



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Avaliação da Satisfação de Clientes Externos com a DCNTS 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	5
METODOLOGIA	6
CAPÍTULO I – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	7
1. MÉDIA DE AVALIAÇÃO GLOBAL	7
2. AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES	8
CAPÍTULO II – EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO ENTRE 2018 E 2019	14
1. EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO ENTRE 2018 E 2019	14
2. EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL	14
3. EVOLUÇÃO POR DIMENSÃO	15
CAPÍTULO III - CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
ANEXO I – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO - DCNTS.....	22
ANEXO II – CLIENTES/DESTINATÁRIOS - DCNTS.....	28

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO NOS QUESTIONÁRIOS ENTRE 2018 E 2019	14
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL.....	7
GRÁFICO 2 – MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR DIMENSÕES	7
GRÁFICO 3 - % DE RESPOSTAS POR GRAU DE SATISFAÇÃO	7
GRÁFICO 4 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCNTS COM A SPMS	8
GRÁFICO 5 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A SPMS POR QUESTÕES	8
GRÁFICO 6 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DCNTS	9
GRÁFICO 7 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCNTS POR QUESTÕES.....	9
GRÁFICO 8 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCNTS COM A RSE LIVE	10
GRÁFICO 9 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A RSE LIVE POR QUESTÕES	10
GRÁFICO 10 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCNTS COM OS RECURSOS DISPONIBILIZADOS PELO CNTS	11
GRÁFICO 11 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM OS RECURSOS DISPONIBILIZADOS PELO CNTS POR QUESTÕES	11
GRÁFICO 12 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCNTS COM AS SESSÕES DE ESCLARECIMENTO MINISTRADAS PELO CNTS	11
GRÁFICO 13 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM AS SESSÕES DE ESCLARECIMENTO MINISTRADAS PELO CNTS POR QUESTÕES.....	12
GRÁFICO 14 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DCNTS COM O CENTRO DE SUPORTE - SPMS	12
GRÁFICO 15 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O CENTRO DE SUPORTE - SPMS POR QUESTÕES	12
GRÁFICO 16 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DCNTS COM O SITE WWW.CNTS.MIN-SAUDE.PT	13

GRÁFICO 17 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O SITE CNTS POR QUESTÕES	13
GRÁFICO 18 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS CLIENTES DA DCNTS ENTRE 2018 E 2019	14
GRÁFICO 19 - EVOLUÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR NÚMERO DE RESPONDENTES	14
GRÁFICO 20 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À PRESTAÇÃO DA SPMS ENTRE 2018 E 2019.....	15
GRÁFICO 21 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À SPMS POR QUESTÕES	15
GRÁFICO 22 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À DCNTS ENTRE 2018 E 2019	15
GRÁFICO 23 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À DCNTS POR QUESTÕES	16
GRÁFICO 24 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À RSE LIVE ENTRE 2018 E 2019.....	16
GRÁFICO 25 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À RSE LIVE POR QUESTÕES.....	16
GRÁFICO 26 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AOS RECURSOS DISPONIBILIZADOS PELO CNTS ENTRE 2018 E 2019	17
GRÁFICO 27 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AOS RECURSOS DISPONIBILIZADOS PELO CNTS POR QUESTÕES.....	17
GRÁFICO 28 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA ÀS SESSÕES DE ESCLARECIMENTO MINISTRADAS PELO CNTS ENTRE 2018 E 2019	17
GRÁFICO 29 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA ÀS SESSÕES DE ESCLARECIMENTO MINISTRADAS PELO CNTS POR QUESTÕES	18
GRÁFICO 30 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AO CENTRO DE SUPORTE – SPMS ENTRE 2018 E 2019	18
GRÁFICO 31 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AO CENTRO DE SUPORTE - SPMS POR QUESTÕES	18
GRÁFICO 32 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AO SITE WWW.CNTS.MIN-SAUDE.PT ENTRE 2018 E 2019	19
GRÁFICO 33 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AO SITE WWW.CNTS.MIN-SAUDE.PT POR QUESTÕES	19

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 254 destinatários, para avaliarem a Direção do Centro Nacional de Telesaúde (DCNTS) nas suas várias dimensões, nomeadamente, na SPMS, na DCNTS, na RSE Live, nos recursos disponibilizados pelo CNTS, nas sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS, no Centro de Suporte – SPMS e no Site do CNTS, 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 **254 destinatários**, **incluiu as seguintes dimensões**:

- a) **Avaliação dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (14 questões);**
- b) **Avaliação da Direção do Centro Nacional de Telesaúde (12 questões);**
- c) **Avaliação da satisfação com a RSE LIVE (10 questões);**
- d) **Avaliação da satisfação com os recursos disponibilizados pelo CNTS (4 questões);**
- e) **Avaliação das sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS (4 questões);**
- f) **Avaliação da satisfação com o Centro de Suporte – SPMS (7 questões);**
- g) **Avaliação do grau de satisfação relativamente ao site www.cnts.min-saude.pt (5 questões);**
- h) **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 DCNTS pelos clientes da DCNTS, 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 DCNTS 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, DCNTS, RSE LIVE, Recursos CNTS, Sessões de esclarecimento CNTS, Centro de Suporte – SPMS e Site CNTS) foram recebidas **22 respostas**, que se traduzem numa **taxa de participação de 8,66%**.

Do tratamento das respostas recolhidas sobre as sete dimensões de avaliação relativas à satisfação com a Direção (nomeadamente, SPMS, DCNTS, RSE LIVE, Recursos CNTS, Sessões de esclarecimento CNTS, Centro de Suporte – SPMS e Site CNTS) verificou-se que os clientes externos revelam um **nível médio de satisfação global de 3,21**.

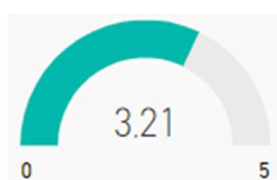


Gráfico 1 - Média de satisfação global

Das sete dimensões em análise, a avaliação da satisfação com o **Centro de Suporte - SPMS** apresenta a **maior média de satisfação (3,32)** e as **Sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS** a **menor média da satisfação (3,04)**.

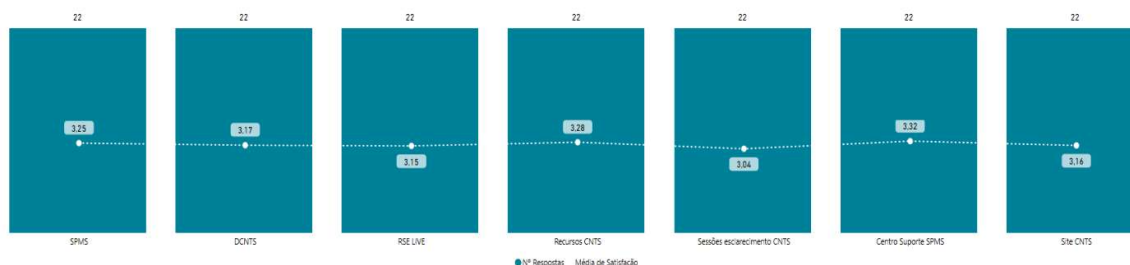


Gráfico 2 – Média de satisfação por dimensões

Do total de 22 respostas obtidas, podemos constatar que **31,82% dos inquiridos manifestaram-se “Muito Satisfeitos”** e **4,55% “Totalmente Satisfeitos”**.

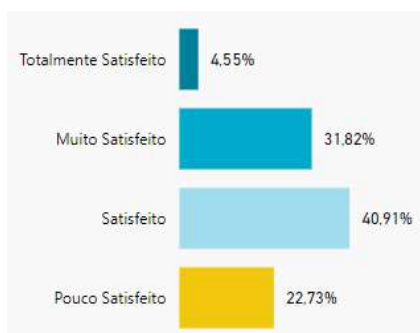


Gráfico 3 - % de Respostas por Grau de Satisfação

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 DCNTS, verificou-se que as entidades externas revelam um **nível médio de satisfação com a SPMS de 3,25** pontos num total de 5:



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

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão, verifica-se que **os Benefícios para a Organização** apresentam a maior média de satisfação de **(3,48)**, sendo que, com menor média de satisfação **(3,00)**, encontra-se a **Eficácia na resolução de questões/problemas**.

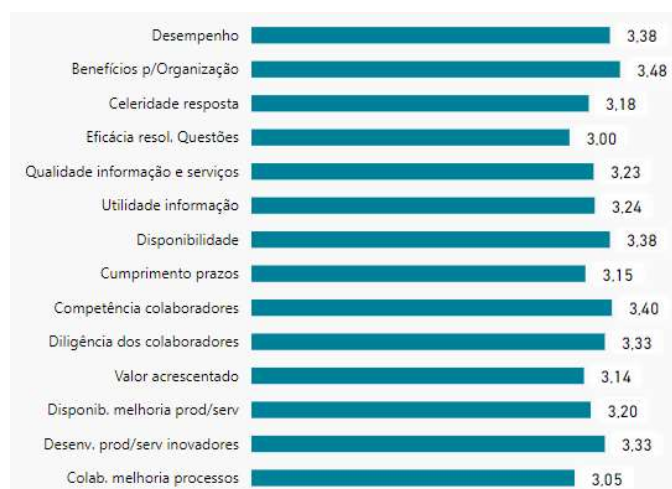


Gráfico 5 - Média de satisfação com a SPMS por questões

Há, ainda, a salientar os **comentários/observações** identificados pelos respondentes no âmbito da questão aberta, destacando-se o seguinte:

- “A evolução vai sempre no sentido de mais clicks, mais burocracias e pouca ou nenhuma simplificação de processos.”

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

- “Maior participação junto das UF”;
- “Valorização do texto livre por parte do profissional de saúde”;

- “Melhor integração entre as soluções informáticas com introdução de novas versões”;
- “Celeridade nos processos e robustez no acesso entre plataformas”;
- “Aproveitar as oportunidades para melhorar o desempenho dos profissionais”.

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

2.2. DIMENSÃO 2 - DIREÇÃO DO CENTRO NACIONAL DE TELESÁUDE (DCNTS)

Relativamente à satisfação com a DCNTS, verificou-se que as entidades externas revelam **um nível médio de satisfação de 3,17** pontos num total de 5:

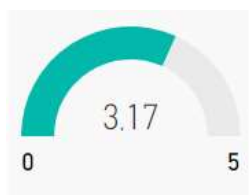


Gráfico 6 - Média de satisfação dos clientes DCNTS

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão, verifica-se que a **Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas apresenta a maior média de satisfação (3,39)**, sendo que, com a **menor média de satisfação (3,00)**, encontram-se a **Eficácia na resolução de questões/problemas** e a **Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços**.

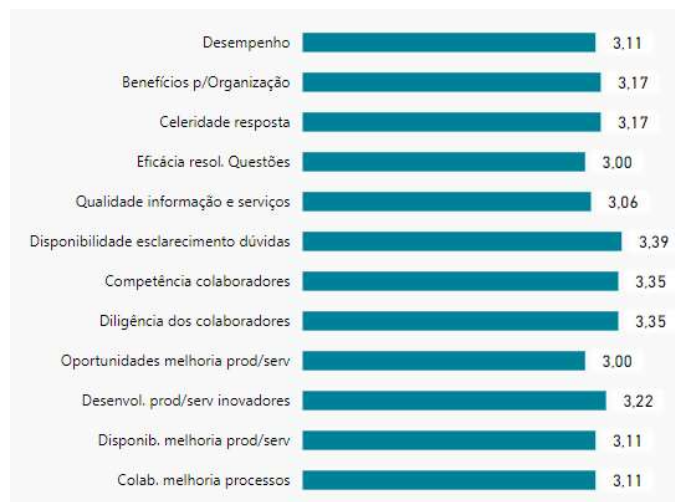


Gráfico 7 - Média de satisfação com a DCNTS por questões

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

- “Dinamização da teleconsulta”;
- “Permitir enviar sms e email como no-reply aos doentes”;

- “Soluções ao nível de hardware e software menos exigentes”;
- “Vedar a emissão de receitas automáticas, como ocorreu anteriormente”.

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

2.3. DIMENSÃO 3 – RSE LIVE

A média de satisfação para esta dimensão foi de 3,15 pontos num total de 5:

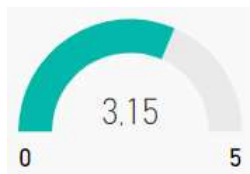


Gráfico 8 - Média de satisfação dos clientes da DCNTS com a RSE Live

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a **Usabilidade** apresenta a maior média de satisfação (3,30), e a **Formação realizada** a menor média de satisfação (2,79).



