

Aprovo.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO
DOS CLIENTES EXTERNOS DA
DIREÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO | 2023
SÍNTESE DOS RESULTADOS

MAIS PARTILHA, MELHOR SAÚDE



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Avaliação da Satisfação dos Clientes da Direção dos Sistemas de Informação | 2023
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	Autor	Aprovador	Data
V1.0	DPDO	Conselho de Administração	

GLOSSÁRIO DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

ACSS	Administração Central dos Sistemas de Saúde, I.P.
ARS	Administração Regional de Saúde
DPDO	Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional
DSI	Direção dos Sistemas de Informação
GP ACSS	Gestores de Projeto da Administração Central dos Sistemas de Saúde
MS	Ministério da Saúde
RTIC	Responsáveis dos Sistemas de Informação e de Comunicação
SI	Sistema de Informação
SIS	Sistema de Informação da Saúde
SNS	Serviço Nacional de Saúde
TIC	Tecnologias de Informação e de Comunicação
UTIC	Utilizadores dos Sistemas de Informação e de Comunicação

CONTEÚDOS

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	7
PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS	9
2.1. Caracterização do público-alvo	11
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	13
3.1. Utilizadores TIC	13
3.2. Responsáveis TIC	23
3.3. Gestores de Projeto da ACSS.....	27
3.4. Análise qualitativa	29
PISTAS DE MELHORIA CONTÍNUA.....	38
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
ANEXOS	40
Anexo I – Questionários de avaliação de satisfação dos clientes externos DSI 2022	40
Anexo II – Sistemas de Informação em Saúde avaliados.....	50
Anexo III – Caracterização da amostra	51

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Dimensões avaliadas através dos questionários	7
Tabela 2 – Caracterização do público-alvo	11

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Cronograma de atividades.....	10
Figura 2 – Definição das categorias e subcategorias.....	29
Figura 3 – Pistas de melhoria para a elaboração de um plano de ação.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribuição por entidade	11
Gráfico 2 – Distribuição dos UTIC por categoria profissional	12
Gráfico 3 – Média Global de Satisfação dos Utilizadores TIC	13
Gráfico 4 - Média de satisfação por dimensão avaliada – UTIC.....	13
Gráfico 5 – Média de satisfação relativa aos SIS.....	15



Gráfico 6 – Número de avaliações por SIS.....	15
Gráfico 7 – Média de satisfação por SIS avaliado	16
Gráfico 8 – Média de satisfação com o Centro de Suporte da SPMS	17
Gráfico 9 – Distribuição da forma de contacto com a SPMS - UTIC.....	17
Gráfico 10 – Média de satisfação com o Centro de Suporte por dimensão - UTIC.....	18
Gráfico 11 – Média de satisfação com os serviços prestados com a SPMS	19
Gráfico 12 – Média de satisfação com os Serviços da SPMS por dimensão - UTIC.....	19
Gráfico 13 – Evolução da média de satisfação relativa aos SIS - UTIC	20
Gráfico 14 - Evolução da média de satisfação relativa ao Centro de Suporte - UTIC	20
Gráfico 15 – Evolução da média de satisfação relativa aos serviços prestados pela SPMS- UTIC	21
Gráfico 16 – Distribuição dos Utilizadores TIC por nível de avaliação	22
Gráfico 17 – Análise evolutiva da percentagem de UTIC satisfeitos.....	22
Gráfico 18 – Média Global de Satisfação dos RTIC	23
Gráfico 19 – Média de satisfação com o Centro de Suporte	23
Gráfico 20 – Distribuição da forma de contacto com a SPMS - RTIC.....	24
Gráfico 21 – Média de satisfação com o Centro de Suporte por dimensão - RTIC.....	24
Gráfico 22 – Média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS - RTIC.....	25
Gráfico 23 – Média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS por dimensão - RTIC.....	25
Gráfico 24 - Análise evolutiva da satisfação dos RTIC.....	26
Gráfico 25 - Média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS – GP ACSS	27
Gráfico 26 - Média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS por dimensão – GP ACSS	27
Gráfico 27 - Análise evolutiva da satisfação com os serviços prestados pela SPMS – GP ACSS.....	28
Gráfico 28 - Nº de respostas por categoria e segundo tipologia de comentário.....	30
Gráfico 29 - nº de respostas por categoria e segundo tipologia de comentário	31
Gráfico 30 - Nº de enumerações para a categoria “Reconhecimento do trabalho desenvolvido”	31
Gráfico 31 - Nº de enumerações para a categoria “Suporte e apoio prestados”	32
Gráfico 32 - Nº de enumerações para a categoria “Relação/proximidade com o cliente”	33
Gráfico 33 - Nº de enumerações para a categoria “Organização interna”	33
Gráfico 34 - Nº de enumerações para a categoria Formação	34
Gráfico 35 - SIS com maior nº de sugestões/reclamações	34
Gráfico 36 – Reporte de sugestões e reclamações – Sclinico	35
Gráfico 37 - Reporte de sugestões e reclamações - PEM	35
Gráfico 38 - Reporte de sugestões e reclamações - CIT	36

Gráfico 39 - Reporte de sugestões e reclamações - RNCCI	36
Gráfico 40 - Reporte de sugestões e reclamações - SONHO	36
Gráfico 41 - Reporte de sugestões e reclamações - RSE	37



SUMÁRIO EXECUTIVO

A metodologia de avaliação da satisfação dos clientes é essencial para a manutenção das boas práticas das entidades que pretendem medir a qualidade, a eficácia e a eficiência dos serviços prestados.

No âmbito do Acordo de Manutenção, contrato celebrado anualmente entre a Administração Central dos Sistemas de Saúde, I.P. (ACSS) e a SPMS, encontra-se previsto a aplicação anual de questionários de avaliação da satisfação de clientes que são utilizadores das tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), no que respeita aos serviços de manutenção dos Sistemas de Informação (SI) nas entidades do Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Considerando que esta prática deve estar presente na gestão estratégica e operacional das empresas, e tendo em vista o bom cumprimento do referido Acordo, a SPMS, mais especificamente o Departamento de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional (DPDO) em articulação com a ACSS aplica anualmente questionários individuais com o objetivo de aferir a satisfação dos clientes em relação ao desempenho dos principais serviços que presta, no âmbito dos sistemas de informação da responsabilidade da SPMS.

Assim, numa lógica de melhoria contínua dos serviços prestados, foram aplicados questionários de avaliação da satisfação aos clientes externos da DSI, num total de 44.462 questionários, aos seguintes perfis: Utilizadores TIC, Responsáveis TIC e Gestores de Projeto (GP) da ACSS, com o objetivo de aferir o seu grau de satisfação com os Sistemas de Informação (SI) da SPMS, no decurso do ano de 2023.

A tabela infra apresenta as dimensões avaliadas através dos questionários para cada tipo de perfil:

Dimensão avaliada	Utilizador TIC	Responsável TIC	GP da ACSS
Sistemas de informação em saúde (SIS)	Sim	Não	Não
Centro de suporte	Sim	Sim	Não
Serviços prestados pela SPMS	Sim	Sim	Sim
Sugestões de melhoria	Sim	Sim	Sim
Elogios	Sim	Sim	Sim
Reclamações	Sim	Sim	Sim

Tabela 1 – Dimensões avaliadas através dos questionários

Os grandes objetivos deste trabalho, são:

- Aferir o grau de satisfação com os serviços prestados pela SPMS, designadamente no que toca aos SI disponibilizados nos vários organismos de saúde;
- Identificar os aspetos positivos e os aspetos que suscitam maior preocupação na interação entre os destinatários e a SPMS;

- c) Apresentar as sugestões de melhoria, opiniões e/ou reclamações mencionadas pelos inquiridos, através de uma proposta de plano de ação e melhoria contínua.

Da aplicação e tratamento dos questionários, apurou-se:

A taxa de Utilizadores TIC satisfeitos com os serviços prestados pela SPMS, é de **59,09%**, situando-se, este resultado, aquém do nível de serviço definido no âmbito do Acordo de Manutenção para o ano de 2023. Apesar do não cumprimento deste indicador, verifica-se um aumento da taxa de Utilizadores TIC satisfeitos relativamente a 2022, correspondente a 1.3%, passando de uma taxa de 55,35% para 59,09%.

Os Utilizadores TIC apresentaram uma **média de satisfação global de 2.98** (em 5 valores). Analisando as 3 dimensões que o compõe, o Centro de Suporte foi a dimensão que apresentou a média de satisfação mais elevada (3.03), seguindo-se os Sistemas de informação em Saúde (2.98) e Serviços Prestados pela SPMS (2.97).

Os Responsáveis TIC identificaram uma **média de satisfação global de 3.47** (em 5 valores), o que representa o valor mais elevado dos últimos 5 anos. As dimensões avaliadas, Centro de Suporte e Serviços Prestados pela SPMS aferem uma satisfação de 3.26 e de 3.54 respetivamente.

O questionário de avaliação de satisfação aplicado aos **Gestores de Projeto da ACSS** incide sobre os serviços prestados pela SPMS, tendo-se **aferido uma média de satisfação 3.58** (em 5 valores), o que constitui o valor mais elevado dos últimos 4 anos.

Da análise dos resultados obtidos, foi possível concluir as seguintes prioridades de intervenção:

- Melhorar a auscultação das necessidades dos utilizadores e o seu envolvimento no *design* e atualizações dos Sistemas de Informação;
- Melhorar os tempos de resposta aos pedidos efetuados e rever os canais de comunicação atuais para o efeito, garantindo uma resposta mais personalizada;
- Melhorar as funcionalidades e a interoperabilidade dos SI com base nos *inputs* dos utilizadores, consultando-os previamente sempre que sejam efetuadas atualizações de forma a salvaguardar eventuais constrangimentos na utilização;
- Promover mais formação e sessões de esclarecimento junto dos utilizadores no âmbito dos Sistemas de Informação, nomeadamente em caso de atualização das soluções, reforçando as suas competências na utilização dos mesmos.
- Providenciar materiais de apoio relativos às funcionalidades e atualizações dos SI;
- Assegurar uma comunicação prévia relativa às atualizações dos SIS e melhorar a articulação e planeamento das operações de atualização e manutenção dos sistemas.



PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

A avaliação da satisfação dos clientes externos da DSI iniciou-se com a fase de **Planeamento e Conceção** das atividades a desenvolver, designadamente:

- a) a identificação dos instrumentos de recolha de dados (inquérito por questionário);
- b) a conceção da metodologia e a preparação do cronograma das atividades a desenvolver,
- c) a articulação com a ACSS no sentido de definir o conteúdo dos questionários;
- d) a articulação com a ACSS no sentido de definir a escala de avaliação.

Os modelos de questionário encontram-se disponíveis, para consulta, no Anexo I do presente relatório. Os questionários são compostos por questões de resposta fechada e obrigatória (quantitativa) e por questões de resposta aberta e facultativa, para formulação de sugestões de melhoria, elogios e/ou reclamações, no sentido de complementar a avaliação quantitativa.

De modo a possibilitar uma análise comparativa com os dados obtidos em anos anteriores, manteve-se a tipologia de escala tipo *Likert*, com uma escala de 1 a 5, em que 1 representa uma avaliação mais negativa e 5 uma avaliação mais positiva. A conceção da escala garantiu também a opção de resposta neutra “Não Sabe/Não Responde/Não se aplica”.

Os Sistemas de Informação alvo de avaliação foram validados pelas equipas da SPMS e da ACSS, resultando numa listagem que se encontra apresentada no anexo II.

Concluída a fase da preparação, planeamento e a conceção das atividades, seguiu-se a fase de **desenvolvimento**, tendo-se optado por manter os pressupostos metodológicos do ano anterior.

Após a aprovação pelo Conselho de Administração (CA) da metodologia e cronograma, procedeu-se, ao carregamento dos questionários na plataforma *Microsoft Forms* (para os responsáveis TIC e GP da ACSS) e na plataforma *Limesurvey* para os Utilizadores TIC.

Paralelamente foi determinada a amostra para cada perfil, tendo, por base, um conjunto de requisitos, nomeadamente:

- a) Utilizadores TIC: a definição da amostra baseou-se no universo de registos dos profissionais no sistema de gestão de recursos humanos (RHV). Deste universo, foi retirada uma amostra aleatória estratificada proporcional de 30%, de acordo com a dimensão de cada organismo de saúde, no sentido de garantir maior transparência e abrangência. A informação detalhada sobre a caracterização da amostra pode ser consultada no anexo III.

- b) Responsáveis TIC: foi identificada pela ACSS uma listagem de profissionais que assumem a função de Diretores TIC nas entidades do SNS e das entidades tuteladas pelo Ministério da Saúde, tendo sido considerada a totalidade do universo para a aplicação dos questionários.
- c) Gestores de Projeto da ACSS: a listagem destes profissionais foi definida pela própria ACSS, tendo sido considerada a totalidade do universo para a aplicação dos questionários.

Seguiu-se a fase de **lançamento dos inquéritos e recolha de dados**.

O envio dos questionários aos Utilizadores TIC (44.369 enviados), foi assegurado pela SPMS com a colaboração da Direção de Assessoria, Comunicação e Relações-Públicas. O envio dos questionários aos Responsáveis TIC (55 enviados) e aos Gestores de Projeto da ACSS (38 enviados) foi assegurado pela ACSS. Importa ainda referir que a resposta ao questionário era de natureza confidencial e anónima.

