



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Avaliação da Satisfação de Clientes Externos com a DCBST para o ano 2019

PROPRIEDADE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.

AUTOR e PAGINAÇÃO

Planeamento e Desenvolvimento Organizacional

CONTACTOS

Morada: Avenida da República 61

1050-189 Lisboa

Tel.: 21 154 5600

E-mail: dpdo@spms.min-saude.pt

www.spms.min-saude.pt



ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	4
METODOLOGIA	5
CAPÍTULO I – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	6
1. MÉDIA DE AVALIAÇÃO GLOBAL	6
2. AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES	7
CAPÍTULO II – EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCBST ENTRE 2018 E 2019	10
1. EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO ENTRE 2018 E 2019	10
2. EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL	10
3. EVOLUÇÃO POR DIMENSÃO	11
CAPÍTULO III - CONSIDERAÇÕES FINAIS	13
ANEXO I – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO - DCBST	14
ANEXO II – CLIENTES/DESTINATÁRIOS - DCBST	19

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO NOS QUESTIONÁRIOS ENTRE 2018 E 2019	10
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL	6
GRÁFICO 2 – MÉDIA DE SATISFAÇÃO DA SPMS E DA DCBST	6
GRÁFICO 3 - % DE RESPOSTAS POR GRAU DE SATISFAÇÃO	6
GRÁFICO 4 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCBSTS COM A SPMS	7
GRÁFICO 5 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A SPMS POR QUESTÕES	7
GRÁFICO 6 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCBST	8
GRÁFICO 7 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCBSTS POR QUESTÕES	8
GRÁFICO 8 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL COM A DCBST E SPMS ENTRE 2018 E 2019	10
GRÁFICO 9 - EVOLUÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR NÚMERO DE RESPONDENTES ENTRE 2018 E 2019	10
GRÁFICO 10 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL COM A SPMS ENTRE 2018 E 2019	11
GRÁFICO 11 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS QUESTÕES AVALIADAS RELATIVAS À PRESTAÇÃO DA SPMS	11
GRÁFICO 12 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À PRESTAÇÃO DA DCBST ENTRE 2018 E 2019	12
GRÁFICO 13 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS QUESTÕES AVALIADAS RELATIVAS À PRESTAÇÃO DA DCBST	12



SUMÁRIO EXECUTIVO

A realização de estudos sistemáticos de avaliação da satisfação dos clientes, num paradigma de melhoria contínua, constitui uma boa prática das entidades que pretendem avaliar a qualidade, eficácia e eficiência dos serviços que prestam.

Considerando que esta prática de avaliação deve estar presente na gestão estratégica e operacional das empresas, a SPMS aplica anualmente questionários individuais com o objetivo de aferir a satisfação dos clientes externos¹ em relação ao desempenho dos principais serviços que presta.

Para o efeito, foi enviado um questionário a um total de 178 destinatários, para avaliarem a Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais (DCBST) nas suas várias dimensões, nomeadamente, na SPMS e na DCBST, no ano 2019.

Os questionários foram disponibilizados *online*, através da plataforma *Limesurvey*, no período compreendido entre o dia 1 e o dia 16 de outubro de 2020. Os questionários eram de natureza confidencial e anónima, tendo sido tratados de uma forma global, não sendo sujeitos a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato foi respeitado.

Cada questionário foi estruturado em diversas dimensões, sobre as 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.

No presente relatório apresentam-se os resultados obtidos, a sua análise e alguns comentários/sugestões de melhoria feitas pelos respondentes, uma vez que alguns grupos de questões terminavam com uma questão qualitativa e aberta, na qual os clientes externos tiveram oportunidade de manifestar a sua opinião sobre a Direção da SPMS.

¹ Tutela, Administração Direta do Estado, Administração Indireta do Estado, Órgãos Consultivos, SNS – Setor Público Empresarial, SNS – Setor Público Administrativo, SNS – Serviços Desconcentrados das Administrações Regionais de Saúde, Hospitais em Parceria Público-Privada (PPP) e Hospitais Geridos pelas Misericórdias.



METODOLOGIA

A metodologia utilizada deu continuidade à aplicada no ano anterior, tendo por base o modelo europeu de avaliação do desempenho organizacional *Common Assessment Framework* (CAF), que se caracteriza pela avaliação baseada em evidências, permitindo identificar a evolução do desempenho.

