

Relatório de Avaliação de
Satisfação dos Clientes
Externos da Central de
Compras da Saúde | 2023
Síntese dos Resultados

ABRIL DE 2024



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

© 2024 Todos os direitos reservados à SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Avaliação de Satisfação dos Clientes Externos da Central de Compras da Saúde | 2023
Síntese dos resultados

PROPRIEDADE

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

AUTOR E PAGINAÇÃO

Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional | Núcleo de Planeamento, Qualidade e Responsabilidade Social

CONTACTOS

Morada: Avenida da República 61
1050-099 Lisboa
Tel.: 21 154 5600E-mail: dpdo@spms.min-saude.pt
www.spms.min-saude.pt

CONTROLO DE PUBLICAÇÕES

Versão	Autor	Aprovador	Data	Assinatura
1.0	DPDO NPQRS	CA		

ÍNDICE

1. Sumário	6
2. Pressupostos metodológicos	9
2.1. Caracterização do público-alvo	11
3. Apresentação e análise dos resultados.....	12
3.1. Unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais.....	12
3.1.1. Análise quantitativa: síntese dos resultados.....	12
3.1.2. Análise qualitativa: síntese dos resultados	16
3.2. Unidade de Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde	18
3.2.1. Análise quantitativa.....	18
3.2.2. Análise qualitativa: síntese dos resultados	22
4. Pistas de melhoria	26
5. Considerações Finais	27
6. Anexos	28

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Dimensões avaliadas por unidade orgânica	6
Tabela 2 – Caracterização do público-alvo	11

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Cronograma das atividades.....	10
Figura 2 – Pistas de melhoria	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Média global de satisfação.....	12
Gráfico 2 – Evolução da média global de satisfação	12
Gráfico 3 – Média de satisfação por dimensão	13
Gráfico 4 – Evolução da média de satisfação com a SPMS.....	13
Gráfico 5 – Evolução da média de satisfação com a UCBST.....	13
Gráfico 6 – Média de satisfação detalhada - SPMS	14
Gráfico 7 – Média de satisfação detalhada - UCBST	15

Gráfico 8 – Média global de satisfação – UCABSS	18
Gráfico 9 – Evolução da média global de satisfação – UCABSS.....	18
Gráfico 10 – Média de satisfação por dimensão avaliada	18
Gráfico 11 – Evolução da média de satisfação – SPMS.....	19
Gráfico 12 – Evolução da média de satisfação - UCABSS	19
Gráfico 13 – Evolução da média de satisfação - Site.....	19
Gráfico 14 – media de satisfação detalhada - SPMS.....	20
Gráfico 15 – Média de satisfação detalhada - UCABSS.....	21
Gráfico 16 – Média de satisfação detalhada - Site	21

GLOSSÁRIO DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

Sigla	Definição
AQ	Acordo Quadro
ARS	Administração Regional de Saúde
CA	Conselho de Administração
CCS	Central de Compras da Saúde
DPDO	Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional
MS	Ministério da Saúde
MS	Ministério da Saúde
NPQRS	Núcleo de Planeamento, Qualidade e Responsabilidade Social
P&S	Produtos e Serviços
SAD	Sistema de Aquisição Dinâmico
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SNS	Serviço Nacional de Saúde
TIC	Tecnologias de Informação e de Comunicação
UCABSS	Unidade de Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde
UCBST	Unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais

1. Sumário

A metodologia de avaliação da satisfação dos clientes constitui uma boa prática das entidades que pretendem aferir e melhorar o alinhamento entre os serviços prestados e as necessidades e expectativas dos seus clientes, numa lógica de melhoria contínua. Trata-se de um procedimento que decorre da gestão estratégica e operacional das organizações, a partir do qual, nos últimos anos, a SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (doravante SPMS) tem preconizado as suas ações.

No âmbito das atribuições da Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional (doravante DPDO), de acordo com o Regulamento Interno (aprovado em 11 de novembro de 2023 e homologado em 30 de novembro de 2023 disponível em: <https://www.spms.min-saude.pt/instrumentos-de-gestao>), é da sua responsabilidade assegurar a monitorização dos níveis de satisfação dos clientes internos e externos, bem como a promoção e implementação de atividades de melhoria contínua, em articulação com a Unidade de Gestão de Clientes e Desenvolvimento Sustentável e com as direções e unidades que constituem os serviços partilhados da SPMS, E.P.E.

Assim, numa lógica de melhoria contínua dos serviços prestados, **foram aplicados, no total, 561 questionários de avaliação da satisfação aos clientes da Central de Compras da Saúde** (doravante CCS), dos quais 207 destinados aos clientes da Unidade de Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde (doravante UCABSS) e 354 aos clientes da Unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais (doravante UCBST), **com o objetivo de aferir a sua satisfação em relação ao desempenho e aos serviços disponibilizados pela SPMS de uma forma geral e, mais especificamente, pela CCS, tendo por referência o ano 2023.**

No âmbito da presente avaliação de satisfação foram consideradas as seguintes dimensões:

UCBST	UCABSS
Serviços Prestados pela SPMS	Serviços prestados pela SPMS
Serviços Prestados pela UCBST	Serviços prestados pela UCASBB
	Site www.catalogo.min-saude.pt

Tabela 1 – Dimensões avaliadas por unidade orgânica

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

- a) Aferir o grau de satisfação com os serviços prestados pela SPMS, em geral e, em particular, pela UCBST e pela UCABSS;
- b) Identificar os aspetos positivos e os aspetos que suscitam maior preocupação na interação destas áreas funcionais com os clientes externos;
- c) Sinalizar eventuais sugestões de melhoria e/ou aspetos menos positivos, apresentando uma proposta de ação e de melhoria contínua para os problemas identificados.

Da aplicação dos questionários, apurou-se¹:

- Relativamente à UCBST:
 - A média global de satisfação dos clientes da UCBST é de 4.04 permanecendo estável relativamente ao ano anterior (4.02);
 - Analisando as duas dimensões que compõem este resultado:
 - A média de satisfação com os serviços prestados pela UCBST é de 4.05;
 - A média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS é de 4.03.
- Relativamente à UCABSS:
 - A média global de satisfação dos clientes da UCABSS é de 3.74, mantendo-se estável comparativamente ao ano anterior (3.78)
 - Analisando as três dimensões que a compõem verifica-se que:
 - A média de satisfação com os serviços prestados pela UCABSS é de 3.85;
 - A média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS é de 3.78;
 - A média de satisfação com o site www.catalogo.min-saude.pt é de 3.69.