A **recolha de dados** ocorreu entre os dias 18 de dezembro de 2023 e 31 de janeiro de 2024 (alargado o prazo inicial de resposta de 30 dias), período em que os questionários estiveram disponíveis *online* para preenchimento.

Terminado o prazo de resposta, seguiu-se a fase de **tratamento e sistematização dos resultados**. Nesta fase, foi efetuada uma análise ao universo de inquiridos, apurada a taxa de resposta, com identificação dos inquéritos válidos, verificada a representatividade da amostra recolhida e analisadas as respostas quantitativas bem como qualitativas, através de uma análise de conteúdo.

Os dados foram organizados de forma sistematizada e objetiva, materializados no presente relatório, aprovado pelo Conselho de Administração da SPMS.

Apresenta-se, na figura *infra*, o cronograma ilustrativo das atividades decorridas:



Figura 1 – Cronograma de atividades

2.1. Caracterização do público-alvo

A caracterização do público-alvo encontra-se descrita da tabela *infra*:

Público-alvo	Universo da população	Nº de questionários enviados	Nº de questionários entregues ¹	Respostas válidas	Taxa de resposta	Representatividade da amostra ² com uma margem de erro de 10%
Utilizadores TIC	149 821	44 369	42 607	3 639	8,54 %	Sim
Responsáveis TIC	55	55	53	20	37,74%	Sim
Gestores de Projeto - ACSS	38	38	38	24	63,16%	Sim

Tabela 2 – Caracterização do público-alvo

A distribuição das respostas recolhidas, segundo entidade/organismo de saúde, é dada a conhecimento através do gráfico 1:

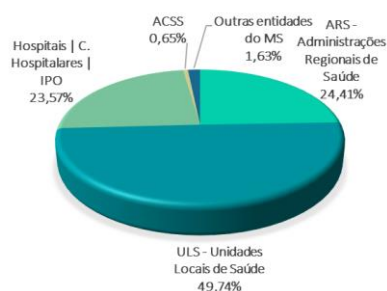


Gráfico 1 Distribuição por entidade

Como podemos observar pela leitura do gráfico acima, a entidade mais representada é a Unidade Local de Saúde (ULS) (n=1.832), seguindo-se a Administração Regional de Saúde (ARS) (n=899) e os hospitais,

¹ O número de questionários devidamente entregues foi calculado da seguinte forma: nº de questionários enviados – nº de emails devolvidos.

² A representatividade da amostra foi calculada com base na seguinte fórmula: $n = \frac{N * (\frac{1}{E^2})}{N + (\frac{1}{E^2})}$ em que:

n= tamanho da amostra

N= população

E=margem de erro

centros hospitalares e IPO's (n=868). As outras entidades do Ministério da Saúde (MS) bem como o Gestores de Projeto da ACSS foram as entidades menos representadas, com 60 e 24 respostas, respetivamente.

De forma mais específica, e no que concerne aos **Utilizadores TIC** a distribuição das respostas recebidas por categoria profissional encontra-se representada no gráfico *infra*:

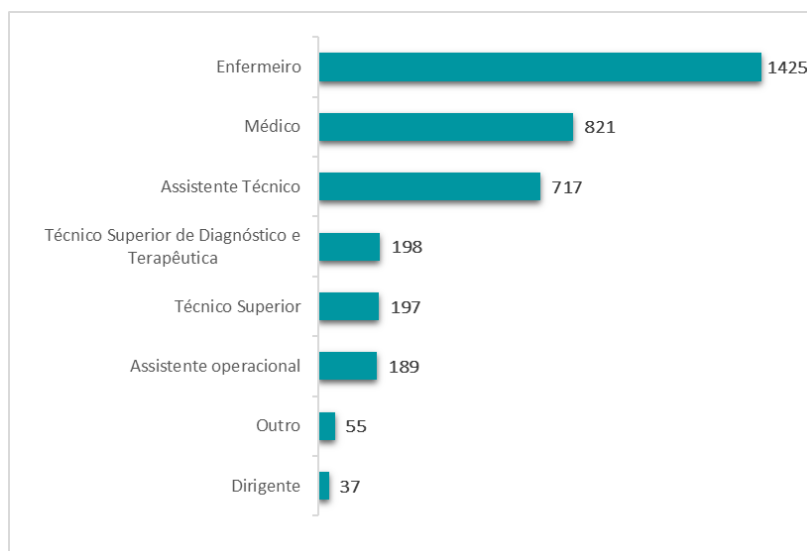


Gráfico 2 – Distribuição dos UTIC por categoria profissional

Os dados do gráfico revelam que os enfermeiros constituem a categoria mais representada (39,2%), seguindo-se os médicos (22,6%) e os assistentes técnicos (19,7%). Os dirigentes são a categoria menos representada (1%).

Como resultado da incorporação das sugestões dos questionários de 2022, foi introduzido um novo grupo profissional – Assistente Operacional, cuja representatividade atingiu os 5,2%.



APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

3.1. Utilizadores TIC

O questionário de avaliação de satisfação aplicado aos Utilizadores TIC incidiu nas seguintes áreas:

- 1) Sistemas de Informação em Saúde
- 2) Centro de Suporte
- 3) Serviços prestados pela SPMS

Os Utilizadores TIC apresentaram uma média de satisfação global de 2.98 (em 5 valores), encontrando-se este resultado no intervalo negativo da escala de satisfação (< 3 valores)

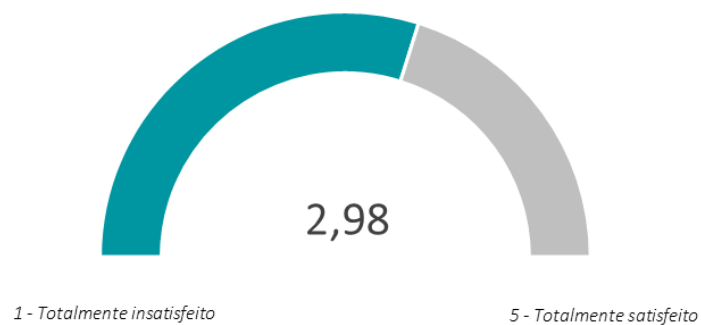


Gráfico 3 – Média Global de Satisfação dos Utilizadores TIC

O gráfico seguinte apresenta a média de satisfação aferida em cada uma das dimensões alvo de avaliação:

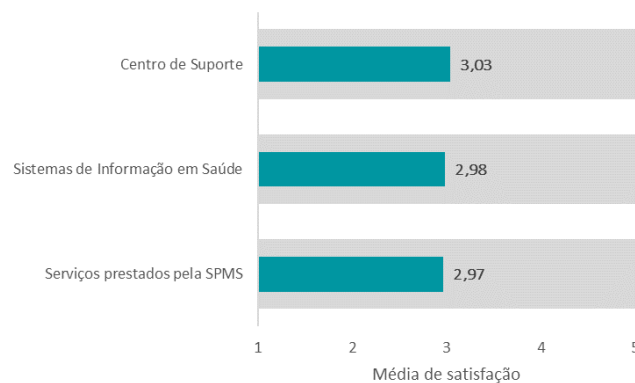


Gráfico 4 - Média de satisfação por dimensão avaliada – UTIC

Como podemos observar pela leitura e análise do gráfico, o Centro de Suporte (EasyVista | Service Desk) foi a dimensão que apresentou a média de satisfação mais elevada (3.03 em 5 valores), seguindo-se os Sistemas de informação em Saúde (2.98). Os serviços prestados pela SPMS apresentaram uma média de satisfação de 2.97.



AVALIAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE

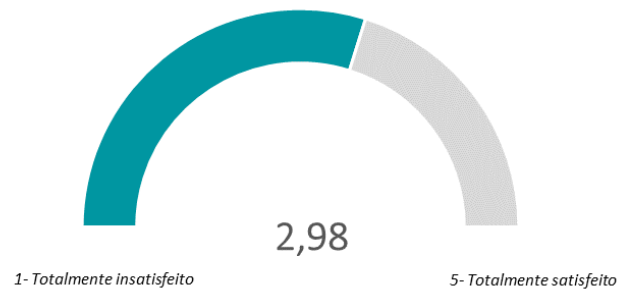


Gráfico 5 – Média de satisfação relativa aos SIS

O gráfico seguinte apresenta o número de avaliações recolhidas nos 30 Sistemas de Informação em Saúde avaliados através do questionário.

Pela análise do gráfico, é possível verificar que o *top 5* dos SIS com mais avaliações, ou seja, com maior número de utilizadores na amostra de respostas recolhidas foram:

- Sistema de Recursos Humanos e Vencimentos - RHV (n=1699);
- SClínico Cuidados de Saúde Primários (n=1509);
- RSE – Registo de Saúde Eletrónico (n= 1166);
- SClínico Hospitalar (n= 1161)
- RNCCI – Plataforma Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (n= 982).

No que respeita aos SIS com menor número de avaliações, destaca-se, por ordem crescente:

- SNS+ Investimento (n=3);
- SIGEF – Sistema Informático Gestão Económico-financeiro (n=4);
- SAGM – Sistema de Apoio à Gestão da Mobilidade de Doentes (n= 13);
- SIM@SNS/SIARS – Sistema de Informação e Monitorização do SNS (n=18);
- RON – Registo Oncológico Nacional (n= 36).

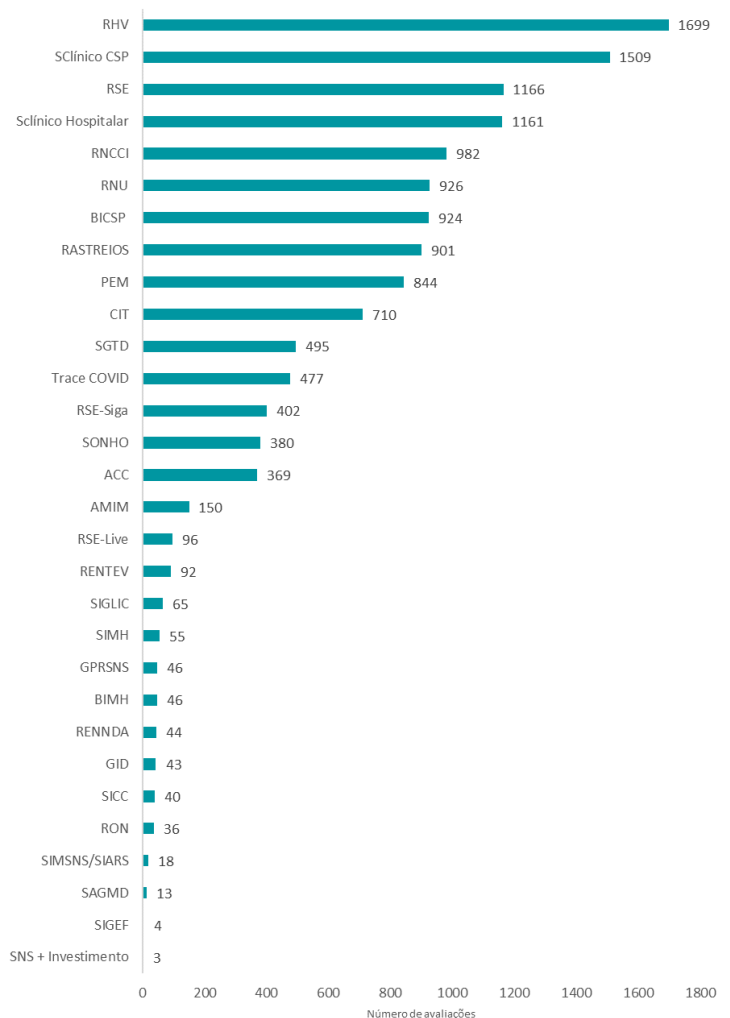


Gráfico 6 – Número de avaliações por SIS

Importa ainda referir que, destes 5 sistemas de informação, 3 destinam-se exclusivamente aos Serviços Centrais das ARS e outras entidades do Ministério da Saúde, que constitui a população com menor representatividade nas respostas recolhidas.

Conforme ilustrado no gráfico 7, a média de satisfação dos Utilizadores TIC, por SIS avaliado, situou-se entre 3.63 e 2.24 em 5 valores.

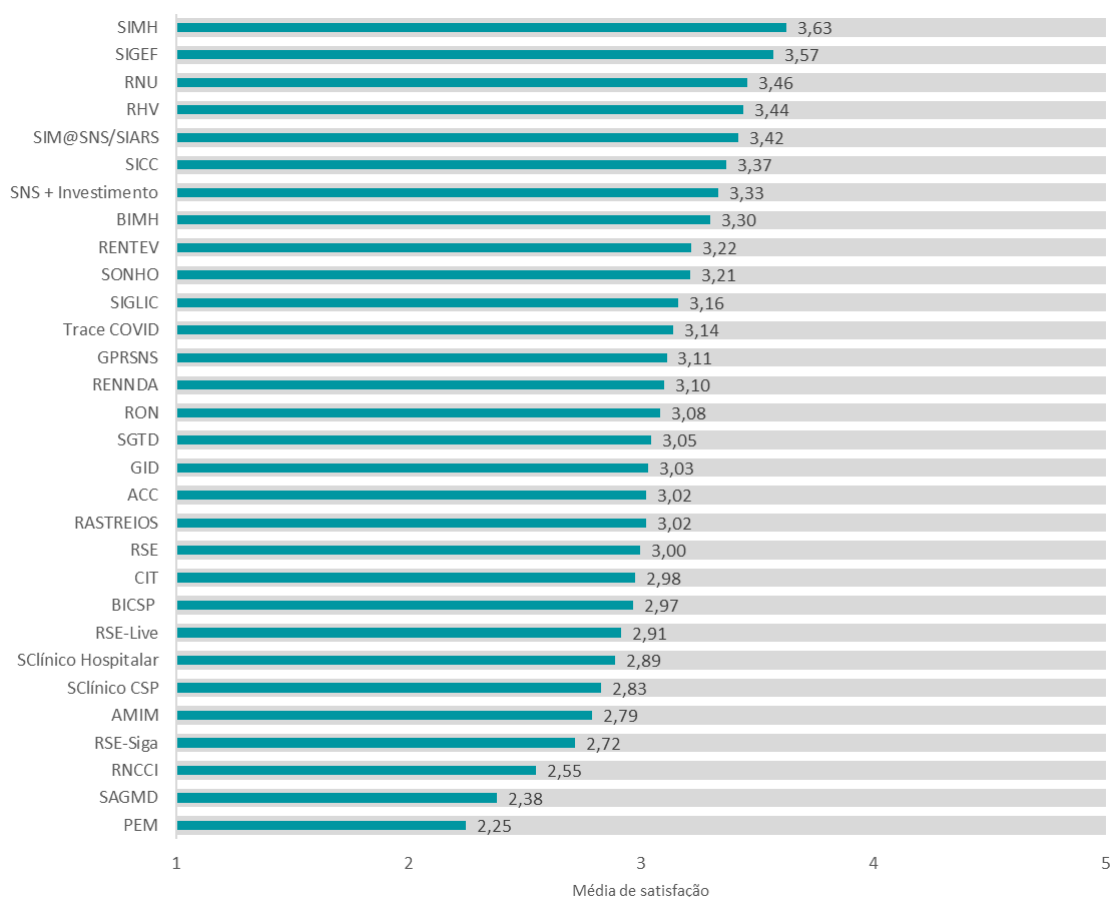


Gráfico 7 – Média de satisfação por SIS avaliado

Os SIS que registaram a média de satisfação mais elevada foram, por ordem decrescente:

- SIMH – Sistema de Informação para a Morbilidade Hospitalar (3.63);
- SIGEF - Sistema Informático Gestão Económico-financeiro (3.57);
- RNU – Registo Nacional de Utentes (3.46);
- RHV – Sistema de Recursos Humanos e Vencimentos (3.44);
- SIM@SNS / SIARS (3.42).
- SICC – Sistema de Informação Centralizada e Contabilidade (3.37)

Do lado inverso, os SIS que apresentaram a menor média de satisfação foram, por ordem crescente:

- PEM – Prescrição Eletrónica Médica (2.25);
- SAGMD – Sistema de Apoio à Gestão da Mobilidade de Doentes (2.38);

- RNCCI – Plataforma Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (2.55);
- RSE-Siga – Registo de Saúde Eletrónico – Siga (2.72)
- AMIM – Atestados Médicos de Incapacidade Multiuso (2.79);
- SClínico Cuidados de Saúde Primários (2.83).

AVALIAÇÃO DO CENTRO DE SUPORTE DA SPMS

Como podemos constatar através da análise do gráfico 8, a média de satisfação dos Utilizadores TIC relativamente ao Centro de Suporte da SPMS | EasyVista | Service Desk é de 3.03 em 5 valores.

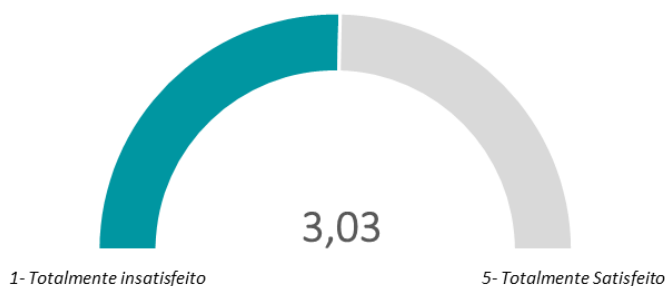


Gráfico 8 – Média de satisfação com o Centro de Suporte da SPMS

O gráfico 9 ilustra a distribuição do modo de contacto com a SPMS. Pela análise do mesmo, podemos constatar que o Centro de Suporte constitui a ferramenta mais utilizada, com uma percentagem de 59% (n=2115). Em 28% dos casos, o contacto é assegurado diretamente pelos elementos responsáveis pelas aplicações/sistemas da SPMS (n=1000). Por fim, 13% dos Utilizadores (n= 489) referiram utilizar outro meio de contacto.

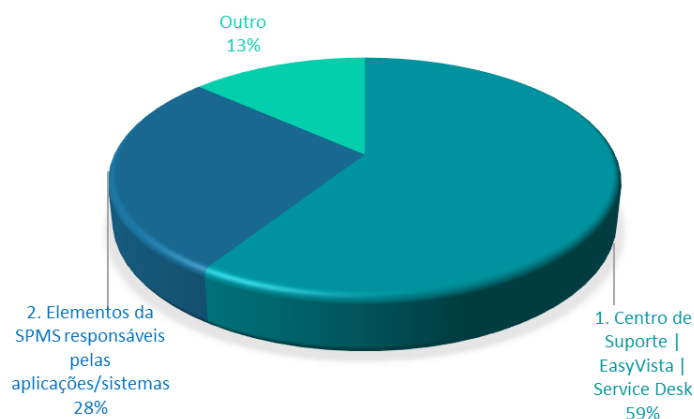


Gráfico 9 – Distribuição da forma de contacto com a SPMS - UTIC

Relativamente às dimensões avaliadas no âmbito do Centro de Suporte da SPMS, é possível constatar, através da análise do gráfico 10, que a média de satisfação se situa entre 3.22 e 2.87, em 5 valores.

As dimensões cuja média de satisfação se situam na parte positiva da escala (média de satisfação ≥ 3) são, por ordem decrescente, a acessibilidade da ferramenta (3.22), seguindo-se o atendimento por *email* (3.16), a qualidade dos esclarecimentos prestados (3.13) e a qualidade da solução apresentada (3.07).

Do lado inverso, as dimensões cuja média de satisfação se situam na parte negativa da escala (média de satisfação < 3) são, por ordem crescente, o atendimento telefónico (2.87), o tempo de resolução de problemas (2.90), o número de contactos necessários até à resolução de problemas (2.94) e o acompanhamento do estado dos pedidos (2.95).



Gráfico 10 – Média de satisfação com o Centro de Suporte por dimensão - UTIC

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SPMS

Relativamente aos serviços prestados pela SPMS, e conforme representado no gráfico 11, a média de satisfação dos Utilizadores TIC é de 2.97 em 5 valores.

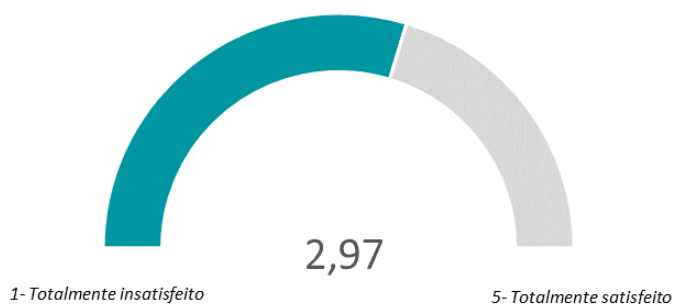


Gráfico 11 – Média de satisfação com os serviços prestados com a SPMS

Como se pode constatar pela análise do gráfico 12, verifica-se que a média de satisfação relativa às dimensões avaliadas no âmbito dos serviços prestados pela SPMS situa-se entre 3.15 e 2.85 em 5 valores.

Mais especificamente, as dimensões que apresentaram uma média de satisfação mais elevada foram, por ordem decrescente: a competência dos colaboradores (3.15); a qualidade da documentação (3.06), a autonomia dos colaboradores (3.06), a utilidade da informação disponibilizada online (3.05) e a qualidade da informação e serviços (3.00).

A dimensão que registou a menor média de satisfação foi a proatividade da SPMS na melhoria dos produtos e serviços (2.85).

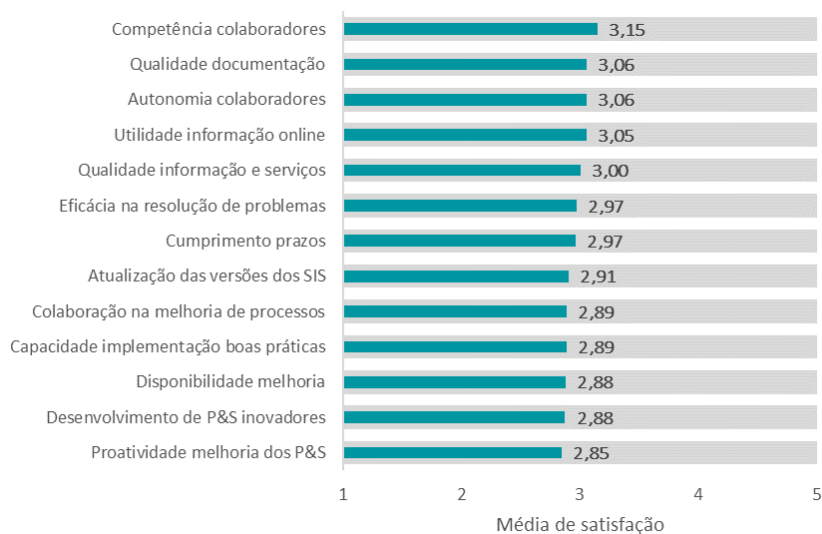


Gráfico 12 – Média de satisfação com os Serviços da SPMS por dimensão - UTIC

ANÁLISE EVOLUTIVA DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES TIC

Atendendo às alterações efetuadas em 2022 na estrutura dos questionários de satisfação com a supressão das questões inerentes à formação e às sessões de esclarecimentos, apenas será possível proceder à análise comparativa no âmbito dos Sistemas de Informação em Saúde, do Centro de Suporte e dos Serviços Prestados pela SPMS.

Como podemos verificar pela análise do gráfico 13, a média de satisfação com os Sistemas de Informação em Saúde decresceu em 2021 e 2022, tendo aumentado ligeiramente no ano de 2023, embora não tenha atingido 3 valores.

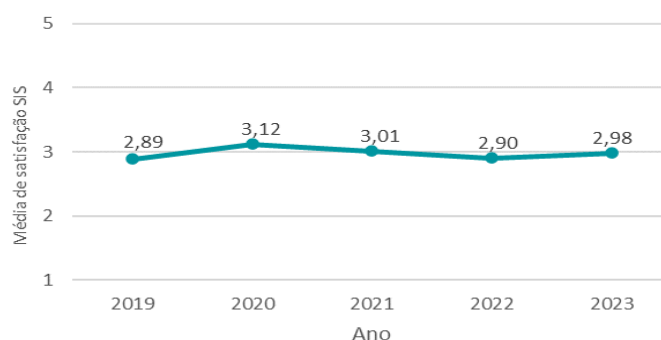


Gráfico 13 – Evolução da média de satisfação relativa aos SIS - UTIC

Os gráficos 14 e 15 ilustram a evolução da satisfação dos Utilizadores TIC relativamente aos serviços prestados pela SPMS e ao Centro de Suporte, respetivamente.

No que concerne à satisfação dos Utilizadores TIC com o Centro de Suporte, entre 2021 e 2022 a média diminuiu e entre 2022 e 2023 aumentou para um valor positivo acima de 3.

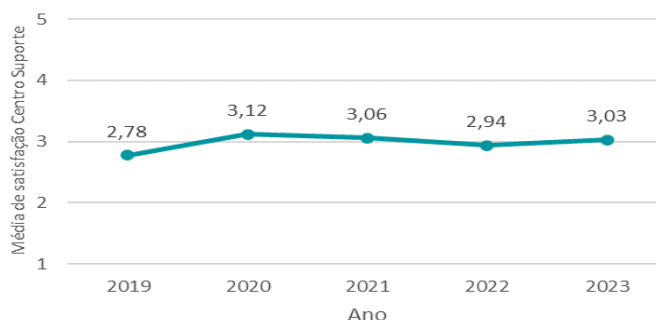


Gráfico 14 - Evolução da média de satisfação relativa ao Centro de Suporte - UTIC

A satisfação com os serviços prestados pela SPMS permanece estável desde o ano de 2021, ano a partir do qual a média passou a ser negativa. Em 2023 houve um ligeiro aumento da satisfação, embora ainda negativa.

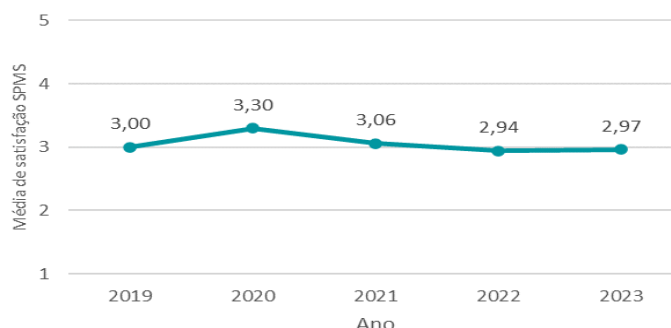


Gráfico 15 – Evolução da média de satisfação relativa aos serviços prestados pela SPMS- UTIC

Estes resultados demonstram a premência em definir e implementar ações de melhoria em todas as dimensões avaliadas, de forma a assegurar uma melhor resposta às necessidades e expectativas dos Utilizadores TIC a assim permitir melhorar a sua satisfação.

INDICADOR DE QUALIDADE

Sobre os indicadores de qualidade vinculados ao processo de avaliação da satisfação, importa referir que um dos indicadores acordado no âmbito do Acordo de Manutenção, celebrado entre a ACSS e a SPMS, aporta um nível de serviço associado. Neste sentido, **para o ano de 2023 foi definido que pelo menos 70% dos utilizadores que responderam ao inquérito devem estar satisfeitos, ou seja, devem apresentar uma média de satisfação igual ou superior a 3.**

Assim, para o cálculo deste indicador, foram considerados os seguintes critérios:

- Todas as respostas válidas recolhidas por parte do perfil profissional dos Utilizadores TIC;
- Foi considerada a questão 4 do questionário – avaliação global da satisfação com a SPMS, a qual agrega um conjunto de 13 questões, tendo sido calculada a média aritmética das respostas registadas;
- Foi considerada a escala de resposta de 1 a 5 (em que 1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito), cujo nível mínimo de satisfação a considerar será o 3, ou seja, a média aritmética das respostas a considerar para o indicador de satisfação deverá ser igual ou superior a 3 (em 5 valores);
- Do total de respostas recebidas pelos Utilizadores TIC, 70% destes devem apresentar uma média de satisfação igual ou superior a 3.

O gráfico 12 ilustra a distribuição da média de satisfação dos Utilizadores TIC por nível de avaliação.

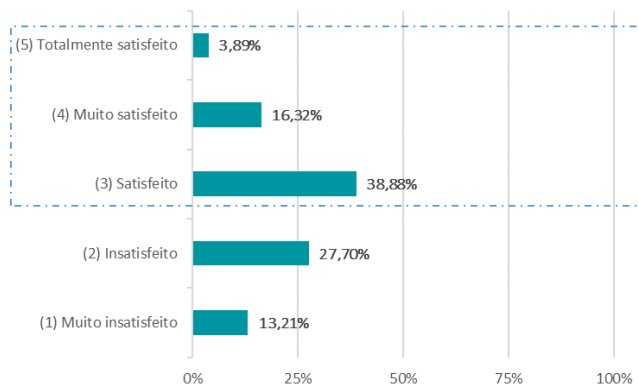


Gráfico 16 – Distribuição dos Utilizadores TIC por nível de avaliação

Através da análise do gráfico 16 é possível observar que a taxa de Utilizadores TIC satisfeitos com os serviços prestados pela SPMS, é de 59,09%, situando-se, este resultado, aquém do nível de serviço definido no âmbito do Acordo de Manutenção para o ano de 2023. Este resultado foi calculado com base no somatório da taxa de Utilizadores TIC, cuja média de satisfação se situa nos níveis 3 (satisfeito), 4 (Muito Satisfeito) e 5 (Totalmente Satisfeito), 38.88%, 16.32% e 3,89%, respetivamente.

O gráfico *infra* apresenta a evolução deste indicador, nos últimos 5 anos, isto é, desde 2019. Como é possível observar, o ano de 2023 é o que apresenta a segunda melhor percentagem de Utilizadores TIC satisfeitos, sendo que o melhor resultado obtido registou-se em 2020 (63.66%).

Comparativamente ao ano de 2022, verifica-se um aumento da taxa de Utilizadores TIC satisfeitos correspondente a 1.3%, passando de uma taxa de 55,35% para 59,09%.

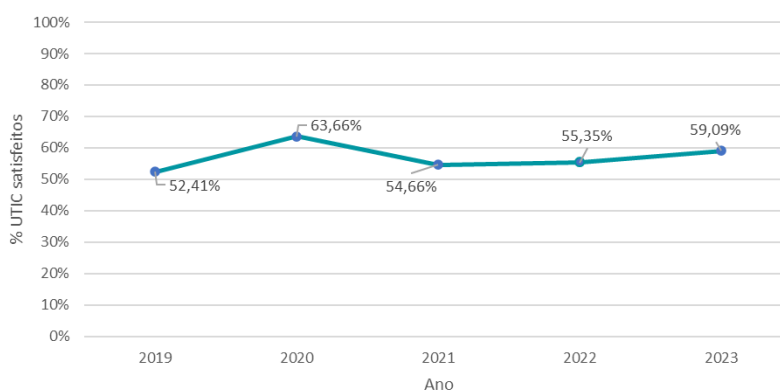


Gráfico 17 – Análise evolutiva da percentagem de UTIC satisfeitos

3.2. Responsáveis TIC

Apesar dos esforços desenvolvidos no sentido da melhoria da taxa de resposta, designadamente através da simplificação do questionário, a representatividade estatística não foi verificada, atendendo ao número de respostas obtidas (20). Não obstante, decidiu-se proceder a uma análise quantitativa dos resultados com vista a apoiar as equipas na identificação de oportunidade de melhoria de forma a responder, cada vez melhor, às necessidades e expectativas deste perfil de clientes.

Como é possível verificar pela leitura do gráfico 18, a média global de satisfação aferida para os Responsáveis TIC é de 3.47 em 5 valores.

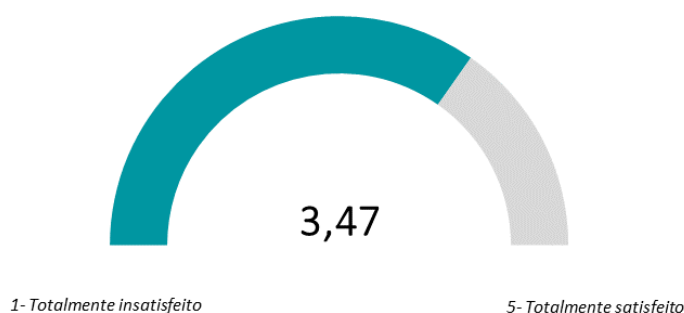


Gráfico 18 – Média Global de Satisfação dos RTIC

AVALIAÇÃO DO CENTRO DE SUPORTE

No que concerne ao Centro de Suporte a média de satisfação aferida foi de 3.26, em 5 valores.

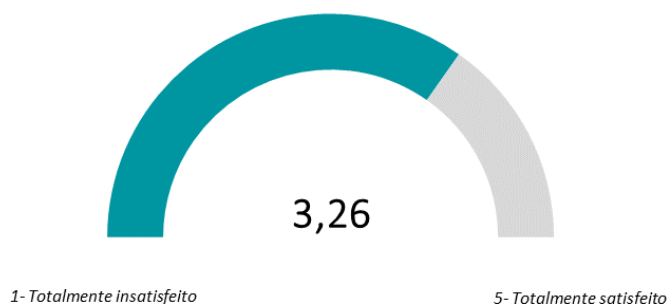


Gráfico 19 – Média de satisfação com o Centro de Suporte

Como é possível observar pela análise do gráfico 20, a grande maioria dos contactos efetuados com a SPMS (85%) realiza-se através do Centro de Suporte (n=22). Os contactos efetuados pelos elementos responsáveis pelas aplicações e sistemas da SPMS representam 15% do total de respostas obtidas (n=4).

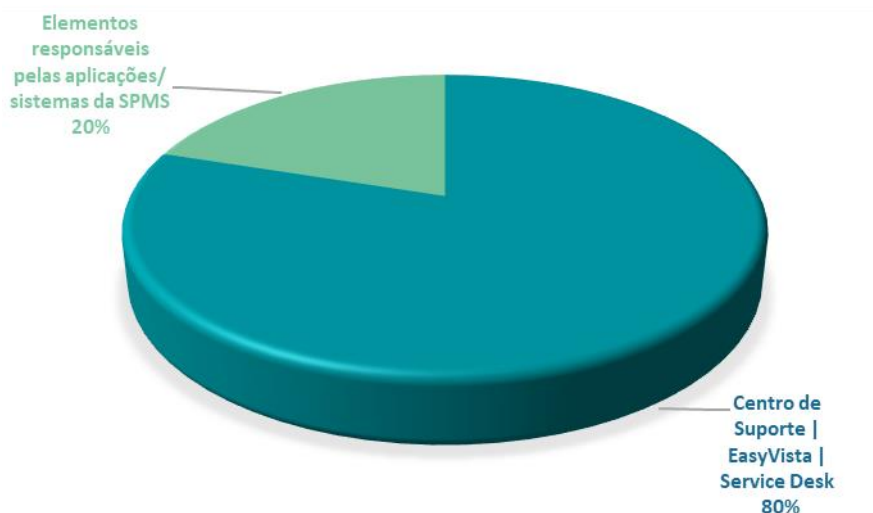


Gráfico 20 – Distribuição da forma de contacto com a SPMS - RTIC

No que respeita, mais especificamente, às dimensões avaliadas no âmbito da satisfação com o Centro de Suporte, verifica-se que a média de satisfação se situa entre 3.6 e 2.9, em 5 valores.

As dimensões cuja média de satisfação se situa na vertente positiva da escala são a acessibilidade, atendimento por email, atendimento por telefone, qualidade da solução, qualidade do esclarecimento e acompanhamento dos pedidos.

O tempo de resolução foi a única dimensão que apresentou uma média de satisfação negativa de 2.9.

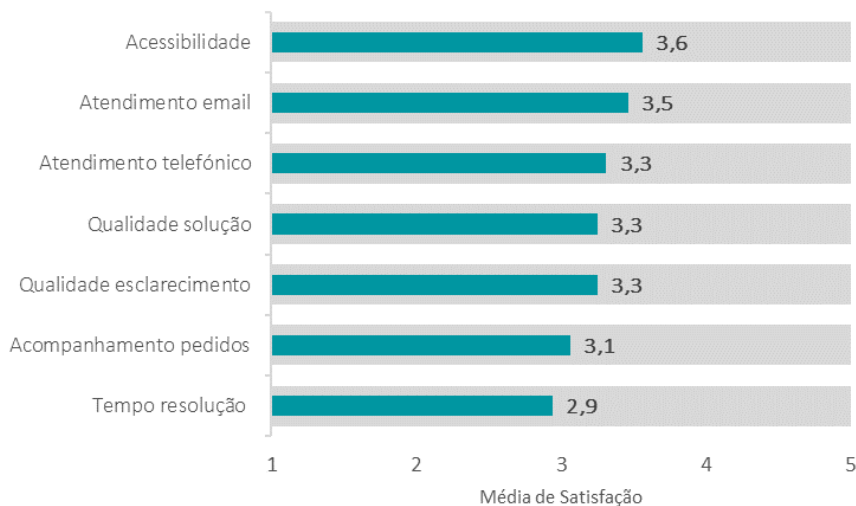


Gráfico 21 – Média de satisfação com o Centro de Suporte por dimensão - RTIC



AVALIAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SPMS

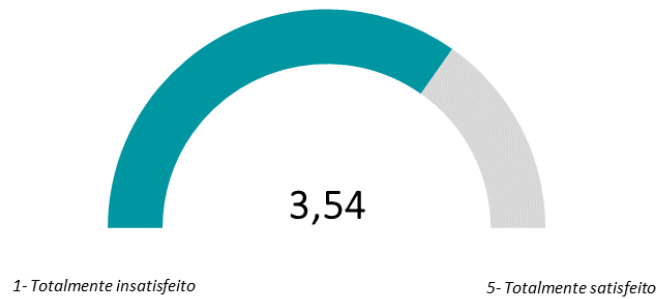


Gráfico 22 – Média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS - RTIC

Como é possível constatar pela leitura do gráfico 22, a média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS é de 3.54, em 5 valores.

A avaliação da satisfação com os serviços prestados assentou em 17 dimensões, que apresentam valores médios entre 2.9 e 4 valores e cujo detalhe é apresentado no gráfico 23.

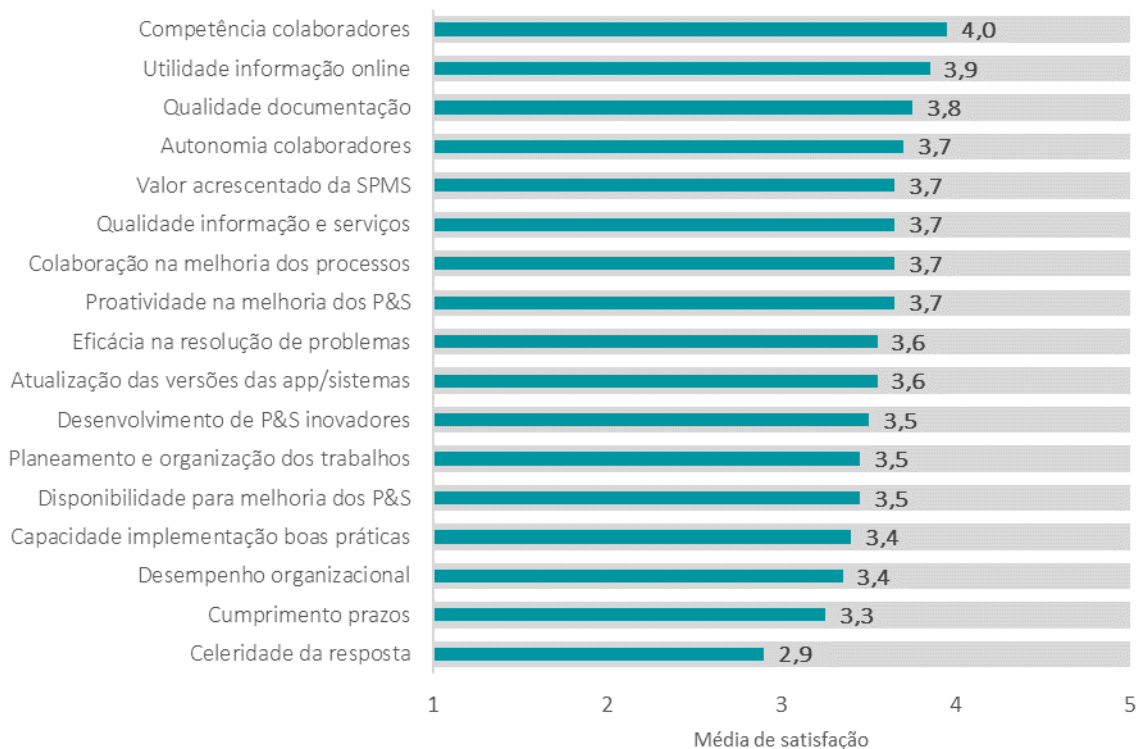


Gráfico 23 – Média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS por dimensão - RTIC

De acordo com os dados apresentados no gráfico acima, todas as dimensões, com exceção da dimensão celeridade da resposta, situam-se na vertente positiva da escala (média ≥ 3), com uma média entre 4.0 e 3.3.

A celeridade da resposta apresenta uma média de satisfação negativa de 2.9.

Análise evolutiva da satisfação dos responsáveis TIC

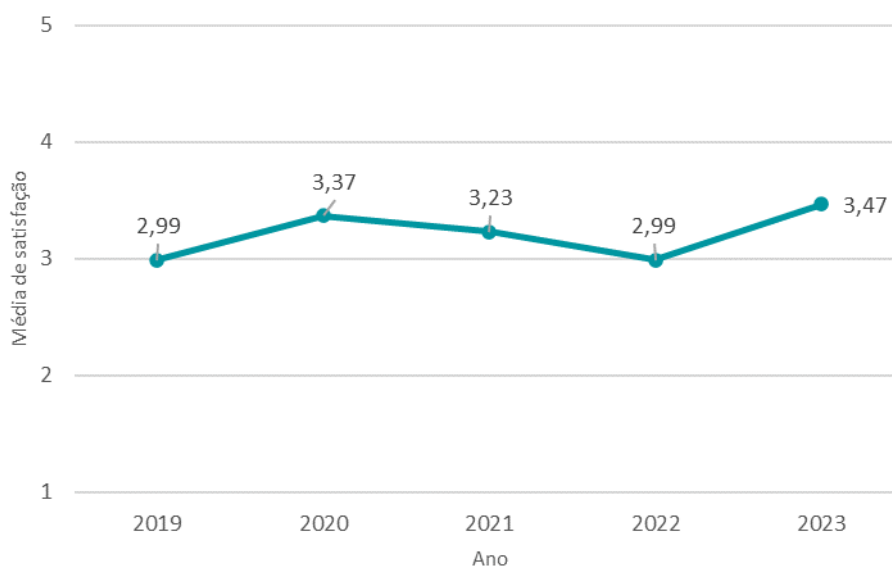


Gráfico 24 - Análise evolutiva da satisfação dos RTIC

O gráfico 24 ilustra a evolução da média de satisfação dos Responsáveis TIC. Como é possível observar, a média de satisfação aferida em 2023 constitui o valor mais elevado nos últimos 5 anos (3.47). Além disso, importa também referir a enorme recuperação que se verificou em 2023 comparativamente com o período homólogo de 2022 em que se verificou uma média de satisfação negativa (2.99).

Este resultado demonstra os esforços desenvolvidos pela SPMS no sentido de responder cada vez melhor às necessidades e expectativas dos gestores de projeto da ACSS.

3.3. Gestores de Projeto da ACSS

O questionário de avaliação de satisfação aplicado aos Gestores de Projeto da ACSS incidiu unicamente sobre os serviços prestados pela SPMS. Conforme se pode verificar através da análise do gráfico 25, a média de satisfação aferida foi de 3.58 em 5 valores.

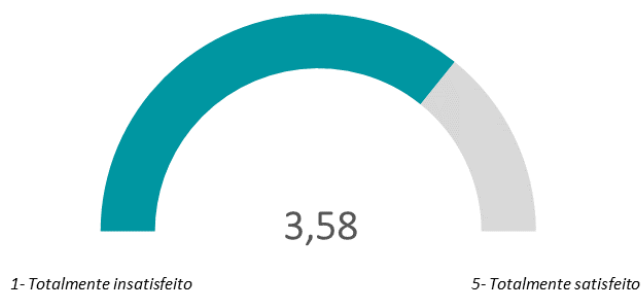


Gráfico 25 - Média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS – GP ACSS

O gráfico infra apresenta, de forma detalhada, a média de satisfação dos Gestores de Projeto da ACSS, por dimensão avaliada no âmbito da prestação de serviços por parte da SPMS.

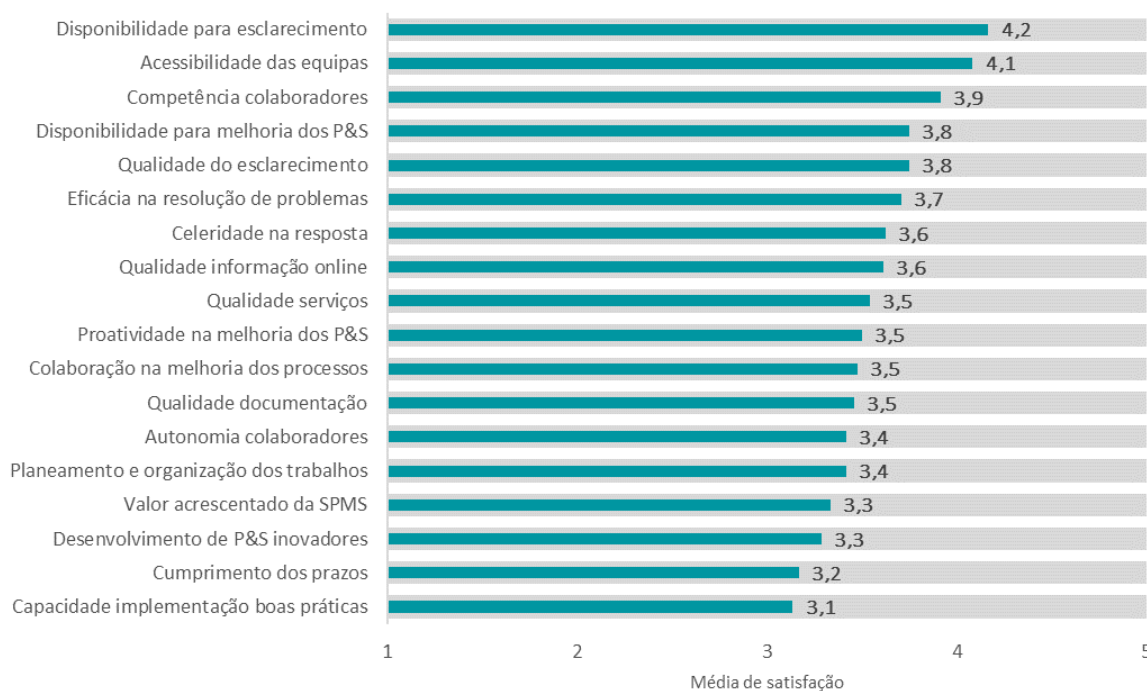


Gráfico 26 - Média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS por dimensão – GP ACSS

Como se pode observar pela análise do gráfico 25, todas as dimensões apresentam uma média de satisfação positiva (média de satisfação ≥ 3).

A disponibilidade para prestar esclarecimentos (4.2), a acessibilidade das equipas (4.1), a competência dos colaboradores (3.9), a disponibilidade para a melhoria dos Produtos e Serviços (3.8), a qualidade dos esclarecimentos prestados (3.8) foram as dimensões com melhor média de satisfação.

Do lado inverso, a capacidade de implementação de boas práticas (3.1), o cumprimento dos prazos (3.2), o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores (3.3) e o valor acrescentado da SPMS (3.3) foram as dimensões com menor média de satisfação.

Análise evolutiva da satisfação dos gestores de projeto da ACSS

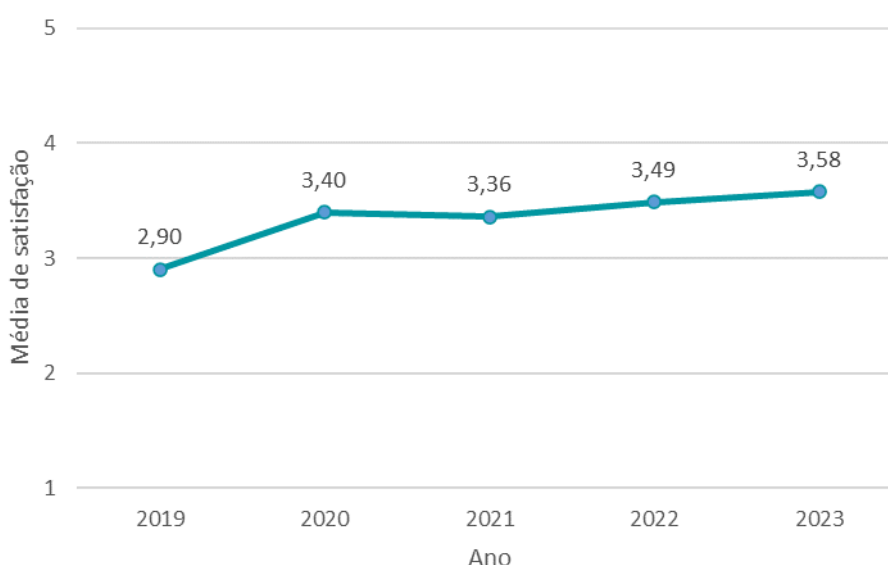


Gráfico 27 - Análise evolutiva da satisfação com os serviços prestados pela SPMS – GP ACSS

O gráfico 26 ilustra a evolução da média de satisfação dos Gestores de Projeto da ACSS com os serviços prestados pela SPMS. Como é possível observar, a média de satisfação aferida em 2023 constitui o valor mais elevado nos últimos 4 anos (3.58). Além disso, importa também referir que desde o ano 2020, a média de satisfação é positiva e relativamente estável, situando-se entre 3.40 (em 2019) e 3.58 (em 2023). Este resultado demonstra os esforços desenvolvidos pela SPMS no sentido de responder cada vez melhor às necessidades e expectativas dos gestores de projeto da ACSS.

3.4. Análise qualitativa

Como mencionado anteriormente, o questionário de avaliação de satisfação aplicado aos clientes externos da Direção dos Sistemas de Informação da SPMS integrava a possibilidade de formular comentários, de forma a complementar as respostas às questões fechadas de natureza quantitativa. Os comentários foram tipificados segundo as categorias seguintes:

- Sugestões de melhoria;
- Elogios;
- Reclamações.

O tratamento destas respostas obedeceu às regras de investigação qualitativa através da metodologia de análise de conteúdo. Para tal, foram definidas categorias e subcategorias, conforme detalhado na figura 2, com o objetivo de permitir uma melhor organização e apresentação das respostas analisadas.



Figura 2 – Definição das categorias e subcategorias

No total, foram rececionados 1803 comentários, entre os quais, 180 foram considerados inválidos. Desta forma, foram analisadas 1623 respostas, correspondendo a uma taxa de respostas analisadas de 90.07%.

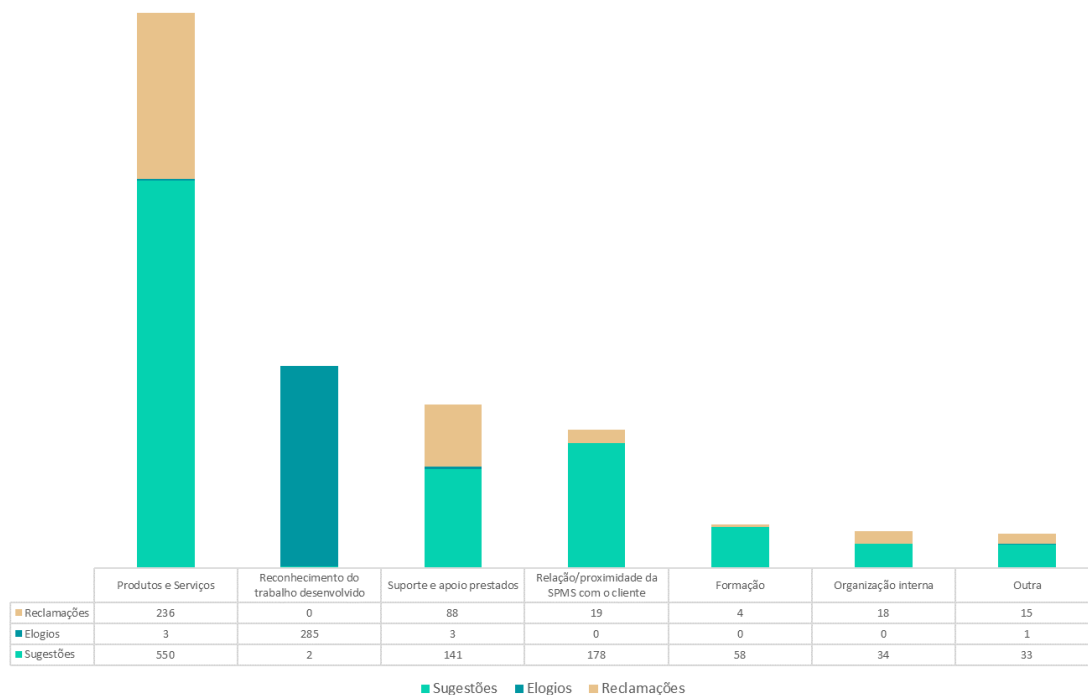


Gráfico 28 - Nº de respostas por categoria e segundo tipologia de comentário

Como é possível verificar pela análise do gráfico 27, a categoria “Produtos e serviços” foi a que registou o maior número de comentários (n=789), com 550 sugestões de melhoria e 236 reclamações, representando 47% do número total de comentários. Seguiu-se o “reconhecimento do trabalho desenvolvido” (n=287), com 285 elogios e 2 sugestões de melhoria, representando 17% dos comentários e a categoria “suporte e apoio prestados” (n=232), apresentando 141 sugestões de melhoria, 88 reclamações e 3 elogios (14% da totalidade dos comentários). A “relação/proximidade da SPMS com o cliente” foi mencionada 197 vezes (12% dos comentários), com 178 sugestões de melhoria e 19 reclamações. A “formação” relacionada com os SIS apresentou um total de 62 enumerações (4% dos comentários), entre as quais, 58 sugestões de melhoria e 4 reclamações. A “Organização interna” recolheu 52 enumerações (3% dos comentários), das quais, 34 sugestões de melhoria e 18 reclamações. Por fim, 49 comentários foram classificados na categoria “Outra” (3% dos comentários).

Apresentação dos resultados por categoria

O gráfico 28 apresenta uma análise mais detalhada da categoria **“Produtos e Serviços”**. Como é possível verificar a subcategoria **“Reporte de problemas/melhorias”** foi a mais enumerada com um total de 758 comentários, dos quais 526 sugestões de melhoria, 229 reclamações e 2 elogios. Importa ainda referir que esta subcategoria representou 47% do total de comentários analisados. A subcategoria equipamentos/Internet apresentou 21 enumerações, das quais 24 sugestões e 7 reclamações.

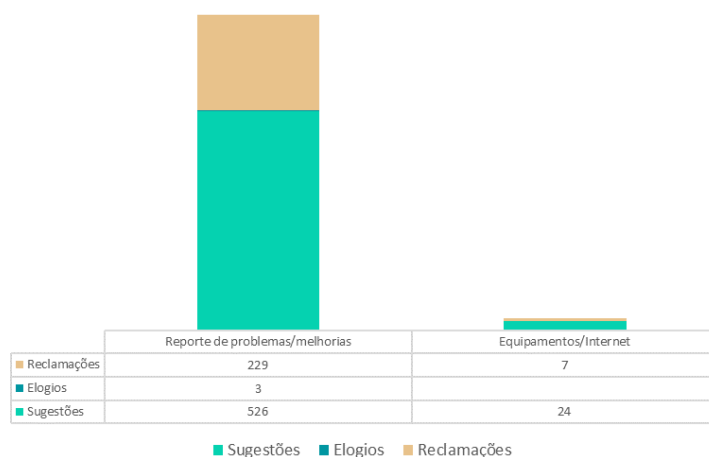


Gráfico 29 - nº de respostas por categoria e segundo tipologia de comentário

Relativamente à categoria **“Reconhecimento do trabalho desenvolvido”**, observa-se pela análise do gráfico 29 que a subcategoria **“competência, qualidade e disponibilidade dos RH”** foi destacada pelos inquiridos em 131 enumerações. A subcategoria **“serviços e produtos”** foi mencionada 84 vezes (83 elogios e 1 sugestão de melhoria). Nesta subcategoria foram valorizadas e reconhecidas pelos inquiridos características tais como a qualidade, a melhoria contínua e a inovação dos produtos e serviços da SPMS. O **“desempenho organizacional”** registou 46 elogios e, por fim, a **“articulação/comunicação com SPMS”** recolheu 26 elogios.

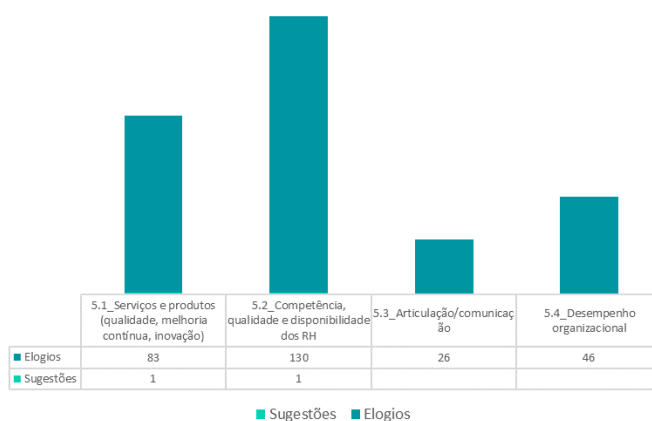


Gráfico 30 - Nº de enumerações para a categoria **“Reconhecimento do trabalho desenvolvido”**

Quanto à categoria **“Suporte e apoio prestados”**, verificou-se que a subcategoria **“tempo de resposta”** foi a mais enumerada (n=85), com 54 sugestões de melhoria e 31 reclamações, seguindo-se a subcategoria **“resolução de problemas”** (n=79), com 30 sugestões de melhoria, 2 elogios e 47 reclamações. A subcategoria **“canais de comunicação”** registou um total de 68 enumerações (57 sugestões, 1 elogio e 10 reclamações). Relativamente aos canais de comunicação, na maioria das sugestões de melhoria analisadas, foi proposto a definição de contactos mais diretos com a entidade em caso de situações urgentes e com o atendimento telefónico, para facilitar a exposição da situação e assim agilizar a resolução dos problemas.

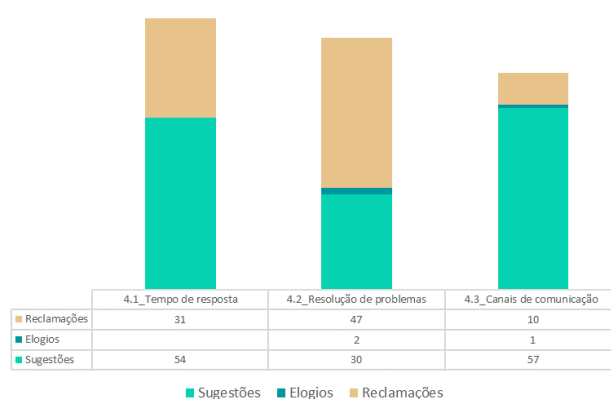


Gráfico 31 - Nº de enumerações para a categoria **“Suporte e apoio prestados”**

No que concerne a categoria **“Relação/proximidade com o cliente”**, o gráfico 31 demonstra que a subcategoria **“Auscultação de necessidades”** foi a mais enumerada (n=121), com 112 sugestões de melhoria e 9 reclamações. Nesta subcategoria, os comentários mais mencionados prenderam-se essencialmente com a necessidade de um maior envolvimento dos utilizadores dos SIS no *design* e atualização dos sistemas de informação, de forma a garantir uma maior adequabilidade funcional e usabilidade das soluções. A subcategoria **“Comunicação/gestão da relação com o cliente”** foi enumerada 58 vezes, com 49 sugestões e 9 reclamações. Relativamente à subcategoria **“Articulação da SPMS com a entidade”** a mesma recolheu um total de 17 enumerações, das quais 16 sugestões e 1 reclamação.

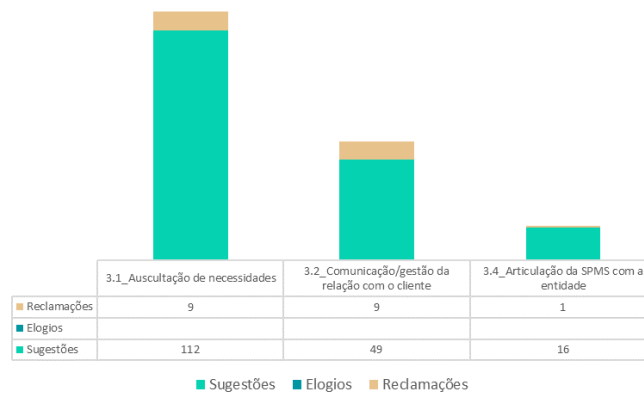


Gráfico 32 - Nº de enumerações para a categoria “Relação/proximidade com o cliente”

Relativamente à categoria **“Organização interna”**, verifica-se que a subcategoria **“Recursos Humanos”** foi a mais mencionada, somando um total de 25 enumerações, das quais 16 sugestões de melhoria e 9 reclamações. Os comentários mencionados nesta subcategoria incidiram principalmente na competência e número de colaboradores da SPMS. Seguiu-se a subcategoria **“Gestão e planeamento dos trabalhos”**, com 14 sugestões de melhoria e 9 reclamações. As subcategorias **“Cumprimento de prazos e metas”** bem como **“Articulação inter-equipa na SPMS”** registaram ambas 2 sugestões de melhoria.

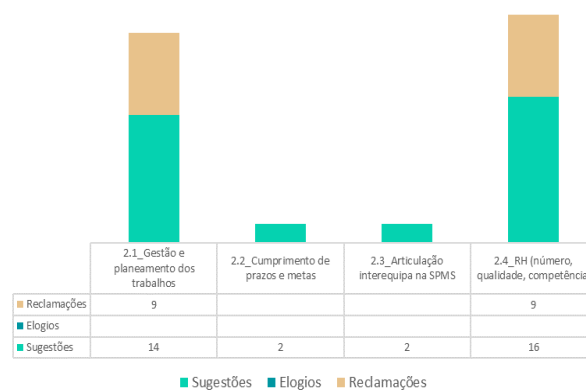


Gráfico 33 - Nº de enumerações para a categoria “Organização interna”

Relativamente à categoria **“Formação”** no âmbito dos Sistemas de Informação, o gráfico 33 demonstra que a subcategoria **“Oferta formativa”** recolheu um total de 48 enumerações, das quais 44 sugestões e 4 reclamações. Nesta subcategoria, foi realçada a necessidade de providenciar mais formação aos utilizadores das aplicações em saúde por parte da SPMS. Seguiu-se a subcategoria **“Material de apoio”**, com 13 sugestões, em que foi realçada a necessidade de fornecer manuais de apoio à utilização dos SIS mais claros e atualizados.

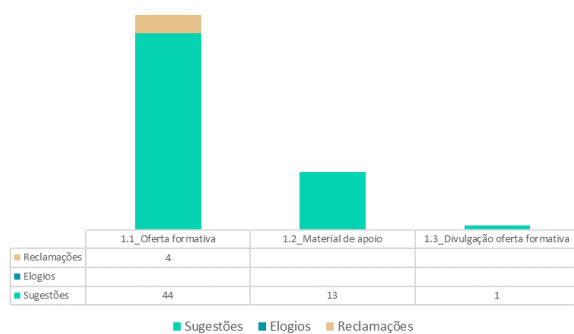


Gráfico 34 - N.º de enumerações para a categoria Formação

Sistemas de Informação

Importa referir que nas 1623 respostas analisadas, foram rececionadas 424 enumerações relativas a Sistemas de Informação específicos.

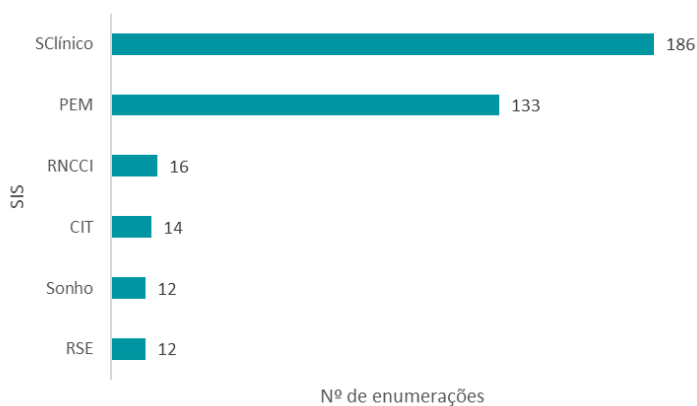


Gráfico 35 - SIS com maior n.º de sugestões/reclamações

Como é possível observar pela análise do gráfico 34, o SCLínico foi o sistema de informação que recolheu o maior número de sugestões de melhoria/reclamações (n=186), representando 44% do número total de sugestões/reclamações. Seguiu-se a PEM, com 133 comentários, o RNCCI, com 16 comentários, o CIT, com 14 comentários e o SONHO e RSE, ambos, com 12 enumerações.

Os gráficos seguintes apresentam, para cada um destes SIS, as sugestões de melhoria/reclamações tipificadas de forma a facilitar a análise dos resultados.

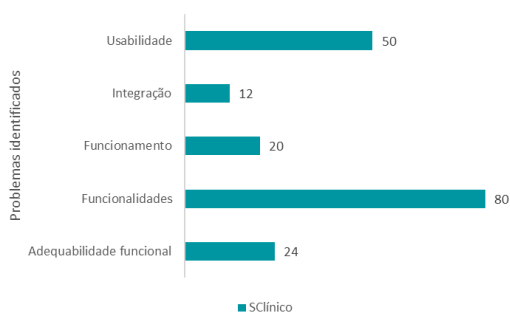


Gráfico 36 – Reporte de sugestões e reclamações – Sclínico

No que concerne ao **SClínico**, a maioria das sugestões/reclamações incidiu nas funcionalidades do Sistema de Informação (n=80), seguindo-se a usabilidade (n=50), tendo sido amplamente relatada a necessidade de reduzir o número de cliques e de melhorar a intuitividade da solução. A adequabilidade funcional foi mencionada 24 vezes. O funcionamento registou um total de 20 enumerações, tendo sido mencionadas várias dificuldades relacionadas com bloqueios frequentes e com a velocidade da solução. Importa aqui referir que apesar dos comentários não fazerem uma distinção entre o SClínico Hospitalar e o SClínico CSP, a maioria dos comentários nesta categoria incidiu sobre os perfis de enfermagem, psicólogos e técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica que, segundo os inquiridos, merecem ser alvo de atualizações/ajustes por forma a melhor corresponder à prática no terreno. A integração registou um total de 12 enumerações, tendo sido relatada a necessidade de uma maior integração das várias aplicações com o SClínico.

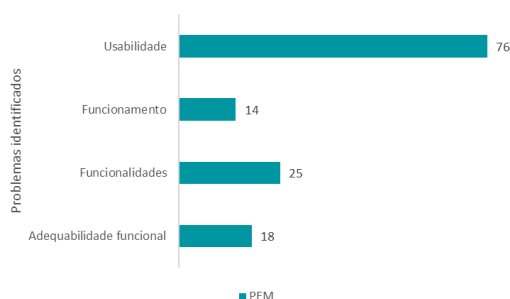


Gráfico 37 - Reporte de sugestões e reclamações - PEM

Relativamente à **PEM**, observa-se que os comentários incidiram maioritariamente na usabilidade do sistema de informação (n=76), seguindo-se as funcionalidades com um total de 25 enumerações e a adequabilidade funcional com 18 comentários. Importa aqui salientar que a maioria das reclamações/sugestões de melhoria incidiu na última atualização da PEM da qual decorreram alterações, nomeadamente, no modo de identificar a posologia. O funcionamento registou um total de 14 comentários, tendo sido relatadas dificuldades relativas a bloqueios frequentes.

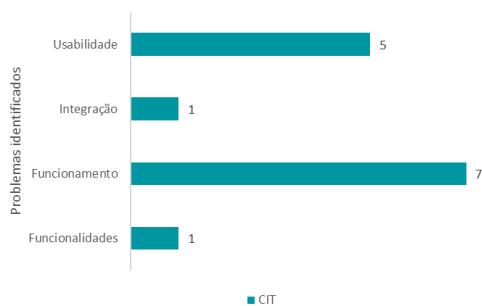


Gráfico 38 - Reporte de sugestões e reclamações - CIT

Relativamente ao **CIT**, foram registados 7 comentários referentes ao funcionamento da aplicação, tendo sido mencionados bloqueios e *bugs* frequentes que dificultam a prática clínica. Seguiu-se a usabilidade do sistema de informação tendo os inquiridos sugerido reduzir o número de cliques necessários. As funcionalidades bem como a integração registaram ambas 1 comentário.

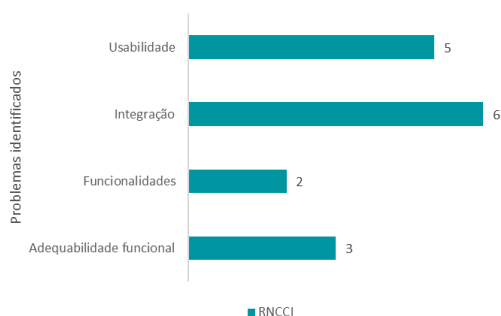


Gráfico 39 - Reporte de sugestões e reclamações - RNCCI

Quanto ao **RNCCI** apurou-se que a integração registou um total de 6 comentários, tendo os inquiridos mencionado a importância de uma integração com o SClínico para evitar duplicação de registos. Seguiu-se a usabilidade com 5 comentários, a adequabilidade funcional com 3 menções e a funcionalidade com 2 enumerações.

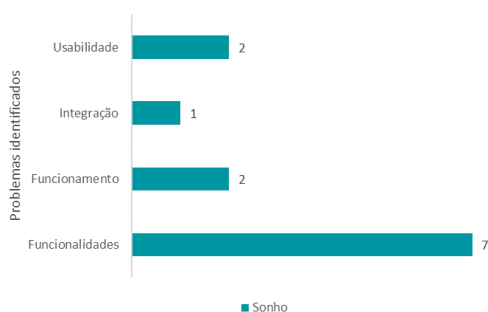


Gráfico 40 - Reporte de sugestões e reclamações - SONHO

No que concerne o sistema de informação **SONHO**, os dados demonstram que a maioria dos comentários (n=7) incidiu nas funcionalidades. O funcionamento e integração registaram 2 enumerações, seguindo-se a integração com 1 comentário.

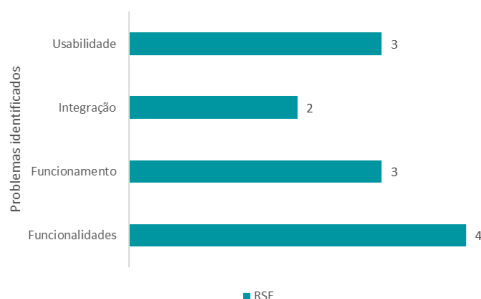


Gráfico 41 - Reporte de sugestões e reclamações - RSE

Quanto ao **RSE**, registaram-se 4 comentários relacionados com a usabilidade, seguindo-se o funcionamento e a usabilidade (3 comentários) e por fim a integração com 2 enumerações.



4

PISTAS DE MELHORIA CONTÍNUA

Para prosseguir com o compromisso da SPMS em cumprir com os mais elevados padrões de qualidade e de satisfação dos clientes, tornando os seus serviços mais eficientes, é fundamental desenvolver mecanismos com ações de melhoria em torno da satisfação dos clientes da SPMS, designadamente os Utilizadores TIC, os Responsáveis TIC e os Gestores de Projeto da ACSS.

O principal objetivo passa por identificar eventuais pistas de melhoria que servirão de base ao estabelecimento de um plano de ação que permita um melhor alinhamento dos produtos e serviços prestados pela SPMS com as necessidades e expectativas dos seus clientes.

Para tal, mediante os resultados obtidos nos inquéritos, foi estruturado um quadro que resume as principais pistas de melhoria a considerar na definição do plano de ação, conforme ilustrado na figura *infra*.



Figura 3 – Pistas de melhoria para a elaboração de um plano de ação

Como é possível verificar pela análise da figura 3, as pistas de melhoria têm por objetivo, por um lado, definir ações que promovam uma maior proximidade entre a SPMS e os profissionais de saúde, reforçando o seu envolvimento na definição das necessidades e desenho e atualizações dos Sistemas de Informação e, por outro, melhorar os Sistemas de Informação em si com base nos *inputs* dos utilizadores.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório demonstra que as médias globais de satisfação apuradas, numa escala de 1 a 5, foram de 2.98 para os Utilizadores TIC, de 3.47 para os Responsáveis TIC e de 3.85 para os Gestores de Projeto da ACSS.

Importa ainda referir que de acordo com os resultados apresentados no capítulo referente ao indicador de qualidade (cf. página 21), a taxa de Utilizadores TIC satisfeitos com os serviços prestados pela SPMS, foi de 59.09%, situando-se, este resultado, aquém do nível de serviço definido no âmbito do Acordo de Manutenção para o ano de 2023 e cujo valor estabelecido era de 70%. Contudo importa referir que o nível global de satisfação registou um aumento de 1.3% comparativamente ao score aferido em 2022 (55.35%)

Perante os resultados da análise detalhada dos questionários de satisfação aplicados aos clientes externos da Direção dos Sistemas de Informação, é fundamental proceder à divulgação do presente relatório junto dos dirigentes da SPMS com intervenção nesta área, de forma a elaborar um plano de melhoria com o objetivo de promover um melhor alinhamento entre os produtos e serviços prestados pela SPMS e as necessidades e expectativas dos seus clientes.

Através dos procedimentos metodológicos desenvolvidos, foi possível apurar com maior detalhe, dificuldades/constrangimentos sentidos pelos profissionais de saúde. Da análise dos resultados obtidos, foi possível concluir as seguintes prioridades de intervenção:

- Melhorar a auscultação das necessidades dos utilizadores e o seu envolvimento no *design* e atualizações dos Sistemas de Informação;
- Melhorar os tempos de resposta aos pedidos efetuados e rever os canais de comunicação atuais para o efeito, garantindo uma resposta mais personalizada;
- Melhorar as funcionalidades e a interoperabilidade dos SI com base nos *inputs* dos utilizadores, consultando-os previamente sempre que sejam efetuadas atualizações de forma a salvaguardar eventuais constrangimentos na utilização;
- Promover mais formação e sessões de esclarecimento junto dos utilizadores no âmbito dos Sistemas de Informação, nomeadamente em caso de atualização das soluções, reforçando as suas competências na utilização dos mesmos.
- Providenciar materiais de apoio relativos às funcionalidades e atualizações dos SI;
- Assegurar uma comunicação prévia relativa às atualizações dos SIS e melhorar a articulação e planeamento das operações de atualização e manutenção dos sistemas.



ANEXOS

Anexo I – Questionários de avaliação de satisfação dos clientes externos DSI | 2023

Questionário aos Utilizadores TIC

Avaliação da Satisfação com os Serviços Prestados pela SPMS em 2023

Este questionário tem como objetivo aferir o grau de satisfação dos Utilizadores TIC com os serviços prestados em 2023 pela SPMS, no âmbito dos Sistemas de Informação em Saúde.

Tem apenas cinco questões, sendo utilizada uma escala de 1 a 5, onde 1 representa uma avaliação mais negativa e 5 uma avaliação mais positiva.

Existe, ainda, espaço para sugestões de melhoria, elogios ou reclamações, cujo preenchimento, se oportuno, desde já agradecemos.

Realça-se a natureza confidencial do questionário. O tratamento das respostas é efetuado de forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, salvaguardando-se o respeito pelo anonimato.

O preenchimento do questionário demora cerca de 4 minutos.

Mais Partilha, Melhor Saúde!

*Obrigatória

Consentimento Informado

Declaro que li e aceito as condições da minha participação

- *Compreendi os objetivos e o que me é solicitado em termos de participação, atendendo à finalidade do questionário.*
- *Estou ciente e de acordo com o facto de as minhas respostas ao questionário serem anónimas, por estarem garantidos todos os princípios éticos e legais e confidencialidade e proteção de dados.*

- *Sei que posso interromper o preenchimento do questionário sem que os dados que, entretanto, tenha introduzido fiquem registados. **

Sim

Não

1. CARACTERIZAÇÃO DO INQUIRIDO

1.1. CARACTERIZE, POR FAVOR A INSTITUIÇÃO A QUE PERTENCE? *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- (1) ULS (Unidades Hospitalares)
- (2) ULS (Cuidados de Saúde Primários)
- (3) Hospital, Centro Hospitalar ou IPO
- (4) ARS (Cuidados de Saúde Primários)
- (5) ARS (Serviços Centrais)
- (6) Outra Entidade do MS

1.2. IDENTIFIQUE, POR FAVOR, QUAL O SEU GRUPO PROFISSIONAL? *

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Assistente Operacional
- Assistente Técnico
- Dirigente
- Enfermeiro
- Médico
- Técnico Superior
- Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica
- Outro

2. PARA CADA UM DOS SIS DIGA-NOS O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO:

Por favor, indique quais os Sistemas de Informação/Aplicações que utiliza na sua atividade:

- Se pertence a: ULS (Unidades Hospitalar) ou Hospital, Centro Hospitalar ou IPO – *(ver lista de SIS no anexo V)*
- Se pertence a: ULS (Cuidados de Saúde Primários) ou ARS (Cuidados de Saúde Primários) – *(ver lista de SIS no anexo V)*
- Se pertence a: ARS (Serviços Centrais) ou Outra Entidade do MS – *(ver lista de SIS no anexo V)*



2.1. PARA CADA UM DOS SI, DIGA-NOS O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A: *

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

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

Questão	Aplicações/SI		
	Aplicação 1	...	Aplicação 13
A aplicação é intuitiva e de fácil utilização (Usabilidade)?	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)
A aplicação é adequada e dá suporte ao pretendido (Adequabilidade funcional)?	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)
A aplicação funciona adequadamente (Fiabilidade)?	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)
Avalie a performance da equipa na correção de erros/falhas na aplicação (Manutenção corretiva)	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)
Avalie as melhorias e evolução efetuadas na aplicação (Manutenção evolutiva)?	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)
Avalie os materiais de apoio disponibilizados (ex. manuais, tutoriais, etc)	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)	1 a 5 (combo box)

3. DE QUE FORMA CONTACTA A SPMS? *

Se seleccionar a opção “Outro”, por favor, especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

1. Centro de Suporte | EasyVista | Service Desk da SPMS
2. Elementos da SPMS responsáveis pelas aplicações/sistemas
3. Outros Identifique quais: _____

3.1. SATISFAÇÃO COM O CENTRO DE SUPORTE | EASYVISTA | SERVICE DESK DA SPMS *

(se seleccionou opção 1 da questão 2.)

