



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Avaliação da Satisfação de Clientes Externos com a DCRP 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 - DCRP	22
ANEXO II - CLIENTES/CONTACTOS – DIREÇÃO DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS	31

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 DCRP COM A SPMS	8
GRÁFICO 5- MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A SPMS POR QUESTÕES.....	8
GRÁFICO 6 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCRP COM O PORTAL DO SNS	9
GRÁFICO 7 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O PORTAL DO SNS POR QUESTÕES	9
GRÁFICO 8 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCRP COM A CRIAÇÃO DE SITE INSTITUCIONAL	10
GRÁFICO 9 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A CRIAÇÃO DE SITE INSTITUCIONAL POR QUESTÕES.....	10
GRÁFICO 10 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCRP COM AS NEWSLETTERS	11
GRÁFICO 11 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM AS NEWSLETTER CRIADAS PELA SPMS POR QUESTÕES.....	11
GRÁFICO 12- MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCRP COM OS EVENTOS	11
GRÁFICO 13- MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS ORGANIZADOS PELA SPMS POR QUESTÕES	12
GRÁFICO 14 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCRP COM O DESENVOLVIMENTO DOS PRODUTOS E MATERIAIS GRÁFICOS.....	12
GRÁFICO 15 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O DESENVOLVIMENTO DOS PRODUTOS E MATERIAIS GRÁFICOS POR QUESTÕES	13
GRÁFICO 16 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCRP COM A PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS.....	13

GRÁFICO 17 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS POR QUESTÕES	13
GRÁFICO 18 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS CLIENTES DA DCRP, 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 AO PORTAL SNS ENTRE 2018 E 2019.....	16
GRÁFICO 23 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AO PORTAL SNS POR QUESTÕES.....	16
GRÁFICO 24 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À CRIAÇÃO DO SITE INSTITUCIONAL ENTRE 2018 E 2019	16
GRÁFICO 25 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À CRIAÇÃO DE SITE INSTITUCIONAL POR QUESTÕES	16
GRÁFICO 26 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À CRIAÇÃO DO SITE INSTITUCIONAL ENTRE 2018 E 2019	17
GRÁFICO 27 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA ÀS NEWSLETTERS POR QUESTÕES.....	17
GRÁFICO 28 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AOS EVENTOS ENTRE 2018 E 2019	17
GRÁFICO 29- EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AOS EVENTOS POR QUESTÕES.....	18
GRÁFICO 30- EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AO DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO DE MATERIAIS GRÁFICOS ENTRE 2018 E 2019	18
GRÁFICO 31- EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AO DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO DE MATERIAL GRÁFICO POR QUESTÕES	18
GRÁFICO 32- EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVA À PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS ENTRE 2018 E 2019.....	19
GRÁFICO 33 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO RELATIVAS À PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS 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 282 destinatários, para avaliarem a Direção de Comunicação e Relações Públicas (DCRP) nas suas várias dimensões, nomeadamente, na SPMS, no portal do SNS, na criação de site da Instituição, nas newsletters criadas, nos eventos organizados, no desenvolvimento e produção de material gráfico e na presença nas redes sociais, 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 **282 destinatários**, **incluiu as seguintes dimensões**:

- a) **Avaliação dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (14 questões);**
- b) **Avaliação com o Portal do SNS (8 questões);**
- c) **Avaliação com o Site da Instituição criado pela SPMS (11 questões);**
- d) **Avaliação com as Newsletters criadas pela SPMS (7 questões);**
- e) **Avaliação com os Eventos organizados pela SPMS (9 questões);**
- f) **Avaliação com o Desenvolvimento e Produção de Materiais Gráficos (11 questões);**
- g) **Avaliação com a Presença nas redes sociais (7 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 DCRP pelos clientes da DCRP, 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 DCRP 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, Portal SNS, Criação de sites da Instituição, Newsletters, Eventos, Desenvolvimento e produção de material gráfico e Presença nas redes sociais) foram recebidas **59 respostas**, que se traduzem numa **taxa de participação de 20,92%**.

Do tratamento das respostas recolhidas sobre as sete dimensões de avaliação relativas à satisfação com a Direção verificou-se que os clientes externos revelam um **nível médio de satisfação global de 3,40**.



Gráfico 1- Média de satisfação global

Das sete dimensões em análise, a avaliação da satisfação com o **Site da Instituição criado pela SPMS** apresenta a **maior média de satisfação (3,52)**, e o **Desenvolvimento e Produção de Materiais Gráficos** a **menor média de satisfação (3,03)**.

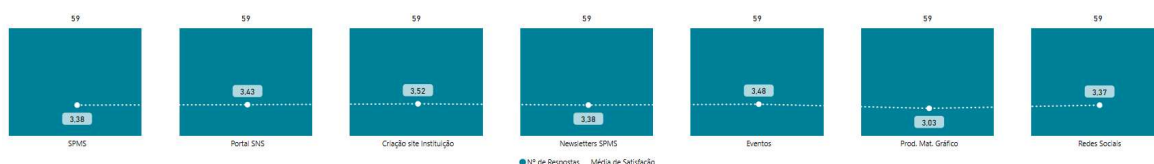


Gráfico 2- Média de satisfação por dimensões

Do total de 59 respostas obtidas, podemos constatar que **35,59% dos inquiridos manifestaram-se “Muito Satisfeitos”**, e **8,47% “Totalmente Satisfeitos”**.

