





FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Avaliação da Satisfação dos Clientes Externos do CNTS | 2020

Síntese dos Resultados

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
DIREÇÃO DO CENTRO NACIONAL DE TELESÁUDE (DCNTS)	7
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 DO CNTS	16



Índice de figuras

Figura 1 – Cronograma das atividades	6
Figura 2 - Opiniões dos inquiridos sobre os serviços disponibilizados pela SPMS e CNTS	12
Figura 3 - Opiniões dos inquiridos sobre os Sistemas de Informação e aplicações	13
Figura 4 - Propostas de melhoria identificadas pelos inquiridos	13
Figura 5 - Proposta plano de ação e melhoria contínua	15

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Média de Satisfação com o CNTS	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 três anos	8
Gráfico 5 - Média de Satisfação com a SPMS.....	9
Gráfico 6 - Média de Satisfação com o CNTS	9
Gráfico 7 - Média de Satisfação com o Catálogo.....	10
Gráfico 8 - Média de Satisfação com a RSE Live	10
Gráfico 9 - Média de Satisfação com os recursos do CNTS	11
Gráfico 10 - Média de Satisfação com o centro de suporte da SPMS.....	11
Gráfico 11 - Média de Satisfação com as sessões de esclarecimento do CNTS	11
Gráfico 12 - Média de Satisfação com os Balcões do SNS 24.....	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 em vigor e no âmbito das atribuições da Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional (doravante apenas 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 face aos serviços prestados, foram aplicados inquéritos de avaliação da satisfação aos clientes do Centro Nacional de TeleSaúde (doravante apenas CNTS), com o objetivo de aferir a satisfação destes em relação ao desempenho e aos serviços disponibilizados nas várias iniciativas de telessaúde, 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 para novas áreas, sobretudo para a saúde digital. De igual modo, assistiu-se a uma forte pressão nos serviços, com particular incidência nas áreas em análise, por força das exigências de combate à pandemia.

O ano de 2020 foi igualmente marcado pela alteração ao Regulamento Interno, que resultou numa nova orgânica institucional, levando à nomeação de novos dirigentes para o CNTS.

Assim, para a presente avaliação da satisfação foram consideradas as seguintes dimensões: Avaliação da satisfação com a SPMS e com o CNTS, onde se inclui uma questão para avaliar o *site* www.cnts.min-saude.pt. É igualmente incluída uma questão sobre a satisfação com os sistemas de informação em saúde e aplicações, designadamente: a satisfação com a Teleconsulta em tempo real pela RSE Live; satisfação com os Balcões SNS24; satisfação com os recursos disponibilizados pelo CNTS para apoio à implementação de iniciativas de telessaúde; satisfação com as sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS (reuniões mensais e participação de outros interlocutores como a ACSS, elementos das equipas da SPMS); satisfação com o Centro de Suporte – SPMS;

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 pelo CNTS, 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 revela quais os pressupostos metodológicos, a segunda faz a apresentação dos resultados dos inquéritos. 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*; preparação do cronograma das atividades a desenvolver. Relativamente aos Inquéritos por Questionário, foi preparado um inquérito, conforme apresenta o Anexo I, que agrega as seguintes dimensões de avaliação da satisfação com (1) a SPMS; (2) os SI em saúde e aplicações; (3) a Teleconsulta em tempo real pela RSE Live; (4) os recursos disponibilizados pelo CNTS em iniciativas de telessaúde; (5) sessões de esclarecimento; (6) o centro de suporte; (7) avaliação global com o CNTS e com o *site*. Por fim, existem duas questões abertas para comentários/sugestões. As respostas obedeceram à escala de *Likert*, que vai de 1 a 5, em que 1 representa uma avaliação mais negativa e o 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, solicitamos o apoio da Direção de Comunicação e Relações Públicas para efetuar o envio do email de divulgação e o *link* do inquérito. O inquérito é de natureza confidencial e anónima, cujos resultados foram tratados de forma global e não sujeitos a uma análise individualizada, garantindo, assim, o anonimato das respostas.

Com a **aprovação da metodologia de trabalho** pelo Conselho de Administração (CA), procedeu-se ao **lançamento do inquérito** a um universo de 321 destinatários, tendo sido entregue a 304 profissionais, número este considerado como sendo o universo da amostra para efeito de análise. O inquérito foi lançado a 14 de outubro e o *deadline* de resposta ocorreu a dia 5 de novembro.

Findo o prazo de resposta, a fase de **recolha e tratamento dos dados ocorreu em novembro**. Considerando o universo de inquiridos, foi calculada a taxa de resposta e a identificação dos inquéritos válidos. Por fim, em dezembro, seguiu-se a **apresentação dos resultados**, organizados de forma sistematizada e objetiva, materializados num documento a apresentar à DPDO e ao CA para análise. Este documento será, posteriormente, remetido para a Direção CNTS para análise e apreciação.