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:

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Acessibilidade do Centro de Suporte EasyVista Service Desk						
Atendimento telefónico (tempo de espera/ profissionalismo/ clareza/ capacidade de adaptação às necessidades)						
Qualidade do esclarecimento prestado						



Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Qualidade da solução apresentada pelo Centro de Suporte EasyVista Service Desk						
Tempo de resolução do problema/situação						
Acompanhamento do estado dos pedidos						
Número de contactos efetuados até à resolução da situação/problemas						

4. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A SPMS

De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação com a SPMS: *

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:

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Competência das equipas da SPMS que lidam com os serviços e produtos						
Autonomia das equipas da SPMS para resolver problemas						
Qualidade da documentação produzida pelas equipas da SPMS						
Eficácia na resolução de questões/problemas						
Capacidade de atualização das versões das aplicações/sistemas da SPMS						
Qualidade da informação e serviços prestados pela SPMS						
Cumprimento dos prazos acordados						
Utilidade da informação disponibilizada online						
Proatividade da SPMS na apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços						
Disponibilidade da SPMS para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços						
Colaboração da SPMS na melhoria dos processos da sua organização						
Aposta da SPMS no desenvolvimento de produtos/serviços inovadores						
Capacidade da SPMS de inovar e implementar boas práticas						

5. SUGESTÕES / ELOGIOS / RECLAMAÇÕES RELATIVAMENTE AOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA SPMS

Qual a sua opinião relativamente aos produtos e serviços SPMS? Por favor, identifique eventuais sugestões de melhoria, elogios ou reclamações que considere oportunos.

Por favor, selecione todas as opções que se aplicam e formule um comentário

Sugestões de melhoria:



Elogios:

Reclamações:

Obrigado pela sua participação e contributo!

Questionário aos Responsáveis TIC

Avaliação da Satisfação com os Serviços Prestados pela SPMS em 2023

Este questionário tem como objetivo aferir o grau de satisfação dos Responsáveis TIC com os serviços prestados em 2023 pela SPMS no âmbito dos Sistemas de Informação em Saúde.

Tem apenas quatro questões, sendo utilizada uma escala de 1 a 5, onde 1 representa uma avaliação mais negativa e 5 uma avaliação mais positiva.

Existe, ainda, espaço para sugestões de melhoria, elogios ou reclamações, cujo preenchimento, se oportuno, desde já agradecemos.

Realça-se a natureza confidencial do questionário. O tratamento das respostas é efetuado de forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, salvaguardando-se o respeito pelo anonimato.

O preenchimento do questionário demora cerca de 4 minutos.

Mais Partilha, Melhor Saúde!

*Obrigatória

Consentimento Informado

Declaro que li e aceito as condições da minha participação

- *Compreendi os objetivos e o que me é solicitado em termos de participação, atendendo à finalidade do questionário.*
- *Estou ciente e de acordo com o facto de as minhas respostas ao questionário serem anónimas, por estarem garantidos todos os princípios éticos e legais e confidencialidade e proteção de dados.*
- *Sei que posso interromper o preenchimento do questionário sem que os dados que, entretanto, tenha introduzido fiquem registados. **

Sim

Não

1. CARACTERIZAÇÃO DO INQUIRIDO

1.1. CARACTERIZE, POR FAVOR, A INSTITUIÇÃO A QUE PERTENCE *:

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- ULS – Unidade Local de Saúde
- Hospital, Centro Hospitalar ou IPO
- ARS – Administração Regional de Saúde
- Outra Entidade do MS

2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A SPMS *

De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação com a SPMS

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:

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Competência das equipas da SPMS que lidam com os serviços e produtos						
Autonomia das equipas da SPMS para resolver problemas						
Qualidade da documentação produzida pelas equipas da SPMS						
Capacidade das equipas da SPMS de planear e organizar os trabalhos						
Eficácia na resolução de questões/problemas						
Celeridade na resposta						
Capacidade de atualização das versões das aplicações/sistemas da SPMS						
Qualidade da informação e serviços prestados pela SPMS						
Cumprimento dos prazos acordados						
Utilidade da informação disponibilizada online						
Proatividade da SPMS na apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços						
Disponibilidade da SPMS para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços						
Colaboração da SPMS na melhoria dos processos da sua organização						
Aposta da SPMS no desenvolvimento de produtos/serviços inovadores						
Capacidade da SPMS de inovar e implementar de boas práticas						
Desempenho Organizacional da SPMS						
Perceção do valor acrescentado gerado pela SPMS na sua organização						

3. DE QUE FORMA CONTACTA A SPMS? *

Se seleccionar a opção “Outro”, por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

1. Centro de Suporte | EasyVista | Service Desk
2. Elementos da SPMS responsáveis pelas aplicações/sistemas
3. Outros Identifique quais: _____

3.1. SATISFAÇÃO COM O CENTRO DE SUPORTE | EASYVISTA | SERVICE DESK – SPMS *

(se seleccionou opção 1 da questão 2.)

Diga-nos, por favor, o seu grau de satisfação relativamente ao Centro de Suporte | EasyVista | Service Desk.

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:

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Acessibilidade do Centro de Suporte EasyVista Service Desk						
Atendimento telefónico (tempo de espera/ profissionalismo/ clareza/ capacidade de adaptação às necessidades)						
Qualidade do esclarecimento prestado						
Qualidade da solução apresentada pelo Centro de Suporte EasyVista Service Desk						
Acompanhamento do estado dos pedidos						
Tempo de resolução do problema						

4. SUGESTÕES / ELOGIOS / RECLAMAÇÕES RELATIVAMENTE AOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA SPMS

Qual a sua opinião relativamente aos produtos e serviços da SPMS? Por favor, identifique eventuais sugestões de melhoria, elogios ou reclamações que considere oportunos.

Por favor, selecione todas as opções que se aplicam e formule um comentário:

Sugestões de melhoria:

Elogios:

Reclamações:

Obrigado pela sua participação e contributo!

Questionário aos Gestores de Projeto da ACSS

Avaliação da Satisfação com os Serviços Prestados pela SPMS 2023

Este questionário tem como objetivo aferir o grau de satisfação dos Gestores de Projeto da ACSS com os serviços prestados pela SPMS no âmbito do acompanhamento dos projetos integrados no Contrato-Programa 2023.

Tem apenas uma questão, sendo utilizada uma escala de 1 a 5, onde 1 representa uma avaliação mais negativa e 5 uma avaliação mais positiva.

Existe, ainda, espaço para sugestões de melhoria, elogios ou reclamações, cujo preenchimento, se oportuno, desde já agradecemos.

Realça-se a natureza confidencial do questionário. O tratamento das respostas é efetuado de forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, salvaguardando-se o respeito pelo anonimato.

O preenchimento do questionário demora cerca de 3 minutos.

Mais Partilha, Melhor Saúde!

*Obrigatória

Consentimento Informado

Declaro que li e aceito as condições da minha participação

- *Compreendi os objetivos e o que me é solicitado em termos de participação, atendendo à finalidade do questionário.*
- *Estou ciente e de acordo com o facto de as minhas respostas ao questionário serem anónimas, por estarem garantidos todos os princípios éticos e legais e confidencialidade e proteção de dados.*
- *Sei que posso interromper o preenchimento do questionário sem que os dados que, entretanto, tenha introduzido fiquem registados. **

Sim

Não

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

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Facilidade em chegar ao contacto com as equipas da SPMS						
Celeridade na resposta das equipas da SPMS						
Eficácia das equipas da SPMS na resolução de questões/problemas						
Competência das equipas da SPMS que lidam com os serviços e produtos						
Qualidade da documentação produzida pelas equipas da SPMS						
Capacidade das equipas da SPMS de planear e organizar os trabalhos						
Autonomia das equipas da SPMS para resolver problemas						
Cumprimento dos prazos acordados						
Disponibilidade da SPMS para o esclarecimento de dúvidas						
Qualidade dos esclarecimentos prestados pela SPMS						
Qualidade da informação disponibilizada online pela SPMS						
Proatividade da SPMS na apresentação de oportunidades de melhoria dos produtos/serviços						
Disponibilidade da SPMS para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços						
Colaboração da SPMS na melhoria dos processos da sua organização						
Aposta da SPMS no desenvolvimento de produtos/serviços inovadores						
Capacidade da SPMS de inovar e implementar boas práticas						
Qualidade dos serviços prestados pela SPMS						
Perceção do valor acrescentado gerado pela SPMS na sua organização						

2. SUGESTÕES / ELOGIOS / RECLAMAÇÕES RELATIVAMENTE AOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA SPMS

Qual a sua opinião relativamente aos produtos e serviços da SPMS? Por favor, identifique eventuais sugestões de melhoria, elogios ou reclamações que considere oportunos.

Por favor, selecione todas as opções que se aplicam e formule um comentário:

Sugestões de melhoria:

Elogios:

Reclamações:

Obrigado pela sua participação e contributo!

Anexo II – Sistemas de Informação em Saúde avaliados

Siglas	Aplicação/Sistemas 2023	Hospitais, CH, IPO, ULS Hospitalares	ARS / ULS Cuidados de Saúde Primários	Outras Entidades do MS e ARS Serv. Centrais
ACC	Atestados de Carta de Condução		X	
AMIM	Atestado Médico de Incapacidade Multiuso	X	X	
BICSP	BI Cuidados de Saúde Primários		X	
BIMH	BI Morbilidade Hospitalar	X		
CIT	Certificados de Incapacidade Temporária	X	X	
GID	Gestão Integrada da Doença	X		X
GPRSNS	Gestão Partilhada de Recursos do SNS	X	X	
PEM	Prescrição Eletrónica Médica	X	X	
RASTREIOS	Siima Rastreios	X	X	X
RENNDA	Registo Nacional de Não Dadores		X	
RENTEV	Registo Nacional de Testamento Vital		X	
RHV	Sistema de Recursos Humanos e Vencimentos	X	X	X
RNCCI	Plataforma Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	X	X	X
RNU	Registo Nacional de Utentes	X	X	
RON	Registo Oncológico Nacional	X		X
RSE	Registo de Saúde Eletrónico	X	X	X
RSE SIGA	Sistema de Informação Gestão do Acesso	X	X	
RSE-Live	RSE-Live	X	X	
SAGMD	Sistema de Apoio à Gestão da Mobilidade de Doentes	X		X
SClínico CSP	SClínico CSP		X	
SClínico Hospitalar	SClínico Hospitalar	X		
SGTD	Sistema de Gestão de Transportes de Doentes		X	X
SICC	Sistema de Informação Centralizado de Contabilidade	X	X	X
SIGEF	Sistema Informático Gestão Económico-Financeiro			X
SIGLIC	Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia	X		X
SIM@SNS/ SIARS	Sistema de Informação e Monitorização do SNS			X
SIMH	Sistema de informação para a Morbilidade Hospitalar	X		
SNS+ Investimento	SNS+ Investimento			X
SONHO	SONHO	X		
Trace COVID	Trace COVID	X	X	X

Anexo III – Caracterização da amostra

Universo da amostra

Organismos de saúde - Categorias	Grupos Profissionais								Total Geral
	Assistente Operacional	Assistente técnico	Dirigente	Enfermeiro	Médico	Técnico Superior	Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	Outro	
ARS - Administrações Regionais de Saúde	1.179	5.968	94	8.259	7.501	1.296	929	684	25.910
H/CH/IPO - Hospitais, Centros Hospitalares e IPO	24.164	9.214	627	35.928	22.642	2.456	7.489	2.101	104.621
ULS - Unidades Locais de Saúde	3.685	2.137	119	5.782	2.831	421	1.082	416	16.473
Outros	93	207	79	93	23	372	131	110	1.108
Total Geral	29.121	17.526	919	50.062	32.997	4.545	9.631	3.311	148.112

Universo da amostra segundo entidades de saúde e categorias profissionais

Organismos de saúde - Categorias	Grupos Profissionais								Total Geral
	Assistente Operacional	Assistente técnico	Dirigente	Enfermeiro	Médico	Técnico Superior	Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	Outro	
ARS - Administrações Regionais de Saúde	353	1.790	28	2.477	2.250	389	278	204	7.769
CH's Centros Hospitalares	7.251	2.765	173	10.781	6.794	738	2.250	584	31.336
ULS - Unidades Locais de Saúde	1.105	642	32	1.736	848	126	325	118	4.932
Outros	27	63	25	28	7	112	39	31	332
Total Geral	8.736	5.260	258	15.022	9.899	1.365	2.892	937	44.369

Representação da amostra em percentagem (%)

Organismos de saúde - Categorias	Grupos Profissionais								Total Geral
	Assistente Operacional	Assistente técnico	Dirigente	Enfermeiro	Médico	Técnico Superior	Técnico Superior de Diagnóstico e Terapêutica	Outro	
ARS - Administrações Regionais de Saúde	29,94%	29,99%	29,79%	29,99%	30,00%	30,02%	29,92%	29,82%	29,98%
CH's Centros Hospitalares	30,01%	30,01%	27,59%	30,01%	30,01%	30,05%	30,04%	27,80%	29,95%
ULS - Unidades Locais de Saúde	29,99%	30,04%	26,89%	30,02%	29,95%	29,93%	30,04%	28,37%	29,94%
Outros	29,03%	30,43%	31,65%	30,11%	30,43%	30,11%	29,77%	28,18%	29,96%
Total Geral	30,00%	30,01%	28,07%	30,01%	30,00%	30,03%	30,03%	28,30%	29,96%



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde