





FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Avaliação da Satisfação dos Clientes Externos | 2020

Síntese dos Resultados da área de Compras

PROPRIEDADE

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

AUTOR e PAGINAÇÃO

Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional

CONTACTOS

Morada: Avenida da República 61

1050-099 Lisboa

Tel.: 21 154 5600

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

www.spms.min-saude.pt

CONTROLO DE PUBLICAÇÕES

Versão	Data
1ª versão	dezembro 2021



CONTEÚDOS

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	5
PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS	6
APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	7
ÁREA DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS DE SAÚDE	7
ÁREA DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS TRANSVERSAIS.....	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	14
PROPOSTA DE PLANO DE AÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA	15
ALINHAMENTO DOS RESULTADOS DOS INQUÉRITOS NA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE AÇÃO	15
ANEXOS	16
ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DA ÁREA DE CBSS	16
ANEXO II - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DA ÁREA DE CBST	18



Índice de figuras

Figura 1 - Cronograma das atividades	6
Figura 2 - Opiniões sobre Processos de Aquisição Centralizada	9
Figura 3 - Opiniões sobre o catálogo de produtos disponível em www.catálogo.min-saude.pt	10
Figura 4 - Opiniões sobre o perfil da SPMS na área das compras	10
Figura 5 - Opiniões sobre os procedimentos de compras da área de bens e serviços transversais	13
Figura 6 - Proposta plano de ação e melhoria contínua	15

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Média de Satisfação com as CBSS	7
Gráfico 2 - Média de satisfação dos últimos 3 anos	7
Gráfico 3 - Média de satisfação segundo dimensão	7
Gráfico 4 - Média de satisfação segundo dimensão nos últimos 3 anos	8
Gráfico 5 - Média de satisfação com a SPMS	8
Gráfico 6 - Média de satisfação com a área de CBSS	8
Gráfico 7 - Média de satisfação com o Catálogo	9
Gráfico 8 - Média de satisfação da área de CBST	11
Gráfico 9 - Média de satisfação nos últimos 3 anos	11
Gráfico 10 - Média de satisfação segundo dimensão	11
Gráfico 11 - Média satisfação segundo dimensão nos últimos 3 anos	11
Gráfico 12 - Média de satisfação com a SPMS	12
Gráfico 13 - Média de satisfação com a área de CBST	12



SUMÁRIO EXECUTIVO

A metodologia de avaliação da satisfação dos clientes constitui um elemento essencial de boas práticas das entidades que pretendem medir a qualidade, a eficácia e a eficiência dos serviços prestados. Trata-se de um procedimento que integra a gestão estratégica e operacional das organizações, que a SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (doravante apenas SPMS) tem vindo a implementar.

De acordo com o Regulamento Interno e no âmbito das atribuições da Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional (DPDO), é da sua responsabilidade assegurar a gestão e a monitorização dos níveis de satisfação dos seus clientes, através da aplicação de Questionários de Avaliação da Satisfação. Assim, numa lógica de melhoria contínua dos serviços prestados, foram aplicados inquéritos de avaliação da satisfação aos clientes das áreas de Compras de Bens e Serviços Transversais e de Bens e Serviços de Saúde, com o objetivo de aferir a satisfação dos clientes externos em relação ao desempenho das referidas áreas com as quais interagiram no decurso do ano de 2020.

Importa referir que o ano de 2020 foi altamente condicionado pelo contexto pandémico provocado pelo vírus SARS-CoV-2, que redirecionou as prioridades na gestão dos serviços de saúde. De igual modo, assistiu-se a uma forte pressão nos serviços, por força das exigências no combate à pandemia.

O ano de 2020 foi igualmente marcado pela alteração ao Regulamento Interno, que resultou numa nova orgânica institucional, originando novas Direções e Unidades. Uma vez que esta revisão e a nomeação dos respetivos dirigentes ocorreu perto do final do ano transato, optou-se por proceder à avaliação da satisfação das

Unidades Orgânicas em vigor antes da alteração do Regulamento Interno.

A presente avaliação da satisfação teve em consideração a anterior Direção de Compras Bens e Serviços Transversais (DCBST) e a Direção de Compras Bens e Serviços de Saúde (DCBSS). Considerando que, atualmente, estas direções são agora constituídas como Unidades Orgânicas, em termos de nomenclatura, para a aplicação dos inquéritos, optou-se pela designação área de Compras Bens e Serviços Transversais (CBST) e área de Compras Bens e Serviços de Saúde (CBSS).