Gráfico 9 - Média de satisfação com a RSE Live por questões

Há, ainda, a salientar os **comentários/observações** identificados pelos respondentes no âmbito da questão aberta, destacando-se os seguintes:

- “Pouco funcional para a maioria dos Utentes”;
- “Deveria haver incremento da formação”;
- “Lentidão dos processos. Falta formação. Quando há upgrade perde-se informação. Medicação crónica é um tormento”;
- “O S-Clínico precisa de um botão de acesso direto ao Trace Covid e precisa de campos do SOAP mais largos para caber mais informação clínica”.

2.4. DIMENSÃO 4 – RECURSOS DISPONIBILIZADOS PELO CNTS

Pelas respostas conferidas pelos clientes da DCNTS, verificou-se que as entidades externas revelam um **nível médio de satisfação com os Recursos disponibilizados pelo CNTS de 3,28** pontos num total de 5:

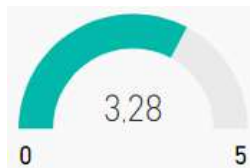


Gráfico 10 - Média de satisfação dos clientes da DCNTS com os Recursos disponibilizados pelo CNTS

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a **Oportunidade** apresenta a **maior média de satisfação (3,35)**, sendo que, **com menor média de satisfação (3,19)**, encontra-se a **Eficácia**.



Gráfico 11 - Média de satisfação com os Recursos disponibilizados pelo CNTS por questões

Há, ainda, a salientar os **comentários/observações** identificados pelos respondentes no âmbito da questão aberta, destacando-se os seguintes:

- “Pouca funcionalidade leva a pouca eficácia”;
- “A maioria dos computadores das UF não permitem a realização da RSE Live, softwares não são compatíveis”;
- “Escassez no material de apoio à TeleSaúde”.

2.5. DIMENSÃO 5 – SESSÕES DE ESCLARECIMENTO MINISTRADAS PELO CNTS

De todas as dimensões avaliadas, esta **dimensão obteve a menor média de satisfação, 3,04**:



Gráfico 12 - Média de satisfação dos clientes da DCNTS com as Sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a **Utilidade** apresenta a maior média de satisfação (3,12), e a **Eficácia** e a **Adequação da duração** a menor média de satisfação (3,00).

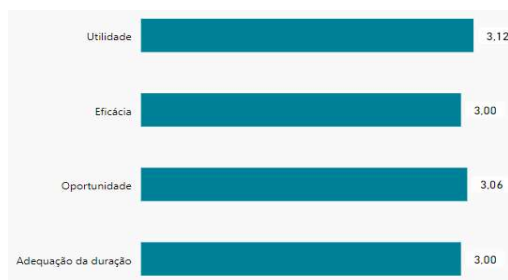


Gráfico 13 - Média de satisfação com as Sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS por questões

Há, ainda, a salientar os **comentários/observações** identificados pelos respondentes no âmbito da questão aberta, destacando-se os seguintes:

- “A formação não foi suficiente e o modelo de apresentação não foi muito prático”;
- “Nunca participei, nem sabia da sua existência”.

2.6. DIMENSÃO 6 – CENTRO DE SUPORTE - SPMS

A satisfação com o Centro de Suporte - SPMS, obteve o maior nível médio de satisfação, **3,32** pontos:

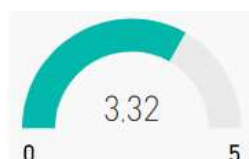


Gráfico 14 - Média de satisfação dos clientes DCNTS com o Centro de Suporte - SPMS

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão, verifica-se que o **Atendimento por email** apresenta a maior média de satisfação (3,43), e o **Esclarecimento prestado** a menor média de satisfação (3,20).

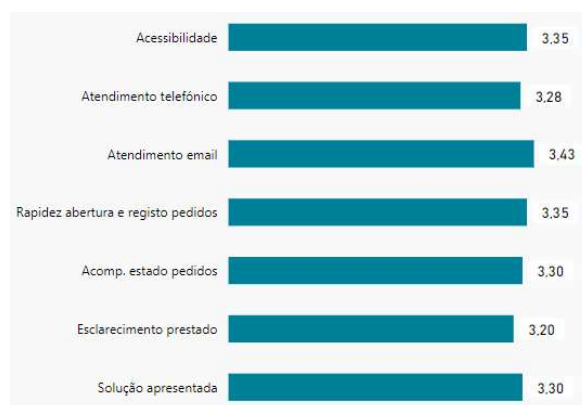


Gráfico 15 - Média de satisfação com o Centro de Suporte - SPMS por questões

2.7. DIMENSÃO 7 – SITE WWW.CNTS.MIN-SAUDE.PT

Relativamente à satisfação com o site CNTS, verificou-se que as entidades externas revelam **um nível médio de satisfação de 3,16 pontos** num total de 5:



Gráfico 16 - Média de satisfação dos clientes DCNTS com o site www.cnts.min-saude.pt

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a **Utilidade** apresenta a maior média de satisfação (3,21), e a **Usabilidade** a menor média de satisfação (3,11).

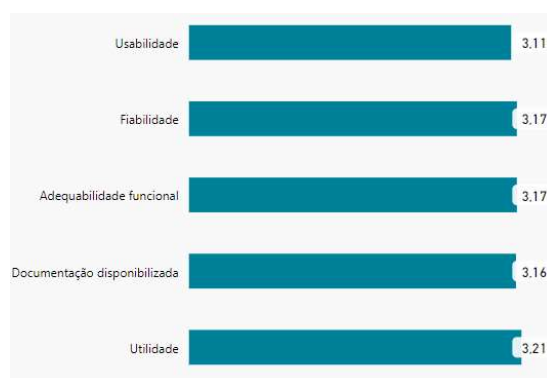


Gráfico 17 - Média de satisfação com o site CNTS por questões

Há, ainda, a salientar os **comentários/observações** identificados pelos respondentes no âmbito da questão aberta, destacando-se os seguintes:

- 
 “Nunca consultei”;
- 
 “Só soube agora deste site. Nunca ficamos informados porquê?”;

CAPÍTULO II – EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO ENTRE 2018 E 2019

1. EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO ENTRE 2018 E 2019

De 2018 para 2019 verificou-se um decréscimo do número de respostas recebidos (menos 6 respostas), sendo que, o número de questionários distribuídos aumentou, resultando, consequentemente, na diminuição da taxa de participação:

ÁREAS DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS	2018 [APLICADOS EM 2019]	2019 [APLICADOS EM 2020]
Nº DE QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS	112	254
Nº DE QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS	28	22
TAXA DE RESPOSTA	25,00%	8,66%

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:

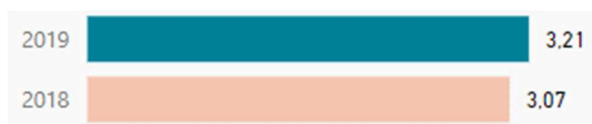


Gráfico 18 - Evolução da média de satisfação global dos clientes da DCNTS entre 2018 e 2019

Relativamente ao grau de satisfação dos respondentes, verifica-se no ano 2019 uma **redução do número de respondentes “Satisfeitos”**. Verifica-se ainda o **um inquirido “Totalmente Satisfeito”**, e por outro lado a **redução total de inquiridos “Totalmente Insatisfeito”**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 19 - Evolução do nível de satisfação por número de respondentes

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 20 - Evolução da média de satisfação relativa à prestação da SPMS entre 2018 e 2019

O Gráfico 21 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**, sendo que, a **evolução com a maior expressão verifica-se na questão *Qualidade da informação e serviços prestados*, que sobe de 2,75 em 2018 para 3,23 em 2019**. Por outro lado, o maior decréscimo verificou-se na **Perceção de valor acrescentado gerado pela SPMS**, que decresceu de 3,11 em 2018 para 3,05 em 2019.



Gráfico 21 - Evolução da média de satisfação relativa à SPMS por questões

3.2. DIMENSÃO 2 – DIREÇÃO DO CENTRO NACIONAL DE TELESAUDE (DCNTS)

Considerando os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se uma ligeira diminuição do nível médio de satisfação com a Dimensão 2 - DCNTS**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 22 - Evolução da média de satisfação relativa à DCNTS entre 2018 e 2019

O Gráfico 23 mostra ainda a variação ocorrida entre os anos em análise, obtida pelos resultados das questões que compõem esta dimensão.

Das questões analisadas, verifica-se que a **Diligência dos colaboradores na resolução de problemas apresenta a evolução mais significativa (sobe de 3,15 em 2018 para 3,35 em 2019)**, por seu turno, a **Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços apresenta o decréscimo mais significativo (desceu de 3,22 em 2018 para 3,00 em 2019)**.



Gráfico 23 - Evolução da média de satisfação relativa à DCNTS por questões

3.3. DIMENSÃO 3 – RSE LIVE

Considerando os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 verifica-se um aumento significativo do nível médio de satisfação com a RSE Live, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 24 - Evolução da média de satisfação relativa à RSE Live entre 2018 e 2019

O Gráfico 25 mostra ainda a variação ocorrida entre os anos em análise, obtida pelos resultados das questões que compõem esta dimensão.

Todas as questões analisadas apresentam uma evolução entre 2018 e 2019, com destaque para o **Suporte à utilização que apresenta a evolução com maior expressão, sobe de 2,50 em 2018 para 3,16 em 2019**.

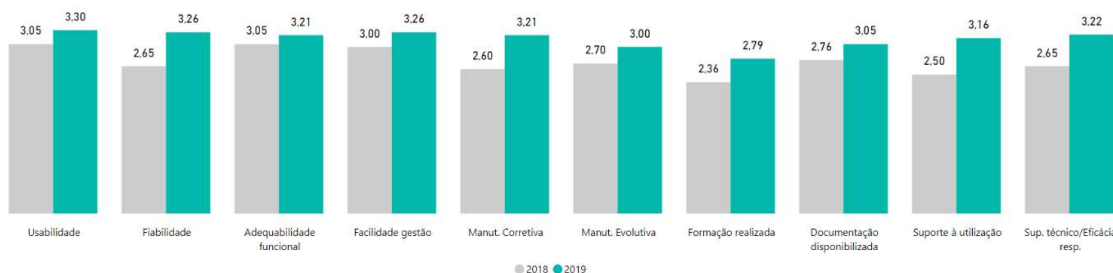


Gráfico 25 - Evolução da média de satisfação relativa à RSE Live por questões

3.4. DIMENSÃO 4 – RECURSOS DISPONIBILIZADOS PELO CNTS

Considerando os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se um ligeiro aumento do nível médio de satisfação com os Recursos disponibilizados pelo CNTS**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 26 - Evolução da média de satisfação relativa aos Recursos disponibilizados pelo CNTS entre 2018 e 2019

O Gráfico 27 mostra ainda a variação ocorrida entre os anos em análise, obtida pelos resultados das questões que compõem esta dimensão.

Das questões analisadas, **todas apresentam uma evolução entre 2018 e 2019, com exceção para a Utilidade** que decresceu de 3,40 em 2018 para 3,29 em 2019. Com a **evolução mais significativa encontra-se a Disponibilidade** que subiu de 3,17 em 2018 para 3,29 em 2019.

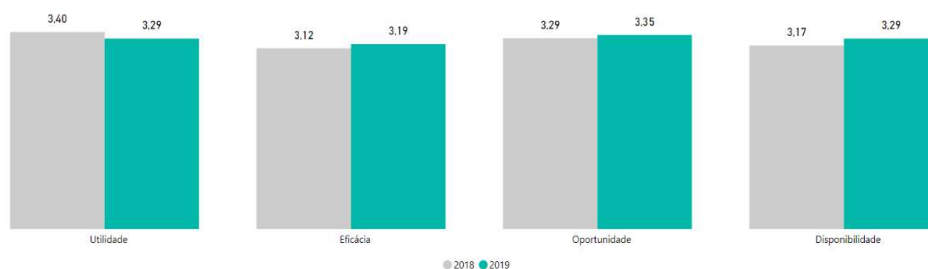


Gráfico 27 - Evolução da média de satisfação relativa aos Recursos disponibilizados pelo CNTS por questões

3.5. DIMENSÃO 5 – SESSÕES DE ESCLARECIMENTO MINISTRADAS PELO CNTS

Considerando os resultados obtidos nos dois anos, em 2019 **verifica-se uma redução significativa do nível médio de satisfação com as Sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 28 - Evolução da média de satisfação relativa às Sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS entre 2018 e 2019

O Gráfico 29 mostra ainda a variação ocorrida entre os anos em análise, obtida pelos resultados das questões que compõem esta dimensão.

Todas as questões analisadas, todas apresentam um decréscimo na média de satisfação em 2019 relativamente a 2018, sendo a Adequação da duração o mais significativo (desceu de 3,32 em 2018 para 3,00 em 2019).



Gráfico 29 - Evolução da média de satisfação relativa às Sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS por questões

3.6. DIMENSÃO 6 – CENTRO DE SUPORTE - SPMS

Considerando os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se um aumento significativa do nível médio de satisfação com o Centro de Suporte - SPMS**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 30 - Evolução da média de satisfação relativa ao Centro de suporte – SPMS entre 2018 e 2019

O Gráfico 31 mostra ainda a variação ocorrida entre os anos em análise, obtida pelos resultados das questões que compõem esta dimensão.

Das questões analisadas, todas apresentam uma evolução entre 2018 e 2019, sendo que, pertence ao Acompanhamento do estado dos pedidos a evolução mais significativa (subiu de 2,71 em 2018 para 3,30 em 2019).

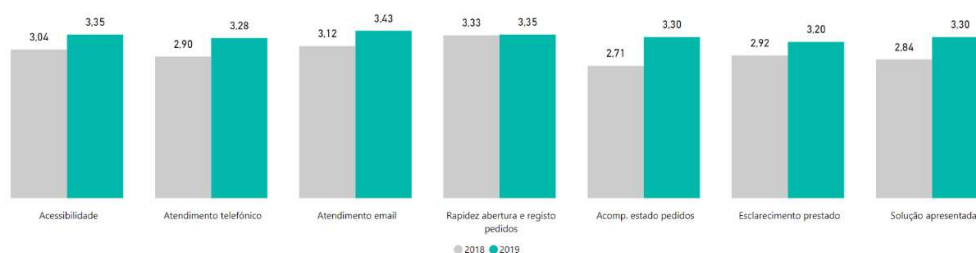


Gráfico 31 - Evolução da média de satisfação relativa ao Centro de suporte - SPMS por questões

3.7. DIMENSÃO 7 – SITE WWW.CNTS.MIN-SAUDE.PT

Considerando os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se uma redução do nível médio de satisfação com o Site www.cnts.min-saude.pt**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 32 - Evolução da média de satisfação relativa ao site www.cnts.min-saude.pt entre 2018 e 2019

O Gráfico 33 mostra ainda a variação ocorrida entre os anos em análise, obtida pelos resultados das questões que compõem esta dimensão.

Verifica-se uma redução da média de satisfação de todas as questões analisadas, em 2019 relativamente a 2018, sendo que a maior redução pertence à *Utilidade* (desceu de 3,43 em 2018 para 3,21 em 2019).

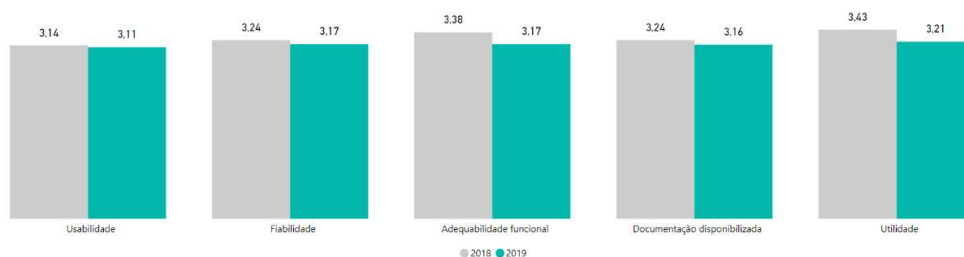


Gráfico 33 - Evolução da média de satisfação relativa ao Site www.cnts.min-saude.pt por questões



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 do Centro Nacional da TeleSaúde (DCNTS)**, aferindo a sua satisfação com as dimensões em análise no questionário.

Este inquérito foi enviado eletronicamente a um total de 254 destinatários, tendo sido obtida uma taxa de resposta de 8,66% (22 respostas).

Numa escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito), **os clientes da DCNTS demonstram uma satisfação global na ordem os 3,21, resultado do seguinte:**

- **Dimensão 1 – SPMS, os respondentes demonstraram uma satisfação de 3,25 em 5**, sendo os *Benefícios para a organização* a gerar a maior satisfação (3,48). Por seu turno, a *Eficácia na resolução de questões/problemas*, obteve a menor média de satisfação, 3,00.
- **Dimensão 2 – DCNTS, obteve uma avaliação de 3,17**, sendo que a *Disponibilidade para o esclarecimento de dúvidas* obteve a maior satisfação (3,17). Por seu turno, a *Eficácia na resolução de questões/problemas* e a *Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços* obtiveram a menor média de satisfação, 3,00.
- **Dimensão 3 – RSE Live, obteve uma avaliação de 3,15**, sendo que a *Usabilidade* obteve a maior satisfação (3,30) e a *Formação realizada* a menor média de satisfação, 2,79.
- **Dimensão 4 – Recursos disponibilizados pelo CNTS, obteve uma avaliação de 3,28**, sendo que a *Oportunidade* obteve a maior satisfação (3,35) e a *Eficácia* a menor média de satisfação, 3,19.
- **Dimensão 5 – Sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS, obteve uma avaliação de 3,04**, sendo que a *Utilidade* obteve a maior satisfação (3,12) e a *Eficácia* e a *Adequação da duração* a menor média de satisfação, 3,00.
- **Dimensão 6 – Centro de suporte - SPMS, obteve uma avaliação de 3,32**, sendo que o *Atendimento por email* obteve a maior satisfação (3,43) e o *Esclarecimento prestado* a menor média de satisfação, 3,20.
- **Dimensão 7 – Site www.cnts.min-saude.pt, obteve uma avaliação de 3,16**, sendo que a *Utilidade* obteve a maior satisfação (3,21) e a *Usabilidade* a menor média de satisfação, 3,11.

Do total de 22 respostas obtidas, pode constatar-se que **4,55% dos inquiridos manifestaram-se “Totalmente Satisfeitos”** com os serviços da DCNTS e **31,82% “Muito Satisfeitos”**.

Da análise efetuada podemos constatar que a **satisfação geral com a DCNTS aumentou de 3,07 em 2018 para 3,21 em 2019**, tendo sido o **Suporte à utilização** da dimensão RSE Live que registou a evolução mais

expressiva e a *Adequação da duração da dimensão Sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS*, o maior decréscimo da média de satisfação em 2019.

Como aspeto futuro a considerar, salienta-se a necessidade de uma maior participação dos clientes externos da DCNTS 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 internos e externos.



ANEXO I – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO - DCNTS

1. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A SPMS

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

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Desempenho Organizacional da SPMS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Benefícios para a Organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Celeridade na resposta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Eficácia na resolução de questões/problemas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Qualidade da informação e serviços prestados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utilidade da informação acessível online	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cumprimento dos prazos acordados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Competência dos colaboradores que lidam com os serviços e produtos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Diligência dos colaboradores na resolução de problemas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Perceção de valor acrescentado gerado pela SPMS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Colaboração na melhoria dos processos da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



2.1. De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação 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

Avaliação da satisfação com a RSE LIVE (antiga PDS Live) *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Usabilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fiabilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Adequabilidade funcional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidade de gestão	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Manutenção corretiva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Manutenção evolutiva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Formação realizada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Documentação disponibilizada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Suporte à utilização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Suporte técnico/Eficácia da resposta na resolução de incidentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

2.2. De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação 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

Avaliação da satisfação com os recursos disponibilizados pelo CNTS para apoio à implementação de iniciativas de telessaúde *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



2.3. De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação 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

Sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS (reuniões mensais e participação de outros interlocutores como a ACSS, elementos das equipas da SPMS) *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Utilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Eficácia	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Oportunidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Adequação da duração	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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. De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação 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

Avaliação da satisfação com o Centro de Suporte – SPMS *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Acessibilidade do Centro de Suporte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atendimento telefónico	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atendimento por email	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez de abertura e registo de pedidos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acompanhamento do estado dos pedidos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Esclarecimento prestado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Solução apresentada pelo Centro de Suporte	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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



3. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM O CENTRO NACIONAL DE TELESÁUDE

3.1. De um modo geral, 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

Avaliação da satisfação global com a DCNTS *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Desempenho Organizacional da DCNTS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Benefícios para a Organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Celeridade na resposta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Eficácia na resolução de questões/problemas pelo email cnts@spms.min-saude.pt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Qualidade da informação e serviços prestados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Diligência dos colaboradores na resolução de problemas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Colaboração na melhoria dos processos da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



3.1. De um modo geral, 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

Grau de satisfação relativamente ao site www.cnts.min-saude.pt *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

4. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RELATIVAMENTE À SPMS

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



5. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RELATIVAMENTE AO CENTRO NACIONAL DE TELESÁUDE

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:



ANEXO II – CLIENTES/DESTINATÁRIOS - DCNTS

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