, que permita melhorar o grau de satisfação dos clientes da SPMS.



## ANEXOS



## Anexo I - Questionário de Avaliação da Satisfação – DCBSS

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

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

Existem 11 perguntas neste inquérito

#### 0. Identificação da Entidade

**Indique, por favor, a que Entidade pertence. \***

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

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

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





## 1. Avaliação Global da Satisfação com a SPMS

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

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

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

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



### 3. Comentários/Sugestões relativamente à SPMS

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:





### 3. Comentários/Sugestões relativamente à SPMS

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



#### 4. Comentários/Sugestões relativamente ao site [www.catalogo.min-saude.pt](http://www.catalogo.min-saude.pt)

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Submeter o seu inquérito  
Obrigado por ter concluído este inquérito.



## Anexo II - Questionário de Avaliação da Satisfação – DCBST

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

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas à forma como perceciona os serviços prestados pela Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais, de modo a aferir o grau de satisfação com os mesmos. Neste âmbito foi considerada uma escala de resposta de 1 a 5, onde o 1 representa uma avaliação mais negativa e o 5 uma avaliação mais positiva. É de toda a conveniência que responda com o máximo rigor e honestidade, para que a SPMS continue a apostar na melhoria contínua dos serviços que presta. Não há respostas certas ou erradas, 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 8 perguntas neste inquérito

#### 0. Identificação da Entidade

**Indique, por favor, a que Entidade pertence. \***

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

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

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



### 1. Avaliação Global da Satisfação com a SPMS

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

Por favor, selecione 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. Perceção 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 a Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais

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

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Desempenho Organizacional da Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais	<input type="radio"/>	<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 aos pedidos para o email <a href="mailto:umc.saude@spms.min-saude.pt">umc.saude@spms.min-saude.pt</a>	<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 pelo email <a href="mailto:umc.saude@spms.min-saude.pt">umc.saude@spms.min-saude.pt</a>	<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. Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Competência dos colaboradores atetos à prestação do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Autonomia dos colaboradores para resolver problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. 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"/>
12. N.º de Acordos Quadro Transversais em vigor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Aplicabilidade dos Acordos Quadros em procedimentos desenvolvidos pela entidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Submeter o seu inquérito  
Obrigado por ter concluído este inquérito.

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

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

#### 3. Comentários/Sugestões relativamente à SPMS

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



## Anexo III - Questionário de Avaliação da Satisfação – DCNTS

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



## 1. Avaliação Global da Satisfação com a SPMS

De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação global com a SPMS, usando a seguinte escala: 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. 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 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Fiabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Adequabilidade funcional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Facilidade de gestão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Manutenção corretiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Manutenção evolutiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Formação realizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Documentação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Suporte à utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Suporte técnico/Eficácia da resposta na resolução de incidentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Eficácia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Oportunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Disponibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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:

**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	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Utilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Eficácia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Oportunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Adequação da duração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Acessibilidade do Centro de Suporte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Atendimento telefónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Atendimento por email	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Rapidez de abertura e registo de pedidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1 2 3 4 5 NS/NR/NA

5. Acompanhamento do estado dos pedidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Esclarecimento prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Solução apresentada pelo Centro de Suporte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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:





### 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 Telesaúde (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	<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 pelo email suporte@nms.min-saude.pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Qualidade da informação/serviços prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Competência dos colaboradores afetos ao serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Autonomia dos colaboradores para resolver problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Apresentação de sugestões de melhoria dos produtos/serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. 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"/>
12. Disponibilidade para aceitar sugestões de melhoria de produtos/serviços	<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.

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](http://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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Fiabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Adequabilidade funcional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Documentação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Utilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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!  
21/03/2018 – 00:00

Submeter o seu inquérito  
Obrigado por ter concluído este inquérito.



## Anexo IV - Questionário de Avaliação da Satisfação – DCRP

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

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas à forma como perceciona 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 Aroubeis/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 Actividades 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 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:  
(GANAR == "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:  
(GANAR == "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, escreva aqui a sua resposta:

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')



## Anexo V - Clientes/Contactos – DCBSS

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





## Anexo VI - Clientes/Contactos – DCBST

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



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



## Anexo VII - Clientes/Contactos – DCNTS

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/AROUÇA	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 DISTRIAL DE SANTARÉM
ACES LEZÍRIA	H DISTRIAL FIGUEIRA DA FOZ
ACES LISBOA CENTRAL	H DR. FRANCISCO ZAGALO (OVAR)
ACES LISBOA NORTE	H ESPÍRITO SANTO DE ÉVORA
ACES LISBOA OCIDENTAL E OIRAS	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



## Anexo VIII - Clientes/Contactos – DCRP

<b>SNS   SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</b>
GABINETE MINISTRO DA SAÚDE
SECRETÁRIO DE ESTADO ADJUNTO E DA SAÚDE
SECRETÁRIA DE ESTADO DA SAÚDE
<b>ADMINISTRAÇÃO DIRETA DO ESTADO</b>
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
<b>ADMINISTRAÇÃO INDIRETA DO ESTADO</b>
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
<b>SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE - SETOR PÚBLICO EMPRESARIAL</b>
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 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
<b>SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE - SETOR PÚBLICO ADMINISTRATIVO</b>
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
<b>SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE - SERVIÇOS DESCONCENTRADOS DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS DE SAÚDE</b>
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
<b>HOSPITAIS EM PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP)</b>
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO
HOSPITAL DE BRAGA
HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA
HOSPITAL DE CASCAIS DR. JOSÉ DE ALMEIDA
<b>HOSPITAIS GERIDOS PELAS MISERICÓRDIAS</b>
HOSPITAL JOSÉ HOSPITAL S. PAULO – SERPA
HOSPITAL LUCIANO DE CASTRO – ANADIA
HOSPITAL SÃO JOSÉ – FAFE