Os grandes objetivos que estão na égide do desenvolvimento deste trabalho, são:

- A.** Aferir qual o grau de satisfação com os serviços prestados pela SPMS, em geral, e pelas unidades das compras mencionadas, em particular;
- B.** Identificar os aspetos positivos e os aspetos que suscitam maior preocupação na interação destas áreas funcionais com os clientes externos;
- C.** Sinalizar eventuais sugestões de melhoria e/ou aspetos menos positivos apresentando uma proposta de ação e de melhoria contínua para os problemas identificados.

Em termos de estrutura, o documento está organizado em quatro partes. A primeira dá a conhecer quais os pressupostos metodológicos, a segunda parte destina-se à apresentação dos resultados dos inquéritos, divididos em duas partes, a primeira destina-se à área CBSS e a segunda à área de CBST. A terceira parte apresenta as considerações finais e, por último, a quarta parte destina-se à apresentação da proposta de plano de ação e melhoria contínua.

PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

A avaliação da satisfação dos clientes externos obedeceu a um conjunto de etapas metodológicas, com início no **Planeamento e Conceção** das atividades a desenvolver, designadamente: a seleção do inquérito por questionário como instrumento de recolha de dados; a conceção dos inquéritos na plataforma *Limesurvey*; a preparação do cronograma das atividades a desenvolver. Relativamente aos Inquéritos por Questionário, foram trabalhados 2 inquéritos, um por cada área de compras, conforme apresenta o Anexo I e o Anexo II, que agregam as seguintes dimensões: Avaliação da SPMS; Avaliação da área de Compras de Bens e Serviços de Saúde; Avaliação do Catálogo; e questões abertas para comentários/sugestões. As respostas obedeceram a uma escala de *Likert*, que vai de 1 a 5, em que 1 representa uma avaliação mais negativa e 5 uma avaliação mais positiva.

Concluída a fase da preparação, planeamento e a conceção das atividades, seguiu-se a fase de **desenvolvimento**, marcada pela apresentação dos pressupostos metodológicos para validação superior. De igual modo, com o apoio da Direção de Comunicação e Relações Públicas, procedeu-se ao envio do email de divulgação, juntamente com os *links* de preenchimento do inquérito. 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.

Com a **aprovação da metodologia de trabalho** pelo Conselho de Administração (CA), foi efetuado o **lançamento dos inquéritos** a um total de 490 destinatários (307 da área de CBSS e 183 da área de CBST), com início a 14 de outubro e o *deadline* de resposta até ao dia 5 de novembro.

Terminado o prazo de resposta, seguiu-se a fase de **recolha e tratamento dos dados**. Para tal, foi efetuada uma análise ao universo de inquiridos, com o apuramento da taxa de resposta/área e a identificação dos inquéritos válidos. Esta etapa ocorreu durante o mês de novembro.

Por fim, em dezembro, é conhecida a **apresentação dos resultados**, de forma sistematizada e objetiva, materializados num documento a apresentar à respetiva DPDO e ao CA para análise. Este documento será, posteriormente, remetido para a Direção Central de Compras da Saúde para análise e apreciação.



Figura 1 - Cronograma das atividades



APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

O questionário de avaliação da Satisfação dos Clientes Externos foi preparado para cada área de compras. A identificação dos destinatários foi definida pelas duas áreas e correspondem aos interlocutores com os quais estas interagiram, no âmbito das suas atividades, no decurso do ano de 2020. Assim, foram enviados questionários a um universo de 490 destinatários referentes às duas áreas, tendo sido entregues a 459 destinatários, tendo sido este universo segundo o qual foram apuradas as taxas de resposta. Em termos de respostas, obteve-se um total de 104 respostas, mas apenas foram contabilizados 50 inquéritos válidos para análise, dos quais 30 correspondem à área de Compras de Bens e Serviços de Saúde (CBSS) e 20 são da área de Compras de Bens e Serviços Transversais (CBST). A taxa de resposta foi de 10,4%, para a área de CBSS, e de 11,8%, para a área de CBST.

De seguida, apresenta-se uma análise detalhada aos resultados, organizados por área, começando pela área de Compras de Bens e Serviços de Saúde (CBSS) e, depois, a área de Compras de Bens e Serviços Transversais (CBST).

Área de Compras de Bens e Serviços de Saúde

Conforme mencionado anteriormente, a área de Compras de Bens e Serviços de Saúde (CBSS) obteve uma taxa de resposta de 10,4% (30 respostas completas). Estes números representam uma média de satisfação com os serviços prestados de 3,7, numa escala de 1 a 5, conforme indica o gráfico 1.



Gráfico 1 - Média de Satisfação com as CBSS

Por comparação com os anos anteriores, verificou-se que a média de satisfação não sofreu grandes alterações, situando-se na ordem dos 3,6 em 2018, 3,8 em 2019 e em 2020 foi de 3,7.

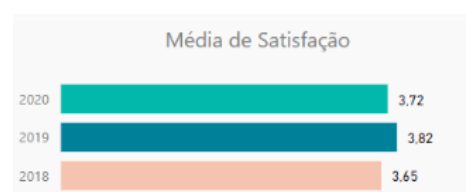


Gráfico 2 - Média de satisfação dos últimos 3 anos

Relativamente às três dimensões que envolvem a avaliação com os serviços da SPMS, com os serviços prestados pela área das Compras de Bens e Serviços de Saúde e com o Catálogo, o gráfico 3 apresenta a média global dos resultados por cada dimensão, a saber:

- A média de satisfação com os serviços da SPMS é de 3,8;
- A média de satisfação com os serviços prestados pela área de CBSS é de 3,7;
- A média de satisfação com o catálogo e compras disponibilizado é de 3,7.



Gráfico 3 - Média de satisfação segundo dimensão



Em termos comparativos com os anos anteriores, para as mesmas dimensões em avaliação verificou-se que os resultados descenderam ligeiramente, conforme representado pela leitura do gráfico 4.

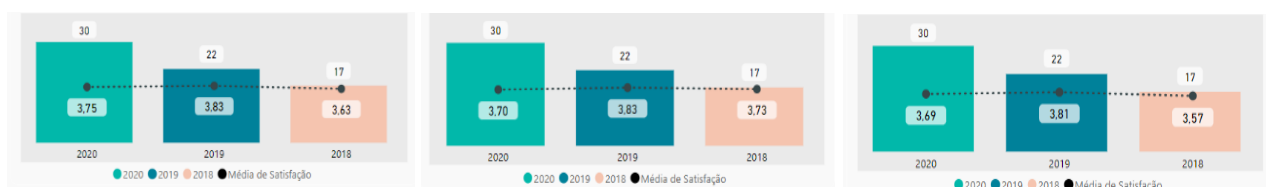


Gráfico 4 - Média de satisfação segundo dimensão nos últimos 3 anos

AVALIAÇÃO GLOBAL DAS DIMENSÕES

Ao efetuar uma análise mais detalhada de cada dimensão explanada anteriormente, é possível verificar que a avaliação global da satisfação com a SPMS apresenta resultados satisfatórios. O gráfico 5 apresenta alguns aspetos positivos que importa destacar:

- A disponibilidade;
- Competência dos colaboradores;
- Diligência dos colaboradores.

Ainda assim, foram identificados aspetos que causam maior preocupação junto dos clientes e que requerem melhorias, designadamente:

- Colaboração na melhoria dos processos da organização;
- Desenvolvimento de produtos e serviços inovadores;
- Cumprimento dos prazos.

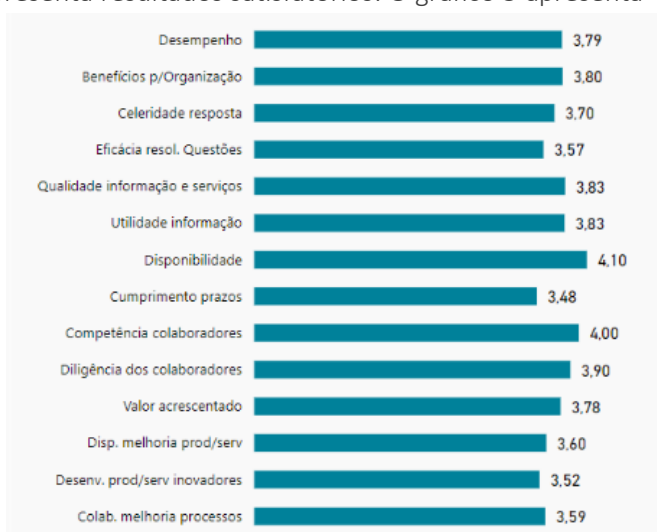


Gráfico 5 - Média de satisfação com a SPMS

Relativamente à temática da avaliação da satisfação com a área de Compras de Bens e Serviços de Saúde, o gráfico 6 salienta os seguintes aspetos positivos:

- Competência dos colaboradores;
- Facilidade da comunicação com a área Compras de Bens e Serviços de Saúde;
- Diligência dos colaboradores.

Do lado inverso, existem algumas fragilidades ou aspetos que carecem de melhoria, tendo sido identificados como prioritários, a saber:

- Desenvolvimento de produtos e serviços inovadores;
- Acolhimento de sugestões das instituições do SNS;
- Colaboração na melhoria dos processos da organização.