Figura 1 - Cronograma das atividades



APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Direção do Centro Nacional de TeleSaúde (DCNTS)

O questionário de avaliação da Satisfação dos Clientes Externos foi enviado a um grupo de destinatários previamente identificado pela DCNTS, que correspondem aos interlocutores com os quais esta Direção interagiu, no âmbito das atividades de Telessaúde, no decurso do ano de 2020. Assim, foram enviados questionários a um universo de 321 destinatários, tendo sido entregues a 304 inquéritos para preenchimento, tendo sido este universo segundo o qual foram apuradas as taxas de resposta. Em termos de resultados, obteve-se um total de 107 respostas aos inquéritos, mas foram apenas contabilizados 47 inquéritos válidos para análise, que corresponde a uma percentagem de 15,5%, pontos percentuais. Os inquéritos registados com preenchimento parcial foram excluídos da análise.

Segue-se a análise detalhada aos resultados, organizados por temáticas.

Conforme mencionado anteriormente, o CNTS obteve uma taxa de resposta de 15,5% (47 respostas válidas), refletindo-se numa média global de satisfação com os serviços prestados de 3,1, considerando uma escala de 1 a 5.



Gráfico 1 - Média de Satisfação com o CNTS

Por comparação com os anos anteriores, a média de satisfação registada não sofreu grandes oscilações, tendo sido registada uma média de 3,07 em 2018, de 3,2 em 2019 e 3,1 em 2020.

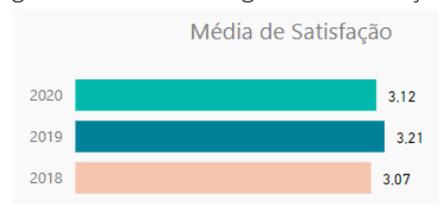


Gráfico 2 - Média de satisfação dos últimos 3 anos

Relativamente às oito dimensões que envolvem a avaliação com os serviços prestados pelo CNTS, o gráfico 3 apresenta a média global dos resultados por cada dimensão, a saber:

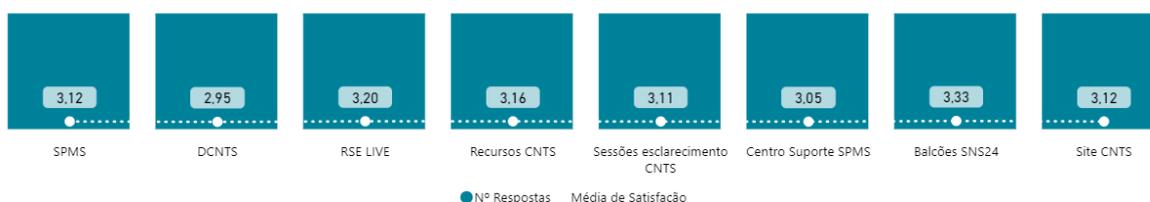


Gráfico 3 - Média de satisfação segundo dimensão

- A média de satisfação com os serviços da SPMS é de 3,1;



- A média de satisfação com os serviços prestados pelo CNTS é de 2,95;
- A média de satisfação com a RSE Live é de 3,2;
- A média de satisfação com os Recursos CNTS é de 3,16;
- A média de satisfação com as sessões de esclarecimento do CNTS é de 3,1;
- A média de satisfação com o Centro de Suporte SPMS é de 3,0;
- A média de satisfação com os Balcões SNS 24 é de 3,3;
- A média de satisfação com o Site CNTS é de 3,1.

Em termos comparativos com os anos anteriores, para as mesmas dimensões em avaliação, foi possível apurar que as médias globais sofreram uma pequena descida, conforme demonstra o gráfico 4.



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

Da análise ao gráfico 4, destacam-se três ideias essenciais (1) o Balcão SNS 24 foi lançado em 2020 e, por essa razão, não é possível apresentar dados comparativos com os anos anteriores; (2) a avaliação à teleconsulta em tempo real pela RSE Live subiu ligeiramente nos resultados, tendo alcançado uma média de satisfação global de 2,7 em 2018, de 3,15 em 2019 e de 3,2 em 2020. Apesar de ser uma subida residual, acaba por representar um aspeto positivo na disponibilização desta funcionalidade; e (3) a avaliação global ao CNTS registou uma descida gradual face aos anos anteriores, situando-se, em 2020, nos 2,95 pontos em 5.