O presente 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 questionários para cada uma das Unidades Orgânicas alvo de avaliação. A terceira parte apresenta as pistas de melhoria alinhadas com os resultados da análise

¹ Na medida em que não foi verificado o critério de representatividade estatística da amostra, estes resultados não podem ser generalizados à população dos clientes da DCRP, pelo que devem ser interpretados de forma meramente indicativa.



dos questionários de satisfação e, por último, a quarta parte destina-se às considerações finais.

2. Pressupostos metodológicos

A avaliação da satisfação dos clientes externos da CCS iniciou-se com a fase de planeamento e conceção das atividades a desenvolver, designadamente:

- a) a conceção da metodologia e a preparação do cronograma das atividades a desenvolver;
- b) a articulação com a CCS no sentido de definir e validar o conteúdo dos questionários.

Os modelos de questionário encontram-se disponíveis para consulta, nos Anexos I e II 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 motivos de insatisfações, 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”.

Concluída a fase de planeamento e conceção das atividades, seguiu-se a fase de desenvolvimento, marcada pela apresentação dos pressupostos metodológicos para validação superior.

Com a aprovação da metodologia de trabalho pelo Conselho de Administração (CA), procedeu-se, ao carregamento do questionário na plataforma *Microsoft Forms*. Paralelamente, foi definida a amostra, sendo composta pela totalidade dos clientes da CCS.

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

O envio dos questionários aos clientes externos da CCS, foi assegurado pela SPMS com a colaboração da Direção de Comunicação e Relações-Públicas. Importa ainda referir que a resposta ao questionário era de natureza confidencial e anónima.

A recolha de dados ocorreu entre os dias 22 de fevereiro e 23 de março de 2024, período em que o questionário esteve disponível *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:

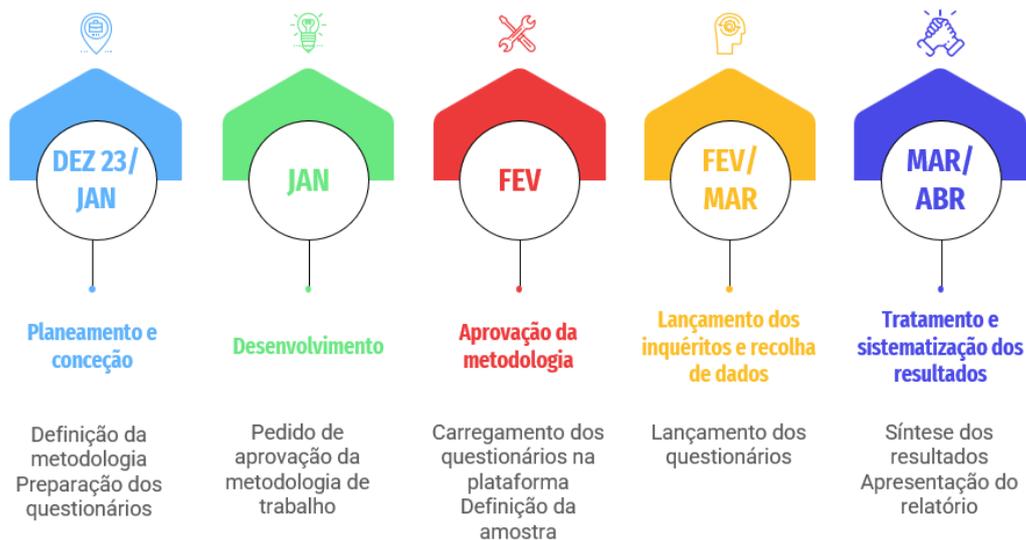


Figura 1 – Cronograma das atividades

2.1. Caracterização do público-alvo

Público-alvo	Universo da população	Nº de questionários enviados	Nº de questionários entregues ²	Respostas válidas	Taxa de resposta	Representatividade da amostra (margem de erro de 10%) ³
Clientes UCBST	374	374	354	15	4%	Não
Clientes UCABSS	212	212	207	29	14%	Não

Tabela 2 - Caracterização do público-alvo

Relativamente aos clientes da UCBST, dos 374 questionários enviados, 254 foram efetivamente entregues, sendo este o universo considerado a partir do qual foi calculada a taxa de resposta. Quanto aos dados recolhidos, foram rececionados um total de 15 respostas, todas contabilizadas como válidas. A taxa de resposta foi assim de 4%.

Quanto aos clientes da UCABSS, dos 212 emails enviados, 207 foram efetivamente entregues, sendo este o universo considerado para efeitos de cálculo da taxa de resposta. No que concerne aos dados recolhidos, foram rececionadas um total de 29 respostas, todas válidas. A taxa de resposta aferida foi assim de 14%.

No entanto, importa referir que, atendendo ao número de respostas rececionadas versus o universo da população, não foi verificada a representatividade estatística (com uma margem de erro de 10%), o que significa que os dados recolhidos em matéria de satisfação não podem ser generalizados ao universo dos clientes destas unidades orgânicas.

Não obstante, decidiu-se proceder a uma análise quantitativa dos resultados de forma tecer uma visão, ainda que meramente indicativa, da perceção dos clientes quanto aos serviços prestados pela CCS. Assim, esta análise tem por objetivo apoiar as equipas na identificação de oportunidades de melhoria de forma a responder, cada vez melhor, às necessidades e expectativas dos seus clientes.

² O número de questionários devidamente entregues foi calculado com base no *report* gerado pelo envio dos emails aos destinatários.

³ 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

3. Apresentação e análise dos resultados

3.1. Unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais

3.1.1. ANÁLISE QUANTITATIVA: SÍNTESE DOS RESULTADOS

O questionário de avaliação de satisfação foi enviado a um grupo de destinatários, previamente identificado pela UCBST, e que corresponde aos interlocutores com os quais esta Unidade Orgânica interagiu, no âmbito das suas atividades, no ano 2023.

Segue-se a análise detalhada dos resultados, organizados por dimensão avaliada.

Os clientes da UCBST apresentaram uma média global de satisfação de 4.04 (em 5 valores), encontrando-se este resultado no intervalo positivo da escala (≥ 3 valores), mais especificamente no intervalo correspondente à etiqueta “muito satisfeito”.

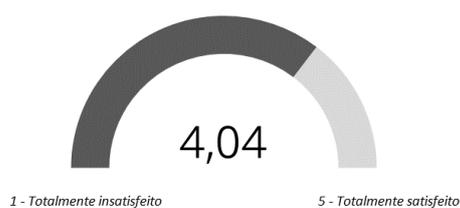


Gráfico 1 – Média global de satisfação

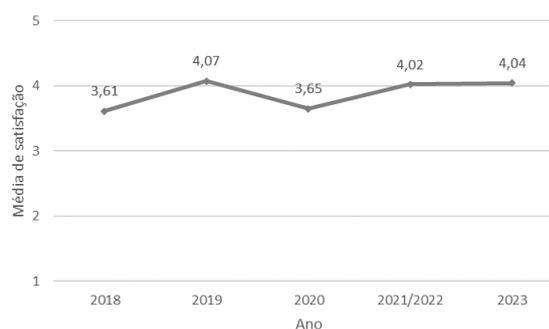


Gráfico 2 – Evolução da média global de satisfação

Através da análise do gráfico 2 que ilustra a evolução da média global de satisfação, verifica-se uma evolução positiva da satisfação desde o ano 2020 até 2023, passando de 3.65 a 4.04, o que representa um aumento de 11%. Relativamente ao ano anterior, a média de satisfação global manteve-se estável.

Quanto à avaliação de satisfação com os serviços prestados pela SPMS e pela UCBST, de forma mais específica, os resultados indicam que:

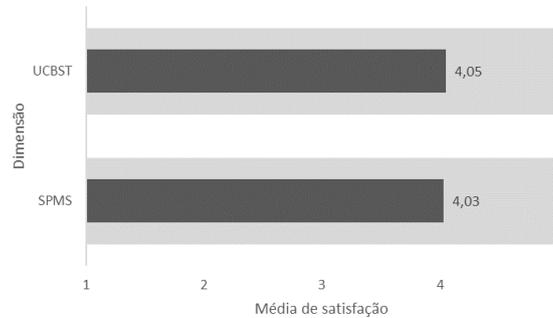


Gráfico 3 - Média de satisfação por dimensão

- A média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS foi de 4.03 (em 5 valores);
- A média de satisfação com os serviços prestados pela UCBST foi de 4.05.

Perante estes resultados, importa referir que ambas as médias de satisfação foram positivas, sendo que se situam no intervalo da escala correspondente à etiqueta “muito satisfeito”.

Os gráficos seguintes apresentam a evolução, nos últimos anos, da média de satisfação relativamente às duas dimensões avaliadas, designadamente os serviços prestados pela SPMS e pela UCBST.

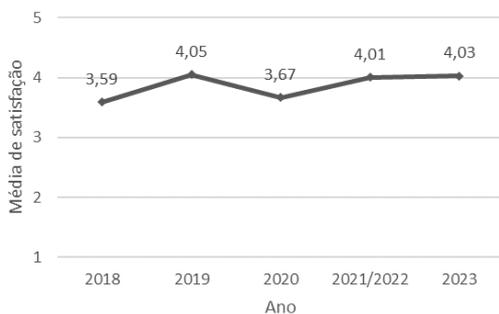


Gráfico 4 - Evolução da média de satisfação com a SPMS

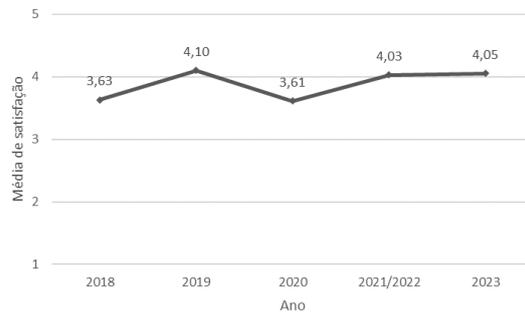


Gráfico 5 - Evolução da média de satisfação com a UCBST

Como é possível concluir pela análise dos gráficos apresentados, em ambas as dimensões avaliadas, verifica-se uma estabilidade relativamente à média de satisfação aferida no ano anterior. Para além disso, desde 2020, ano marcado pela pandemia de COVID-19, verifica-se uma evolução positiva da média de satisfação, correspondente a um aumento de 10% nos serviços prestados pela SPMS e de 12% nos serviços prestados pela UCBST.

De forma mais específica, será apresentada, nos parágrafos subsequentes, uma análise detalhada de cada dimensão alvo de avaliação.

3.1.1.1. Avaliação da SPMS



Gráfico 6 – Média de satisfação detalhada - SPMS

O gráfico 6 ilustra, de forma detalhada, a média de satisfação obtida em cada item que compõe a dimensão relativa aos serviços prestados pela SPMS. Os dados demonstram que todos os itens registaram uma avaliação positiva (média ≥ 3 valores), situando-se entre 4.4 e 3.7.

A “disponibilidade para o esclarecimento de dúvidas” foi o item que registou a média de satisfação mais elevada (4.4), seguido da “diligência na resolução de problemas” e da “qualidade da informação fornecida”, ambos os itens com uma média de 4.3.

Por outro lado, o “desenvolvimento de produtos e serviços inovadores” e o “cumprimento dos prazos acordados” constituíram os itens com uma avaliação mais negativa, sendo a média de satisfação de 3.7.

3.1.1.2. Avaliação da UCBST

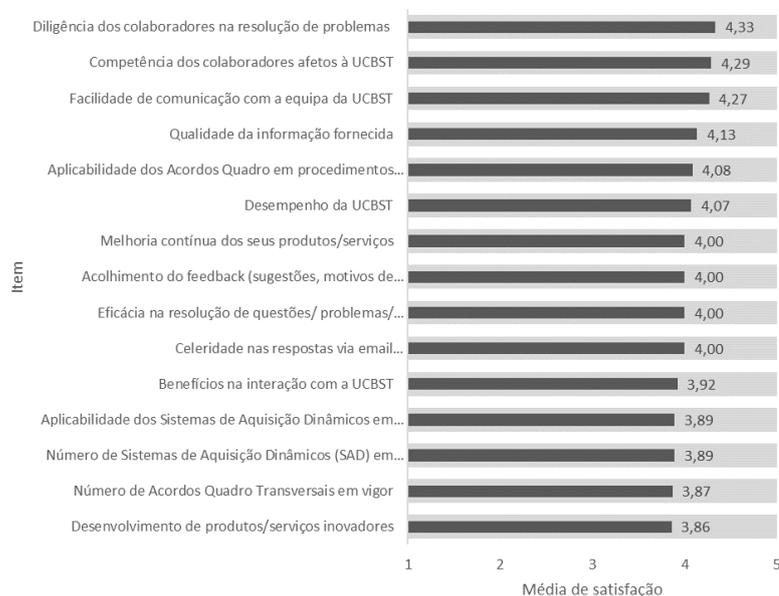


Gráfico 7 – Média de satisfação detalhada - UCBST

Relativamente à satisfação com os serviços prestados pela UCBST, verifica-se uma avaliação positiva por parte dos clientes, sendo que a média de satisfação se encontra compreendida entre 3.9 e 4.3.

