





FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Avaliação da Satisfação dos Clientes Externos da DCRP | 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 DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS (DCRP)	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 DA DCRP	16



Índice de figuras

Figura 1 - Cronograma das atividades	6
Figura 2 - Opiniões dos inquiridos sobre os serviços disponibilizados pela SPMS	12
Figura 3 - Opiniões dos inquiridos sobre o Portal do SNS	12
Figura 4 - Posição dos inquiridos sobre as Newsletters, Eventos e Redes Sociais	13
Figura 5 - Opinião dos inquiridos sobre o site da sua Entidade desenvolvido pela SPMS.....	13
Figura 6 - Proposta plano de ação e melhoria contínua	15

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Média de Satisfação com os serviços prestados pela DCRP	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 Portal do SNS.....	9
Gráfico 7 - Média de Satisfação com a criação do site da instituição	10
Gráfico 8 - Média de Satisfação com as Newsletters	10
Gráfico 9 - Média de Satisfação com os eventos organizados pela SPMS	10
Gráfico 10 - Média de Satisfação com o centro de suporte da SPMS.....	11
Gráfico 11 - Média de Satisfação com a presença nas redes sociais	11



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, (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 dos serviços prestados, foram aplicados inquéritos de avaliação da satisfação aos clientes da Direção de Comunicação e Relações Públicas (doravante apenas DCRP), com o objetivo de aferir a satisfação destes em relação ao desempenho e aos serviços prestados por esta Direção no decurso do ano transato.

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 com um forte peso sobre a saúde digital. De igual modo, assistiu-se a uma forte pressão nos serviços, onde os canais de comunicação externa, assumiram um caráter diferenciador e estruturante nas organizações de saúde.

Para a presente avaliação da satisfação foram definidas as seguintes dimensões de análise:

- Avaliação da satisfação com a SPMS;
- Avaliação da satisfação com o Portal do SNS;

- Avaliação da satisfação com o site da instituição criado pela DCRP da SPMS;
- Avaliação da satisfação com as newsletters criadas pela SPMS;
- Avaliação da satisfação com os eventos organizados pela DCRP da SPMS;
- Avaliação da satisfação com o desenvolvimento e produção de materiais gráficos;
- Avaliação da satisfação relativa à presença nas redes sociais;

Além das dimensões mencionadas, o final está reservado para duas questões abertas, uma sobre sugestões/propostas de melhoria dos serviços apresentados e outra sobre a DCRP.

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 pela DCRP, em particular;
- B. Identificar os aspetos positivos e os aspetos que suscitam maior preocupação na interação da DCRP 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, designadamente para as perguntas abertas, através de uma análise de conteúdo para tratamento das perguntas abertas. A terceira parte destina-se às considerações finais e, por último, a quarta parte apresenta uma 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 ao inquérito por questionário, o Anexo I descreve a estrutura do inquérito e as respetivas dimensões de avaliação da satisfação com (1) a SPMS; (2) o portal do SNS; (3) o site da instituição criado pela SPMS; (4) as Newsletters criadas pela SPMS; (5) os eventos organizados pela SPMS; (6) o desenvolvimento e produção de materiais gráficos; (7) a presença nas redes sociais. No final, há lugar a duas questões abertas para comentários/sugestões. As respostas obedeceram à escala de *Likert*, que vai de 1 a 5 (em que 1 sugere 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 DCRP, procedeu-se à divulgação do email com o *link* do inquérito junto dos clientes externos (interlocutores de entidades do SNS e do Ministério da Saúde). 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, que aconteceu a 14 de outubro e a data final de resposta ocorreu a dia 5 de novembro. Findo o prazo de resposta, deu-se a fase de **recolha e tratamento dos dados** durante o mês de 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 à DCRP para análise e apreciação.



Figura 1 - Cronograma das atividades



APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Direção de Comunicação e Relações Públicas (DCRP)

O questionário de avaliação da Satisfação dos Clientes Externos foi enviado a um grupo de destinatários previamente identificado pela DCRP, que correspondem aos interlocutores dos organismos de saúde com os quais prestaram serviços no decurso do ano de 2020. Assim, foram enviados questionários a um universo de 321 destinatários, tendo sido entregues a 306 inquéritos para preenchimento, sendo este universo segundo o qual foram apuradas as taxas de resposta. Em termos de resultados, obtivemos um total de 194 respostas aos inquéritos, mas apenas foram contabilizados 111 inquéritos válidos para análise, que corresponde uma percentagem de 36,3% pontos percentuais. Os inquéritos registados com preenchimento parcial foram excluídos da análise.

De seguida, é apresentada uma análise detalhada dos resultados, os quais surgem organizados por temáticas.

Conforme mencionado anteriormente, a DCRP obteve uma taxa de resposta de 36,3% (111 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 os serviços prestados pela DCRP

Em comparação com os resultados registados em anos anteriores, é possível constatar que, em termos de médias, estas desceram de forma significativa de 2019 para 2020, de 3,4 para 3,1, respetivamente.

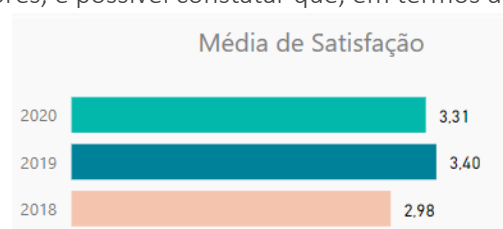


Gráfico 2 - Média de satisfação dos últimos 3 anos

Relativamente às sete dimensões que envolvem a avaliação com os serviços prestados pela DCRP, 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 3,2;
- A média de satisfação com o Portal do SNS é de 3,4;
- A média de satisfação com o site da instituição criado pela SPMS é de 3,3;



- A média de satisfação com as Newsletters criadas pela SPMS é de 3,2;
- A média de satisfação com os eventos organizados pela SPMS é de 3,1;
- A média de satisfação com o desenvolvimento e produção de materiais gráficos é de 3,6;
- A média de satisfação com as redes sociais é de 3,3.

Em termos comparativos com os anos anteriores, para as mesmas dimensões em avaliação, é possível aferir que há uma ligeira descida nas percentagens, conforme apresenta o gráfico 4.

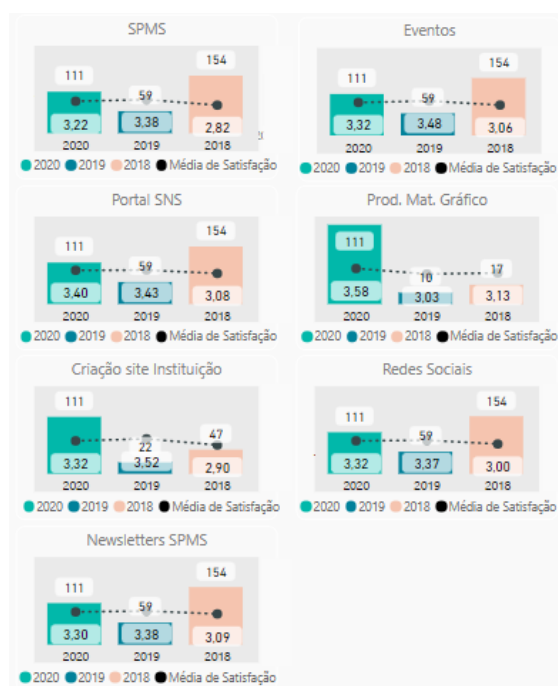


Gráfico 4 - Média de satisfação segundo dimensão nos últimos três anos

Da análise ao gráfico 4, destacam-se duas ideias essenciais: (1) em todas as dimensões verificou-se uma tendência de descida na média de satisfação, à exceção da dimensão destinada ao desenvolvimento e produção de materiais gráficos, que subiu de 3,1 em 2018, para 3,4 em 2019 e fixou-se nos 3,6 em 2020; (2) a avaliação mais baixa foi apontada à dimensão SPMS, o que de alguma forma poderá demonstrar uma certa insatisfação com os serviços prestados pela organização.

Segue-se uma análise mais detalhada para cada uma das dimensões apresentadas, de onde será possível determinar os critérios que poderão estar na base dos resultados apresentados.



AVALIAÇÃO GLOBAL DAS DIMENSÕES

Ao considerar uma análise mais detalhada de cada dimensão explanada anteriormente é possível verificar que a avaliação global da satisfação com a SPMS apresenta resultados satisfatórios, conforme leitura do gráfico 5. Desta análise importa destacar o seguinte:

- A variável “competência dos colaboradores” registou a melhor média de satisfação de 3,4 em 5;

Quanto às restantes variáveis, os valores médios são muito próximos de 3. Ainda assim, o destaque vai para aqueles que receberam uma média de satisfação mais baixa, designadamente:

- Cumprimento dos prazos;
- Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas;
- Eficácia na resolução de questões/problemas;
- Qualidade da informação e serviços prestados.

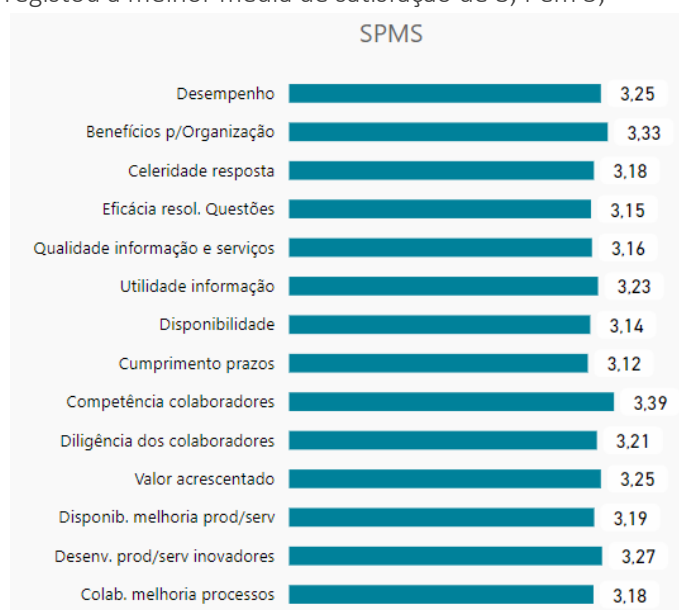


Gráfico 5 - Média de Satisfação com a SPMS

Relativamente à avaliação da satisfação com o **Portal do SNS**, a média global das respostas dos inquiridos é de 3,4 (numa escala de 1 a 5), conforme ilustra o gráfico 6.

De seguida, são identificadas as variáveis com obtiveram pontuações mais relevantes.

Variáveis com melhor avaliação:

- Acessibilidade;
- Fiabilidade;
- Usabilidade e clareza da informação apresentada.

Variáveis com a avaliação mais baixa:

- Suporte à utilização;
- Velocidade de navegação;
- Frequência de atualização de conteúdos.

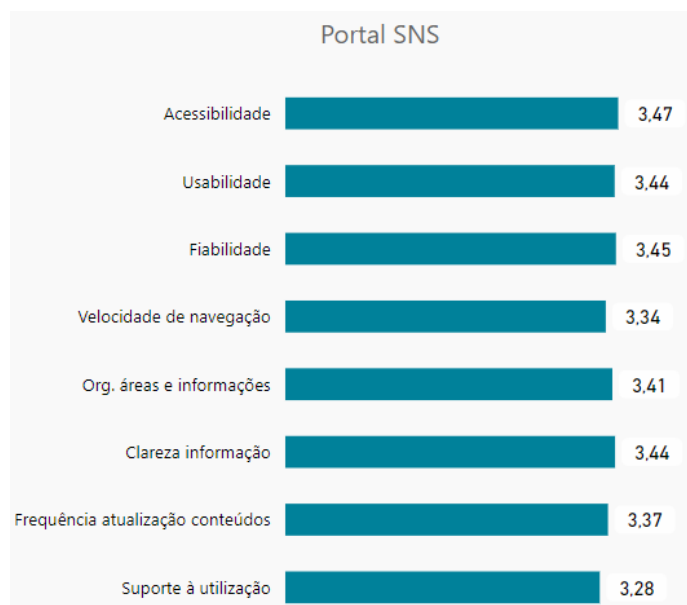


Gráfico 6 - Média de Satisfação com o Portal do SNS



Quanto à avaliação da satisfação com o **site da instituição criado pela SPMS**, o gráfico 7 apresenta uma média global de 3,3 em 5. Ainda assim, existem outros resultados, também relevantes, designadamente:

- A gestão do projeto (3,4), a implementação do projeto (3,4) e a fiabilidade (3,4) são os critérios que mereceram a melhor avaliação pelos inquiridos.
- Do lado inverso, a formação na utilização do *backoffice* (3,1), a gestão dos conteúdos e manutenção do site (3,26) e o suporte à utilização (3,26) obtiveram as pontuações mais baixas.

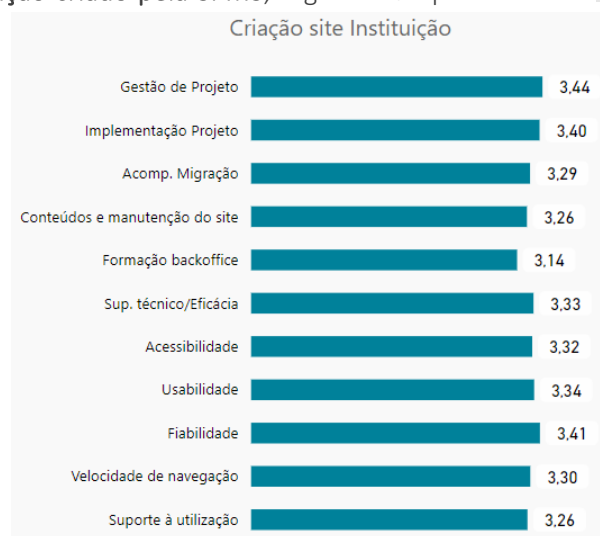


Gráfico 7 - Média de Satisfação com a criação do site da instituição

Quanto à avaliação da satisfação com as **Newsletters criadas pela SPMS**, é possível verificar que as médias globais das variáveis oscilam entre 3,26 e 3,33 pontos percentuais, conforme se percebe pela leitura do gráfico 8.

A avaliação mais alta vai para a clareza da informação que é apresentada nas Newsletters (3,33) e a mais baixa recai sobre a diversidade dos artigos (3,26).



Gráfico 8 - Média de Satisfação com as Newsletters

No que respeita à avaliação da satisfação com os **eventos organizados pela SPMS**, o gráfico 9 mostra uma média global de satisfação de 3,3 em 5.

Considerando as variáveis em análise para a categoria Eventos, da leitura do gráfico 9, é possível aferir que:

- A competência dos colaboradores (3,47) e a facilidade da inscrição (3,35), obtiveram a melhor pontuação dada pelos inquiridos;
- A divulgação (3,27), a organização (3,28) e a programação (3,29), receberam a pontuação mais baixa para esta categoria em análise.



Gráfico 9 - Média de Satisfação com os eventos organizados pela SPMS



A avaliação global com a dimensão **desenvolvimento e produção de materiais gráficos** é dada a conhecer pela leitura do gráfico 10. As variáveis que apresentam as pontuações mais baixas são as seguintes:

- Desenvolvimento de *branding* para viaturas (3,2);
- Desenvolvimento de imagens gráficas para placas comemorativas (3,3);
- Desenvolvimento e produção de panfletos (3,3).

Quanto às avaliações que se aproximam do valor 4 destinam-se ao desenvolvimento de imagens gráficas para identidade de eventos (3,88) e ao desenvolvimento de *Banners* para websites (3,86).

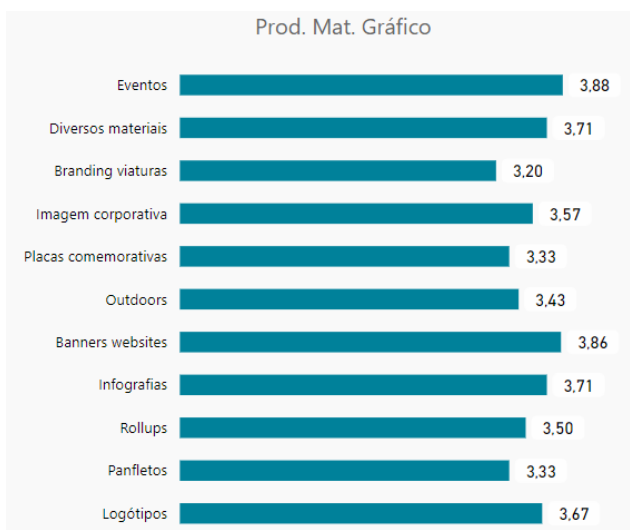


Gráfico 10 - Média de Satisfação com o centro de suporte da SPMS

Relativamente à **satisfação com a presença nas redes sociais**, os resultados apresentados no gráfico 11 mostram uma média global de satisfação de 3,3 em 5.

Uma vez mais a clareza da informação (3,36) e a atualidade dos *posts* (3,35) apresentam a média de satisfação mais alta, em comparação com as restantes variáveis.

Do lado inverso, a promoção dos serviços digitais do SNS foi a variável que registou a pontuação mais baixa, 3,26.

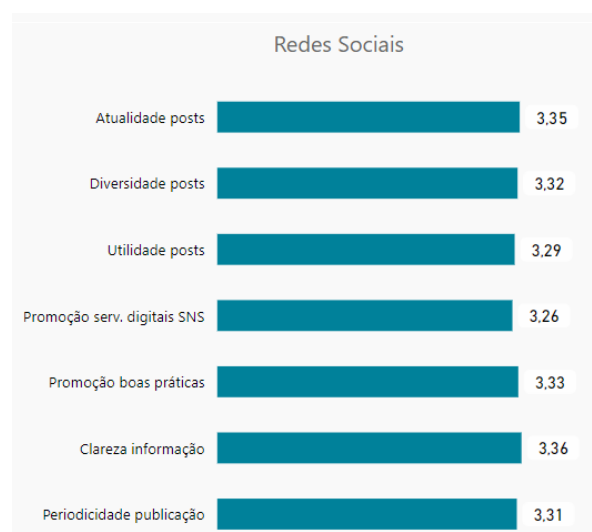


Gráfico 11 - Média de Satisfação com a presença nas redes sociais

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, cujos resultados foram agregados a um conjunto de categorias de análise. De seguida, apresentam-se os principais resultados observados.

Opiniões relativas aos serviços disponibilizados pela SPMS



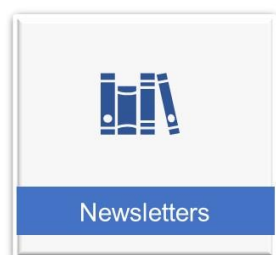
Figura 2 - Opiniões dos inquiridos sobre os serviços disponibilizados pela SPMS

Opiniões relativas ao Portal do SNS: Oportunidades e Melhorias



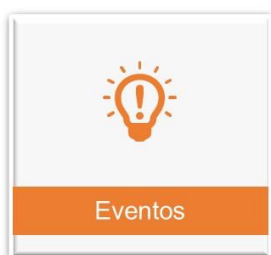
Figura 3 - Opiniões dos inquiridos sobre o Portal do SNS

Posição dos inquiridos sobre Newsletters, Eventos e Redes Sociais



Newsletters criadas pela SPMS

As temáticas não se coadunam com o que acontece no terreno; Há um desconhecimento generalizado da existência de Newsletters.



Eventos realizados pela SPMS

Melhorar a divulgação dos eventos; Os eventos são de menor frequência, qualidade, quantidade sejam eles técnicos, semânticos ou de *awareness*; Formações pouco divulgadas e quando divulgadas são com pouco tempo de antecedência.



Presença da SPMS nas Redes Sociais

Desconheço a presença da SPMS nas redes sociais; Avaliação à presença da SPMS nas Redes Sociais já teve nota 5, agora é moderada;

Figura 4 - Posição dos inquiridos sobre as Newsletters, Eventos e Redes Sociais

Posição dos inquiridos sobre a criação do site da sua Entidade pela SPMS



Figura 5 - Opinião dos inquiridos sobre o site da sua Entidade desenvolvido pela SPMS



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), onde se pretendia dar a conhecer a média de satisfação da relação destes com a SPMS, com a DCRP e com os serviços prestados junto dos organismos de saúde no âmbito das tecnologias digitais. Através da análise dos resultados, pretende-se 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.

Com uma taxa de resposta na ordem dos 36%, os resultados apresentados permitem traçar um retrato sobre o tipo de interação ocorrida entre fornecedor e clientes, identificando as reais dificuldades/necessidades que ocorrem no dia-a-dia das suas atividades. Assim, em termos globais, os resultados alcançados situam-se numa posição intermédia (3,3 em 5), situação que potencia a existência de dificuldades no modo como as atividades de comunicação são operacionalizadas e/ou eventualmente a existência de fatores externos que poderão levar a tais resultados. Em jeito de síntese, da análise dos resultados obtidos, é possível concluir que:

1. É necessário melhorar os tempos de resposta aos pedidos de resolução de problemas;
2. Importa identificar um ponto de contacto da DCRP junto dos organismos de saúde, pois nem sempre sabem a quem dirigir as questões

relacionadas com o site, o marketing e outros temas da área da DCRP;

3. Manter o(s) *site(s)* atualizados, com linguagem acessível e intuitivos para os cidadãos/utentes;
4. Prover de meios técnicos e operacionais, nomeadamente ao nível dos equipamentos, atualizações de software, partilha de informação e novas soluções;
5. Melhorar a oferta de serviços através do reforço de formação e sessões de esclarecimento;
6. Melhorar os sistemas de rede e de velocidade de navegação.

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

- Atualização permanente dos conteúdos;
- Mais rapidez nas respostas;
- Mais velocidade de navegação.

Sobre o diagnosticar necessidades, os inquiridos falam da importância de existir um ponto focal na SPMS e nas entidades para uma melhorar comunicação/articulação das dificuldades; o reforço dos equipamentos irão beneficiar e melhorar os tempos perdidos não só no acesso às tecnologias digitais, mas em tornar mais céleres o uso dos SI e aplicações; a velocidade de navegação é fundamental para que tudo funcione mais e melhor, pois só desta forma serão dados contributos para alcançar os resultados desejados e criar condições para o sucesso das ações de comunicação com os cidadãos/ utentes/profissionais de saúde.

No final, é apresentado um Plano de Ação e melhoria contínua, cujas propostas decorrem dos problemas/propostas identificadas e explanadas ao longo do documento.

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 6.

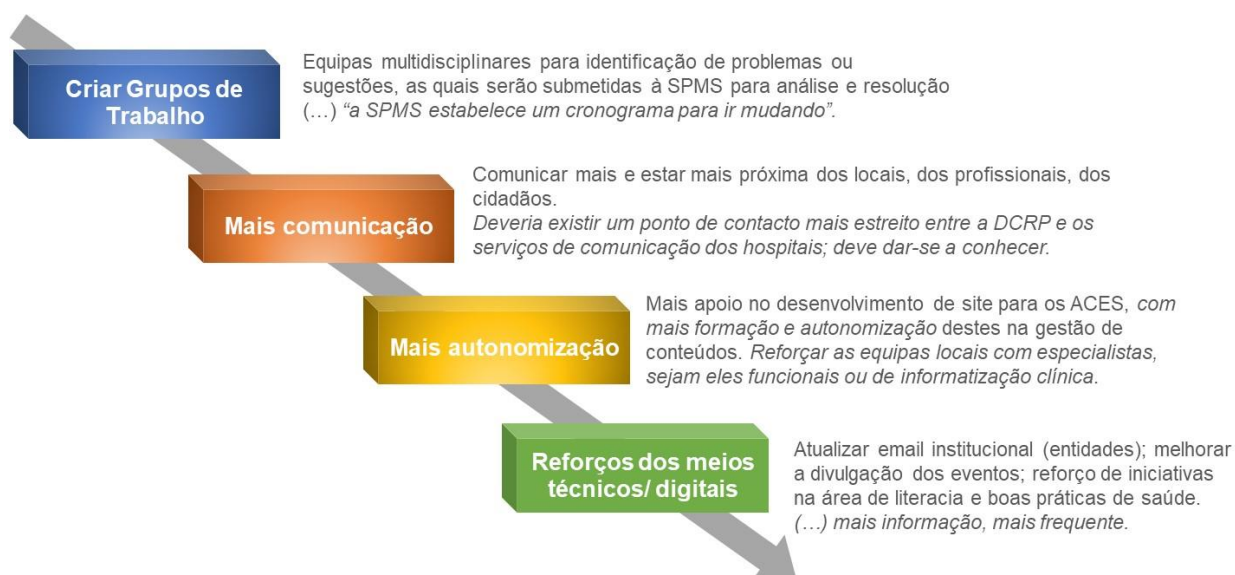


Figura 6 - Proposta plano de ação e melhoria contínua

A proposta de Plano de Ação e de Melhoria Contínua apresentada resume as principais ações a 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 dos clientes externos seja possível avaliar/medir se tais medidas foram implementadas e/ou se tiveram o impacto desejado.

ANEXOS

Anexo I - Questionário de Avaliação da Satisfação da DCRP

1. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A SPMS

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

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 para resolver problemas							
Percepção 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 O PORTAL DO SNS

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

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
Acessibilidade							
Usabilidade							
Fiabilidade							
Velocidade de navegação							
Organização das áreas e suas informações							
Clareza da informação apresentada							
Frequência de atualização de conteúdos							
Suporte à utilização							

2.2 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:

(A próxima pergunta tem que ter condição: o site da sua instituição foi desenvolvido pela SPMS? Se **Sim**, abre perguntas, se **Não** passa para a próxima pergunta.)

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

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

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
Gestão de Projeto							
Implementação do Projeto							
Acompanhamento na migração de conteúdos							
Conteúdos e manutenção do site							
Formação na utilização do <i>backoffice</i>							
Suporte à utilização							
Suporte técnico/Eficácia na resolução de incidentes							
Acessibilidade							
Usabilidade							
Fiabilidade							
Velocidade de navegação							

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

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

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
Atualidade dos artigos							
Diversidade dos artigos							
Pertinência dos artigos							
Organização de conteúdos							
Layout da newsletter							
Clareza da informação							
Periodicidade de publicação							

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

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

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
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							

(A próxima pergunta tem que ter condição: A SPMS já desenvolveu e produziu material gráfico para a sua instituição? Se **Sim**, abre perguntas, se **Não** passa para a próxima pergunta.)

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

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

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
Desenvolvimento de imagens gráficas para identidade de eventos							
Desenvolvimento de imagens gráficas para diversos materiais							
Desenvolvimento de <i>branding</i> para viaturas							
Desenvolvimento de imagem corporativa							
Desenvolvimento de imagens gráficas para placas comemorativas							
Desenvolvimento de imagens <i>outdoors</i>							
Desenvolvimento de <i>Banners</i> para <i>websites</i>							
Desenvolvimento de infografias							
Desenvolvimento e produção de <i>Rollups</i>							
Desenvolvimento e produção de panfletos							
Criação de logótipos							

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

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

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
Atualidade dos <i>posts</i>							
Diversidade dos <i>posts</i>							
Utilidade dos <i>posts</i>							
Promoção dos serviços digitais do SNS							
Promoção de boas práticas							
Clareza de informação							
Periodicidade de publicação							

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Obrigado pela sua participação e contributo!