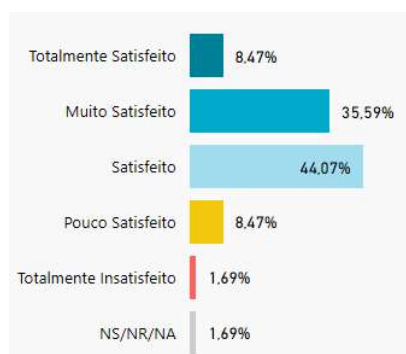


Gráfico 3- % de Respostas por Grau de Satisfação

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 DCRP, verificou-se que as entidades externas revelam **um nível médio de satisfação de 3,38 pontos**, num total de 5:

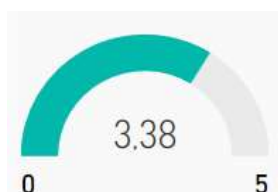


Gráfico 4- Média de satisfação dos clientes da DCRP com a SPMS

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão, verifica-se que a **Competência dos colaboradores que lidam com os serviços e produtos** apresenta a maior média de satisfação de (3,62), sendo que, com **menor média de satisfação (3,23)**, encontra-se a **Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços**.



Gráfico 5- Média de satisfação com a SPMS por questões

O inquérito desafiava ainda os inquiridos a apresentar **sugestões de melhoria** referentes à Direção em análise, tendo resultado cinco sugestões de melhoria, a seguir elencadas:

- 
 “A criação dos novos sites poderia ser efetuada a partir de uma plataforma mais moderna e intuitiva”;
- 
 “Versatilidade para resolver alguns assuntos críticos para a instituição”;

- “Melhorar a prestação do serviço, através de adequadas aplicações que permitam rapidez”;
- “Maior suporte às falhas e mais empenho no desenvolvimento das respetivas funções”;
- “Maior eficácia nos conteúdos desenvolvidos”;
- “Existência de mais formações quando sai um novo programa”
- “Zelar por uma maior proximidade com os profissionais”

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

2.2. DIMENSÃO 2 - PORTAL DO SNS

Pelas respostas conferidas pelos clientes da DCRP, verificou-se um nível médio de satisfação com o **Portal do SNS de 3,43** pontos num total de 5:



Gráfico 6 - Média de satisfação dos clientes da DCRP com o Portal do SNS

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a **Fiabilidade apresenta a maior média de satisfação de (3,58)**, sendo que, com **menor média de satisfação (3,21)**, encontra-se a **Velocidade de Navegação**.

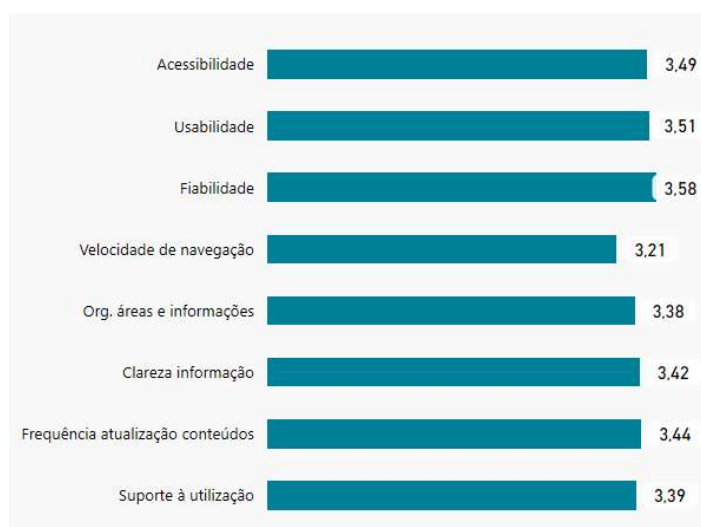


Gráfico 7 - Média de satisfação com o Portal do SNS por questões

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



- “Boa relação com editor do portal, ágil e eficaz na concretização dos pedidos”; “Pouca transparência na área da Transparência”; “Informação de relevo não é transmitida”; “Navegação lenta e pouco intuitivo”.

2.3. DIMENSÃO 3 - CRIAÇÃO DE SITE PARA A INSTITUIÇÃO

Pelas respostas conferidas pelos clientes da DCRP, verificou-se um nível médio de satisfação com o **Site da Instituição criado pela SPMS, de 3,52 pontos num total de 5:**



Gráfico 8 - Média de satisfação dos clientes da DCRP com a criação de Site Institucional

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a **Fiabilidade apresenta a maior média de satisfação de (3,73)**, sendo que, com **menor média de satisfação (3,18)**, encontram-se a **Formação na utilização do backoffice** e a **Velocidade de navegação**.