O **Questionário de Satisfação** (Anexo I), disponibilizado por email aos **178 destinatários**, **incluiu as seguintes dimensões:**

- a) **Avaliação dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (14 questões);**
- b) **Avaliação da Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais (15 questões);**
- c) **Comentários/Sugestões.**

O processo de avaliação baseou-se numa **escala de resposta** tipo *Lickert*, com seis opções de escolha para aferir a satisfação dos inquiridos, designadamente as seguintes:

-  **1 - Totalmente insatisfeito**
-  **2 – Pouco satisfeito**
-  **3 – Satisfeito**
-  **4 – Muito satisfeito**
-  **5 – Totalmente satisfeito.**

O presente **relatório** apresenta a seguinte estrutura:

-  **Capítulo I** – Resultados da Avaliação da Satisfação com a SPMS e DCBST pelos clientes da DCBST, no qual é feita uma análise geral da satisfação global, seguida de uma análise mais detalhada em cada dimensão;
-  **Capítulo II** – Evolução da Satisfação dos clientes da DCBST entre 2018 e 2019;
-  **Capítulo III** – Considerações Finais, no qual é apresentada uma súmula dos resultados obtidos na sequência da aplicação dos questionários.

CAPÍTULO I – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

1. MÉDIA DE AVALIAÇÃO GLOBAL

No âmbito do inquérito de satisfação sobre a Direção (nomeadamente, SPMS, DCBST) foram recebidas **15 respostas**, que se traduzem numa **taxa de participação de 8,43%**.

Do tratamento das respostas recolhidas sobre as duas dimensões de avaliação relativas à satisfação com a Direção (uma relativa à SPMS e outra relativa à DCBST), verificou-se que os clientes externos revelam um **nível médio de satisfação global de 4,07**.



Gráfico 1 - Média de satisfação global

Das duas dimensões em análise, a avaliação da satisfação com a **DCBST apresenta a maior média de satisfação (4,10)**.



Gráfico 2 – Média de satisfação da SPMS e da DCBST

Do total de 15 respostas obtidas, podemos constatar que **46,67% dos inquiridos manifestaram-se “Muito Satisfeitos”** e **33,33% “Totalmente Satisfeitos”**. Desta forma podemos afirmar que a maioria dos clientes externos, **80,00%, manifestaram uma satisfação elevada com os serviços prestados pela DCBST**.



Gráfico 3 - % de Respostas por Grau de Satisfação

2. AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES

Nesta secção analisam-se os **resultados obtidos por dimensão** e respetivas questões avaliadas no âmbito deste questionário.

2.1. DIMENSÃO 1 – SERVIÇOS PARTILHADOS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE (SPMS)

Pelas respostas conferidas pelos clientes da DCBST, verificou-se que as **entidades externas revelam um nível médio de satisfação com a SPMS de 4,05 pontos** num total de 5:



Gráfico 4 - Média de satisfação dos clientes da DCBST com a SPMS

Quando questionados sobre a forma como percecionam a SPMS em vários aspetos (cf. Gráfico 5), **destaca-se a satisfação relativa à *Diligência dos colaboradores na resolução de problemas* (com a uma média de satisfação de 4,36 pontos)**, seguida pela ***Competência dos colaboradores que lidam com a prestação do serviço* (com uma média de satisfação de 4,29 pontos)**.

Apesar de todas as questões terem recolhido uma elevada satisfação, **aquelas cujos níveis são mais baixos são a *Utilidade da Informação acessível online* e o *Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores*, com médias de satisfação de 3,86 e 3,85, respetivamente.**

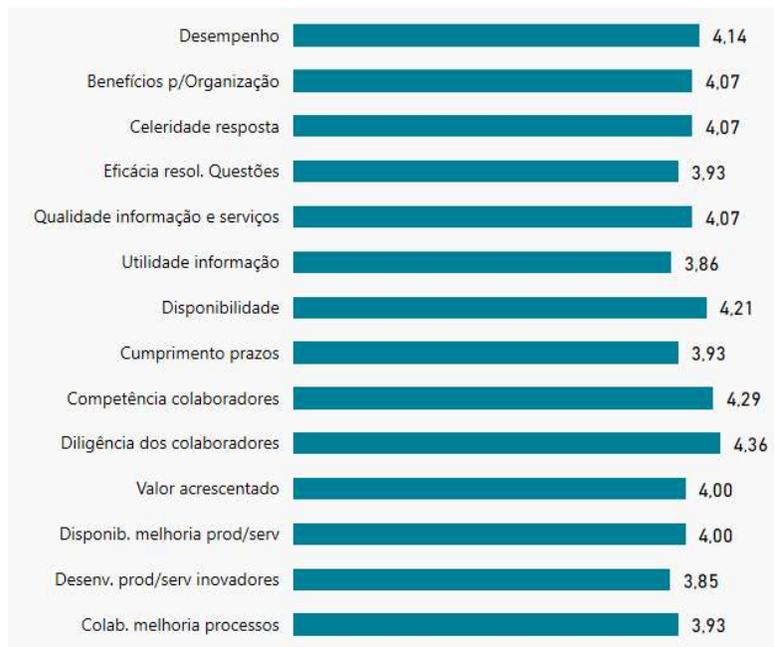


Gráfico 5 - Média de satisfação com a SPMS por questões



O inquérito efetuado desafiava ainda os inquiridos a apresentar **sugestões de melhoria** referentes à SPMS. Desta participação resultaram as seguintes sugestões:

- *“Maior proximidade com as Instituições promovendo reuniões entre ARS, Hospitais, entre outras, separadamente”*
- *“Melhorar a negociação dos preços de mercado e a diversificação da carteira de produtos/serviços nos Acordos-Quadro”*

2.2. DIMENSÃO 2 – DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS TRANSVERSAIS (DCBST)

Relativamente à satisfação com a DCBST, verificou-se que as entidades externas revelam um **nível médio de satisfação global de 4,10 pontos** num total de 5:



Gráfico 6 - Média de satisfação com a DCBST

Da avaliação efetuada pelos respondentes destaca-se a **satisfação com a Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas** (com a uma média de satisfação de 4,43 pontos), seguida dos Benefícios para a Organização e da **Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço** (ambas com 4,36). Já o **Nº de Acordos Quadro Transversais em vigor** e as **Reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos Quadros** como as questões que obtiveram menor satisfação entre os respondentes (3,69 e 3,33 pontos, respetivamente).



Gráfico 7 - Média de satisfação com a DCBST por questões



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

- *“Em anos anteriores existia uma colaboração mais próxima onde havia reuniões mensais e bimensais entre organizações do mesmo tipo, que eram muito úteis”;*
- *“Poderiam por exemplo centrar-se em novos programas nos CSP, como por exemplo, a saúde oral, tratando acordos quadros neste âmbito, quer ao nível dos equipamentos, manutenções, consumíveis, entre outros.”*

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

- *“Equacionar nomear um gestor por entidade para perceber as necessidades de cada uma e possíveis adesões a outros acordos transversais, que me parece que passam despercebidos à maioria das Instituições”*

Estas sugestões deverão ser consideradas pela Direção em análise para efeitos de melhoria do desempenho nos futuros ciclos de gestão e operacionalização da atividade.



CAPÍTULO II – EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCBST ENTRE 2018 E 2019

1. EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO ENTRE 2018 E 2019

De 2018 para 2019 verificou-se um **ligeiro decréscimo do número de respostas recebidos (menos 1 resposta aos Inquiridos)**, tendo, conseqüentemente, resultado na diminuição da taxa de participação:

ÁREAS DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS	2018 [APLICADOS EM 2019]	2019 [APLICADOS EM 2020]
Nº DE QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS	113	178
Nº DE QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS	16	15
TAXA DE RESPOSTA	14,16%	8,43%

Tabela 1 - Evolução da taxa de participação nos questionários entre 2018 e 2019

2. EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se um aumento do nível médio de satisfação global**, conforme gráfico abaixo:

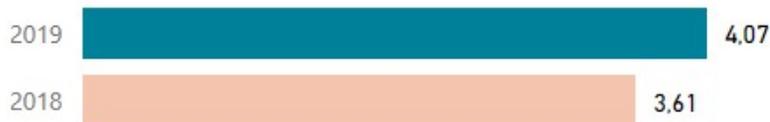


Gráfico 8 - Evolução da média de satisfação global com a DCBST e SPMS entre 2018 e 2019

Relativamente ao grau de satisfação dos respondentes, verifica-se, **um aumento significativo de inquiridos “Totalmente Satisfeitos” em 2019 (mais 3 do que em 2018)**, vindos de uma eventual evolução da satisfação dos outrora **“Muito satisfeitos”** e **“Satisfeitos”** que perderam 2 e 1 pontos, respetivamente, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 9 - Evolução do nível de satisfação por número de respondentes entre 2018 e 2019

3. EVOLUÇÃO POR DIMENSÃO

Nesta secção será analisada a evolução dos resultados obtidos relativos à satisfação dos clientes com as dimensões, entre 2018 e 2019:

3.1. DIMENSÃO 1 – SERVIÇOS PARTILHADOS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE (SPMS)

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se um aumento do nível médio de satisfação com a Dimensão 1 – SPMS**, conforme gráfico abaixo:

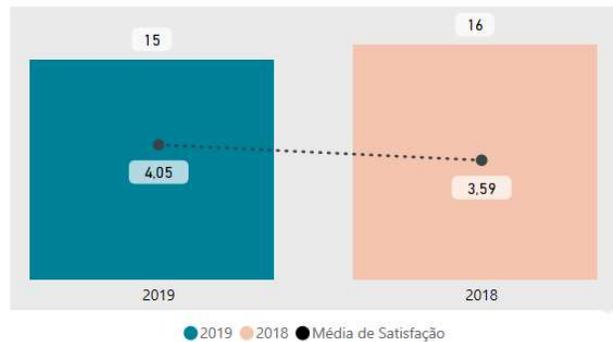


Gráfico 10 - Evolução da média de satisfação global com a SPMS entre 2018 e 2019

O Gráfico 11 mostra ainda a variação ocorrida entre os anos em análise, obtida pelos resultados das questões que compõem dimensão.

As questões analisadas apresentam na sua maioria **uma evolução entre 2018 e 2019**. As evoluções com maior expressão verificam-se nas questões **Valor Acrescentado** (sobe de 3,20 em 2018 para 4,00 em 2019), e **Diligência dos colaboradores na resolução de problemas** (sobe de 3,67 em 2018 para 4,36 em 2019).

Por seu turno, a questão **Utilidade da Informação acessível online**, foi a única onde se verificou um decréscimo da média de satisfação, desceu 0,1 pontos, de 3,94 em 2018 para 3,86 em 2019.



Gráfico 11 - Evolução da média de satisfação das questões avaliadas relativas à prestação da SPMS

3.2. DIMENSÃO 2 – DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS TRANSVERSAIS (DCBST)

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se um aumento do nível médio de satisfação com a DCBST**, conforme gráfico abaixo:

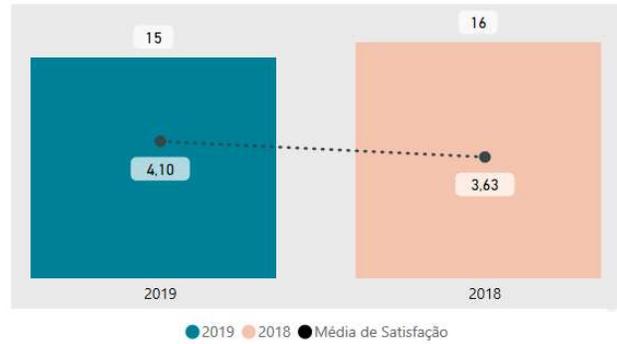


Gráfico 12 - Evolução da média de satisfação relativa à prestação da DCBST entre 2018 e 2019

O Gráfico 13 mostra ainda a variação ocorrida entre os anos em análise, obtida pelos resultados das questões que compõem esta dimensão.

As questões analisadas apresentam na sua maioria **uma evolução entre 2019 e 2018**. As evoluções com maior expressão verificam-se nas questões **Benefícios para a Organização**, que sobre de 3,44 em 2018 para 4,36 em 2019 e **Desempenho Organizacional da Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais**, que sobre de 3,56 em 2018 para 4,29 em 2019.

Por seu turno, a questão **N.º de AQ em vigor**, foi a única onde se verificou um decréscimo na média de satisfação, desceu 0,1 pontos, de 3,73 em 2018 para 3,69 em 2019.



Gráfico 13 - Evolução da média de satisfação das questões avaliadas relativas à prestação da DCBST



CAPÍTULO III - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A SPMS identifica a auscultação da satisfação externa como um aspeto fundamental para a melhoria contínua dos seus serviços. Considerando esta premissa, a SPMS tem vindo a aplicar questionários de satisfação anuais com o objetivo de aferir a satisfação dos clientes externos em relação ao desempenho dos principais serviços que presta.

O presente relatório reporta os resultados obtidos pela avaliação da satisfação dos Clientes da **Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais (DCBST)**, aferindo a sua satisfação com as dimensões em análise no questionário, nomeadamente, a **SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (dimensão 1)** e os **serviços prestados pela DCBST – Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais (dimensão 2)**.

Este inquérito foi enviado eletronicamente a um total de **178 destinatários**, tendo sido obtida uma taxa de resposta de **8,43% (15 respostas)**.

Numa escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito), **os clientes da DCBST demonstram uma satisfação global na ordem os 4,07, resultado do seguinte:**

- 🌐 **Dimensão 1 – SPMS, os respondentes demonstraram uma satisfação de 4,05 em 5**, sendo a *Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas*, a geradora de maior satisfação. Por seu turno, a *Utilidade da Informação acessível online* e o *Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores*, aquelas com médias de satisfação mais baixas, com 3,86 e 3,85, respetivamente;
- 🌐 **Dimensão 2 – DCBST, obteve uma avaliação de 4,10**, sendo a *Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas*, a questão geradora de maior satisfação. Por sua vez, *Reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos Quadros* foi aquela onde a DCBST poderá ter de dar maior enfoque, sendo a dimensão com menores índices de satisfação.

Do total de 15 respostas obtidas, podemos constatar que cerca de **46,67% dos inquiridos manifestaram-se “Muito Satisfeitos” com os serviços da DCBST** e **33,33% consideraram-se “Totalmente Satisfeitos”**.

Da análise efetuada pudemos constatar que a **satisfação geral com a DCBST aumentou de 3,61 em 2018 para 4,07 em 2019**, tendo a questão referente aos *Benefícios para a Organização* registado a **evolução mais expressiva**, e o *N.º de AQ em vigor* a que regista uma ligeira diminuição da média de satisfação relativamente a 2018.

Como aspeto futuro a considerar, salienta-se a necessidade de uma maior participação dos clientes externos da DCBST na resposta aos questionários de avaliação da satisfação. Para tal encontra-se em estudo o uso de uma plataforma de inquéritos alternativa, mais apelativa e *user-friendly*, devendo ainda ser considerada a sua aplicação em datas consideradas “chave”, permitindo uma maior recetividade ao inquérito.

Por término, importa referir que as considerações apresentadas neste Relatório serão partilhadas com as Direções, podendo resultar em iniciativas de melhoria e eficiência operacional, indo assim ao encontro das expectativas dos clientes externos.



ANEXO I – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO - DCBST

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

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas à forma como percebe os serviços prestados pela Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais durante o ano de 2019, 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!

Escala de avaliação: 1 = Totalmente Insatisfeito; 2 = Pouco Satisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito

NS/NR/NA - Não Sabe/ Não Responde/ Não se aplica

É importante referir que todas as questões do presente questionário terão uma área reservada para comentários e observações. Este espaço poderá ser preenchido sempre que se considerar necessário ou relevante. Todavia, quando o nível de satisfação atribuído a uma questão é 1 ou 2, será obrigatório o preenchimento do espaço "Observações/ Comentários", de forma a garantir que a Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais consiga realizar uma análise qualitativa de uma resposta menos positiva. Este requisito prende-se com facto de permitir à Direção perceber quais os serviços ou as áreas que necessitam de ser melhoradas.

Existem 7 perguntas neste inquérito

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
Desempenho Organizacional da SPMS	<input type="radio"/>					
Benefícios para a Organização	<input type="radio"/>					
Celeridade na resposta	<input type="radio"/>					
Eficácia na resolução de questões/problemas	<input type="radio"/>					
Qualidade da informação e serviços prestados	<input type="radio"/>					
Utilidade da informação acessível online	<input type="radio"/>					
Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas	<input type="radio"/>					
Cumprimento dos prazos acordados	<input type="radio"/>					
Competência dos colaboradores que lidam com os serviços e produtos	<input type="radio"/>					
Diligência dos colaboradores na resolução de problemas	<input type="radio"/>					



	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Perceção de valor acrescentado gerado pela SPMS	<input type="radio"/>					
Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços	<input type="radio"/>					
Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	<input type="radio"/>					
Colaboração na melhoria dos processos da organização	<input type="radio"/>					

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS TRANSVERSAIS

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

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Desempenho Organizacional da Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais	<input type="radio"/>					
Benefícios para a Organização	<input type="radio"/>					
Celeridade na resposta aos pedidos para o email umc.saude@spms.min-saude.pt	<input type="radio"/>					
Eficácia na resolução de questões/problemas pelo email umc.saude@spms.min-saude.pt	<input type="radio"/>					
Qualidade da informação e serviços prestados	<input type="radio"/>					
Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas	<input type="radio"/>					
Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço	<input type="radio"/>					
Diligência dos colaboradores na resolução de problemas	<input type="radio"/>					
Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços	<input type="radio"/>					
Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	<input type="radio"/>					
Colaboração na melhoria dos processos da organização	<input type="radio"/>					
Número de Acordos Quadro Transversais em vigor	<input type="radio"/>					
Aplicabilidade dos Acordos Quadros em procedimentos desenvolvidos pela entidade	<input type="radio"/>					
Reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos Quadros	<input type="radio"/>					



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

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:



ANEXO II – CLIENTES/DESTINATÁRIOS - DCBST

INSTITUIÇÕES
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE, I.P.
ADSE – 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 HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE
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



INSTITUIÇÕES
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 CASTELO BRANCO
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE GUARDA
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE LITORAL ALENTEJANO
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS