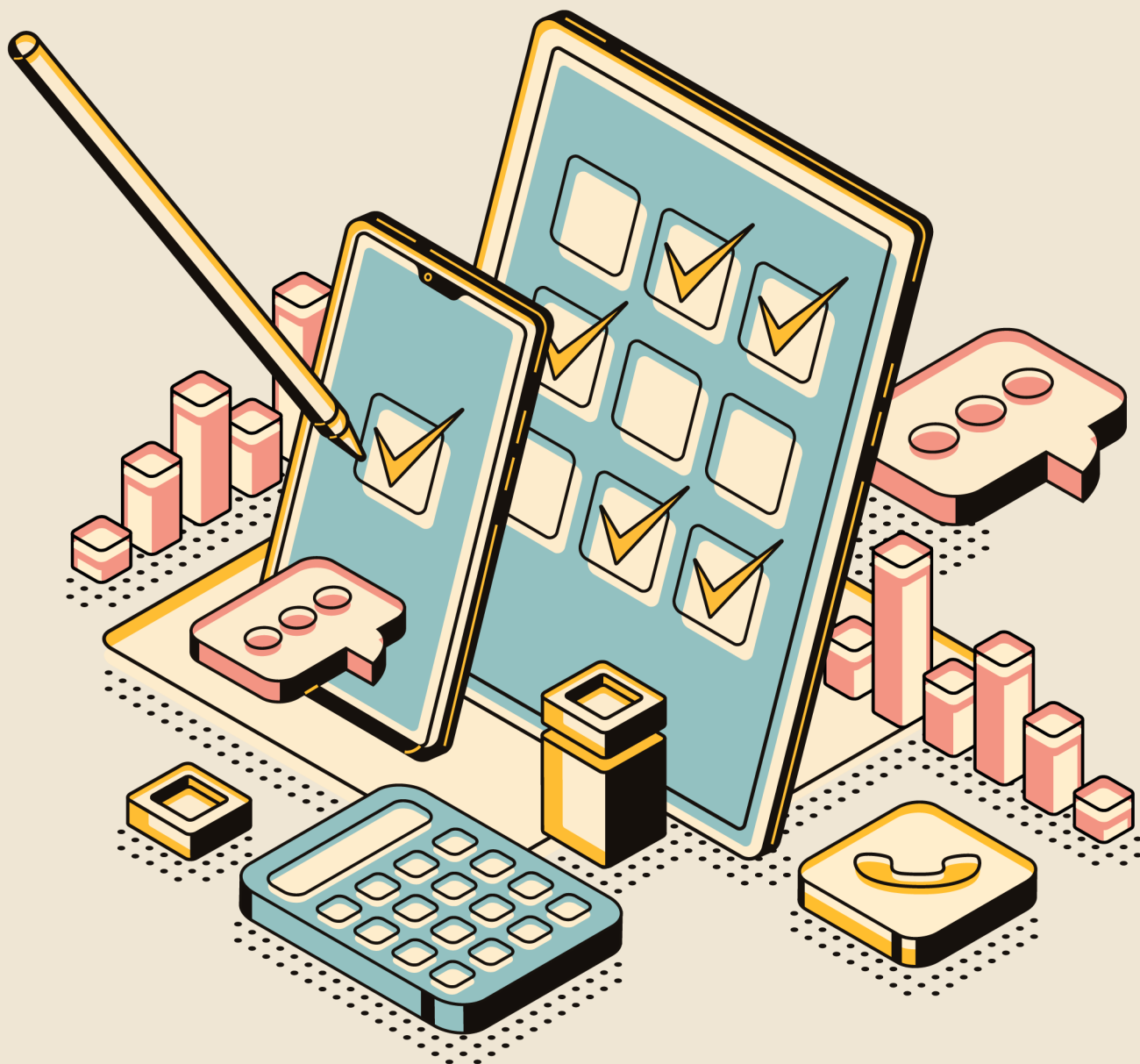


AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES COM O SERVIÇO DE SUPORTE TI DA SPMS

Unidade de Gestão de Serviço e Suporte



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



Os direitos de autor deste trabalho pertencem à SPMS. Este trabalho não pode ser reproduzido, divulgado ou utilizado por terceiros, na íntegra ou em parte, para outros fins que não os acordados, sem prévia autorização escrita da SPMS, E.P.E.

As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas

Dezembro 2019

ÍNDICE

1	Contextualização	3
2	Caracterização da Amostra	4
2.1	Requisitos	4
2.2	Critérios para a Seleção da Amostra	5
2.3	Ferramentas Utilizadas para Recolha de Dados para a Amostra Definida	5
3	Metodologia Adotada	6
4	Aplicabilidade do Questionário	7
5	Análise de Dados	8
5.1	Análise Geral	8
5.2	Acessibilidade	13
5.3	Atendimento do Centro de Suporte	14
5.4	Atendimento por E-mail	15
5.5	Utilização do Portal Self-Service EasyVista – SPMS	16
5.6	Suporte TI da SPMS	19
5.7	Tem alguma sugestão para melhorar o Suporte TI da SPMS? Se sim, qual?	22
6	Conclusões	22
7	Anexos	22
7.1	Anexo I – E-mail de Convite ao Questionário de Satisfação dos Utilizadores	23
7.2	Anexo II – Questionário Aplicado	24
7.3	Anexo III – Respostas Abertas com Sugestões de Melhorias	25

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A SPMS, através da Direção de Sistemas de Informação (DSI) e por força do disposto no Decreto-Lei n.º 108/2011 de 17 de Novembro, é responsável pelo desenvolvimento, manutenção e operação de vários sistemas integrados de informação na área da saúde. Tais sistemas têm vindo a assumir um âmbito e uma criticidade crescentes suportando a atividade core das organizações da saúde. Tal dependência do setor reflete-se na DSI através de uma necessidade crescente de qualidade e disponibilidade dos produtos e serviços entregues, as quais dependem de uma adequada organização de estruturas, processos, pessoas e tecnologias e da sua constante monitorização e melhoria.

A Unidade de Gestão de Serviço e Suporte (GSS) é uma das áreas de coordenação da DSI e tem como missão:

“Gerir os processos de suporte à utilização das aplicações e serviços disponibilizados pela SPMS, de forma coordenada com as equipas verticais internas e externas à SPMS, promovendo a adoção de boas práticas de gestão de serviço TI, com base na utilização de uma linguagem comum e num modelo sustentado em níveis de serviço, tendo em vista a melhoria da qualidade do serviço TI.”

Assente nesta missão e com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade do serviço TI que prestamos aos nossos clientes e, conseqüentemente, aos utentes do Sistema Nacional de Saúde, foi aplicado um questionário aos utilizadores dos Sistemas de Informação que a SPMS disponibiliza às entidades prestadoras de cuidados de saúde, para avaliar o seu nível de satisfação relativamente ao Serviço de Suporte TI que prestamos.

2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A caracterização da amostra pretendeu definir o público-alvo a ser questionado, assentando a sua definição nas diretrizes indicadas pela Gestão.

2.1 REQUISITOS

Foram identificados os utilizadores finais das aplicações, conforme os seguintes critérios:

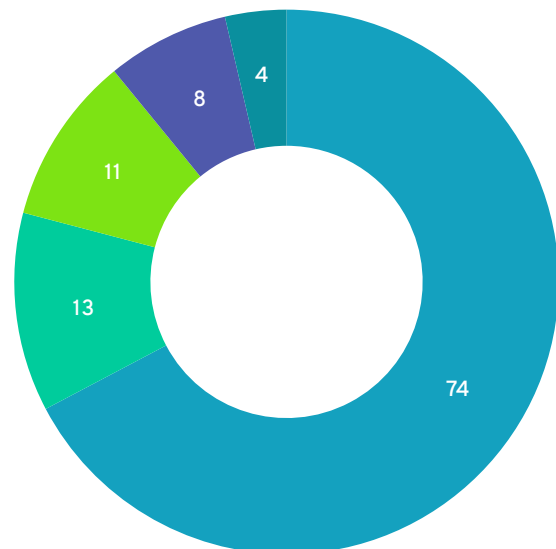
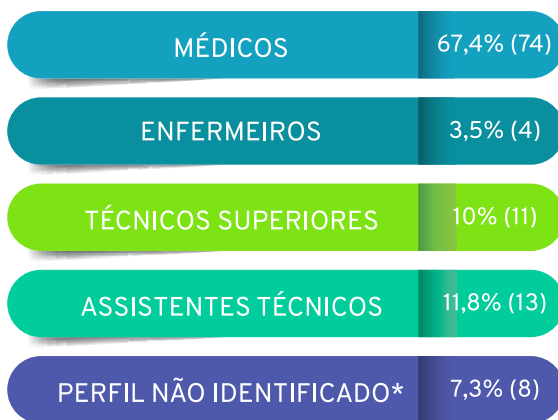
- Utilizadores das aplicações da SPMS
 - No contexto público;
 - No contexto privado.

Foram selecionados os perfis enunciados a seguir, em função de uma análise prévia de criticidade e impacto. Esta análise teve como base os utilizadores finais com mais tickets (incidentes e pedidos de serviço) reportados, dos âmbitos considerados mais críticos:

- Diferentes perfis de profissionais - médicos, enfermeiros, administrativos, técnicos superiores, num total de 110 utilizadores, distribuídos da seguinte forma:

5

Perfis da Amostra Definida



* Não existe qualquer informação de perfil, seja no EasyVista ou Office365.

2.2 CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DA AMOSTRA

Foram selecionados os âmbitos em função de uma análise prévia de criticidade e impacto, procurando diversificar o universo de utilizadores. Foram analisados 8 âmbitos e 110 utilizadores, sendo que, para se obter estes 110 utilizadores, foram selecionados aleatoriamente e tentando que abrangessem todos os perfis e os vários âmbitos. Obtivemos a amostra de acordo com os seguintes critérios:

- **Utilizadores dos âmbitos**

- PEM – 56,6% (77)
 - PEM SNS – 68,8% (53)
 - PEM PPP – 31,2% (24)
- SICO – 5,1% (7)
- SClínicoCSP – 10,3% (14)
- SINUS – 5,9% (8)
- SClínicoHosp – 2,9% (4)
- SONHO – 10,3% (14)
- RHV – 8,1% (11)
- RNU – 0,7% (1)

- **Utilizadores com os seguintes perfis na plataforma EasyVista:**

- SPMS-Clientes Outros
- SPMS-Clientes Saúde

- **Utilizadores sem perfil na plataforma EasyVista – report via e-mail**

- **Utilizadores com tickets reportados (pedidos de serviço e incidentes)**

- **Período em análise:** tickets registados no EasyVista, no período compreendido entre 1 de janeiro e 2 de dezembro de 2019.

6

2.3 FERRAMENTAS UTILIZADAS PARA A RECOLHA DE DADOS PARA A AMOSTRA DEFINIDA

Para a recolha de dados que nos permitisse constituir a amostra de utilizadores definida com base nos critérios anteriormente identificados, foram utilizadas as seguintes ferramentas:



Extração dos dados dos perfis e dos tickets;



Office 365

Verificação dos dados respeitantes aos departamentos e unidades dos utilizadores.

3. METODOLOGIA ADOTADA

De forma a alcançar os objetivos, foi estabelecida uma metodologia que consistiu na delimitação dos tickets por um período temporal (01/01/2019 a 02/12/2019).

Após a extração destes dados, efetuou-se a análise de acordo com os critérios anteriormente definidos.

Os utilizadores finais requerentes da amostra destacada foram selecionados aleatoriamente, tendo esta seleção dado origem a uma lista de utilizadores finais, que serviu de base para as interações com os mesmos, através dos convites para responder ao questionário e por contato telefónico.

A presente pesquisa tem por base um questionário que pretende recolher as impressões dos utilizadores finais sobre determinados aspetos quanto à acessibilidade e atendimento do Centro de Suporte, a plataforma EasyVista e o Suporte TI da SPMS.

O questionário foi submetido aos utilizadores finais selecionados, através de chamadas telefónicas, efetuadas por colaboradores da SPMS e por resposta a um formulário eletrónico, desenvolvido na ferramenta JForm, enviado através da plataforma de e-mail marketing EGOI (ver capítulo 7.1 Anexo I – *E-mail de Convite ao Questionário de Satisfação dos Utilizadores*).

As chamadas telefónicas permitiram confirmar com os utilizadores a receção e o preenchimento do questionário.

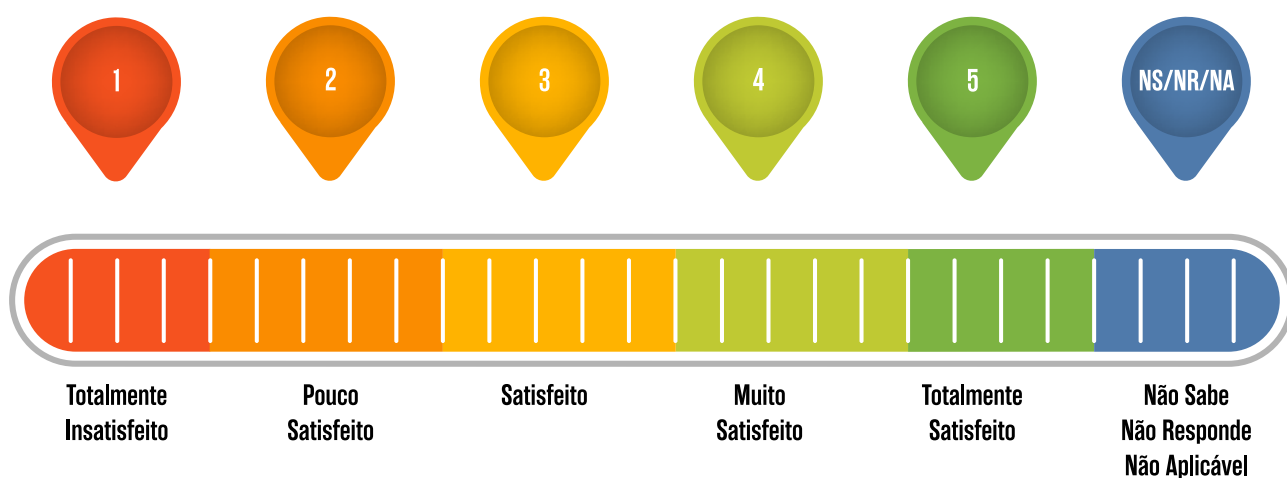
A aplicação dos questionários realizou-se entre os dias 6 e 10 de dezembro de 2019.

4. APLICABILIDADE DO QUESTIONÁRIO

Após uma análise prévia da situação atual, o questionário foi estrategicamente direcionado ao público, âmbito e entidades mais críticas em relação às ocorrências que evidenciam esse cenário.

O questionário aplicado aos utilizadores finais (ver capítulo 7.2 *Anexo II – Questionário Aplicado*) pretendeu aferir o grau de satisfação sobre determinados aspetos em relação à acessibilidade e atendimento prestado pelo Centro de Suporte, assim como quanto à sua perceção sobre a plataforma EasyVista e o Suporte TI da SPMS.

As questões colocadas assentaram numa escala de 1 a 5, onde:



8

Adicionalmente, foi feita uma pergunta que dá a possibilidade de uma resposta de cariz aberto quanto a sugestões de melhoria do Suporte TI da SPMS (ver capítulo 7.3 *Anexo III – Respostas Abertas com Sugestões de Melhorias*).

5. ANÁLISE DE DADOS

Nos pontos seguintes são apresentados os gráficos que evidenciam a análise de dados realizada.

5.1 ANÁLISE GERAL

5.1.1 AMOSTRA DEFINIDA

Apresentam-se, de seguida, as análises efetuadas tendo por base o total da amostra definida.

A definição da amostra partiu de um universo de *tickets* registados no período entre 01 de janeiro a 02 de dezembro de 2019, tendo sido os utilizadores finais convidados a responder ao questionário.

Total da amostra definida:

110 utilizadores
finais

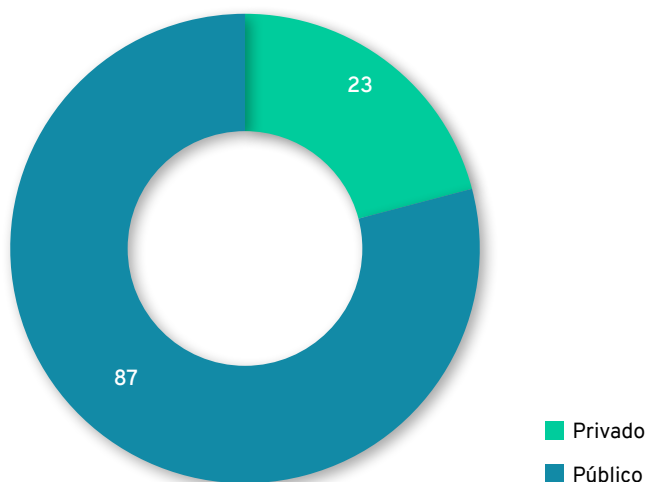
Total de utilizadores finais que responderam:

73 utilizadores
finais



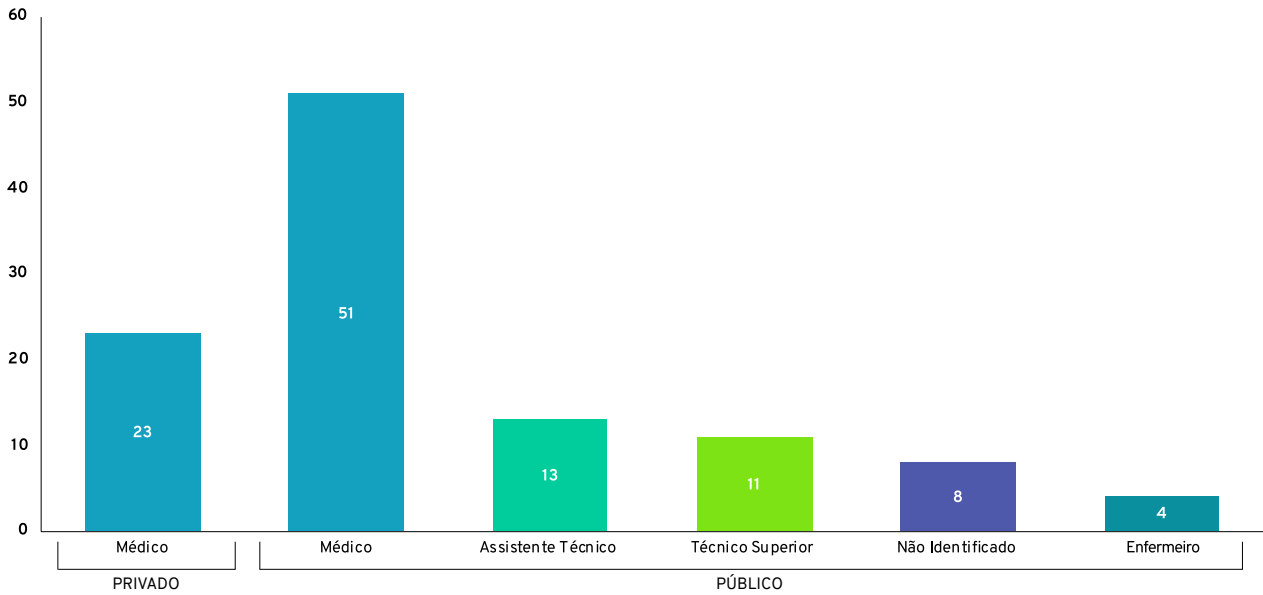
9

Total - Âmbito Público e Privado da Amostra Definida



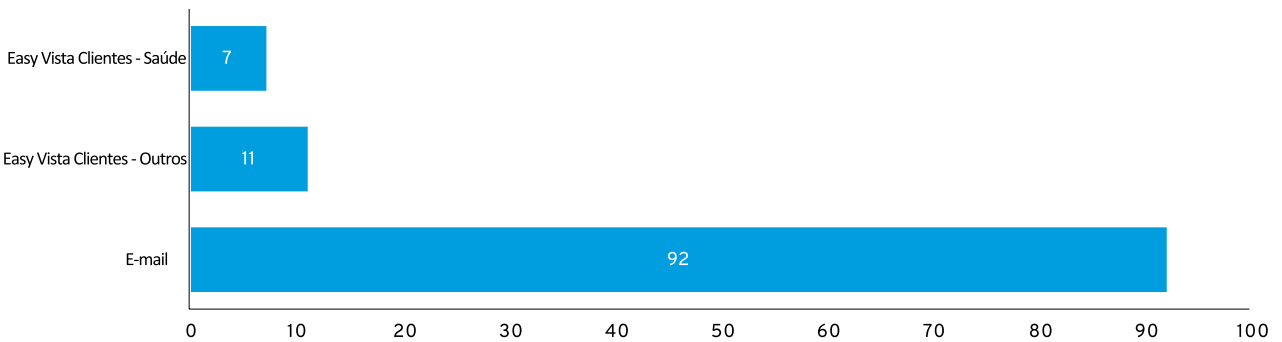
Dos 110 inquiridos, 79% são do âmbito Público e 21% são do âmbito Privado.

Perfil Profissional no Âmbito Público e Privado



• 67% dos 110 inquiridos são médicos do âmbito Privado e Público

Utilizadores que Reportam por EasyVista ou E-mail

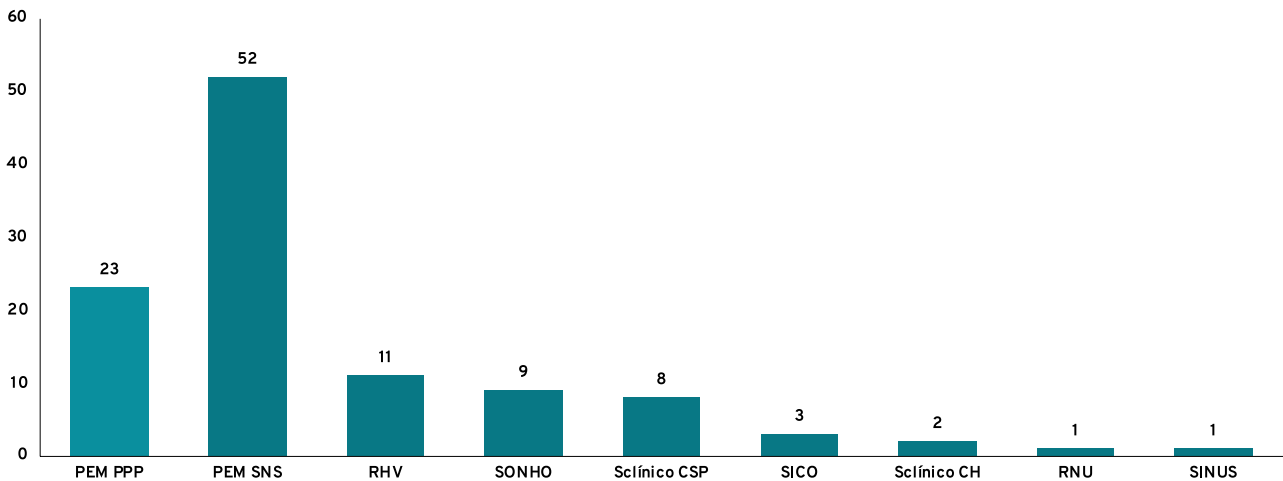


10

• 16% dos utilizadores finais reportam através do EasyVista

• 84% dos utilizadores finais reportam através do E-mail

Âmbitos - Maior Impacto e Criticidade



• Na amostra definida, a PEM aparece com o maior número de ocorrências, quer no âmbito Público e Privado.

5.1.2 RESULTADOS OBTIDOS

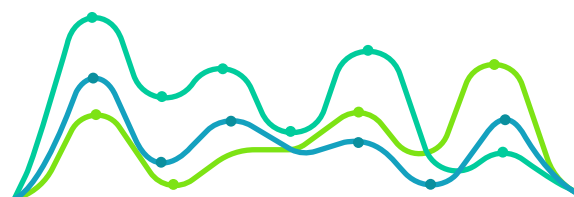
Média Geral de Avaliação

Na amostra analisada, que compreende a perceção dos **73** utilizadores finais que responderam ao questionário, ficou evidenciado que, dentro da classificação de 1 a 5, **a avaliação da acessibilidade e atendimento do Centro de Suporte, do Suporte TI da SPMS e do Portal Self-Service EasyVista obtiveram a média geral de 3,4**, refletida da seguinte forma:



11

3,4
MÉDIA GERAL



5.1.3 SUMÁRIO DA ANÁLISE

Acessibilidade do Centro de Suporte

Com **3,6** de avaliação geral, a **Acessibilidade do Centro de Suporte** obteve resultado positivo, na perceção dos 67 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “**5 - Totalmente Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Atendimento do Centro de Suporte

Com **3,5** de avaliação geral, o **Atendimento do Centro de Suporte** obteve resultado positivo, na perceção dos 67 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “**4 - Muito Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Para o **Tempo de Espera**, o resultado foi satisfatório, na perceção de 41 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “**3 - Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Quanto à **Clareza na Prestação de Serviço**, o resultado foi positivo, na perceção de 41 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “**4 - Muito Satisfeito**” e “**5 - Totalmente Satisfeitos**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

No requisito **Capacidade de Adaptação às Necessidades do Utilizador**, o resultado foi positivo, na perceção de 41 utilizadores finais que avaliaram e atribuíram à maioria das avaliações nota “**4 - Muito Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Para o **Atendimento por E-mail**, no que diz respeito a **Rapidez de Abertura e Registo de Pedidos**, o resultado foi positivo, na perceção de 64 utilizadores finais que avaliaram e atribuíram à maioria das avaliações nota “**4 - Muito Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

12

Relativamente ao **Acompanhamento do Estado dos Pedidos**, o resultado foi satisfatório, na perceção de 62 utilizadores finais, que avaliaram e atribuíram à maioria das avaliações nota “**3 - Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

SUMÁRIO DA ANÁLISE



Utilização do Portal Self-Service EasyVista - SPMS

Com **2,9** de avaliação geral, a Utilização do Portal Self-Service EasyVista obteve resultado mediano, na perceção dos 22 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações com nota “**3 - Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Para a **Usabilidade**, o resultado foi satisfatório, na perceção de 22 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “**3 - Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Para a **Fiabilidade**, o resultado foi satisfatório, na perceção de 22 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “**3 - Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Para o **Desempenho**, o resultado foi satisfatório, na perceção de 22 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “**3 - Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Para a **Adequabilidade Funcional**, o resultado foi satisfatório, na perceção de 22 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “**3 - Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Para o **Suporte a Utilização**, o resultado foi satisfatório, na perceção de 22 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “**3 - Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.



13

Suporte TI da SPMS

Com **3,5** de avaliação geral, o **Suporte TI da SPMS** obteve resultado positivo, na perceção dos 66 utilizadores finais, que avaliaram este requisito e atribuíram a maioria das avaliações com nota “**5 - Totalmente Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Para a **Adequabilidade da Solução Apresentada pelo Suporte TI da SPMS**, o resultado foi satisfatório, na perceção de 63 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “**3 - Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

No último contacto estabelecido com o Suporte TI da SPMS, como avalia a sua experiência de utilização?

Para esta pergunta, o resultado foi positivo, na perceção de 62 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações notas “**4 – Muito Satisfeito**” e “**5 – Totalmente Satisfeito**”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

De uma forma geral, como avalia o profissionalismo e disponibilidade dos profissionais da SPMS?

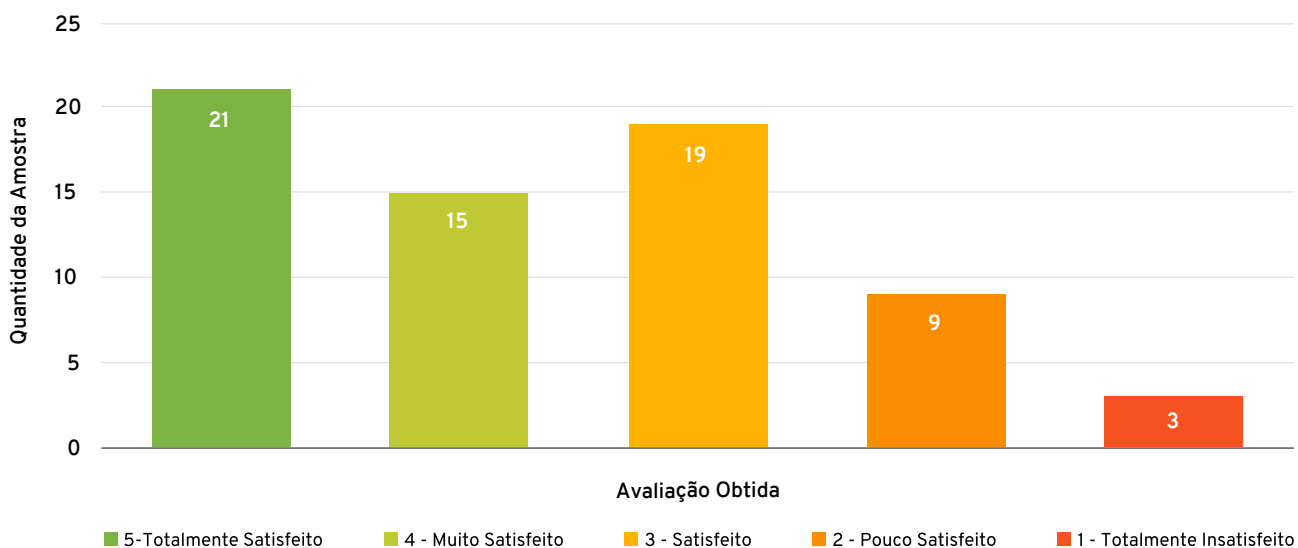
Para esta pergunta, o resultado foi positivo, na perceção de 67 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações notas “4 – Muito Satisfeito” e “5 – Totalmente Satisfeito”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.