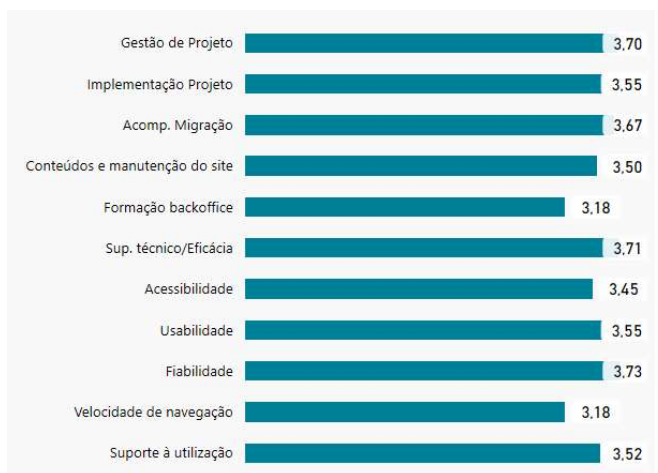


Gráfico 9 - Média de satisfação com a criação de Site Institucional por questões

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

- “Navegação lenta e pouco intuitivo”; “Inadaptado para pessoas com deficiência”

2.4. DIMENSÃO 4 - NEWSLETTERS CRIADAS PELA SPMS

Pelas respostas conferidas pelos clientes da DCRP, verificou-se **um nível médio de satisfação com as Newsletter criadas pela SPMS, de 3,38 pontos:**

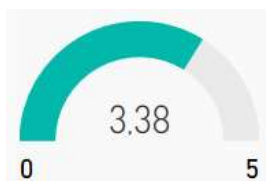


Gráfico 10 - Média de satisfação dos clientes da DCRP com as Newsletters

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a **Periodicidade de publicação** apresenta a maior média de satisfação de **(3,51)**, sendo que, com menor média de satisfação **(3,29)**, encontram-se a **Diversidade dos artigos** e a **Pertinência dos artigos**.

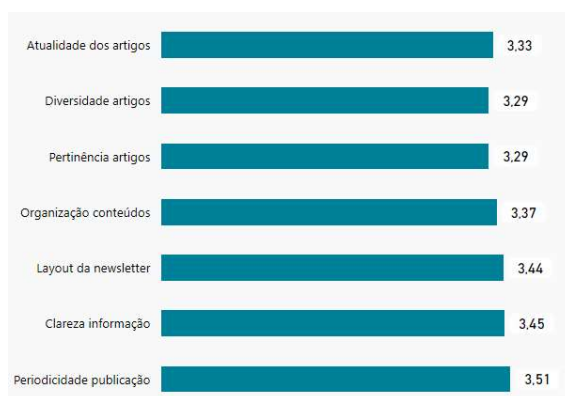


Gráfico 11 - Média de satisfação com as Newsletter criadas pela SPMS por questões

2.5. DIMENSÃO 5 - EVENTOS ORGANIZADOS PELA SPMS

Pelas respostas conferidas pelos clientes da DCRP, verificou-se **um nível médio de satisfação com os eventos organizados pela SPMS, de 3,48 pontos:**

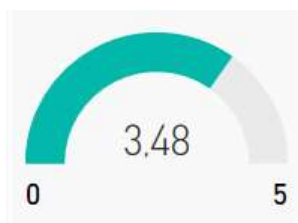


Gráfico 12- Média de satisfação dos clientes da DCRP com os Eventos

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a **Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço** apresenta a maior média de satisfação de **(3,64)**, sendo que, com menor média de satisfação **(3,35)**, encontra-se a **Programação**.



Gráfico 13- Média de satisfação com os Eventos Organizados pela SPMS por questões

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

🗨️ *“Sobrecarga de trabalho, quando há formações em horas laborais”*

2.6. DIMENSÃO 6 - DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO DE MATERIAIS GRÁFICOS

Pelas respostas conferidas pelos clientes da DCRP, **verificou-se um nível médio de satisfação com o desenvolvimento e produção de materiais gráficos, de 3,03 pontos:**



Gráfico 14 - Média de satisfação dos clientes da DCRP com o Desenvolvimento dos Produtos e Materiais Gráficos

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que o **Desenvolvimento de imagens gráficas para identidade de eventos apresenta a maior média de satisfação de (3,22)**, sendo que, com **menor média de satisfação (2,88)**, encontram-se o **Desenvolvimento de branding para viaturas e o Desenvolvimento de imagem corporativa**.

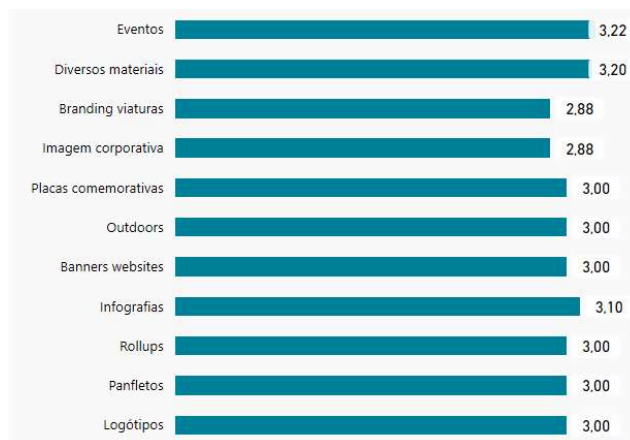


Gráfico 15 - Média de satisfação com o Desenvolvimento dos Produtos e Materiais Gráficos por questões

2.7. DIMENSÃO 7 - PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS

Pelas respostas conferidas pelos clientes da DCRP, verificou-se **um nível médio de satisfação com a presença nas redes sociais de 3,37**:

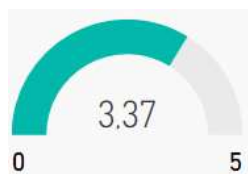


Gráfico 16 - Média de satisfação dos clientes da DCRP com a Presença nas redes sociais

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a **Promoção dos serviços digitais do SNS** apresenta a maior média de satisfação de **(3,42)**, sendo que, com menor média de satisfação **(3,30)**, encontra-se a **Utilidade dos posts**.