AValiação GLOBAL DA Satisfação COM A SPMS E COM O CNTS

Tendo em consideração uma análise mais detalhada de cada dimensão explanada anteriormente, a avaliação global da satisfação com a SPMS apresenta resultados satisfatórios, conforme apresenta o gráfico 5. Desta análise resultam aspetos com baixas pontuações e que devem ser alvo de preocupação para a instituição, designadamente:

- Eficácia na resolução de questões/ problemas;
- Cumprimento dos prazos;
- Celeridade na resposta;
- Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/ serviços;
- Valor acrescentado;
- Desempenho organizacional da SPMS;
- Colaboração na melhoria dos processos da organização.

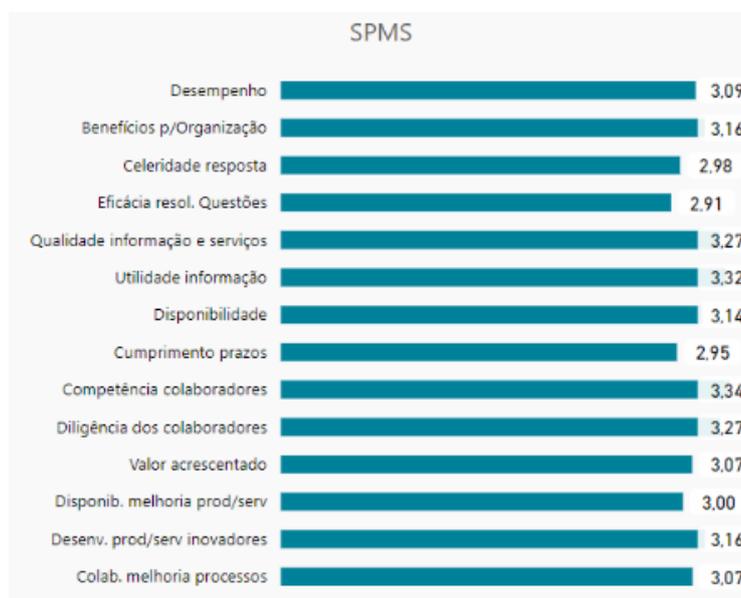


Gráfico 5 - Média de Satisfação com a SPMS

Relativamente à temática da avaliação global da satisfação com o CNTS, o gráfico 6 apresenta médias muito próximas de 3 (numa escala de 1 a 5), o que poderá representar alguma insatisfação com os serviços prestados por esta direção no decurso do ano de 2020. Apresentam-se, de seguida, os critérios com as pontuações inferiores a 3 e que podem suscitar maior preocupação:

- Celeridade na resposta;
- Eficácia na resolução de questões/ problemas pelo email cnts@spms.min-saude.pt;
- Apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços;
- Colaboração na melhoria dos processos da organização;
- Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas;
- Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços;
- Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores;
- Benefícios para a organização.

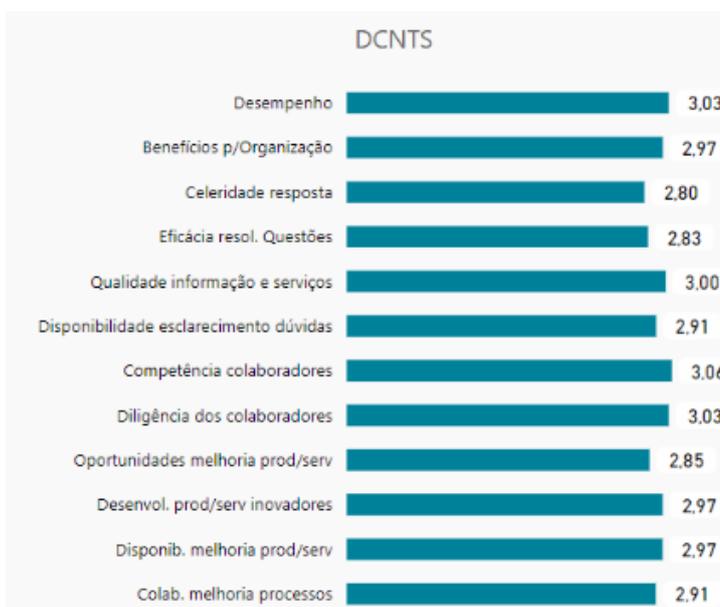


Gráfico 6 - Média de Satisfação com o CNTS



Quanto à avaliação da satisfação com o site do CNTS disponível em www.cnts.min-saude.pt, os resultados apresentados no gráfico 7 posicionam-se numa média global de 3, dificultando a identificação de eventuais aspetos a melhorar. Em todo o caso, verifica-se que a variável “Adequabilidade funcional” obteve a pontuação mais baixa (3,03), que poderá representar um indicador de que há necessidade de efetuar melhorias quanto à documentação disponibilizada e à sua utilidade.