Comparando o Suporte TI prestado pela sua Organização, recomendaria o Suporte TI da SPMS a outros profissionais de saúde?

Para esta pergunta, o resultado foi positivo, na perceção de 71 utilizadores finais que avaliaram este requisito e atribuíram à maioria das avaliações nota “5 – Totalmente Satisfeito”, no total dos 73 utilizadores finais que responderam ao questionário.



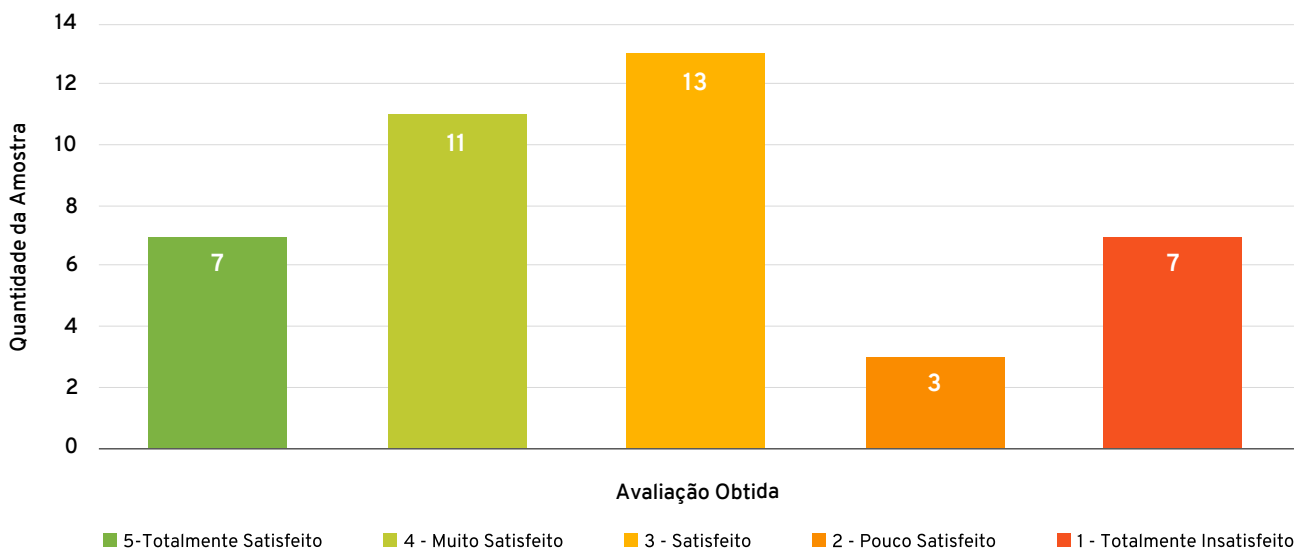
5.2 ACESSIBILIDADE



Quanto à acessibilidade do Centro de Suporte, do total dos 73 inquiridos, 67 responderam conforme descrito no gráfico acima.

5.3 ATENDIMENTO DO CENTRO DE SUPORTE

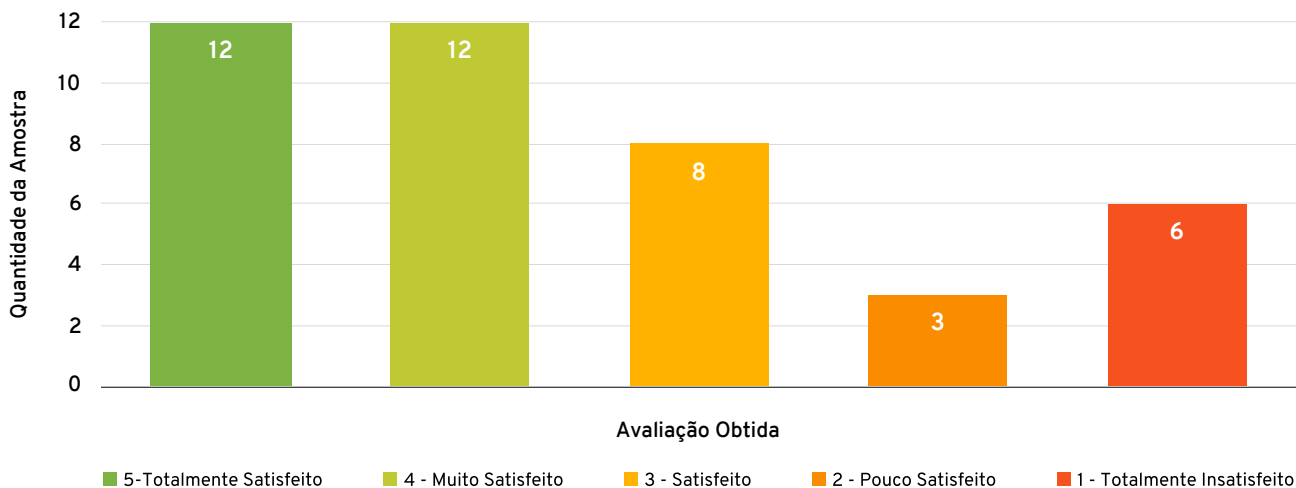
5.3.1 ATENDIMENTO TELEFÓNICO - TEMPO DE ESPERA



Quanto ao tempo de espera do atendimento telefónico, do total dos 73 inquiridos, 41 responderam conforme descrito no gráfico acima.

5.3.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO - CLAREZA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

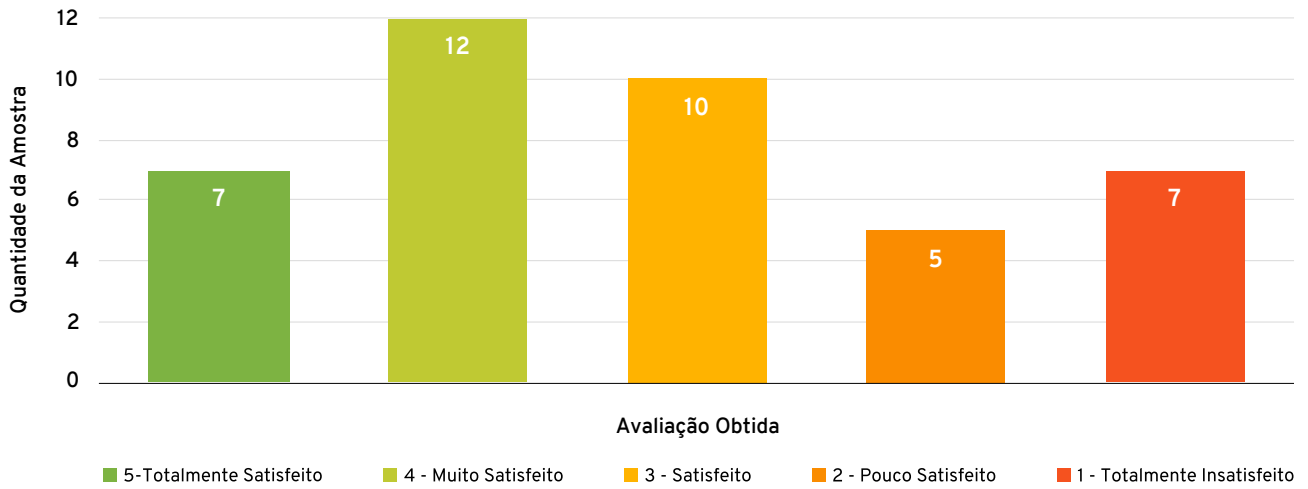
15



Quanto à clareza na prestação do serviço de atendimento telefónico, do total dos 73 inquiridos, 41 responderam conforme descrito no gráfico acima.



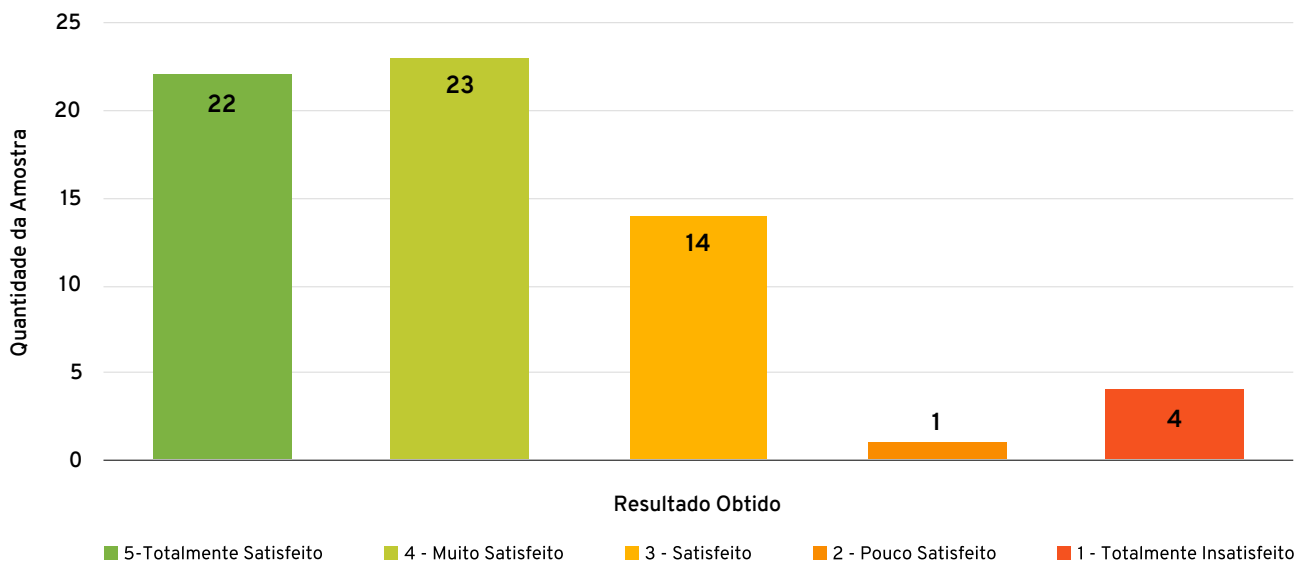
5.3.3 ATENDIMENTO TELEFÓNICO - CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO ÀS NECESSIDADES DO UTILIZADOR



Quanto à capacidade de adaptação às necessidades do utilizador, do total dos 73 inquiridos, 41 responderam conforme descrito no gráfico acima.

5.4 ATENDIMENTO POR E-MAIL

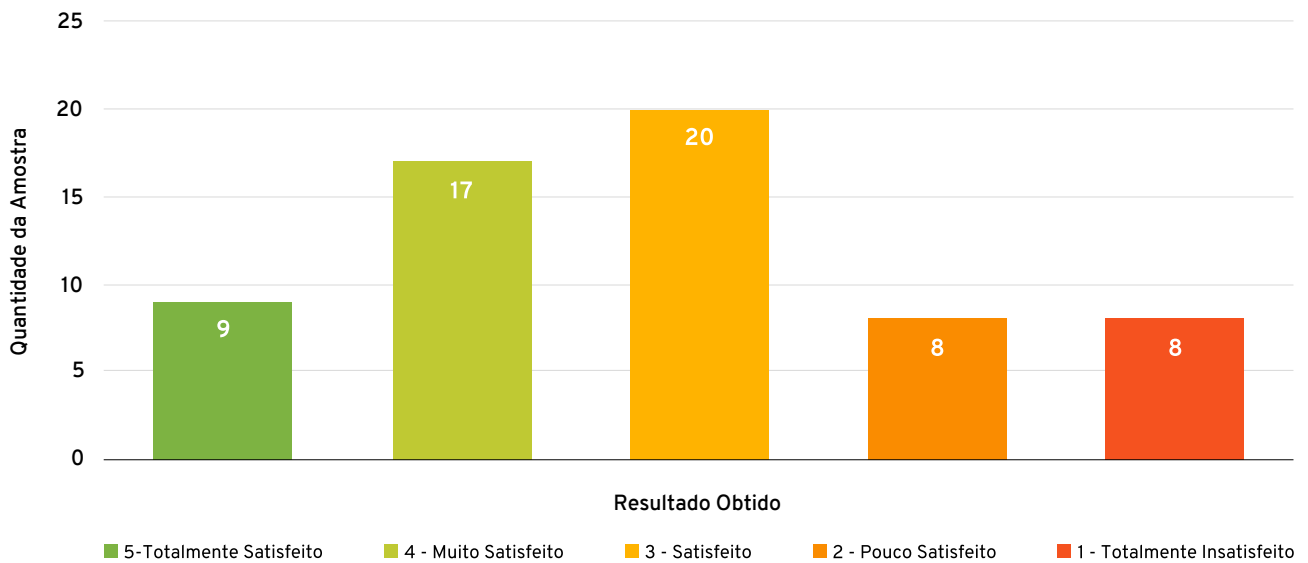
5.4.1 RAPIDEZ DE ABERTURA E REGISTO DE PEDIDOS



Quanto à rapidez na abertura e registo de pedidos, do total dos 73 inquiridos, 64 responderam conforme descrito no gráfico acima.



5.4.2 ACOMPANHAMENTO DO ESTADO DOS PEDIDOS

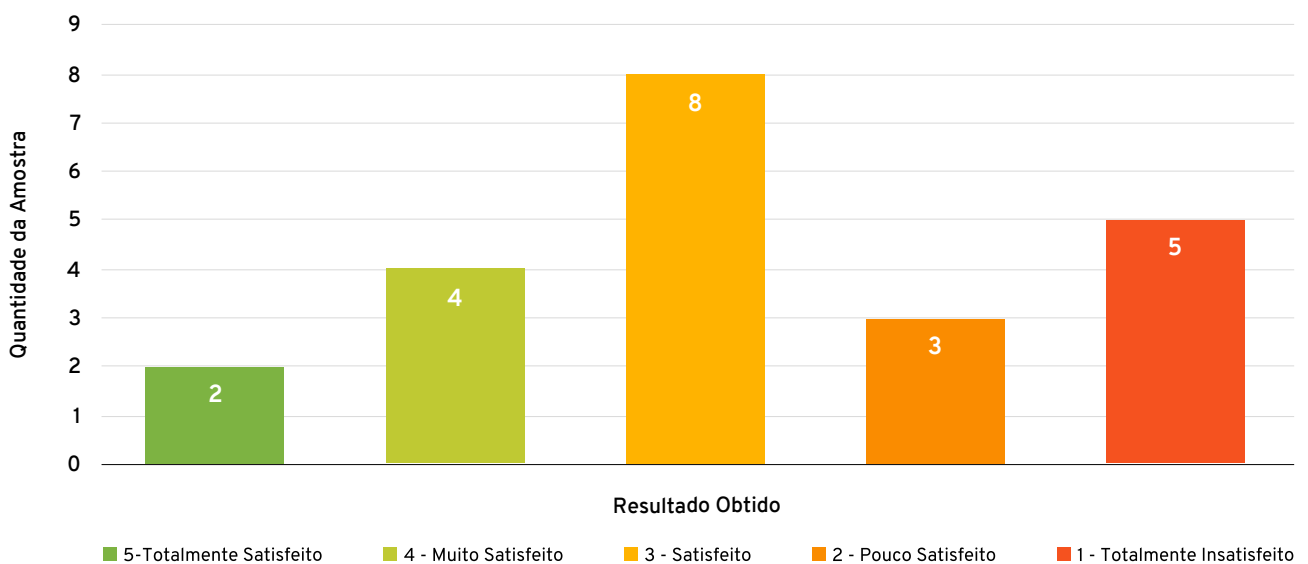


Quanto ao acompanhamento do estado dos pedidos, do total dos 73 inquiridos, 62 responderam conforme descrito no gráfico acima.

5.5 UTILIZAÇÃO DO PORTAL SELF-SERVICE EASYVISTA-SPMS

17

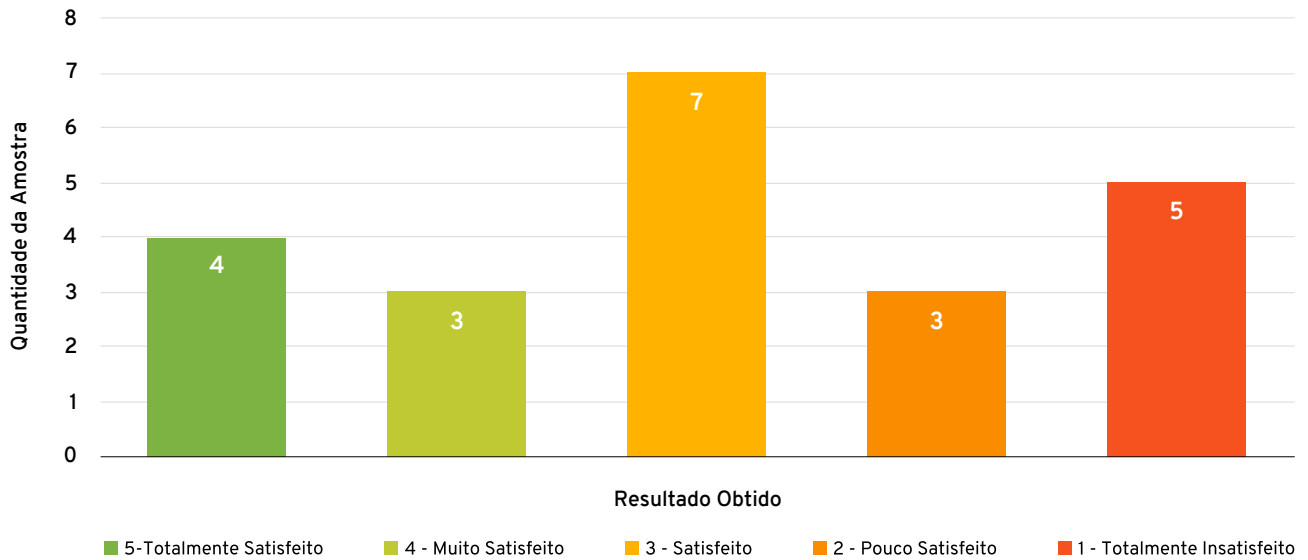
5.5.1 USABILIDADE



Quanto à usabilidade na utilização do EasyVista, do total dos 73 inquiridos, 22 que possuem perfil na plataforma, responderam conforme descrito no gráfico acima.

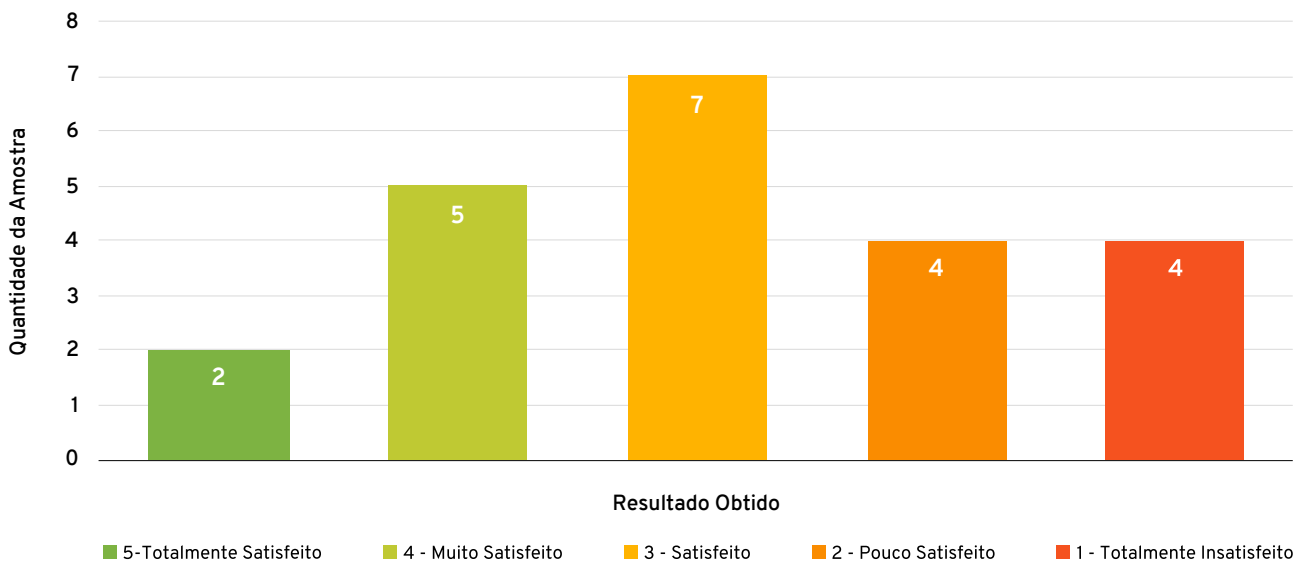


5.5.2 FIABILIDADE



Quanto à fiabilidade na utilização do EasyVista, do total dos 73 inquiridos, 22 que possuem perfil na plataforma, responderam conforme descrito no gráfico acima.

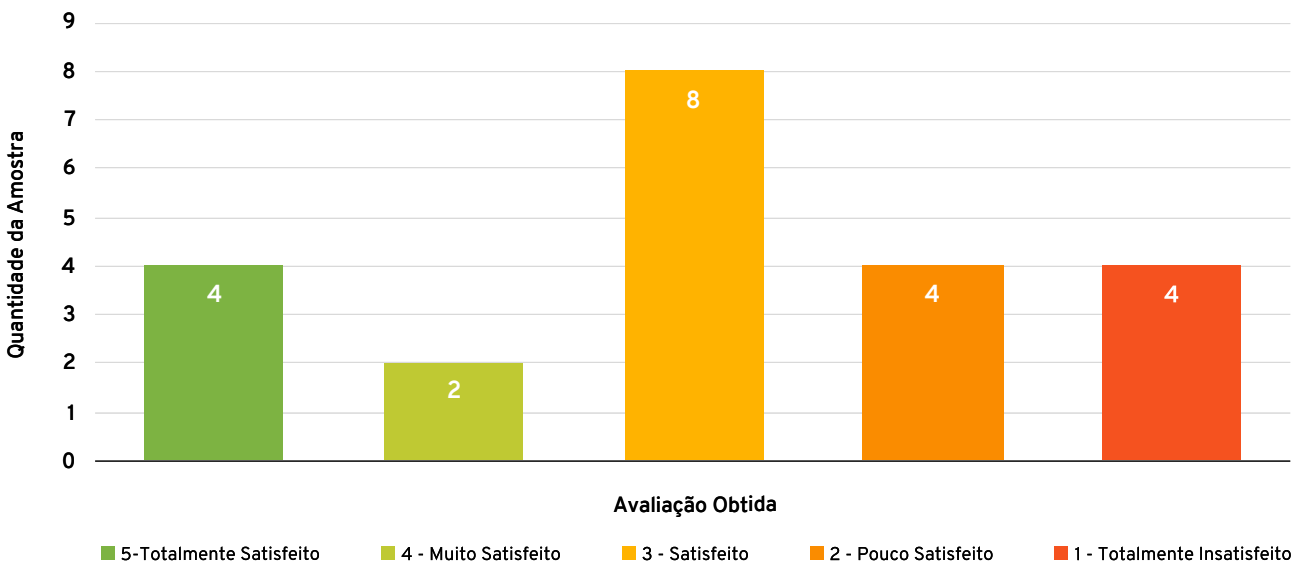
5.5.3 DESEMPENHO



Quanto ao desempenho na utilização do EasyVista, do total dos 73 inquiridos, 22 que possuem perfil na plataforma, responderam conforme descrito no gráfico acima.

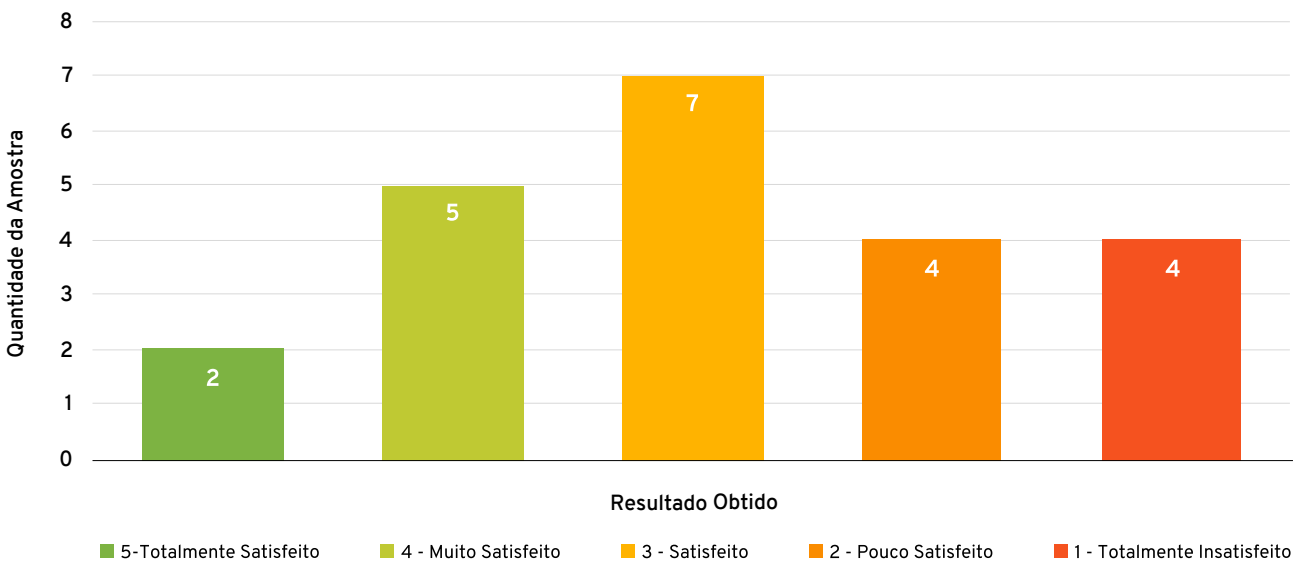


5.5.4 ADEQUABILIDADE FUNCIONAL



Quanto à adequabilidade na utilização do EasyVista, do total dos 73 inquiridos, 22 que possuem perfil na plataforma, responderam conforme descrito no gráfico acima.

5.5.5 SUPORTE À UTILIZAÇÃO

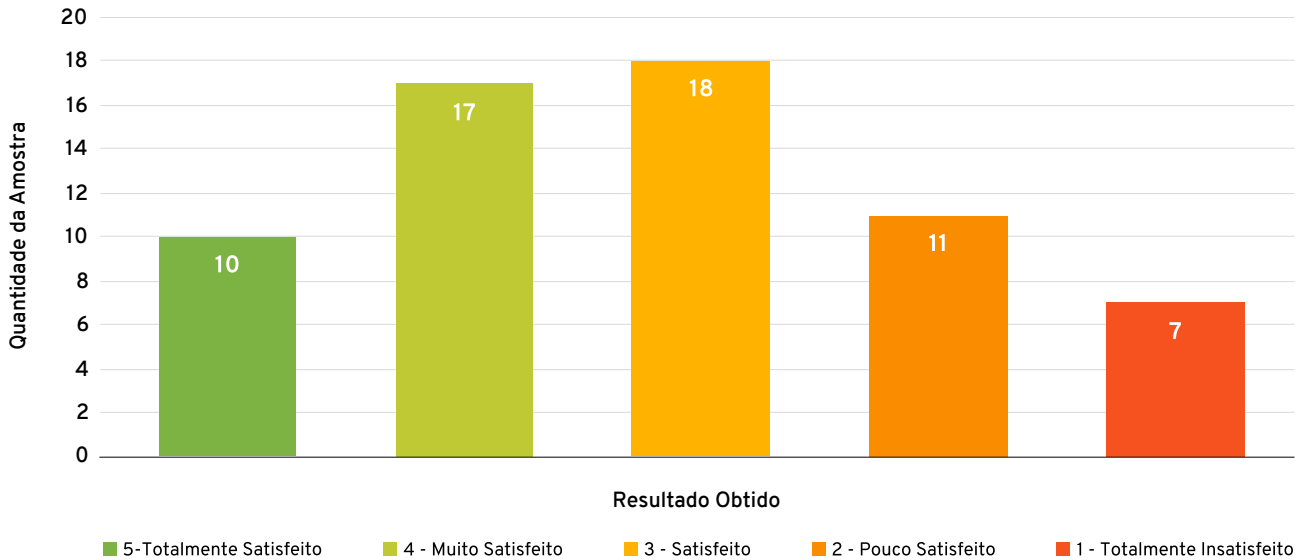


Quanto ao suporte na utilização do EasyVista, do total dos 73 inquiridos, 22 que possuem perfil na plataforma, responderam conforme descrito no gráfico acima.