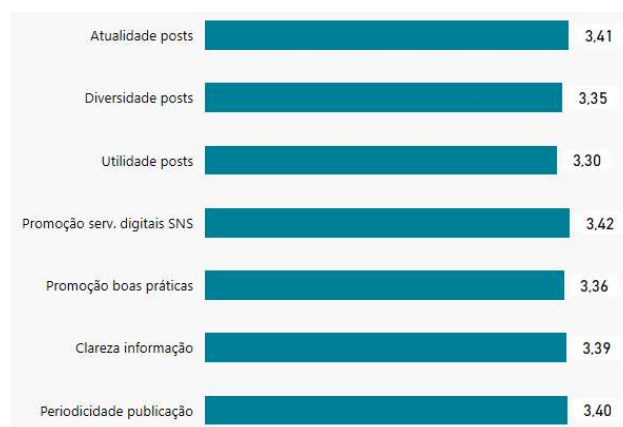


Gráfico 17 - Média de satisfação com a Presença nas redes sociais por questões

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 acentuado decréscimo do número de respostas recebidas (menos 95 resposta em 2019 em relação a 2018), tendo, consequentemente, resultado na diminuição da taxa de participação:

ÁREAS DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS	2018	2019
	[APLICADOS EM 2019]	[APLICADOS EM 2020]
Nº DE QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS	169	282
Nº DE QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS	154	59
TAXA DE RESPOSTA	91,12%	20,92%

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:

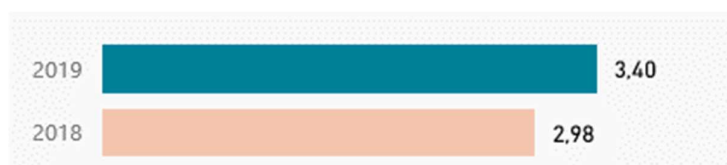


Gráfico 18 - Evolução da média de satisfação global dos clientes da DCRP, entre 2018 e 2019

Relativamente ao grau de satisfação dos respondentes, verifica-se **um aumento de inquiridos “Totalmente Satisfeitos” em 2019** (mais 3 do que em 2018), e um **decréscimo significativo dos inquiridos “Muito satisfeitos” e “Satisfeitos”** que perderam 10 e 58 pontos, respetivamente, conforme gráfico abaixo:

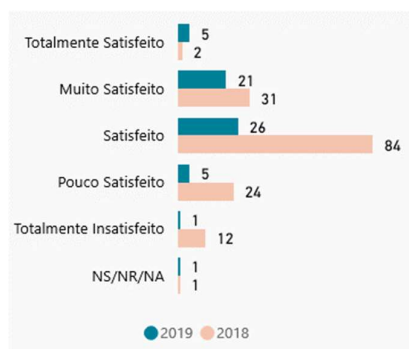


Gráfico 19 - Evolução do nível de satisfação por número de respondentes

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 a dimensão.

As questões analisadas apresentam uma **evolução entre 2018 e 2019**. A evolução com maior expressão verifica-se na questão **Diligência dos colaboradores para resolver problemas (sobe de 2,66 em 2018 para 3,52 em 2019)**. Por seu turno, aquelas com menor evolução foram o **Desenvolvimento de produtos e serviços inovadores e a Disponibilidade para o esclarecimento de dúvidas (ambas a subir 0,46 pontos em 2019 relativa a 2018)**.

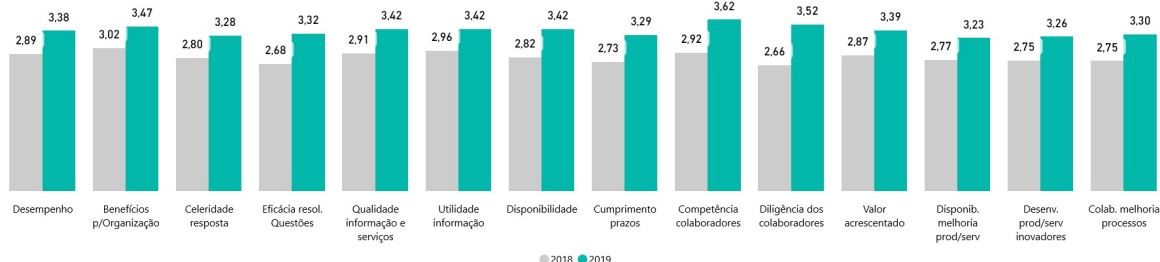


Gráfico 21 - Evolução da média de satisfação relativa à SPMS por questões

3.2. DIMENSÃO 2 – PORTAL DO SNS

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 verifica-se **um aumento do nível médio de satisfação com a Dimensão 2 – Portal do SNS** conforme gráfico abaixo:



Gráfico 22 - Evolução da média de satisfação relativa ao Portal SNS entre 2018 e 2019

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

As questões analisadas apresentam uma **evolução entre 2018 e 2019**. A **evolução com maior expressão verifica-se no Suporte à utilização** (sobe de 2,92 em 2018 para 3,39 em 2019). Por seu turno, a **Acessibilidade** foi a questão com a menor de evolução, subindo apenas 0,22 pontos.

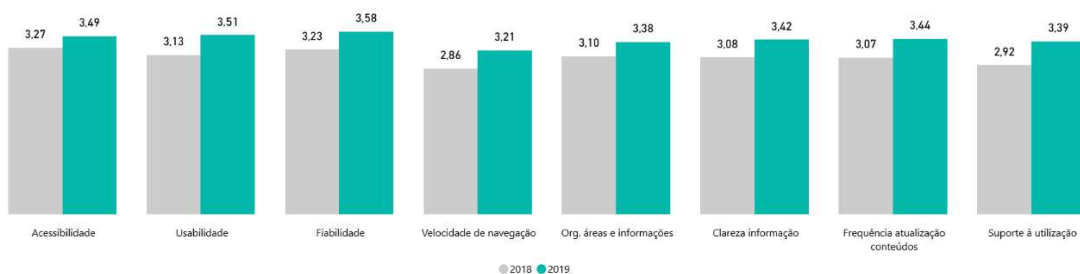


Gráfico 23 - Evolução da média de satisfação relativa ao Portal SNS por questões

3.3. DIMENSÃO 3 – CRIAÇÃO DO SITE INSTITUCIONAL

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 verifica-se **um aumento do nível médio de satisfação com a Dimensão 3 – Criação do Site da Instituição pela SPMS**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 24 - Evolução da média de satisfação relativa à criação do site Institucional entre 2018 e 2019

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

As questões analisadas apresentam uma **evolução entre 2018 e 2019**. A **evolução com maior expressão verifica-se na questão Acompanhamento na migração de conteúdos** (sobe de 2,82 em 2018 para 3,67 em 2019). Por seu turno, a **Formação na utilização do backoffice** foi a questão com menor evolução, subindo apenas 0,42.

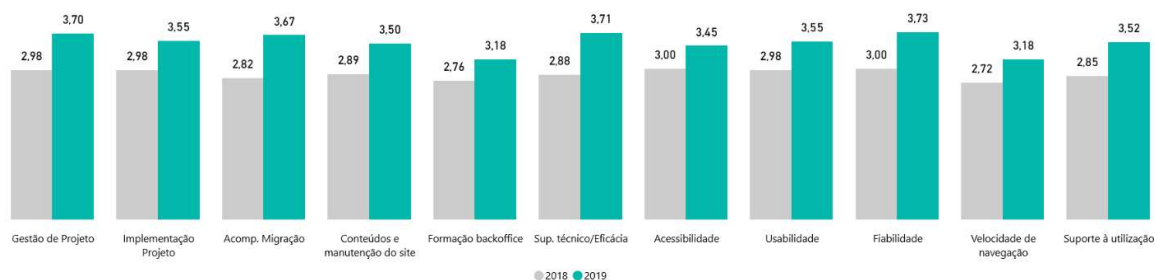


Gráfico 25 - Evolução da média de satisfação relativa à criação de Site Institucional por questões

3.4. DIMENSÃO 4 – NEWSLETTERS CRIADAS PELA 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 4 – Newsletters criadas pela SPMS**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 26 - Evolução da média de satisfação relativa à criação do Site Institucional entre 2018 e 2019

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

As questões analisadas apresentam uma **evolução entre 2018 e 2019**. A **evolução com maior expressão** verifica-se na questão **Periodicidade de publicação** (sobe de 3,08 em 2018 para 3,51 em 2019). Por seu turno, a **Atualidade dos artigos** foi a questão com a menor evolução, subindo apenas 0,20 pontos.

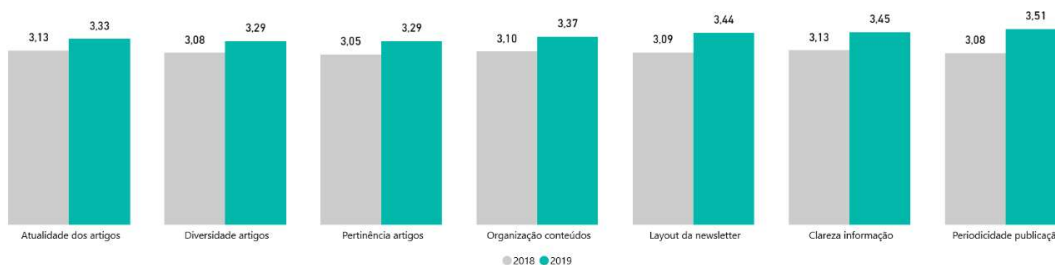


Gráfico 27 - Evolução da média de satisfação relativa às Newsletters por questões

3.5. DIMENSÃO 5 – EVENTOS ORGANIZADOS PELA 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 5 – Eventos Organizados pela SPMS**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 28 - Evolução da média de satisfação relativa aos eventos entre 2018 e 2019

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

As questões analisadas apresentam uma **evolução entre 2018 e 2019**. A **evolução com maior expressão** verifica-se na questão **Facilidade de inscrição** (sobe de 3,08 em 2018 para 3,61 em 2019). Por seu turno, a **Programação do evento** foi a questão com a menor evolução, subindo apenas 0,32.

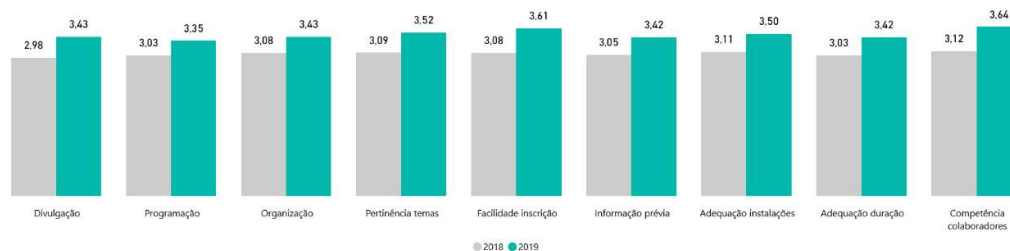


Gráfico 29- Evolução da média de satisfação relativa aos Eventos por questões

3.6. DIMENSÃO 6 – DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO DE MATERIAIS GRÁFICOS

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 verifica-se **uma diminuição do nível médio de satisfação com a Dimensão 6 -Desenvolvimento e Produção de Materiais Gráficos** conforme gráfico abaixo:



Gráfico 30- Evolução da média de satisfação relativa ao desenvolvimento e produção de materiais gráficos entre 2018 e 2019

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

As questões analisadas apresentam um decréscimo no nível da satisfação em 2019 relativamente a 2018. **A única evolução verifica-se na questão *Desenvolvimento de imagens gráficas para identidade de eventos* (sobe de 3,17 em 2018 para 3,22 em 2019).** Por seu turno, **a questão *Desenvolvimento e produção de panfletos* foi a questão o decréscimo na média de satisfação mais significativo, descendo apenas 0,36 pontos.**

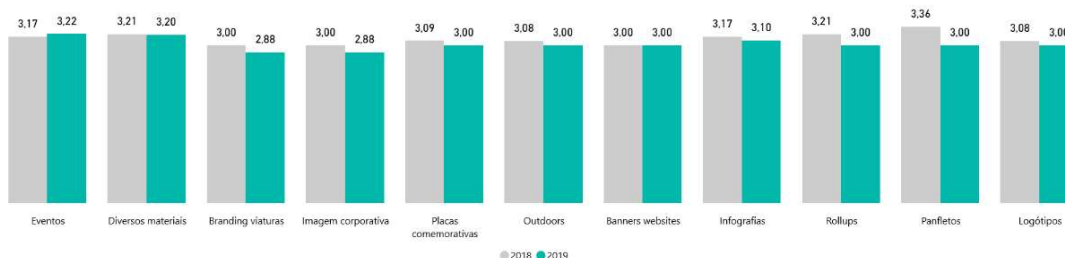


Gráfico 31- Evolução da média de satisfação relativa ao desenvolvimento e produção de material gráfico por questões

3.7. DIMENSÃO 7 – PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se um aumento do nível médio de satisfação com a Dimensão 7 – Presença nas redes sociais**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 32- Evolução da média de satisfação relativa à presença nas redes sociais entre 2018 e 2019

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

As questões analisadas apresentam uma **evolução entre 2018 e 2019**. A **evolução com maior expressão verifica-se na questão *Periodicidade de publicação* (sobe de 2,95 em 2018 para 3,40 em 2019)**. Por seu turno, a **Promoção de boas práticas** foi a questão com a menor evolução, subindo apenas 0,28 pontos.

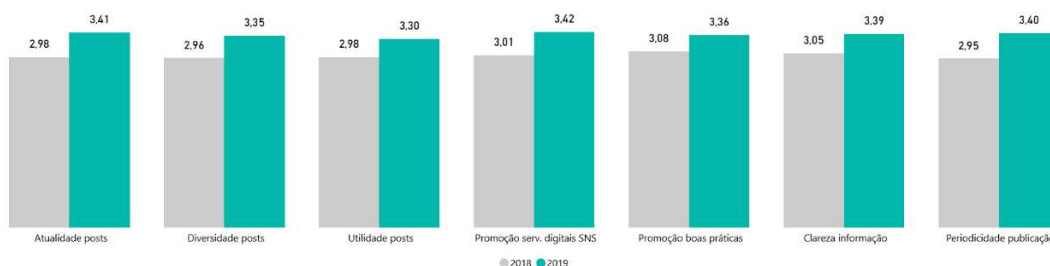


Gráfico 33 - Evolução da média de satisfação relativas à presença nas redes sociais por questões



CAPÍTULO III - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A SPMS identifica a auscultação da satisfação dos seus clientes externos 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 externos da **Direção de Comunicação e Relações Públicas (DCRP)**, aferindo a sua satisfação relativa às dimensões em análise no questionário, nomeadamente, a **SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (dimensão 1)**, o **Portal do SNS (dimensão 2)**, o **Site da Instituição criado pela SPMS (dimensão 3)**, **Newsletters criadas pela SPMS (dimensão 4)**, **Eventos organizados pela SPMS (dimensão 5)**, **Desenvolvimento e Produção de Materiais Gráficos (dimensão 6)** e a **Presença nas redes sociais (dimensão 7)**.