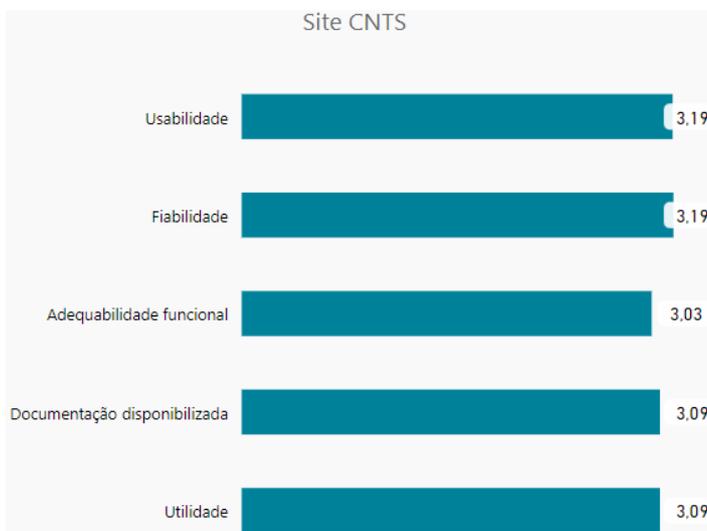


Gráfico 7 - Média de Satisfação com o Catálogo

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E APLICAÇÕES

Os resultados da avaliação da satisfação com a **Teleconsulta em tempo real pela RSE Live** são descritos pelo gráfico 8, de onde é possível aferir que:

- O suporte técnico/eficácia de resposta na resolução de incidentes obteve a pontuação mais baixa (3,0);
- A formação realizada registou uma média de 3,08, consideravelmente baixa;
- Manutenção evolutiva, manutenção corretiva e suporte à utilização receberam pontuações médias de 3,12, 3,15 e 3,15 respetivamente.

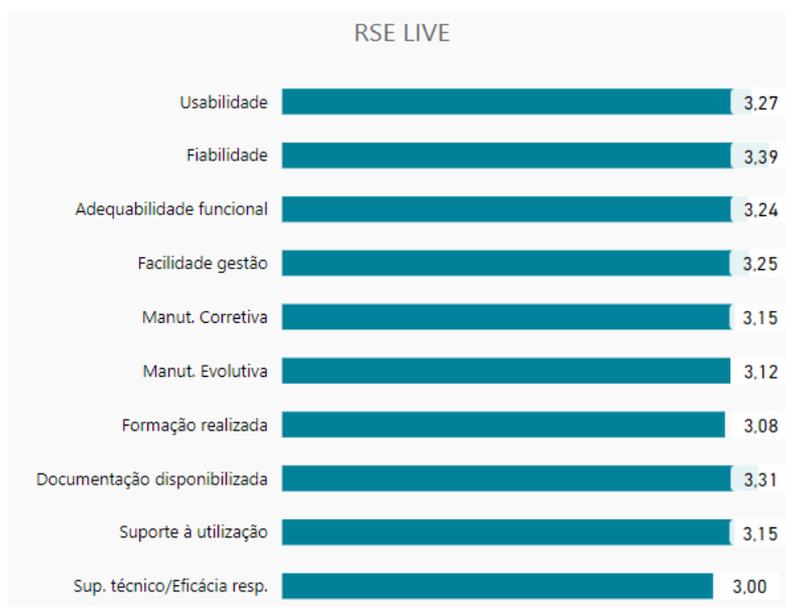


Gráfico 8 - Média de Satisfação com a RSE Live



No que respeita à avaliação da satisfação com os recursos disponibilizados pelo CNTS para apoio à implementação de iniciativas de telessaúde, o gráfico 9 identifica a variável “Disponibilidade” como sendo aquela que maior insatisfação causou nos inquiridos (3,05), por comparação com as restantes variáveis em análise.

Do lado inverso, a “Utilidade” dos recursos disponibilizados pelo CNTS obteve a melhor pontuação média, com um resultado de 3,35.

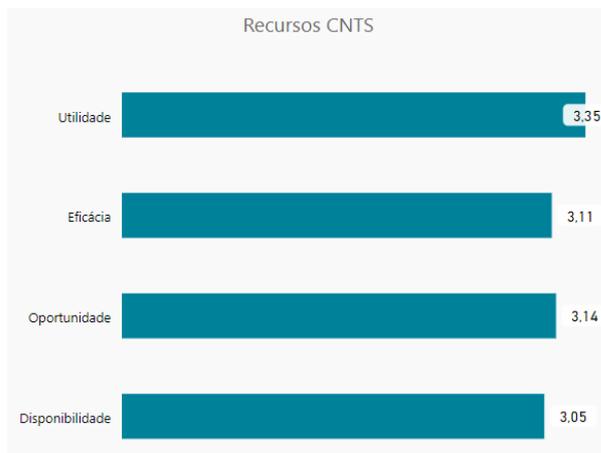


Gráfico 9 - Média de Satisfação com os recursos do CNTS

Os resultados da avaliação global com o centro de suporte da SPMS são dados a conhecer pela leitura do gráfico 10. As variáveis que apresentam pontuações inferiores a 3 recaem sobre:

- Atendimento telefónico (2,88).
- Acompanhamento do estado dos pedidos (2,93).