A “diligência dos colaboradores na resolução de problemas”, a “competência dos colaboradores afetos à UCBST” e a “facilidade de comunicação com a equipa da UCBST” constituem os itens com a média de satisfação mais elevada (4.3), o que demonstra uma grande orientação para o cliente por parte desta unidade orgânica.

Inversamente, o “desenvolvimento de produtos e serviços inovadores”, o “número de Acordos Quadro Transversais em vigor”, o “número de Sistemas de Aquisição Dinâmicos em vigor”, a “aplicabilidade dos Sistemas de Aquisição Dinâmicos em procedimentos desenvolvidos pelo organismo de saúde” e os “benefícios na interação com a UCBST” apresentam-se como os itens cuja média de satisfação foi a mais baixa (3.9).

3.1.2. ANÁLISE QUALITATIVA: SÍNTESE DOS RESULTADOS

Para além das questões de resposta fechada, de carácter quantitativo, o questionário de avaliação de satisfação aplicado aos clientes da UCBST incluiu também questões de resposta aberta, de carácter qualitativo e de preenchimentos facultativo, de forma a complementar a avaliação quantitativa. Assim, através destas questões, foi dada a oportunidade aos inquiridos de formular comentários sob a forma de elogios, sugestões de melhoria ou motivos de insatisfação.

O tratamento destas respostas foi realizado aplicando o método de análise de conteúdo, identificando, para o efeito, os conceitos-chave que permitem uma melhor apresentação dos resultados.

Dos 23 comentários rececionados, 6 foram considerados inválidos pelo que foram analisadas 17 respostas, das quais, 7 elogios, 5 sugestões de melhoria e 5 motivos de insatisfação.

Para facilitar a análise das respostas foram definidas as seguintes categorias: 1) alargamento das responsabilidades da SPMS, com 1 enumeração; 2) catálogo, com 1 enumeração; 3) Canais de comunicação, com 1 enumeração; 4) Procedimentos, contratos e *timings*, com 8 enumerações; 5) Qualidade/benefício dos serviços para o Organismo de Saúde, com 2 enumerações e 6) Reconhecimento do trabalho desenvolvido, com 7 enumerações⁴.

De modo a proporcionar um melhor enquadramento de cada uma das categorias, seguem alguns exemplos de comentários:

- **Alargamento das responsabilidades da SPMS:**
 - *A SPMS que desenvolve os procedimentos concursais também ela deveria desenvolver os procedimentos judiciais em caso de incumprimento dos cadernos de encargos, principalmente para as entidades que não têm departamento jurídico.*

⁴ As soma das enumerações ultrapassa o número de comentários na medida em que o mesmo comentário pode ser classificado em mais do que uma categoria conforme o conteúdo do mesmo.

- **Catálogo:**

- *O Catálogo deveria permitir integração com o ERP das instituições, que devia ser único e partilha de informação sobre os preços.*

- **Canais de comunicação:**

- *Existir uma caixa de correspondência eletrónica para que as empresas se pronunciem relativamente à qualidade do trabalho prestado pela empresa que "ganhou" o concurso público, uma vez que a relação preço qualidade deixa muito a desejar. Por exemplo: em 2023 foi adjudicada uma empresa de jardinagem pela SPMS que apenas apareceu 2 meses, sempre que ligávamos para a empresa estavam incontactáveis e alegavam que o valor que apresentaram no procedimento que era muito baixo havendo um engano. Apesar da SPMS ter sido alertada para esta questão nada foi feito.*

- **Procedimentos, contratos e timings:**

- *Os processos não são desenvolvidos a tempo de satisfazer as necessidades, as entidades não podem interromper os serviços nem os tratamentos;*
- *Insistir nas autorizações das extensões de encargos para conseguirem iniciar e terminar a tramitação dos processos atempadamente;*
- *Adjudicações em tempo útil.*

- **Qualidade/benefícios dos serviços para o Organismo de Saúde:**

- *Relação entre a qualidade e o preço é muito deficitária. Os produtos de economato e serviços prestados são de péssima qualidade;*
- *No caso da manutenção das aplicações informáticas não se registam quaisquer poupanças, nem melhorias de negociação centralizada com os fornecedores.*

- **Reconhecimento do trabalho desenvolvido:**

- *Esta unidade funciona bastante bem, colaboradores competentes e solícitos. Atendimento prestável, sempre focados na solução. Muitos parabéns;*
- *Estão de parabéns. Competência de elevado nível;*
- *Boa evolução na manutenção dos programas de software.*

3.2. Unidade de Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde

3.2.1. ANÁLISE QUANTITATIVA

Como demonstrado no gráfico 8, a média global de satisfação com a UCABSS foi de 3.74, numa escala de 1 a 5 valores, correspondendo ao intervalo da escala “satisfeito”.



Gráfico 8 – Média global de satisfação – UCABSS

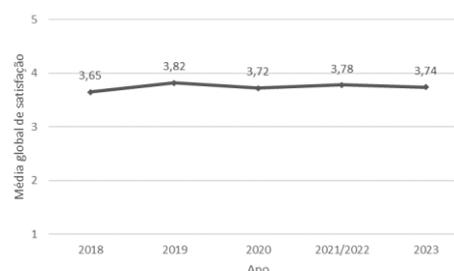


Gráfico 9 – Evolução da média global de satisfação – UCABSS

Tal como se pode analisar pela leitura do gráfico 9, a média global de satisfação tem permanecido estável situando-se entre 3.65, em 2018, e 3.74 em 2023, o que corresponde ao intervalo da escala referente à etiqueta “satisfeito”.

Analisando a média de satisfação das dimensões alvo de avaliação, designadamente, os serviços prestados pela SPMS, os serviços prestados pela UCABSS e o site www.catalogo.min-saude.pt, verifica-se uma avaliação positiva de todas as dimensões. Os serviços prestados pela UCABSS registou a média mais elevada (3.9), seguindo-se a avaliação da SPMS com uma média de 3.8. O site registou uma média de 3.7.

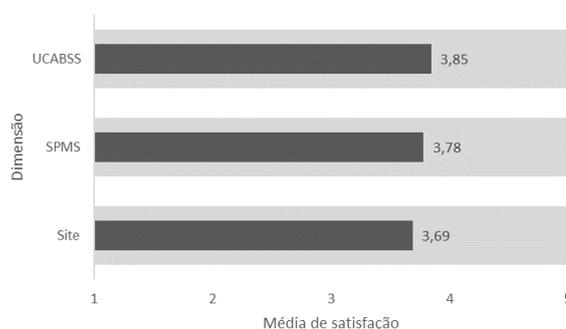


Gráfico 10 – Média de satisfação por dimensão avaliada

A evolução da média de satisfação de cada uma destas dimensões encontra-se ilustrada nos gráficos abaixo:

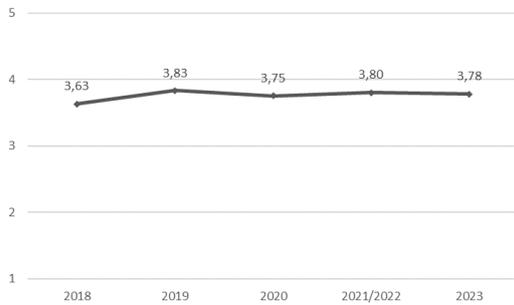


Gráfico 11 - Evolução da média de satisfação - SPMS

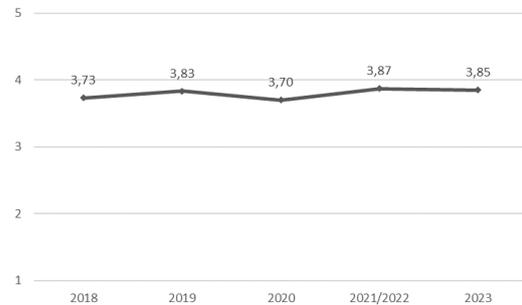


Gráfico 12 - Evolução da média de satisfação - UCABSS

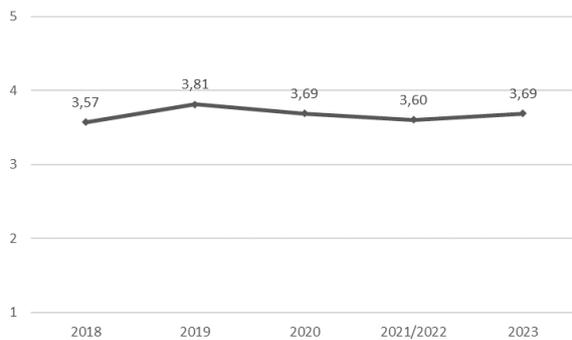


Gráfico 13 - Evolução da média de satisfação - Site

Os dados dos gráficos demonstram uma estabilidade da média de satisfação em todas as dimensões alvo de avaliação.

Em seguida, será apresentada uma análise detalhada da média de satisfação dos itens constituintes de cada uma das dimensões avaliadas.

3.2.1.1. Avaliação da SPMS

Como é possível verificar pela análise do gráfico, de forma geral, o grau de satisfação com os serviços prestados pela SPMS situa-se entre 3.4 e 4.0, em 5 valores



Gráfico 14 - media de satisfação detalhada - SPMS

A “diligência na resolução de problemas”, a “competência dos colaboradores” e a “disponibilidade para o esclarecimento de dúvidas” registaram a média de satisfação mais elevada (4.0), sendo estes itens associados à orientação para o cliente. Inversamente os itens com menor média de satisfação foram “o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores” (3.4), o “acolhimento de *feedback* relativo aos produtos e serviços”, o “cumprimento dos prazos acordados” e a “celeridade na resposta aos pedidos” (3.5).

3.2.1.2. Avaliação da UCABSS

Relativamente à avaliação da UCABSS, os resultados indicam um nível de satisfação positivo, situando-se a média entre 3.5 e 4.0, em 5 valores.

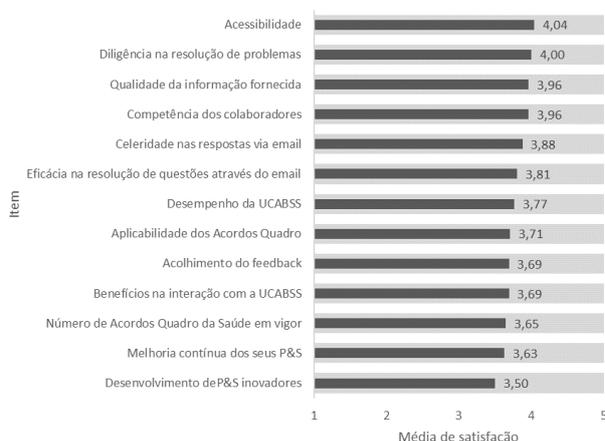


Gráfico 15 – Média de satisfação detalhada - UCABSS

De modo mais específico, os itens que registaram a média de satisfação mais elevada (4.0) foram, a “acessibilidade dos colaboradores”, a “diligência na resolução de problemas”, a “qualidade da informação fornecida” e a “competência dos colaboradores”, o que demonstra uma perceção positiva acerca da orientação para o cliente.

O “desenvolvimento de produtos e serviços inovadores” foi o item que registou a menor média (3.5), seguindo-se a “melhoria contínua dos produtos e serviços” (3.6). O “Número de Acordos Quadro da Saúde em vigor”, os “benefícios na interação com a UCABSS”, o “acolhimento de feedback” e a “aplicabilidade dos Acordos Quadro” registaram uma média de 3.7.

O “desenvolvimento de produtos e serviços inovadores” foi o item que registou a menor média (3.5), seguindo-se a “melhoria contínua dos produtos e

3.2.1.3. Avaliação do site www.catalogo.spms.min-saude.pt

Quanto à avaliação do site, verifica-se uma satisfação positiva, situando-se a média entre 3.1 e 4.0, em 5 valores.

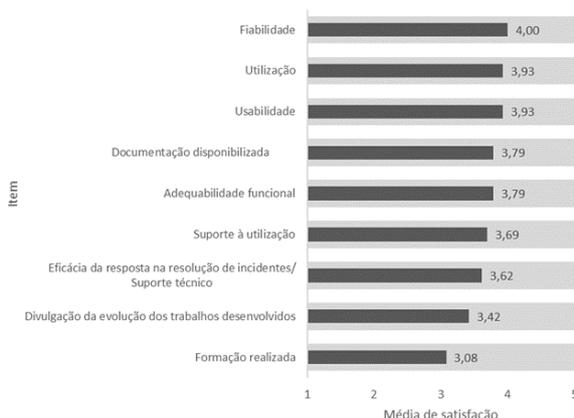


Gráfico 16 – Média de satisfação detalhada - Site

Os dados apresentados no gráfico 16 demonstram que a “fiabilidade” foi o item com a média de satisfação mais elevada (4.0), seguindo-se a “utilização” e a “usabilidade” com uma média de 3.9.

A “formação realizada” foi o item que registou a menor média de satisfação (3.1), seguido da “divulgação da evolução dos trabalhos desenvolvidos” (3.4).

3.2.2. ANÁLISE QUALITATIVA: SÍNTESE DOS RESULTADOS

Relativamente aos comentários formulados nos campos de resposta aberta, foram rececionados, no total 57 comentários, dos quais 24 foram considerados inválidos. Desta forma, foram analisadas, no total, 33 respostas.

O tratamento destas respostas foi realizado aplicando o método de análise de conteúdo, identificando, para o efeito, os conceitos-chave que permitem uma melhor apresentação dos resultados. Foram, assim, definidas 4 categorias: 1) processos; 2) catálogo; 3) reconhecimento do trabalho desenvolvido e, 4) outra.

Para cada categoria, exceto no que concerne à categoria “outra”, foram agregadas subcategorias de forma a apresentar com maior detalhe os resultados da análise e a contabilização das respetivas enumerações.

Para melhor ilustrar a avaliação qualitativa, serão apresentados, nos parágrafos subsequentes, alguns exemplos de comentários, por categoria e subcategoria.

3.2.2.1. Comentários relacionados com os processos

No total foram contabilizadas 13 enumerações relacionadas com a categoria “processos”. Apresentam-se de seguida, alguns exemplos por subcategoria definida:

- **Prazos e período dos processos (8 enumerações)**
 - *Demora na adjudicação dos artigos de agregação centralizada;*
 - *Prazo de resposta às agregações adicionais curto e ainda por cima em período de férias;*
 - *Melhorar o tempo de resposta nos processos de aquisição;*
 - *Desenvolvimento antecipado de procedimentos plurianuais, que sejam tramitados até à sua conclusão;*
 - *A não exceção dos SPMS, para os plurianuais, por forma a que consigam notificar as Entidades Hospitalares antecipadamente ao início de cada ano económico.*

- **CrITÉRIOS de adjudicação (1 enumeração)**

- *Na minha opinião, a SPMS compra preço e não compra produtos. Parece que à partida a aquisição é benéfica para o SNS, porque se compra o produto mais barato, no entanto, dou o exemplo das formulações orais sólidas (comprimidos e cápsulas), quando o critéριο de adjudicação não é o produto adaptado à dispensa em unidose, o custo directo de o rotular e reembalar, ao custo unitário de aquisição da SPMS, temos que acrescentar 0,90€ (inclui custo do trabalho dos assistente operacionais, amortização dos equipamentos, electricidade e consumíveis) Este processo é vendido como vantajoso para o SNS, que não discuto o ganho administrativo, no entanto, a jusante, não temos depois recursos humanos nem equipamentos autorizados, para fazer face a este incremento de trabalho e custo.*

- **Alargamento dos bens (1 enumeração)**

- *Estender a centralização aos dispositivos médicos mais transversais (luvas, batas, fraldas,...).*

- **Racional dos processos (3 enumerações)**

- *Não se percebe o racional dos diferentes processos, quando havendo uma base estruturada que é a classificação fármaco-terapêutica, temos medicamentos com utilização similar em diferentes processos de compra. Atribuir a cada instituição, apenas um lote/marca, nomeadamente nos medicamentos biológicos, porque não se devem fazer switch a qualquer momento, não se juntam medicamentos de marcas diferentes, para além de em situações de mudança de fornecedor, com medicamentos dependentes do peso, temos medicamentos em stock, só que não se podem misturar para total da dose, e situações há, em que se geram desperdícios.*

3.2.2.2. Comentários relacionados com o catálogo

Foram classificados 3 comentários relacionados com o catálogo, e mais especificamente nas seguintes subcategorias:

- **Conteúdo (n=1):**
 - *Catálogo SPMS devia ser mais evoluído com imagens dos produtos e as declarações de participação simplificadas numa autorização desmaterializada da entidade.*
- **Usabilidade (n=1):**
 - *Quando se pretende exportar informação dos artigos de um determinado acordo quadro, temos de selecionar todas as caixas por forma a garantir que aparecem todos os artigos.*
- **Interoperabilidade (n=1)**
 - *O Catálogo deveria permitir integração com o ERP das instituições, que devia ser único e partilha de informação sobre os preços.*

3.2.2.3. Comentários relacionados com o reconhecimento do trabalho desenvolvido.

No total foram analisados 16 comentários relacionados com o reconhecimento do trabalho desenvolvido, classificados nas seguintes subcategorias:

- **Qualidade dos profissionais (n=4):**
 - *De ressaltar a competência dos técnicos superiores das unidades de compra que são o interface dos SPMS com as instituições de saúde;*
 - *Simpatia e sentido colaborativo dos colaboradores da SPMS;*
 - *Pronta resposta e os colaboradores são prestáveis no auxílio, quando solicitados.*
- **Melhoria dos prazos/serviços (n=3)**
 - *Já estiveram melhores do que em 2023. Em 2024 já se verificam melhorias face ao ano anterior, principalmente na adjudicação das agregações;*
 - *O site do catálogo tem registado melhorias constantes, e é intuitivo.*

- **Qualidade do serviço (n=4)**

- *O trabalho desenvolvido tem sido de grande ajuda para as Instituições de Saúde;*
- *Excelente ferramenta de trabalho, altamente intuitiva e com toda a informação necessária disponibilizada.*

- **Orientação para a melhoria contínua (n=2)**

- *A perspectiva de melhoria, demonstrada com o questionário;*
- *Excelente trabalho continuo e proatividade.*

- **Benefícios para a entidade (n=3):**

- *A tramitação processual permite que as Entidades Hospitalares possam concentrar-se na tramitação de processos mais específicos da entidade;*
- *Permite poupar muito tempo em processos administrativos;*
- *Tem contribuído de forma positiva, demonstrando-se como uma extensão das compras da nossa entidade.*

4. Pistas de melhoria

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 CCS. 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 CCS com as necessidades e expectativas dos seus clientes.

Para tal, mediante os resultados obtidos nos questionários, foram definidas as principais pistas de melhoria a considerar na definição do plano de ação, conforme ilustrado na figura *infra*.

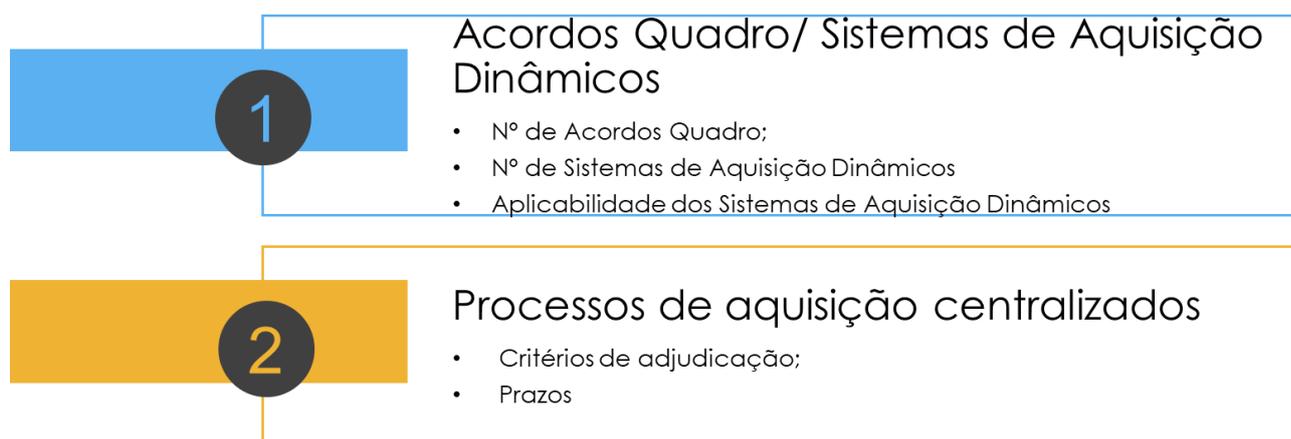


Figura 2 – Pistas de melhoria

Como é possível verificar, as pistas de melhoria incidem em 2 grandes áreas de intervenção:

- Acordos Quadro e Sistemas de Aquisição Dinâmicos;
- Os processos de aquisição centralizados.

Relativamente aos Acordos Quadro (AQ) e Sistemas de Aquisição Dinâmicos (SAD), os dados recolhidos sugerem que os aspetos prioritários destacados pelos inquiridos incidem principalmente no número de AQ e SAD, bem como na aplicabilidade dos SAD.

Quanto aos processos de aquisição centralizados, destacam-se os critérios de adjudicação bem como os prazos.

5. Considerações Finais

O presente relatório demonstra que as médias globais de satisfação apuradas, numa escala de 1 a 5, foram de 4.04 para os clientes da UCBST e de 3.74 para os clientes da UCABSS. Apesar da impossibilidade de generalizar as conclusões tecidas neste relatório ao universo dos clientes da CCS, estes resultados traduzem um grau de satisfação positivo, situando-se no intervalo “muito satisfeito” para a UCBST e “satisfeito” para a UCABSS.

Através dos procedimentos metodológicos implementados, foi possível apurar com maior detalhe dificuldades/constrangimentos sentidos pelos clientes da CCS. Da análise dos resultados obtidos, foi possível identificar duas prioridades de intervenção, que se prendem diretamente com:

- Os Acordos Quadro (AQ) e Sistemas de Aquisição Dinâmicos (SAD), designadamente o número de aplicabilidade dos SAD;
- Os processos de aquisição centralizados, nomeadamente no que se refere aos critérios de adjudicação e aos prazos.

Concluída a análise dos resultados da aplicação dos questionários de satisfação, o próximo passo será a divulgação deste relatório junto dos dirigentes da CCS para análise e definição de um plano de ação com o objetivo de promover um melhor alinhamento entre os serviços prestados e as necessidades e expectativas dos seus clientes, numa lógica de melhoria contínua.

Paralelamente, e numa perspetiva de transparência, proceder-se-á à publicação do relatório no *site* da SPMS de forma a apresentar aos inquiridos o *feedback* do processo de avaliação de satisfação.



6. Anexos

Anexo I

Questionário de Avaliação da Satisfação

Compras de Bens e Serviços Transversais | 2023

Instruções de resposta ao questionário

Este questionário tem por objetivo aferir o grau de satisfação com os serviços prestados pela **unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais**, que integra a **Central de Compras da Saúde**, durante o **ano 2023**

Não há respostas certas ou erradas, pretende-se, apenas, uma opinião sincera e objetiva, devendo, para o efeito, responder às questões de acordo com uma escala de 1 a 5, em que 1 representa uma avaliação mais negativa e 5 uma avaliação mais positiva.

É garantida a confidencialidade dos dados fornecidos. O tratamento das respostas seguirá uma análise global, respeitando o anonimato dos inquiridos, pelo que nenhuma resposta será analisada ou reportada individualmente.

A Solução está na Partilha!

Legenda da escala de resposta: 1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito satisfeito 5 = Totalmente Satisfeito
NS/NR/NA - Não Sabe /Não Responde/ Não se aplica

NOTA:

Para cada grupo de questões existe uma pergunta de resposta aberta, onde é dada a possibilidade de partilhar comentários/ observações/ sugestões, sobretudo para as respostas menos positivas, contribuindo, assim, para a melhoria do desempenho da SPMS, bem como da área de Compras de Bens e Serviços Transversais.

1. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A SPMS

1.1. De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com as **atividades desenvolvidas pela SPMS** relativamente à(s)/ao(s):

Questão	Grau de Satisfação						
	1	2	3	4	5	6	NS/NR/NA
Envolvimento da SPMS com o organismo de Saúde							
Benefícios na interação da SPMS com o organismo de Saúde							
Celeridade na resposta aos pedidos							
Eficácia na resolução de questões/problemas							
Qualidade da informação fornecida							
Utilidade da informação disponível <i>online</i>							
Disponibilidade das equipas para o esclarecimento de dúvidas							
Cumprimento dos prazos acordados							
Competência dos colaboradores que lidam com os produtos/serviços							
Diligência dos colaboradores na resolução de problemas							
Produtos e serviços da SPMS utilizados pelo organismo de Saúde.							
Acolhimento de feedback sobre os produtos/serviços (sugestões, motivos de insatisfação, etc.)							
Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores							
Colaboração da SPMS na melhoria dos processos junto do organismo de saúde							
Melhoria contínua dos seus produtos e serviços							

1.2. Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfação** que considere oportuno efetuar sobre os **serviços prestados pela SPMS**.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Sugestões de melhoria:	Resposta não obrigatória
Motivos de insatisfação:	Resposta não obrigatória
Elogios	Resposta não obrigatória

2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A UNIDADE DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS TRANSVERSAIS (UCBST)

2.1. Qual o seu grau de satisfação relativamente à(s)/ao(s):

Questão	Grau de Satisfação						
	1	2	3	4	5	6	NS/NR/NA
Desempenho da UCBST							
Benefícios na interação com a UCBST							

Questão	Grau de Satisfação						
	1	2	3	4	5	6	NS/NR/NA
Celeridade nas respostas via email umc.saude@spms.min-saude.pt							
Eficácia na resolução de questões/problemas/esclarecimento de dúvidas via email umc.saude@spms.min-saude.pt							
Qualidade da informação fornecida							
Facilidade de comunicação com a equipa da UCBST							
Competência dos colaboradores afetos à UCBST							
Diligência dos colaboradores na resolução de problemas							
Acolhimento do feedback (sugestões, motivos de insatisfação, etc.) dos organismos de saúde							
Melhoria contínua dos seus produtos/serviços							
Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores							
Número de Acordos Quadro Transversais em vigor							
Número de Sistemas de Aquisição Dinâmicos (SAD) em vigor							
Aplicabilidade dos Acordos Quadro em procedimentos desenvolvidos pelo organismo de saúde							
Aplicabilidade dos Sistemas de Aquisição Dinâmicos em procedimentos desenvolvidos pelo organismo de saúde							

2.2. Por favor, partilhe a sua opinião sobre os desenvolvimentos efetuados pela unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais, no que respeita ao seu contributo para o funcionamento da V/ Entidade.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Resposta não obrigatória

2.3. Por favor, identifique sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfação que considere oportuno efetuar sobre os serviços prestados pela unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Sugestões de melhoria:	Resposta não obrigatória
Motivos de insatisfação:	Resposta não obrigatória
Elogios	Resposta não obrigatória

Obrigado pela sua participação e contributo!

Anexo II

Questionário de Avaliação da Satisfação Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde | 2023

Instruções de resposta ao questionário

Este questionário tem por objetivo aferir o grau de satisfação com os serviços prestados pela unidade de **Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde**, que integra a **Central de Compras da Saúde**, durante o **ano 2023**.

Não há respostas certas ou erradas, pretende-se, apenas, uma opinião sincera e objetiva, devendo, para o efeito, responder às questões de acordo com uma escala de 1 a 5, em que 1 representa uma avaliação mais negativa e 5 uma avaliação mais positiva.

É garantida a confidencialidade dos dados fornecidos. O tratamento das respostas seguirá uma análise global, respeitando o anonimato dos inquiridos, pelo que nenhuma resposta será analisada ou reportada individualmente.

A Solução está na Partilha!

Legenda da escala de resposta: 1=Totalmente Insatisfeito, 2=Insatisfeito, 3=Satisfeito, 4=Muito Satisfeito; 5=Totalmente Satisfeito

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

NOTA:

Para cada grupo de questões existe uma pergunta de resposta aberta, onde é dada a possibilidade de partilhar comentários/ observações/ sugestões, sobretudo para as respostas menos positivas, contribuindo, assim, para a melhoria do desempenho da SPMS, bem como da área de Compras de Bens e Serviços de Saúde.

3. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A SPMS

3.1. De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com **as atividades desenvolvidas pela SPMS** relativamente à(s)/ao(s):

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Envolvimento da SPMS com o organismo de Saúde						
Benefícios na interação da SPMS com o organismo de Saúde						
Celeridade na resposta aos pedidos						
Eficácia na resolução de questões/problemas						

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Qualidade da informação fornecida						
Utilidade da informação disponível <i>online</i>						
Disponibilidade das equipas para o esclarecimento de dúvidas						
Cumprimento dos prazos acordados						
Competência dos colaboradores que lidam com os produtos/serviços						
Diligência dos colaboradores na resolução de problemas						
Produtos e serviços da SPMS utilizados pelo organismo de Saúde.						
Acolhimento de feedback sobre os produtos/serviços (sugestões, motivos de insatisfação, etc.)						
Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores						
Colaboração da SPMS na melhoria dos processos junto do organismo de saúde						
Melhoria contínua dos seus produtos e serviços						

3.2. Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfação** que considere oportuno efetuar sobre os **serviços prestados pela SPMS**.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Sugestões de melhoria:	Resposta não obrigatória
Motivos de insatisfação:	Resposta não obrigatória
Elogios	Resposta não obrigatória

4. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A UNIDADE DE COMPRAS AGREGADAS DE BENS E SERVIÇOS DA SAÚDE (UCABSS)

4.1. Qual o seu grau de satisfação relativamente à(s)/ao(s):

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Desempenho da unidade de UCABSS						
Benefícios na interação com a unidade de UCABSS						
Celeridade nas respostas via email catalogo@spms.min-saude.pt						
Eficácia na resolução de questões/problemas/esclarecimento de dúvidas através do email catalogo@spms.min-saude.pt						
Qualidade da informação fornecida						
Facilidade de comunicação com a equipa da unidade de UCABSS						
Competência dos colaboradores afetos à unidade de UCABSS						
Diligência dos colaboradores na resolução de problemas						
Acolhimento do feedback dos organismos de saúde (sugestões, motivos de insatisfação, etc.)						
Melhoria contínua dos seus produtos/serviços						

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Desenvolvimento de produtos/serviços inovadores						
Número de Acordos Quadro da Saúde em vigor						
Aplicabilidade dos Acordos Quadro em procedimentos desenvolvidos pelo organismo de saúde						

2.2 Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfação** que considere oportuno efetuar sobre os **serviços prestados pela unidade de Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde**.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Sugestões de melhoria:	Resposta não obrigatória
Motivos de insatisfação:	Resposta não obrigatória
Elogios	Resposta não obrigatória

3. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM O SITE www.catalogo.min-saude.pt

3.1 Qual o seu grau de satisfação relativamente à/ao:

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Usabilidade						
Fiabilidade						
Utilização						
Adequabilidade funcional						
Documentação disponibilizada						
Suporte à utilização						
Formação realizada						
Eficácia na resposta na resolução de incidentes/ Suporte técnico						
Divulgação da evolução dos trabalhos desenvolvidos						

5.2. Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfação** que considere oportuno efetuar sobre o site www.catalogo.min-saude.pt.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Sugestões de melhoria:	Resposta não obrigatória
Motivos de insatisfação:	Resposta não obrigatória
Elogios	Resposta não obrigatória

4. Por favor, partilhe a sua opinião sobre os desenvolvimentos efetuados pela área de Compras de Bens e Serviços de Saúde, no que respeita ao seu contributo para o funcionamento da V/ Entidade.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Resposta não obrigatória

Obrigado pela sua participação e contributo!



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

© 2024 Todos os direitos reservados à SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E