5.6 SUPORTE TI DA SPMS

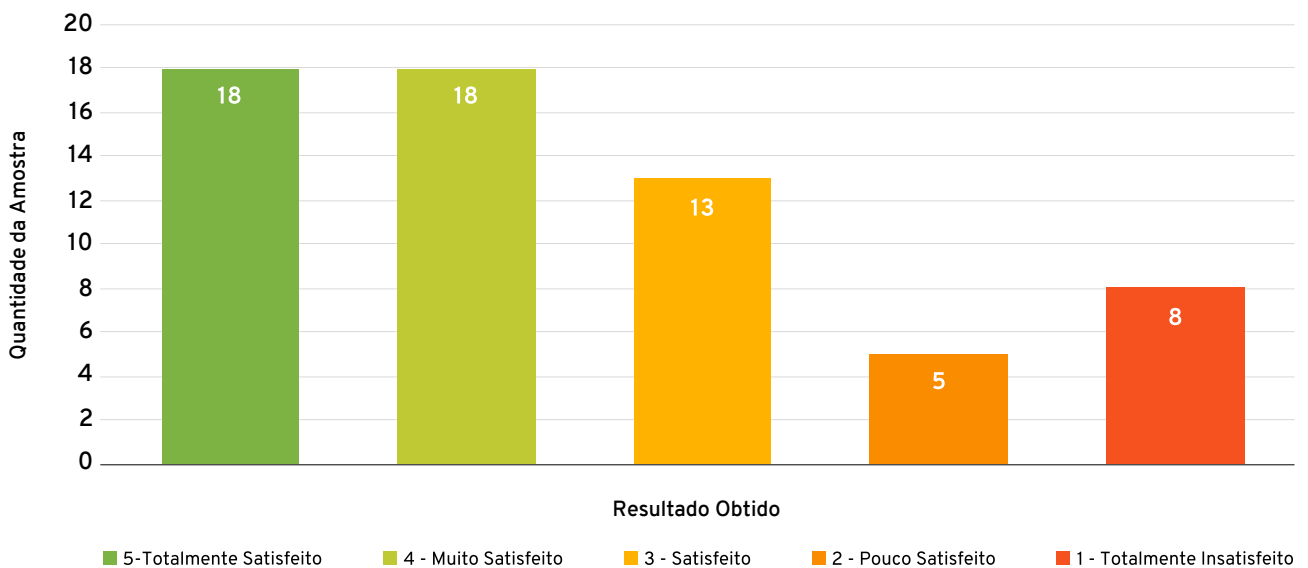
5.6.1 ADEQUABILIDADE DA SOLUÇÃO APRESENTADA PELO SUPORTE TI DA SPMS



Quanto à adequabilidade da solução apresentada pelo suporte TI, do total dos 73 inquiridos, 63 responderam conforme descrito no gráfico acima.

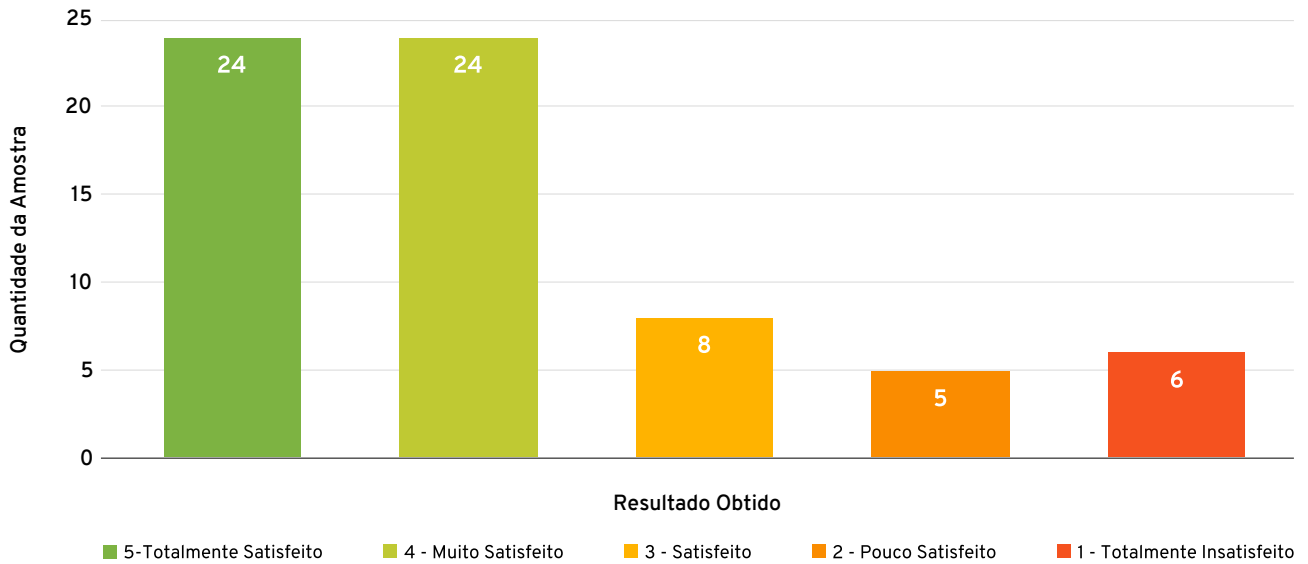
20

5.6.2 NO ÚLTIMO CONTACTO ESTABELECIDO COM O SUPORTE TI DA SPMS, COMO AVALIA A SUA EXPERIÊNCIA DE UTILIZAÇÃO?





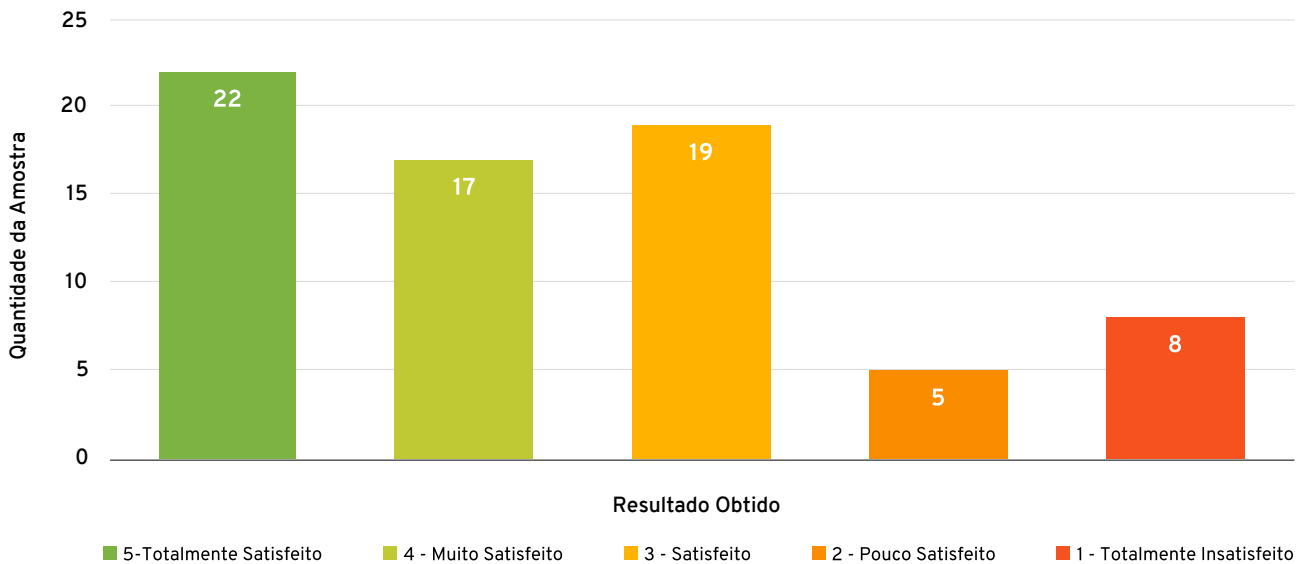
5.6.3 DE UMA FORMA GERAL, COMO AVALIA O PROFISSIONALISMO E A DISPONIBILIDADE DOS PROFISSIONAIS DA SPMS?



De uma forma geral, do total dos 73 inquiridos, 67 avaliaram o profissionalismo e disponibilidade dos profissionais da SPMS conforme descrito no gráfico acima.

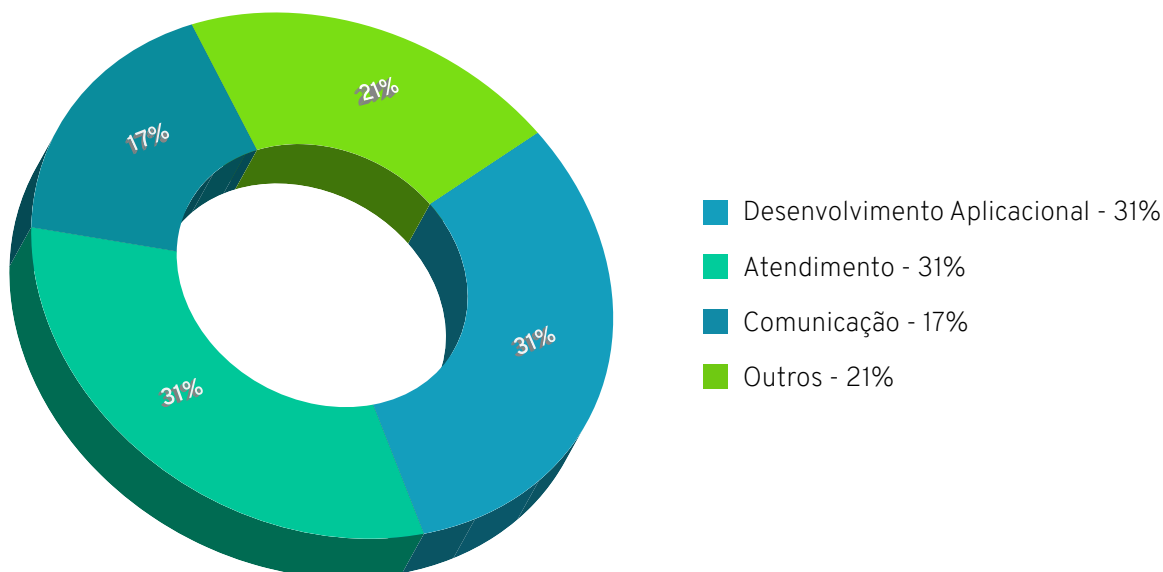
5.6.4 COMPARANDO O SUPORTE TI PRESTADO PELA SUA ORGANIZAÇÃO, RECOMENDARIA O SUPORTE TI DA SPMS A OUTROS PROFISSIONAIS DE SAÚDE?

21



De acordo com o total dos 73 inquiridos, 71 recomendariam o Suporte TI da SPMS.

5.7 TEM ALGUMA SUGESTÃO PARA MELHORAR O SUPORTE TI DA SPMS? SE SIM, QUAL?



De acordo com o total de 73 inquiridos, 29 responderam com sugestões de melhoria para o Suporte TI da SPMS, com foco nos temas de desenvolvimento aplicacional, comunicação e atendimento.

6. CONCLUSÕES

22

Conforme a análise desenvolvida, conclui-se que a avaliação geral quanto aos serviços prestados pela SPMS, na perceção dos utilizadores, classifica-se entre “Satisfeito” a “Muito Satisfeito” conforme a escala utilizada para a avaliação, tendo obtido a classificação “Totalmente Satisfeito” em diversas análises específicas.

Na abordagem da melhoria contínua, é sugerido que, numa próxima oportunidade de avaliação, sejam recolhidos os dados referentes ao perfil do utilizador, de forma a obter mais informações através das análises.

Considerando as sugestões dos utilizadores, tornou-se evidente a necessidade de focar e melhorar as dimensões relativas ao desenvolvimento aplicacional, atendimento e comunicação.

Agradecemos a colaboração de todos os utilizadores finais que se disponibilizaram a responder ao questionário sobre a sua satisfação com o suporte TI da SPMS, de modo a potenciar a qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados.

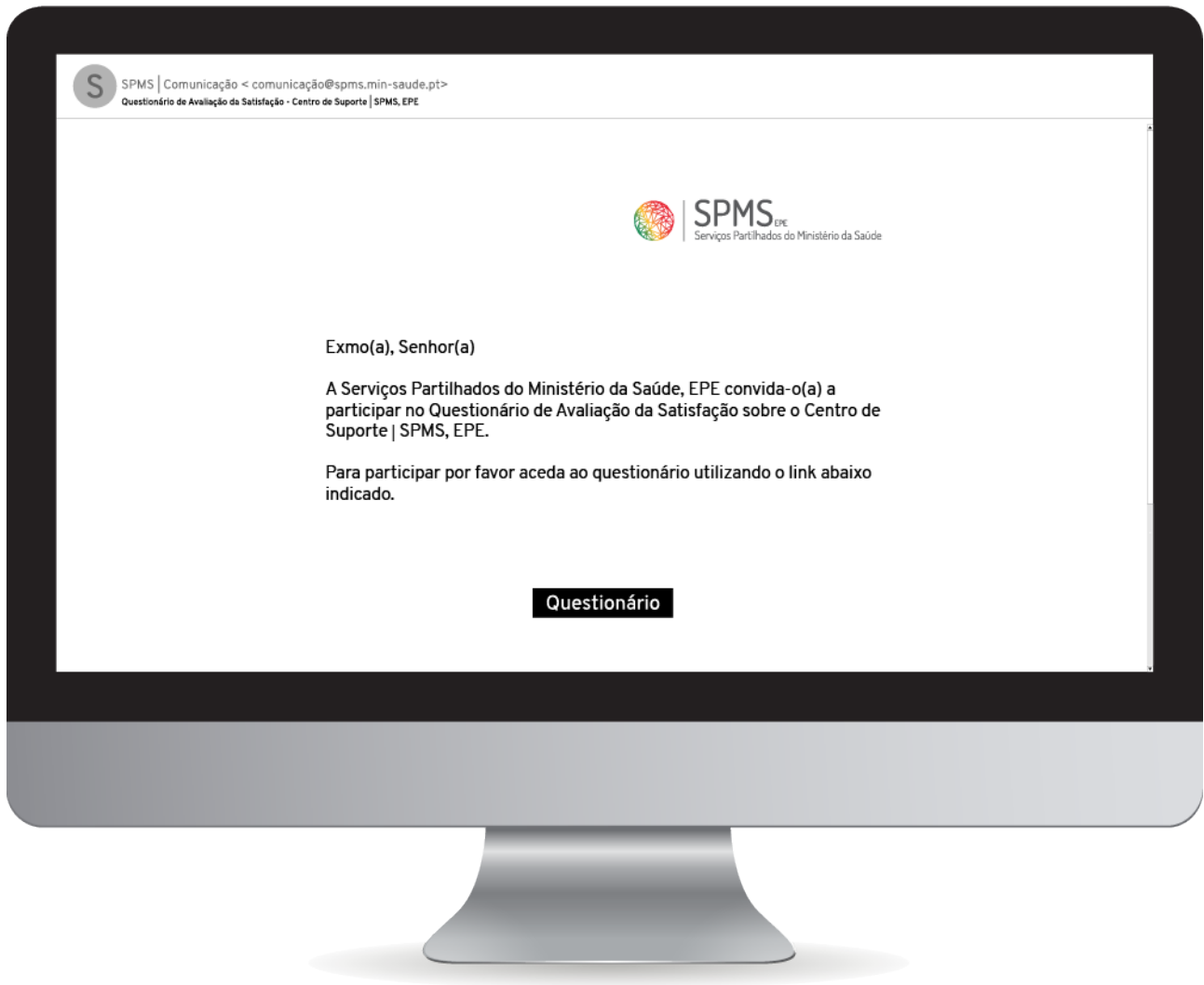
Nota explicativa:

Para dar um contexto é necessário esclarecer que a quantidade de utilizadores finais classificados com perfil EasyVista na amostra definida no capítulo 5.1.1 é diferente da quantidade da análise do resultado evidenciado no capítulo 5.5, pelo que se pode concluir que alguns utilizadores sem perfil EasyVista podem ter atribuído notas para sua utilização.



7. ANEXOS

7.1 ANEXO I | E-MAIL DE CONVITE AO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES



7.2 ANEXO II | QUESTIONÁRIO APLICADO

O formulário do questionário foi efetuado no JForm e enviado através do EGOI.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O CENTRO DE SUPORTE - SPMS

No âmbito da melhoria da qualidade de serviço prestado ao cliente, o Centro de Suporte da SPMS, EPE vem por este meio solicitar a vossa colaboração no preenchimento do seguinte questionário de satisfação:

Por favor, selecione uma resposta apropriada a cada item:

1 - Totalmente Insatisfeito • 2 - Pouco satisfeito • 3 - Satisfeito • 4 - Muito Satisfeito • 5 - Totalmente Satisfeito • NS/NR/NA - Não Sabe / Não Responde / Não Aplicável

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
1. Acessibilidade ao Centro de Suporte						
2. Atendimento Telefónico:						
• Tempo de Espera						
• Clareza na prestação do serviço						
• Capacidade de adaptação às necessidades do utilizador						
3. Atendimento por email:						
• Rapidez de abertura e registo de pedidos						
• Acompanhamento do estado de pedidos						
4. Utilização do Portal Self-Service EasyVista - SPMS (quando aplicável):						
• Usabilidade						
• Fiabilidade						
• Desempenho						
• Adequabilidade funcional						
• Suporte à utilização						
5. Adequabilidade da solução apresentada pelo Suporte TI da SPMS						
6. No último contacto estabelecido com o o Suporte TI da SPMS, como avalia a sua experiência de utilização?						
7. De uma forma geral, como avalia o profissionalismo e disponibilidade dos profissionais da SPMS?						
8. Comparando o Suporte TI prestado pela sua Organização, recomendaria o Suporte TI da SPMS a outros profissionais de saúde?						
9. Tem alguma sugestão para melhorar o Suporte TI da SPMS? Se sim qual?						

7.3 ANEXO III | RESPOSTAS ABERTAS COM SUGESTÕES DE MELHORIA

De acordo com o universo analisado de 73 utilizadores finais que responderam ao questionário, 29 responderam com sugestões de melhoria para o suporte TI da SPMS.

Destas sugestões de melhoria, dividimos as mesmas em 4 dimensões:

SUGESTÕES DE MELHORIA

- DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL
- ATENDIMENTO
- COMUNICAÇÃO
- OUTRAS





SPMS | 2019