Por outro lado, as restantes classificações andam muito à volta da posição 3 (escala de 1 a 5) designadamente a acessibilidade (3,0), esclarecimento prestado (3,07) e solução apresentada (3,07). Estes resultados devem ser sujeitos a uma análise cuidada pelas equipas do CNTS, no sentido de procurarem respostas mais ajustadas às necessidades dos clientes.

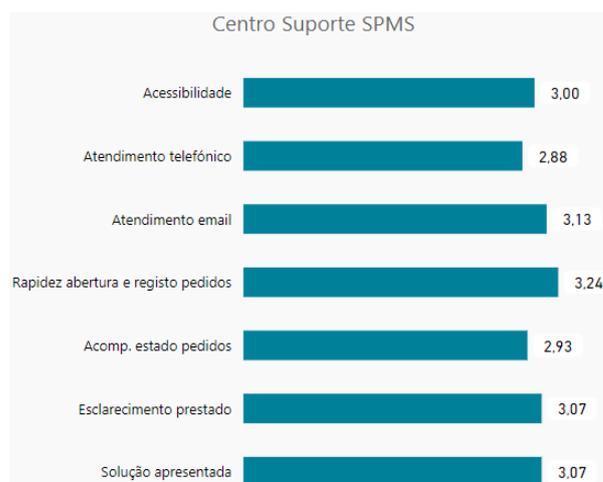


Gráfico 10 - Média de Satisfação com o centro de suporte da SPMS

Quanto às **sessões de esclarecimento ministradas pelo CNTS**, desde reuniões mensais e participação de outros interlocutores como a ACSS e /ou elementos das equipas da SPMS, os inquiridos revelaram uma média global de satisfação entre o 3,0 e 3,2. O valor mais alto vai para a variável “Utilidade” que estas sessões representam. Do lado inverso, a pontuação mais baixa versa sobre a variável “Adequação da duração” das sessões. Estes resultados podem ser consultados no gráfico 11.

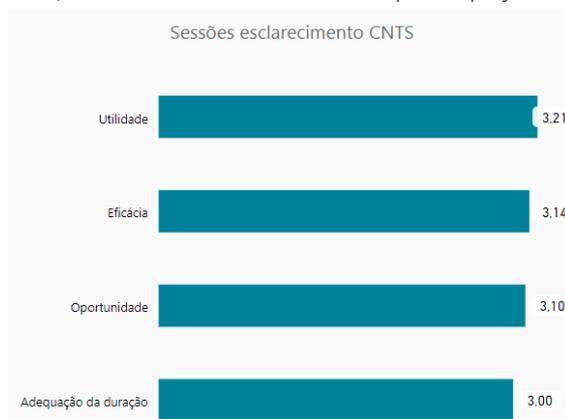


Gráfico 11 - Média de Satisfação com as sessões de esclarecimento do CNTS

Relativamente aos Balcões SNS24, a média global da avaliação da satisfação dos inquiridos sobre este novo serviço disponibilizado a partir de 2020 revela que:

- A formação realizada e a facilidade de gestão obtiveram as médias mais altas, de 3,48 e 3,43 respetivamente.
- O suporte técnico/ Eficácia da resposta na resolução de incidentes obteve a pontuação mais baixa, de 3,12.