Este inquérito foi enviado eletronicamente a um total de 282 destinatários, tendo sido obtida uma taxa de resposta de 20,92% (59 respostas).

Numa escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito), os clientes da DCRP demonstram uma satisfação global na ordem dos 3,40, resultado do seguinte:

- **Dimensão 1 – SPMS, os respondentes demonstram uma satisfação de 3,38 em 5**, sendo a *Competência dos colaboradores que lidam com os serviços e produtos*, a geradora de maior satisfação. Por seu turno, a *Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços* aquela com média de satisfação mais baixa;
- **Dimensão 2 – O Portal do SNS, obteve uma avaliação de 3,43** sendo a *Fiabilidade*, a questão geradora de maior satisfação. Por sua vez, a *Velocidade de Navegação* aquela com média de satisfação mais baixa;
- **Dimensão 3 – Criação do Site da Instituição pela SPMS, obteve uma avaliação de 3,52** sendo a *Fiabilidade* a geradora de maior satisfação. Por sua vez, a *Formação na utilização do backoffice* e a *Velocidade de Navegação* aquelas com média de satisfação mais baixas;
- **Dimensão 4 – Newsletter criadas pela SPMS, obteve uma avaliação de 3,38**, sendo a *Periodicidade de publicação*, a questão geradora de maior satisfação. Por sua vez, a *Diversidade dos artigos* e a *Pertinência dos artigos* aquelas com a média de satisfação mais baixas;
- **Dimensão 5 – Eventos organizados pela SPMS, obteve uma avaliação de 3,48**, sendo a *Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço*, a questão geradora de maior satisfação. Por sua vez, a questão *Programação* foi aquela com a média de satisfação mais baixa;
- **Dimensão 6 – Desenvolvimento e produção de materiais gráficos, obteve uma avaliação de 3,03** sendo a *Desenvolvimento de imagens gráficas para identidade de eventos*, a questão geradora de maior satisfação. Por sua vez, o *Desenvolvimento de branding para viaturas* e o *Desenvolvimento de imagem corporativa* obtiveram uma menor satisfação pelos respondentes, aquelas em que a



DCRP poderá ter de dar maior enfoque, uma vez que foi a dimensão com menores índices de satisfação;

- **Dimensão 7 – Presença nas redes sociais, obteve uma avaliação de 3,37**, sendo a *Promoção dos serviços digitais do SNS* a questão geradora de maior satisfação. Por sua vez, a questão *Utilidade dos posts* foi a questão com menor índice de satisfação.

Do total de 59 respostas obtidas, podemos constatar que cerca de **8,47% dos inquiridos manifestaram-se “Totalmente Satisfeitos”**, **35,59% dos inquiridos manifestaram-se “Muito Satisfeito”** e **44,07% dos inquiridos manifestaram-se “Satisfeito” com os serviços da DCRP**.

Da análise efetuada pudemos constatar que a **satisfação geral com a DCRP aumentou de 2,98 em 2018 para 3,40 em 2019**, tendo sido o *Suporte técnico/Eficácia na resolução de incidentes*, (correspondente à dimensão “criação do site da Instituição”) a questão que registou a evolução mais expressiva (subida de 0,83 pontos) e a **questão relacionada com *Panfletos* (correspondente à dimensão “desenvolvimento e produção de materiais gráficos”)** a que regista uma queda acentuada relativamente a 2018 (menos 0,36 pontos).

Como aspeto futuro a considerar, salienta-se a necessidade de uma maior participação dos clientes externos da DCRP 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 pelas 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 - DCRP

Questionário Avaliação da Satisfação – Direção de Comunicação e Relações Públicas

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas à forma como perceciona os serviços prestados pela Direção de Comunicação e Relações Públicas da SPMS 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 Comunicação e Relações Públicas da SPMS 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 20 perguntas neste inquérito

1. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A SPMS

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

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
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 para resolver problemas	☐	☐	☐	☐	☐	☐



	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1.1.1 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. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM O PORTAL DO SNS

2.1. Diga-nos, por favor, qual o seu grau de satisfação com o Portal do SNS, utilizando a seguinte escala: 1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito; NS/NR/NA - Não Sabe/ Não Responde/ Não se aplica *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Acessibilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Usabilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fiabilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Velocidade de navegação	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Organização das áreas e suas informações	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza da informação apresentada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Frequência de atualização de conteúdos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Suporte à utilização	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



3. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM O SITE DA INSTITUIÇÃO CRIADO PELA SPMS

O site da sua instituição foi desenvolvido pela SPMS? *

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- ☐ Sim
☐ Não

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

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:
(Q4.NAOK == "Y")

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Gestão de Projeto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Implementação do Projeto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acompanhamento na migração de conteúdos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conteúdos e manutenção do site	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Formação na utilização do backoffice	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Suporte à utilização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Suporte técnico/Eficácia na resolução de incidentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acessibilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Usabilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fiabilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Velocidade de navegação	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:
(Q4.NAOK == "Y")

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



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

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

A resposta for na pergunta '7 [Q5]' (3.1. De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação com o site da instituição criado pela SPMS, usando a seguinte escala: 1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito; NS/NR/NA - Não Sabe/ Não Responde/ Não se aplica (Gestão de Projeto))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

4. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM AS NEWSLETTERS CRIADAS PELA SPMS

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

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Atualidade dos artigos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Diversidade dos artigos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pertinência dos artigos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Organização de conteúdos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Layout da newsletter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza da informação	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Periodicidade de publicação	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



5. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS ORGANIZADOS PELA SPMS

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

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Divulgação do evento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Programação do evento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Organização do evento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pertinência dos temas abordados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidade de inscrição	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informação prévia detalhada sobre o programa do evento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Adequação das instalações	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Adequação da duração	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

6. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM O DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO DE MATERIAIS GRÁFICOS

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

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- ☐ Sim
- ☐ Não

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

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:
 ((Q0.NAOK == "Y"))

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

[illegible]

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

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:
 ((Q9.NAQK == "Y"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



7. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS

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

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Atualidade dos posts	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Diversidade dos posts	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utilidade dos posts	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Promoção dos serviços digitais do SNS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Promoção de boas práticas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza de informação	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Periodicidade de publicação	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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:

8. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RELATIVAMENTE ÀS ATIVIDADES E INICIATIVAS DESENVOLVIDAS PELA SPMS

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



9. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RELATIVAMENTE ÀS ATIVIDADES E INICIATIVAS DESENVOLVIDAS PELA DCRP

Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à Direção de Comunicação e Relações Públicas identificando as oportunidades de melhoria e sugestões que considere oportunas e subjacentes às atividades e iniciativas desenvolvidas.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:



ANEXO II - CLIENTES/CONTACTOS – DIREÇÃO DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS

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



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO BAIXO ALENTEJO, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO LITORAL ALENTEJANO, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE, EPE
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORTE ALENTEJANO, EPE
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE - SETOR PÚBLICO ADMINISTRATIVO
CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO – ROVISCO PAIS
CENTRO DE MEDICINA FÍSICA DE REABILITAÇÃO DO SUL – SÃO BRÁS DE ALPORTEL
CENTRO HOSPITALAR OESTE
CENTRO HOSPITALAR PSIQUIÁTRICO DE LISBOA
HOSPITAL ARCEBISPO JOÃO CRISÓSTOMO – CANTANHEDE
HOSPITAL DR. FRANCISCO ZAGALO – OVAR
INSTITUTO DE OFTALMOLOGIA DR. GAMA PINTO
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE - SERVIÇOS DESCONCENTRADOS DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS DE SAÚDE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ALMADA-SEIXAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE AMADORA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ARCO RIBEIRINHO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ARRÁBIDA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE BAIXO VOUGA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE CASCAIS
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DA COVA DA BEIRA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DE ENTRE DOURO E VOUGA I – FEIRA/AROUCA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DE ENTRE DOURO E VOUGA II – AVEIRO NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DE TRÁS-OS-MONTES – ALTO TÂMEGA E BARROSO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALENTEJO CENTRAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALGARVE I – CENTRAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALGARVE II – BARLAVENTO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALGARVE III – SOTAVENTO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO ALTO AVE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO AVE – FAMALICÃO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO BAIXO MONDEGO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO CÁVADO I – BRAGA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO CÁVADO II – GERÊS/CABREIRA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO CÁVADO III – BARCELOS/ESPOSENDE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO DÃO – LAFÕES
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO DOURO I – MARÃO E DOURO NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO DOURO II – DOURO SUL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO I – SANTO TIRSO/TROFA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO II – GONDOMAR
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO III – MAIA/VALONGO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO IV – PÓVOA DE VARZIM/VILA DO CONDE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO V – PORTO OCIDENTAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO VI – PORTO ORIENTAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO VII – GAIA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO GRANDE PORTO VIII – ESPINHO/GAIA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO PINHAL INTERIOR NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO PINHAL LITORAL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO TÂMEGA I – BAIXO TÂMEGA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO TÂMEGA II – VALE DO SOUSA SUL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DO TÂMEGA III – VALE DO SOUSA NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ESTUÁRIO DO TEJO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE LEZÍRIA
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE LISBOA CENTRAL



AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE LISBOA NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE LOURES-ODIVELAS
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE OESTE NORTE
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE OESTE SUL
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE SINTRA
HOSPITAIS EM PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP)
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO
HOSPITAL DE BRAGA
HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA
HOSPITAL DE CASCAIS DR. JOSÉ DE ALMEIDA
HOSPITAIS GERIDOS PELAS MISERICÓRDIAS
HOSPITAL JOSÉ HOSPITAL S. PAULO — SERPA
HOSPITAL LUCIANO DE CASTRO — ANADIA
HOSPITAL SÃO JOSÉ — FAFE