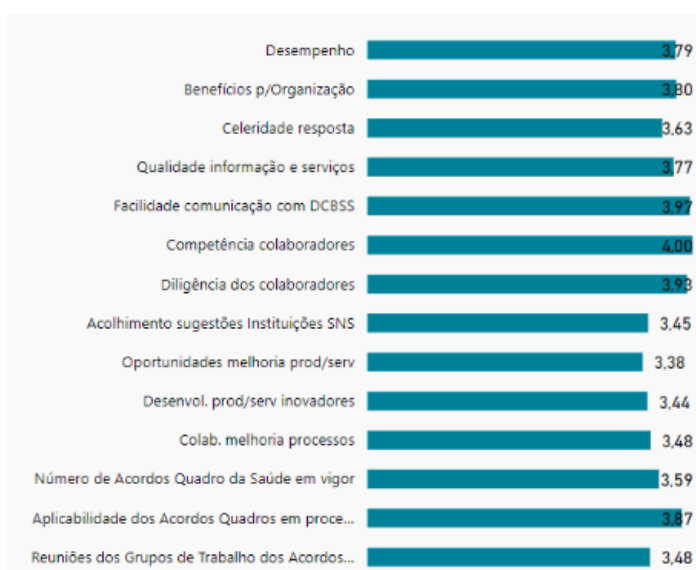


Gráfico 6 - Média de satisfação com a área de CBSS



Quanto à avaliação da satisfação com o catálogo disponibilizado pela área de compras da Saúde, os resultados apresentados no gráfico 7 permitem identificar algumas notas conclusivas:

- ✓ A Fiabilidade, a Usabilidade e a Satisfação de Utilização são os três aspetos caracterizadores do impacto de utilização do catálogo que se encontra disponível no site www.catalogo.min-saude.pt.
- ✓ Os aspetos merecedores de menor avaliação correspondem à formação realizada, ao suporte técnico/eficácia da resposta na resolução de incidentes e à evolução dos trabalhos desenvolvidos.

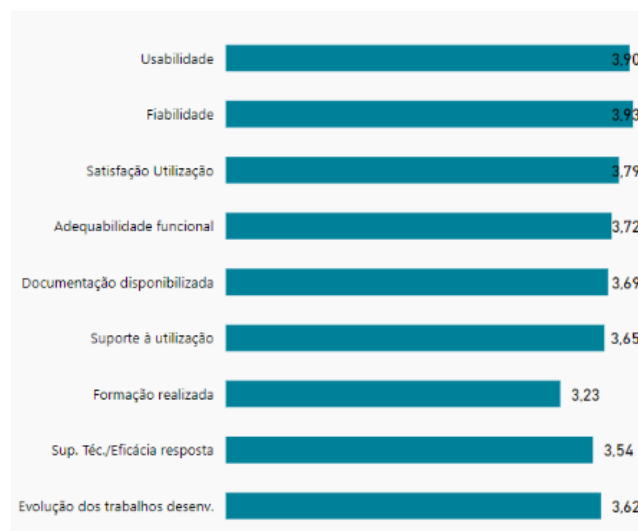


Gráfico 7 - Média de satisfação com o Catálogo

RESULTADOS DAS QUESTÕES DE RESPOSTA ABERTA – ANÁLISE DE CONTEÚDO

Quanto às perguntas de resposta aberta, procedeu-se ao seu tratamento sob a forma de análise de conteúdo, identificando, para o efeito, os conceitos-chave que permitem uma melhor apresentação dos resultados. Foram, assim, definidas três categorias: (1) Processos de adjudicação centralizada; (2) Catálogo; e (3) Perfil da SPMS na área de CBSS, às quais foram agregadas variáveis que determinam a sua representatividade neste processo de avaliação da satisfação com os serviços prestados.

Processos de Aquisição Centralizada



Figura 2 - Opiniões sobre Processos de Aquisição Centralizada

Catálogo



Figura 3 - Opiniões sobre o catálogo de produtos disponível em www.catálogo.min-saude.pt

Perfil da SPMS na área de CBSS



Figura 4 - Opiniões sobre o perfil da SPMS na área das compras

Em jeito de síntese, transcreve-se uma opinião de um entrevistado que reflete uma visão para o futuro sobre a central de compras da saúde, onde diz: “se essa Central se tornasse única, ou seja, uma verdadeira Central de Compras, agregando toda e qualquer aquisição necessária por parte de cada Instituição, o mercado concentrar-se-ia em apresentar equitativamente as melhores propostas. Não haveria Instituições privilegiadas nem outras prejudicadas”.



Área de Compras de Bens e Serviços Transversais

Relativamente à área de Compras de Bens e Serviços Transversais (CBST), observa-se uma taxa de resposta na ordem dos 10,4% (30 respostas completas), que representa uma média de satisfação com os serviços prestados de 3,7, numa escala de 1 a 5, conforme indica no gráfico 1.



Gráfico 8 - Média de satisfação da área de CBST

Por comparação com os anos anteriores, a média de satisfação registou uma descida considerável do ano de 2019 para o ano de 2020, tendo sido registado 4,1 e 3,7 respetivamente, conforme apresenta o gráfico 9.

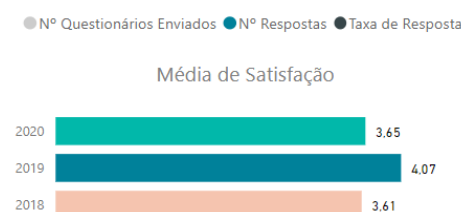


Gráfico 9 - Média de satisfação nos últimos 3 anos

Quanto à avaliação com os serviços prestados pela SPMS e pela área de CBST, os resultados indicam que:

- A média de satisfação com os serviços da SPMS é de 3,7;
- A média de satisfação com os serviços prestados pela área de CBST é de 3,6.



Gráfico 10 - Média de satisfação segundo dimensão

Comparando estes resultados com os anos anteriores, para as mesmas dimensões, verifica-se uma pequena descida na média global de satisfação do ano de 2019 para o ano de 2020, conforme descreve o gráfico 11.

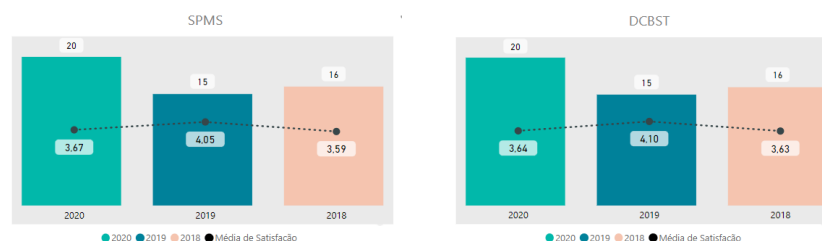


Gráfico 11 - Média satisfação segundo dimensão nos últimos 3 anos



AVALIAÇÃO GLOBAL DAS DIMENSÕES

Relativamente à avaliação global da satisfação com a SPMS os resultados são satisfatórios. Ainda assim, importa destacar os aspetos positivos e com maior valorização pelos inquiridos e os aspetos que merecem uma análise e reflexão por parte da equipa de trabalho associada a esta área.

Em termos positivos, o destaque vai para:

- A competência dos colaboradores;
- Diligência dos colaboradores;
- Disponibilidade.

Os aspetos que requerem maior atenção e foram identificados pelos inquiridos com menor pontuação focam-se na/o:

- Cumprimento dos prazos;
- Desenvolvimento de produtos novos / inovadores;
- Disponibilidade para melhoria de produtos / serviços.

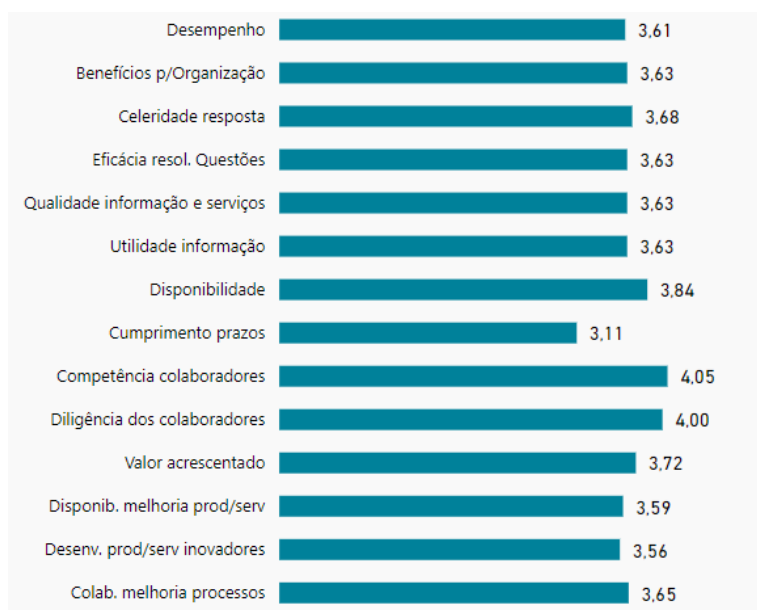


Gráfico 12 - Média de satisfação com a SPMS

No que respeita à avaliação da satisfação com os serviços prestados pela área de CBST, é possível constatar que em 15 variáveis sujeitas a análise, apenas uma obteve uma classificação superior a 4, conforme demonstra o gráfico 13:

Variáveis com melhor avaliação:

- Disponibilidade;
- Benefícios para a organização;
- Celeridade na resposta.

Do lado inverso, foi possível constar mais do que três aspetos que devem ser analisados:

- Reuniões com Grupos de Trabalho (GT) do Acordo Quadro (AQ);
- Número de AQ em vigor;
- Aplicabilidade do AQ;
- Procedimentos ao abrigo do AQ;
- Colaboração na melhoria de processos.

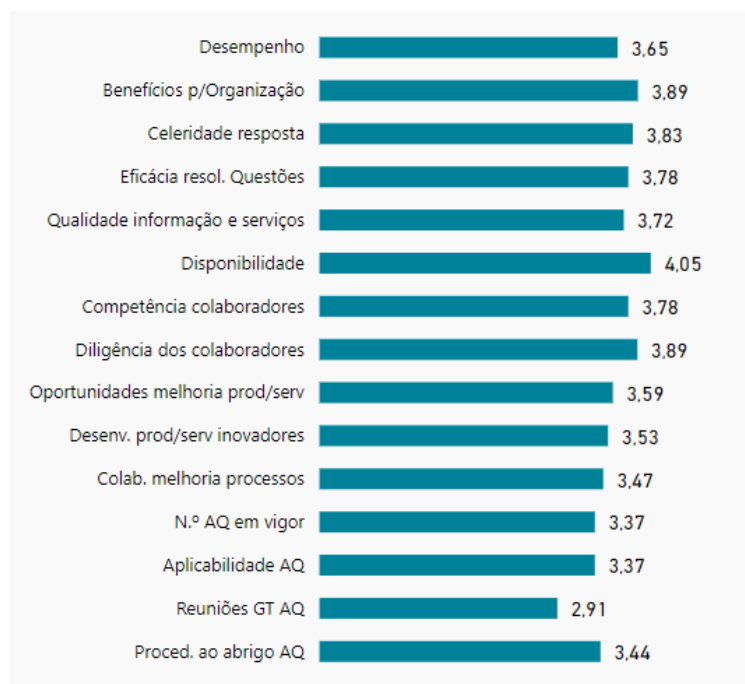


Gráfico 13 - Média de satisfação com a área de CBST



RESULTADOS DAS QUESTÕES DE RESPOSTA ABERTA – ANÁLISE DE CONTEÚDO

Quanto às perguntas de resposta aberta, procedeu-se ao seu tratamento sob a forma de análise de conteúdo, identificando, para o efeito, as principais áreas que devem ser alvo de análise e/ou melhoria nos processos da área de compras de bens e serviços transversais. As respostas dos inquiridos relativas à avaliação da satisfação com os serviços prestados pela referida área foram estruturadas conforme descreve a figura 5:



Figura 5 - Opiniões sobre os procedimentos de compras da área de bens e serviços transversais



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para prosseguir com o compromisso da organização em cumprir com os mais elevados padrões de qualidade e de satisfação dos clientes, tornando os seus serviços mais eficientes, é fundamental divulgar os resultados da avaliação da satisfação dos clientes externos junto dos clientes das áreas de compras de bens e serviços de saúde e da área de compras de bens e serviços transversais.

Os resultados apresentados manifestam uma relação de fornecedor (SPMS) e de cliente externo (entidades do SNS e/ou entidades tuteladas pelo Ministério da Saúde), cuja finalidade será a de explicar o modo como interagem nos processos de compras e identificar ações que visem a melhoria dos serviços prestados, que levem à adoção de estratégias que favoreçam a execução e a gestão das atividades de forma mais eficaz e mais eficiente.

Apesar da taxa de resposta ser reduzida, os resultados apresentados permitem traçar um retrato sobre o tipo de interação que as duas áreas de compras estabelecem com os seus clientes. Desta relação, é possível enaltecer os principais aspetos que contribuem para as dificuldades na interação/comunicação nos processos negociais.

Em termos metodológicos foi enviado um questionário diferente para cada área, tendo sido alcançada uma taxa de participação acumulada de 11% (50 respostas). Da análise dos resultados obtidos, é possível concluir que:

1. É necessário melhorar os procedimentos relativos aos processos de aquisição centralizada, designadamente na desburocratização dos procedimentos, uma maior clarificação dos procedimentos, melhorar os prazos, entre outros.
2. O catálogo de produtos disponibilizado deverá ser alvo de melhorias, sobretudo ao

nível das funcionalidades, acessibilidade, informação do site e produtos.

3. O perfil da SPMS na área das compras deve ser melhorados e responder às reais necessidades do mercado, sobretudo numa melhor adequação ao contexto hospitalar.
4. Melhoria dos processos de compras de bens e serviços transversais deverá envolver os clientes em mais reuniões, tornar os processos de compras mais céleres, rever os preços praticados os quais deverão estar ajustados às necessidades dos pedidos e investir em produtos essenciais/core para a área da saúde.

As médias globais de satisfação situam-se numa posição de 3,7 numa escala de 1 a 5. Estes resultados são inferiores aos verificados no ano anterior, pelo que importa rever e analisar o que poderá estar na sua origem.

Em termos gerais, seria importante destacar o foco das respostas sobre três principais aspetos:

- **Reuniões;**
- **Preços;**
- **Procedimentos.**

Sobre as reuniões, há um reforço constante para que estas aconteçam; sobre os preços verifica-se uma incidência de respostas que reportam para este tema, nomeadamente para a forma como os processos são lançados, a morosidade nas respostas e, consequentemente, os preços. Por fim, sobre os procedimentos, importa (re)definir os procedimentos adotados por ambas as áreas, rever os fluxos e criar condições para que se evitem demoras e facilitem o acesso dos clientes àquilo que eles realmente necessitam.

Os resultados apresentados neste documento serão partilhados com a atual Direção de Compras da Saúde, que agrega as duas áreas de compras aqui mencionadas. Será, igualmente, apresentado um Plano de Ação, cujas propostas versam sobre os resultados apresentados.

PROPOSTA DE PLANO DE AÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Alinhamento dos resultados dos inquéritos na elaboração da proposta de ação

Para prosseguir com o compromisso da organização em cumprir com os mais elevados padrões de qualidade e de satisfação dos clientes, tornando os seus serviços mais eficientes, é fundamental desenvolver mecanismos que visem ações de melhoria para a satisfação dos clientes da SPMS. O principal objetivo será o de identificar eventuais ações de melhoria e/ou promover estratégias que favoreçam a execução e a gestão das atividades de forma mais eficaz e mais eficiente. Para tal, mediante os resultados obtidos nos inquéritos, foi estruturado um quadro que resume as principais ações a desenvolver, conforme apresenta a figura 6.

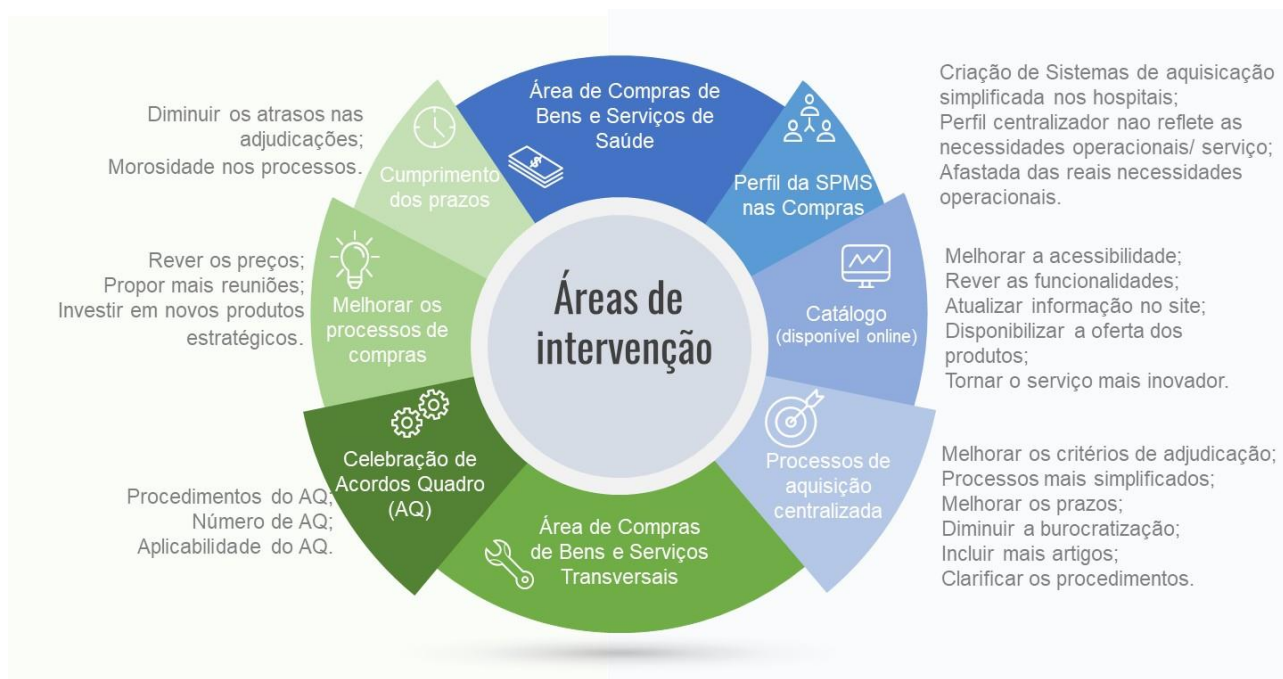


Figura 6 - Proposta plano de ação e melhoria contínua

A proposta de Plano de Ação e de Melhoria Contínua apresentada resume as principais ações a melhorar ou rever nas duas áreas de compras em análise. Naturalmente que, caberá à Direção Central de Compras da Saúde, de onde fazem parte as atuais Unidades de Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde e de Compras de Bens e Serviços Transversais, uma análise em profundidade e com maior detalhe sobre os resultados obtidos. O contexto de Melhoria Contínua aqui representado enquadra-se nos requisitos que o Sistema de Gestão da Qualidade impõe pelo que, ao ser implementado um Plano de Ação, haverá necessidade de definir uma matriz de controlo e verificação da execução dessas mesmas ações, para que, numa próxima avaliação da satisfação dos clientes externos seja possível avaliar se tais medidas foram implementadas e se tiveram o impacto desejado.



ANEXOS

Anexo I - Questionário de Avaliação da Satisfação da Área de CBSS

1. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A SPMS

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

1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito

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

Questão	Grau de Satisfação							Comentários/ Observações
	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 <i>online</i>								
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								

2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A ÁREA DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS DE SAÚDE

1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito

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

Questão	Grau de Satisfação							Comentários/ Observações
	1	2	3	4	5	NS/NR/ NA		
Desempenho Organizacional da área de Compras de Bens e Serviços de Saúde								
Benefícios para a Organização								
Celeridade na resposta catalogo@spms.min-saude.pt								
Eficácia na resolução de questões ou esclarecimentos de dúvidas através do email catalogo@spms.min-saude.pt								
Qualidade da informação e serviços prestados								
Facilidade de comunicação com a equipa da área de CBSS								
Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço								
Diligência dos colaboradores na resolução de problemas								
Acolhimento das sugestões das Instituições do SNS								
Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços								
Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores								
Colaboração na melhoria dos processos da organização								
N.º de Acordos Quadro da Saúde em vigor								
Aplicabilidade dos Acordos Quadros em procedimentos desenvolvidos pela entidade								
Reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos Quadros								


3. Relativamente ao site www.catalogo.min-saude.pt, diga-nos qual o seu grau de satisfação

1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito

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

NS/NR/NA - Não sabe / Não respondeu / Não se aplica							
Questão	Grau de Satisfação						
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA	Comentários/ Observações
Usabilidade							
Fiabilidade							
Satisfação de utilização							
Adequabilidade funcional							
Documentação disponibilizada							
Suporte à utilização							
Formação realizada							
Suporte técnico/Eficácia da resposta na resolução de incidentes							
Evolução dos trabalhos desenvolvidos							

4. Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à SPMS identificando as oportunidades de melhoria e/ou sugestões relativas às atividades da SPMS.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

5. Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente ao site www.catalogo.min-saude.pt identificando eventuais oportunidades de melhoria e/ou sugestões subjacentes às atividades e iniciativas desenvolvidas pela SPMS.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

6. Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à área de Compras de Bens e Serviços de Saúde identificando eventuais oportunidades de melhoria e/ou sugestões subjacentes às atividades e iniciativas desenvolvidas.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

7. Por favor, partilhe a sua opinião sobre os desenvolvimentos efetuados pela área de Compras de Bens e Serviços de Saúde, sobretudo no que respeita à evolução do seu funcionamento.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Obrigado pela sua participação!



Anexo II - Questionário de Avaliação da Satisfação da Área de CBST

1. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A SPMS

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

1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito

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

Questão	Grau de Satisfação						
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA	Comentários/ Observações
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 <i>online</i>							
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							

8. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A ÁREA DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS TRANSVERSAIS

1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito

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

Questão	Grau de Satisfação						
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA	Comentários/ Observações
Desempenho Organizacional da área de Compras de Bens e Serviços Transversais							
Benefícios para a Organização							
Celeridade na resposta aos pedidos para o email <i>umc.saude@spms.min-saude.pt</i>							
Eficácia na resolução de questões/problemas pelo email <i>umc.saude@spms.min-saude.pt</i>							
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							
N.º de Acordos Quadro Transversais em vigor							
Aplicabilidade dos Acordos Quadros em procedimentos desenvolvidos pela entidade							
Reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos Quadros							
Dos procedimentos já desenvolvidos pela entidade ao abrigo dos Acordos Quadros Transversais							



- 9. 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:

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Obrigado pela sua participação e contributo!