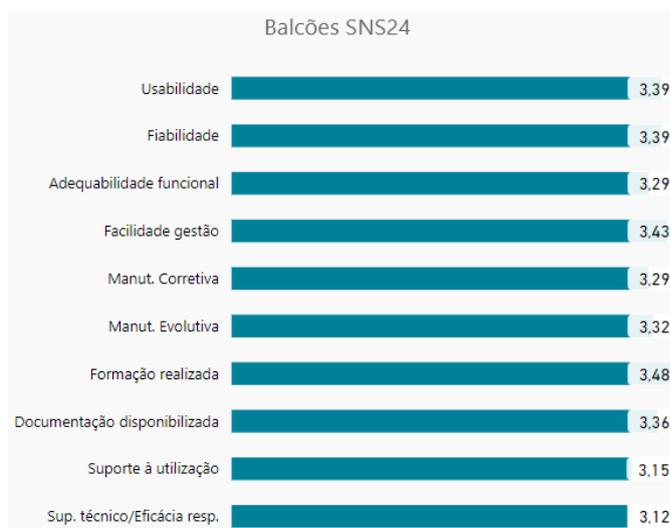


Gráfico 12 - Média de Satisfação com os Balcões do SNS 24

RESULTADOS DAS QUESTÕES DE RESPOSTA ABERTA – ANÁLISE DE CONTEÚDO

O inquérito aplicado permitia aos inquiridos a partilha de opiniões e/ou sugestões que, de alguma forma, justificassem as respostas posicionadas em 1 e 2 (numa escala de 1 a 5). No final, houve espaço para duas perguntas abertas que davam a possibilidade aos inquiridos de responderem e partilharem as suas sugestões. Todas as respostas foram analisadas através do método de Análise de Conteúdo, cujas respostas foram agregadas a um conjunto de categorias de análise. De seguida, apresentam-se os principais resultados registados.

Opiniões sobre os serviços prestados pela SPMS e CNTS

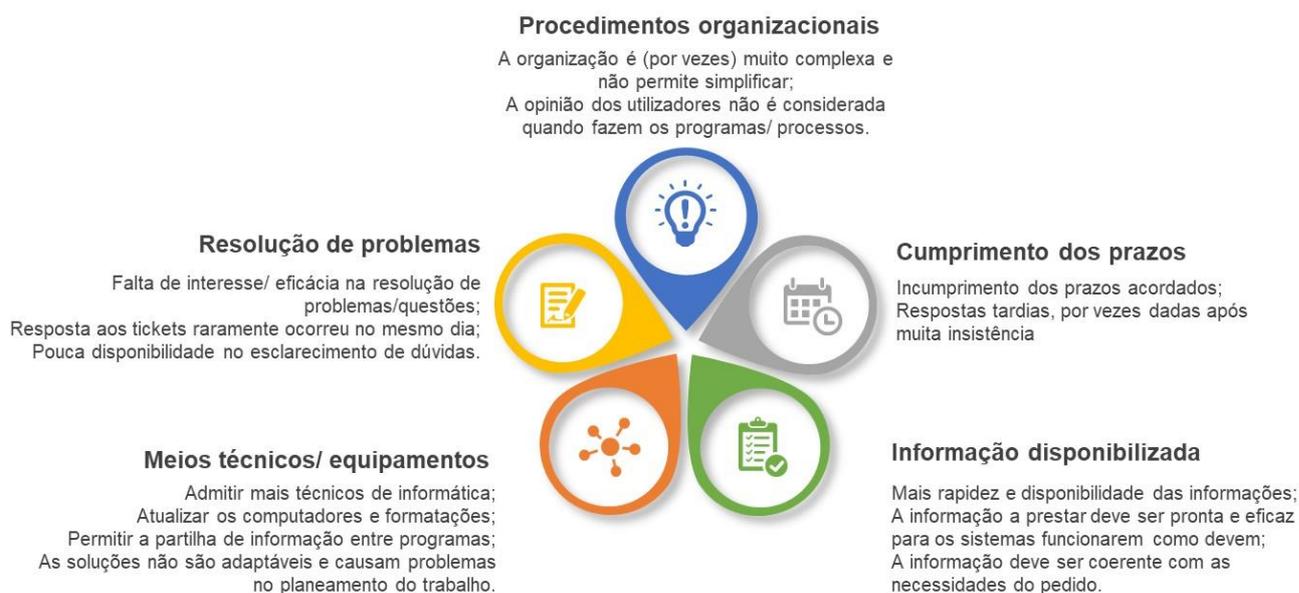


Figura 2 - Opiniões dos inquiridos sobre os serviços disponibilizados pela SPMS e CNTS

Posição dos inquiridos sobre os sistemas de informação / aplicações:

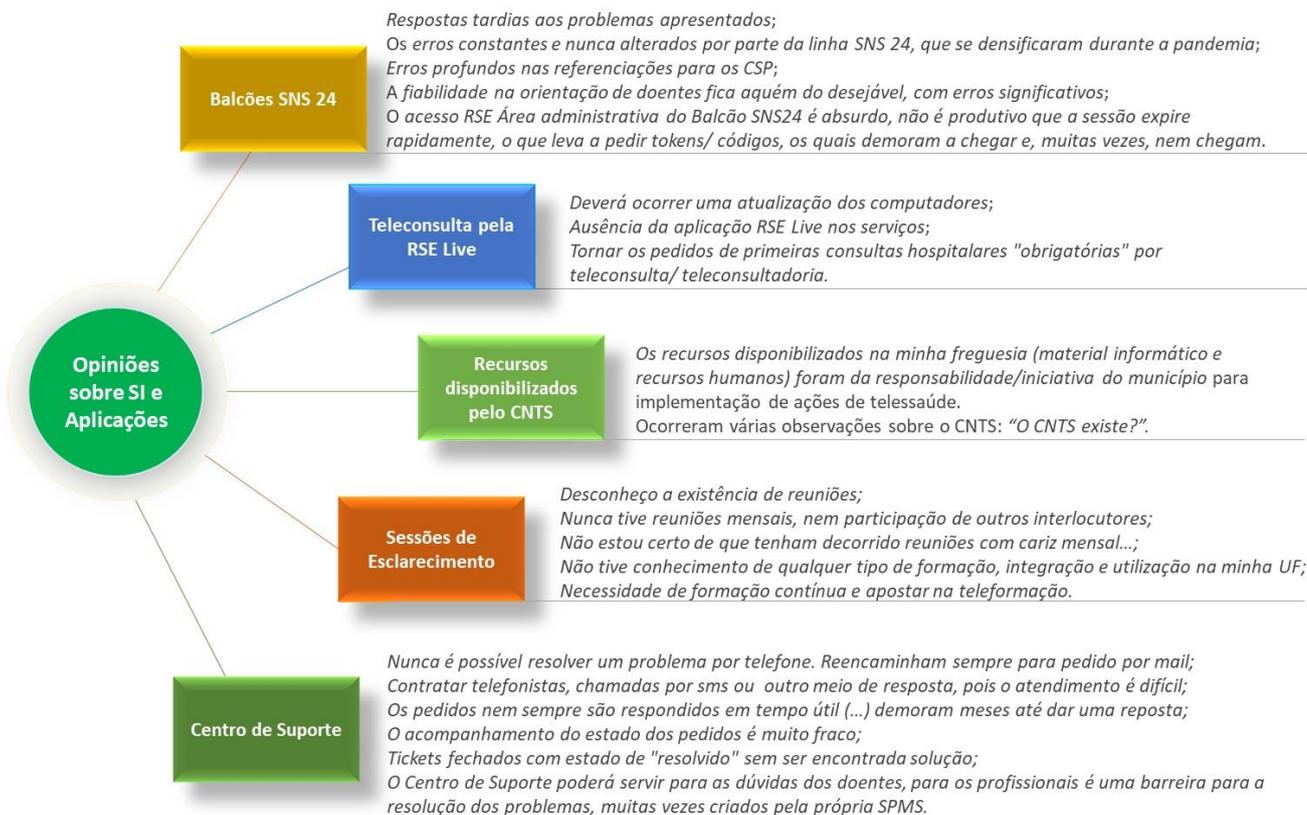


Figura 3 - Opiniões dos inquiridos sobre os Sistemas de Informação e aplicações

Os resultados dos questionários também apontam ideias/propostas de melhoria para a área da Telessaúde, conforme se poderá confirmar pela leitura da figura 4.

Diagnosticar necessidades

Ouvir os profissionais e desenvolver atividades a partir das suas necessidades; A SPMS esforça-se para criar todo o tipo de obstáculos para que as iniciativas das instituições não avancem, mas não apresenta soluções. O CNTS deverá estar no terreno e ser um parceiro efetivo no desenvolvimento"



Foco no utilizador/ cliente

A SPMS deve centrar o desenvolvimento dos seus produtos no utilizador/cliente

Mais reuniões/ trabalho em equipa

As instituições/ profissionais estão disponíveis para colaborar, mas há uma grande dificuldade da SPMS em trabalhar em equipa Promover reuniões periódicas de "desing thinking" ou metodologias similares para desenvolvimento e estratégias para promoção na comunidade da utilização dos sistemas digitais



Figura 4 - Propostas de melhoria identificadas pelos inquiridos



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 profissionais com os quais interagem nas suas atividades.

Os resultados apresentados manifestam uma relação de fornecedor (SPMS) e de cliente externo (profissionais inseridos em entidades do SNS e/ou entidades tuteladas pelo Ministério da Saúde), cuja finalidade será a de conhecer a satisfação da relação destes com a SPMS, com a Direção do CNTS e com os Sistemas de Informação em Saúde e as aplicações, procurando, assim, identificar ações que visem a melhoria dos serviços prestados e definir estratégias que favoreçam a execução e a gestão das atividades de forma mais eficaz e mais eficiente.

Apesar da taxa de resposta ser relativamente baixa, os resultados apresentados conseguem retratar o tipo de interação ocorrida entre fornecedor e clientes. Assim, em termos globais, os resultados alcançados situam-se numa posição intermédia (3 em 5), situação que potencia a existência de dificuldades no modo como as atividades de telessaúde são operacionalizadas e/ou eventualmente a existência de fatores externos que levaram a tais resultados. Em jeito de síntese, da análise aos resultados obtidos, é possível concluir que:

1. É necessário melhorar os tempos de resposta aos pedidos de resolução de problemas, independentemente da via segundo os quais são apresentados (telefone, ServiceDesk, balcão SNS24, emails, ...)
2. Rever procedimentos relativos à agenda de reuniões de acompanhamento dos projetos de telessaúde, por forma a colmatar eventuais

ocorrências que venham a existir nos sistemas de informação, designadamente RSE Live, Serviço de Teleconsulta, ...);

3. Prover de meios técnicos e operacionais, nomeadamente ao nível dos equipamentos, atualizações de software, partilha de informação e novas soluções;
4. Melhorar a oferta de serviços através do reforço de formação e sessões de esclarecimento, maior acompanhamento aos promotores da telessaúde e criar mecanismos de proximidade através de reuniões;
5. Melhorar os procedimentos organizacionais e criar meios de estar mais próximo dos cidadãos e dos profissionais, não só para a resolução de problemas, mas para aferir as reais necessidades ao nível dos SI e aplicações e seus desenvolvimentos.

As médias globais de satisfação situam-se numa posição de 3,1 numa escala de 1 a 5. Estes resultados são relativamente baixos, 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:

- Diagnosticar necessidades;
- Foco no utilizador/cliente;
- Mais reuniões/trabalho em equipa.

Sobre o diagnosticar necessidades, os inquiridos falam da importância de ir ao terreno conhecer os problemas/dificuldades que sentem; sobre o foco no utilizador/cliente, importa dar mais atenção ao reporte de problemas, análise das soluções e celeridade nas respostas; por fim, alegam que deveriam ocorrer mais reuniões/trabalho em equipa, pois só assim será possível contribuir para alcançar os resultados desejados e criar condições para o sucesso das ações de telessaúde.

No final, e como sugestão face aos resultados apresentados, é proposto um Plano de Ação e melhoria contínua para a área do CNTS.

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 nos apresenta a figura 5.



Figura 5 - Proposta plano de ação e melhoria contínua

A proposta de Plano de Ação e de Melhoria Contínua apresentada resume as principais ações a implementar ou rever. Assim, caberá aos seus dirigentes avaliar os critérios de prioridade a desenvolver e, eventualmente, a rever. 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 aos clientes externos seja possível avaliar se tais medidas foram implementadas e se tiveram o impacto desejado.

ANEXOS

Anexo I - Questionário de Avaliação da Satisfação do CNTS

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							

2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E APLICAÇÕES

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

2.1 Avaliação da satisfação com a Teleconsulta em tempo real pela RSE Live

Questão	Grau de Satisfação						
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA	Comentários/ Observações
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							

2.2 Avaliação da satisfação com os Balcões SNS 24

Questão	Grau de Satisfação							Comentários/ Observações
	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								

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

Questão	Grau de Satisfação							Comentários/ Observações
	1	2	3	4	5	NS/NR/ NA		
Utilidade								
Eficácia								
Oportunidade								
Disponibilidade								

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

Questão	Grau de Satisfação							Comentários/ Observações
	1	2	3	4	5	NS/NR/ NA		
Utilidade								
Eficácia								
Oportunidade								
Adequação da duração								

2.5 Avaliação da satisfação com o Centro de Suporte – SPMS

Questão	Grau de Satisfação							Comentários/ Observações
	1	2	3	4	5	NS/NR/ NA		
Acessibilidade do Centro de Suporte								
Atendimento telefónico								
Atendimento por <i>email</i>								
Rapidez de abertura e registo de pedidos								
Acompanhamento do estado dos pedidos								
Esclarecimento prestado								
Solução apresentada pelo Centro de Suporte								

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

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

3.1 Avaliação da satisfação global com o CNTS

Questão	Grau de Satisfação							Comentários/ Observações
	1	2	3	4	5	NS/NR/ NA		
Desempenho Organizacional do Centro Nacional de TeleSaúde (CNTS)								
Benefícios para a Organização								
Celeridade na resposta								
Eficácia na resolução de questões/problemas pelo email <i>cnts@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								
Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços								

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

Questão	Grau de Satisfação							Comentários/ Observações
	1	2	3	4	5	NS/NR/ NA		
Usabilidade								
Fiabilidade								
Adequabilidade funcional								
Documentação disponibilizada								
Utilidade								

4. 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. Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente ao CNTS, identificando as oportunidades de melhoria, sugestões e elogios que considere oportunos e subjacentes às atividades e iniciativas desenvolvidas pelo CNTS.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Obrigado pela sua participação e contributo!

