

Relatório de Avaliação de
Satisfação dos Clientes
Externos da Direção de
Comunicação e Relações-
Públicas | 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 Direção de Comunicação e Relações-públicas | 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 5600

E-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	8
2.1.	Caracterização do público-alvo.....	10
3.	Apresentação e análise dos resultados	11
3.1.	Análise quantitativa: síntese dos resultados	11
3.1.1.	Avaliação da SPMS	14
3.1.2.	Portal do SNS.....	15
3.1.3.	Site.....	15
3.1.4.	Newsletters.....	16
3.1.5.	Organização de eventos	16
3.1.6.	Desenvolvimento e produção de materiais gráficos	16
3.1.7.	Gestão das redes sociais do SNS	17
3.2.	Análise qualitativa	18
3.2.1.	Comentários relativos aos serviços prestados pela SPMS	18
3.2.2.	Comentários relativos do Portal do SNS.....	19
3.2.3.	Comentários relativos ao <i>site</i> da Instituição criado pela SPMS.....	20
3.2.4.	Comentários relativos à elaboração de Newsletters	20
3.2.5.	Comentários relativos à organização de eventos pela SPMS.....	20
3.2.6.	Comentários relativos ao desenvolvimento e produção de materiais gráficos	21
3.2.7.	Comentários relativos à gestão das redes sociais	21
4.	Pistas de melhoria	22
5.	Considerações Finais	23
6.	Anexos	24

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização do público-alvo	10
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Cronograma das atividades.....	9
Figura 2 – Pistas de melhoria	22

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Média global de satisfação.....	11
Gráfico 2 – Evolução da média global de satisfação	11
Gráfico 3 – Média de satisfação por dimensão	12
Gráfico 4 – Evolução da média de satisfação com a SPMS.....	12
Gráfico 5 – Evolução da média de satisfação com o Portal do SNS.....	12
Gráfico 6 – Evolução da média de satisfação com a elaboração de Newsletters.....	13
Gráfico 7 – Evolução da média de satisfação com a organização de eventos pela SPMS	13
Gráfico 8 – Evolução da média de satisfação com o desenvolvimento e produção de material gráfico.....	13
Gráfico 9 – Evolução da média de satisfação com a criação do Site da Organização pela SPMS.....	13
Gráfico 10 – Evolução da média de satisfação com a gestão das redes sociais do SNS...	13
Gráfico 11 – Média de satisfação detalhada - SPMS	14
Gráfico 12 – Média de satisfação detalhada – Portal do SNS.....	15
Gráfico 13 – Média de satisfação detalhada – Site.....	15
Gráfico 14 – Média de satisfação detalhada - Newsletters	16
Gráfico 15 – Média de satisfação detalhada – Eventos.....	16
Gráfico 16 – Média de satisfação detalhada – Materiais gráficos.....	17
Gráfico 17 – Média de satisfação detalhada – Redes sociais do SNS	17

GLOSSÁRIO DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

Sigla	Definição
CA	Conselho de Administração
DCRP	Direção de Comunicação e Relações-Públicas
DPDO	Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional
NPQRS	Núcleo de Planeamento, Qualidade e Responsabilidade Social
P&S	Produtos e Serviços
MS	Ministério da Saúde
SNS	Serviço Nacional de Saúde

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, 91 questionários de avaliação da satisfação aos clientes da Direção de Comunicação e Relações-Públicas (doravante DCRP), 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, por esta Direção, tendo por referência o ano 2023.**

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

- Os serviços prestados pela SPMS;
- O portal do SNS;
- A criação do *site* da Organização pela SPMS (se aplicável);
- As *Newsletters* elaboradas pela SPMS;
- Os eventos organizados pela SPMS;
- O desenvolvimento e produção de materiais gráficos (se aplicável);
- A gestão das redes sociais do SNS.

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 DCRP;
- 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:

- A média global de satisfação dos clientes da DCRP é de 4.18 (em 5 valores).
- Analisando as 7 dimensões que compõem este resultado:
 - O “desenvolvimento e produção de materiais gráficos” foi a dimensão com a média de satisfação mais elevada (4.6), seguindo-se a “organização de eventos” (4.3);
 - A “gestão das redes sociais do SNS” e o “Portal do SNS” registaram uma média de 4.2.
 - Os “serviços prestados pela SPMS” recolheram uma média de satisfação de 4.1.
 - A “criação do *Site* da organização” e a “elaboração de *Newsletters*” foram as dimensões com a média de satisfação mais baixa, 3.9 e 4.0, respetivamente.

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. A terceira parte apresenta as pistas de melhoria alinhadas com os resultados da análise dos questionários de satisfação e, por último, a quarta parte destina-se às considerações finais.

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.

2. Pressupostos metodológicos

A avaliação da satisfação dos clientes externos da DCRP 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 DCRP no sentido de definir e validar o conteúdo dos questionários.

O modelo de questionário encontra-se disponível para consulta, no Anexo I do presente relatório. O questionário é composto 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 DCRP.

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

O envio dos questionários aos clientes externos da DCRP, foi assegurado pela SPMS com a colaboração da própria direção. 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:

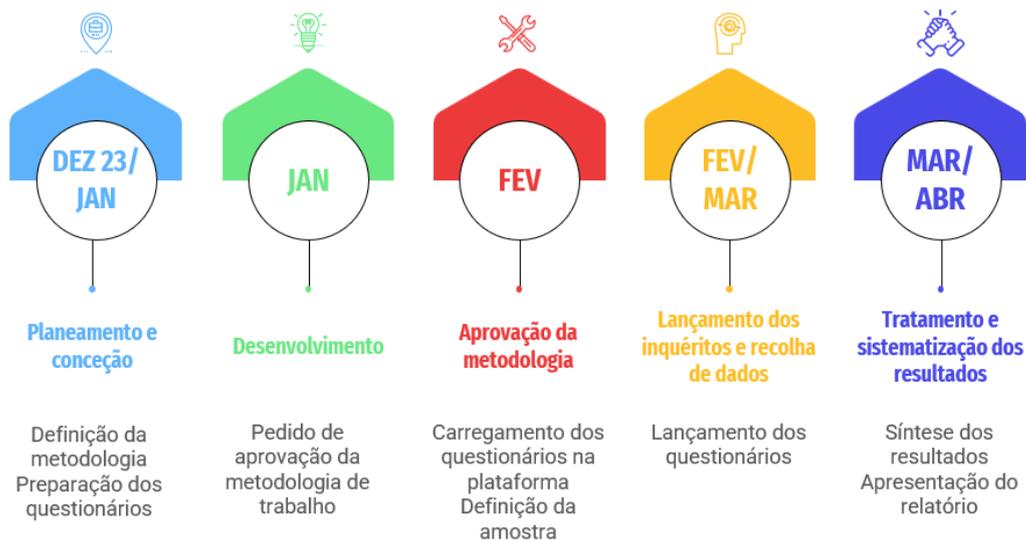


Figura 1 – Cronograma das atividades

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
Cientes DCRP	91	91	86	11	13%	Não

Tabela 1 – Caracterização do público-alvo

Conforme se pode inferir pela análise da tabela 1, dos 91 questionários enviados, 86 foram efetivamente entregues, sendo este o universo considerado a partir do qual foi calculada a taxa de resposta. No total, foram rececionadas 11 respostas, todas contabilizadas como válidas. A taxa de resposta foi, assim, de 13%.

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 desta Direção.

Não obstante, decidiu-se proceder a uma análise quantitativa dos resultados de forma tecer uma visão, ainda que meramente indicativa, da perceção quanto aos serviços prestados pela DCRP. 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. Análise quantitativa: síntese dos resultados

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

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

Os clientes da DCRP apresentaram uma média global de satisfação de 4.18 (em 5 valores), encontrando-se este resultado no intervalo positivo da escala (≥ 3 valores), mais especificamente no intervalo correspondente à etiqueta “muito satisfeito”.

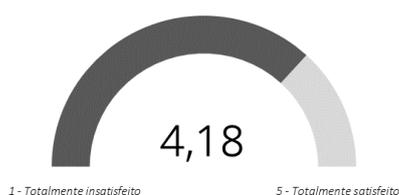


Gráfico 1 – Média global de satisfação

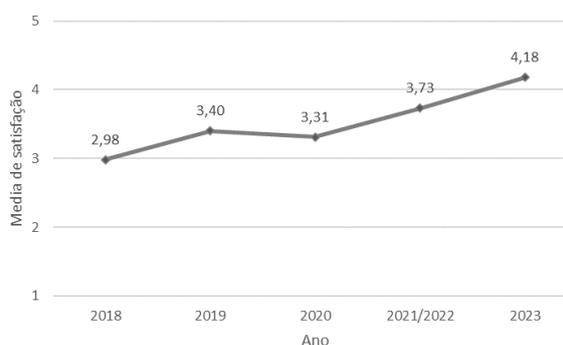


Gráfico 2 – Evolução da média global de satisfação

Através da análise do gráfico 2 que ilustra a evolução da média global de satisfação, desde 2018, verifica-se uma tendência de evolução positiva de satisfação situando-se entre 2.98 (em 2018) e 4.18 (em 2023). Importa referir que, comparativamente ao biénio 2021/2022, o ano 2023 registou um aumento da média global de satisfação de cerca de 12%.

Relativamente às 7 dimensões avaliadas, os resultados indicam um grau de satisfação positivo, situando-se a média entre 4.6 e 3.9.

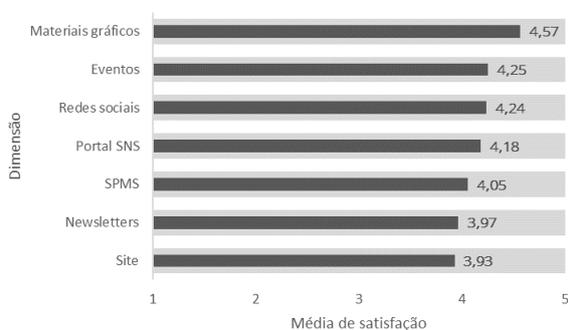


Gráfico 3 – Média de satisfação por dimensão

Mais especificamente, o “desenvolvimento e produção de materiais gráficos” apresentou a média de satisfação mais elevada (4.6), seguindo-se a “organização de eventos” (4.3), a “gestão das redes sociais do SNS” e o “portal do SNS” (ambos com uma média de 4.2). A satisfação com os serviços prestados pela SPMS apresentou uma média de 4.1.

A criação do *site* da instituição e a elaboração das *Newsletters* foram as dimensões que apresentaram a média de satisfação mais baixa (4.0 e 3.9, respetivamente).

Os gráficos seguintes apresentam a evolução, nos últimos anos, da média de satisfação relativamente a cada dimensão avaliada.

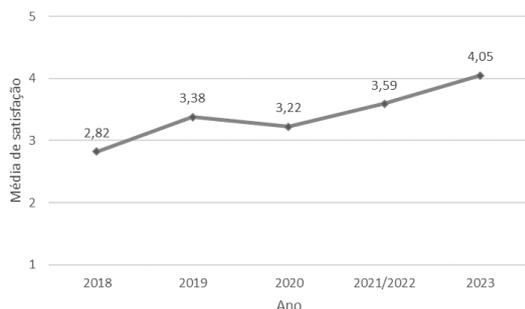


Gráfico 4 – Evolução da média de satisfação com a SPMS

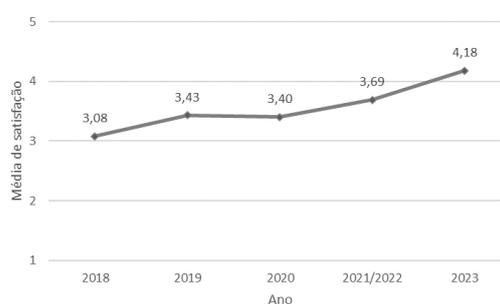


Gráfico 5 – Evolução da média de satisfação com o Portal do SNS

Relatório de Avaliação de Satisfação dos Clientes Externos da DCRP | 2023 Síntese dos Resultados

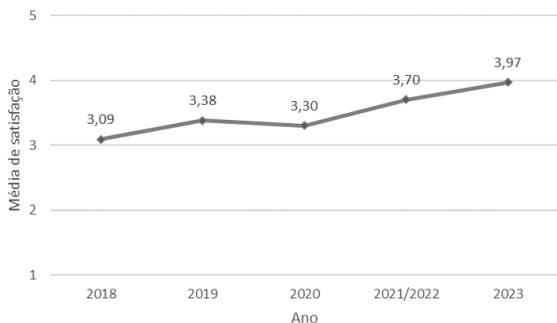


Gráfico 6 – Evolução da média de satisfação com a elaboração de Newsletters

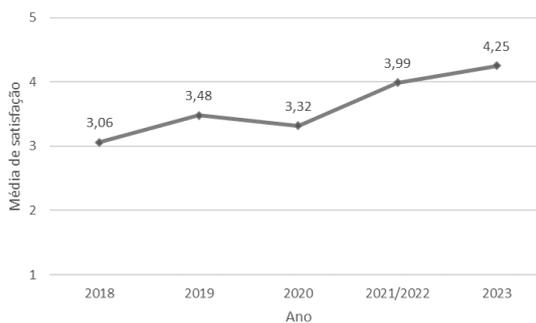


Gráfico 7 – Evolução da média de satisfação com a organização de eventos pela SPMS

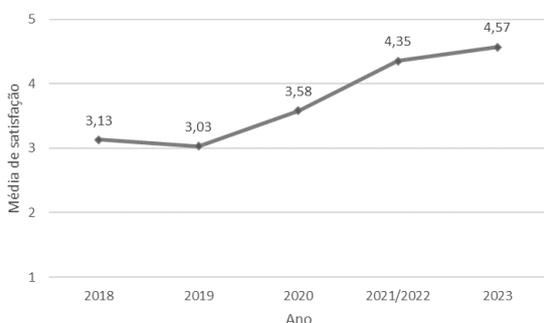


Gráfico 8 – Evolução da média de satisfação com o desenvolvimento e produção de material gráfico

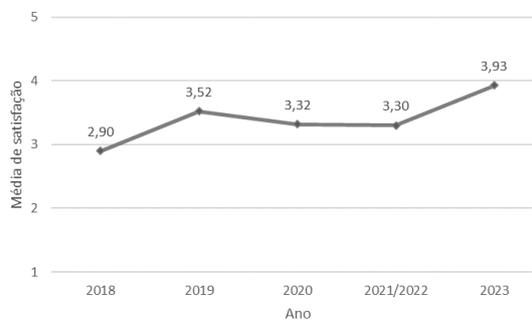


Gráfico 9 – Evolução da média de satisfação com a criação do Site da Organização pela SPMS

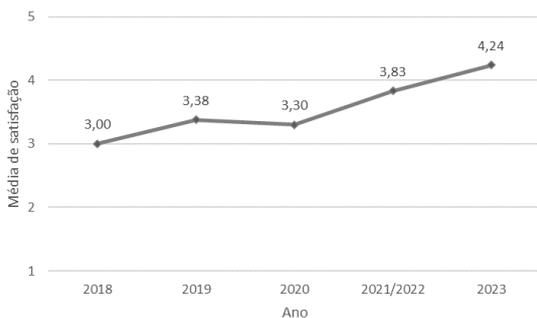


Gráfico 10 – Evolução da média de satisfação com a gestão das redes sociais do SNS

Tal como ilustrado nos gráficos acima, a evolução da média de satisfação tem seguido uma tendência positiva ao longo dos anos, principalmente desde o ano 2020.

O aumento mais acentuado da média de satisfação, por comparação ao ano anterior, verificou-se na dimensão referente à criação do *Site* pela SPMS, com 19%, seguindo-se a satisfação com a SPMS e o portal do SNS, ambas com um aumento de 13%. A gestão das redes sociais do SNS registou um aumento de 11%. A elaboração de *Newsletters* bem como a organização de eventos pela SPMS registaram, ambas, um aumento de 7% relativamente ao ano anterior. Verificou-se um aumento de 5% na média de satisfação com o desenvolvimento e produção de material gráfico.

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

3.1.1. AVALIAÇÃO DA SPMS

O gráfico 11 ilustra, de forma detalhada, a média de satisfação obtida por cada item da dimensão relativa aos serviços prestados pela SPMS. Os dados demonstram que todos os itens registaram uma avaliação positiva (média ≥ 3 valores), situando-se entre 4.27 e 3.55.

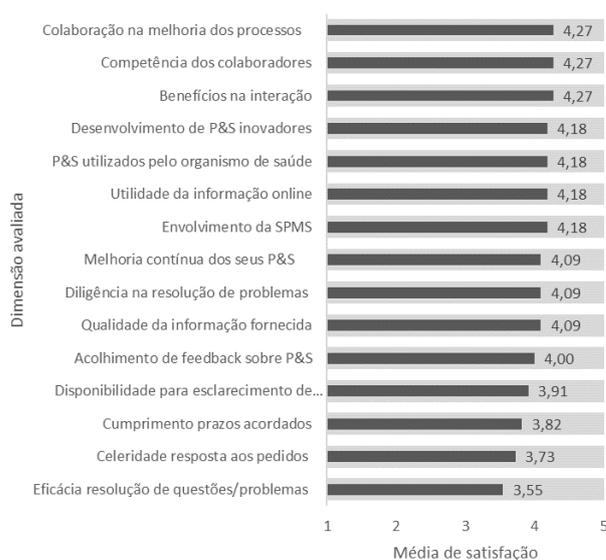


Gráfico 11 – Média de satisfação detalhada - SPMS

A média mais elevada (4.3) foi registada nos itens relativos à “colaboração da SPMS na melhoria dos processos junto do organismo de saúde”, à “competência dos colaboradores” e “aos benefícios na interação da SPMS com o organismo de saúde”.

Inversamente, a “eficácia na resolução de questões/problemas” foi o item que recolheu uma média de satisfação mais baixa (3.6), seguindo-se a “celeridade na resposta aos pedidos” (3.7), o “cumprimento dos prazos acordados” (3.8) e a “disponibilidade das equipas para o esclarecimento de dúvidas e questões” (3.9).

3.1.2. PORTAL DO SNS



Gráfico 12 – Média de satisfação detalhada – Portal do SNS

Relativamente à satisfação com o portal do SNS, verifica-se que todos os itens se situam no intervalo correspondente à etiqueta “muito satisfeito” (média de satisfação compreendida entre 4.0 e 4.4 valores).

Os dados do gráfico 12 demonstram que a “clareza da informação apresentada” constituiu o item com a média de satisfação mais elevada (4.4), seguindo-se a “frequência de atualização dos conteúdos” (4.3).

Por outro lado, o “suporte à utilização” e a “velocidade de navegação” foram os itens com média de satisfação mais baixa (4.0 e 4.1, respetivamente).

3.1.3. SITE

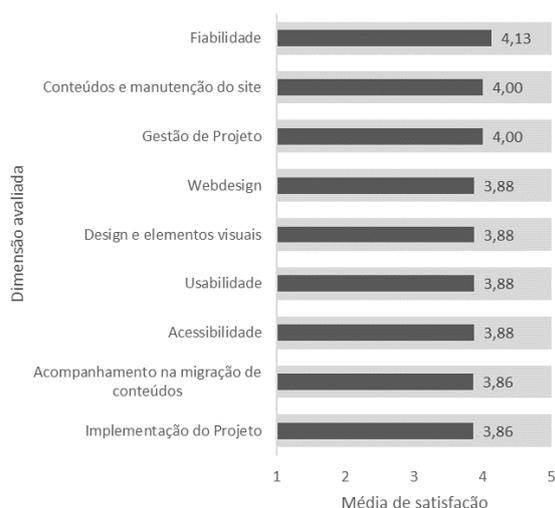
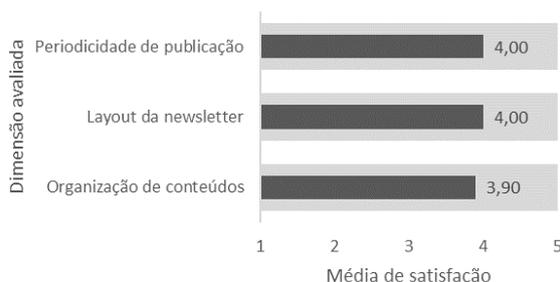


Gráfico 13 – Média de satisfação detalhada – Site

Relativamente à satisfação com a criação do Site da Organização pela SPMS, a “fiabilidade” apresentou-se como o item com a média de satisfação mais elevada, seguindo-se os “conteúdos e manutenção do site” bem como a “gestão de projeto”, ambos com uma média de 4.0.

Os restantes itens avaliados registaram uma média de 3.9.

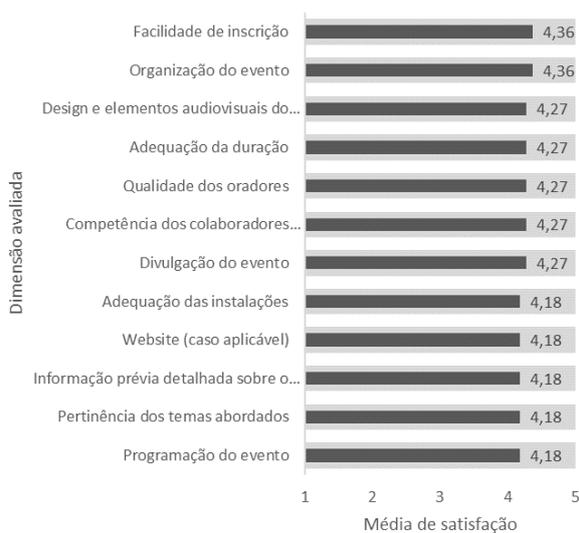
3.1.4. NEWSLETTERS



No que concerne a avaliação de satisfação relativa à elaboração das *Newsletters*, a “periodicidade de publicação”, bem como o “*layout*” foram os itens com a média de satisfação mais elevada (4.0). A “organização de conteúdos” registou uma média de 3.9.

Gráfico 14 – Média de satisfação detalhada - Newsletters

3.1.5. ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS



Os dados do gráfico 15 demonstram que todos os itens que compõem a dimensão relativa à organização de eventos registaram uma média de satisfação compreendida no intervalo da escala “muito satisfeito” (média de satisfação \geq 4).

Os itens “facilidade de inscrição” e “organização do evento” registaram uma média de 4.4.

A “programação do evento” e a pertinência dos temas abordados” foram os itens com a média de satisfação mais baixa, ambas com 4.2.

Gráfico 15 – Média de satisfação detalhada – Eventos

3.1.6. DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO DE MATERIAIS GRÁFICOS

O desenvolvimento e produção de materiais gráficos constitui-se como a dimensão com a melhor classificação, sendo que todos os itens avaliados se situam no intervalo compreendido entre 4.5 e 4.7 (etiqueta “muito satisfeito”).

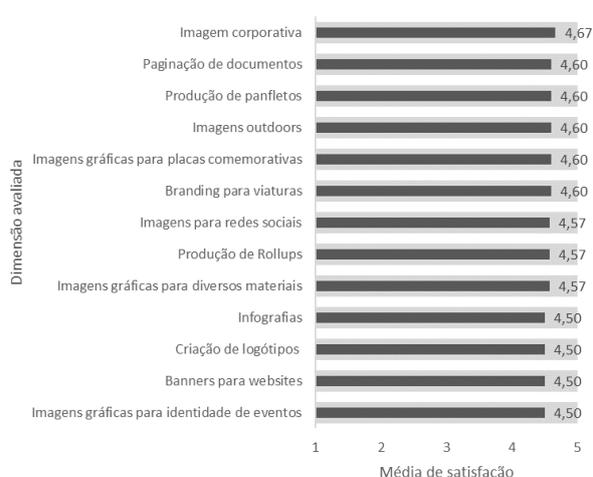


Gráfico 16 – Média de satisfação detalhada – Materiais gráficos

A “imagem corporativa” foi o item com maior classificação (4.7).

Os itens que registaram a média de satisfação mais baixa (4.5) foram as “imagens gráficas para identidade de eventos”, os “banners para websites”, a “criação de logótipos” e as “infografias”.

3.1.7. GESTÃO DAS REDES SOCIAIS DO SNS

Relativamente à gestão das redes sociais do SNS, verifica-se também uma avaliação positiva de todos os itens constituintes desta dimensão situando-se a média no intervalo da escala “muito satisfeito”.

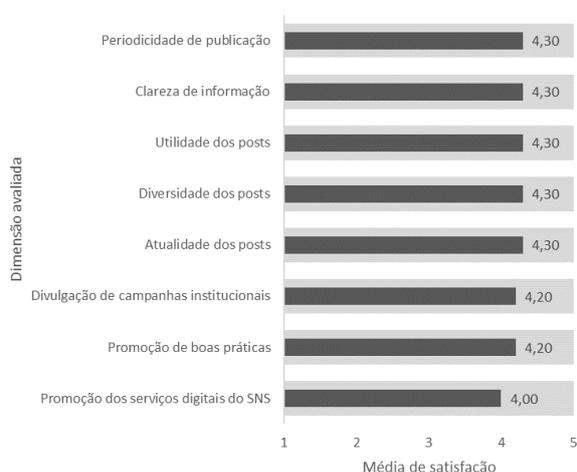


Gráfico 17 – Média de satisfação detalhada – Redes sociais do SNS

Os itens que registaram a média de satisfação mais elevada (4.3) foram a “periodicidade de publicação”, a “clareza de informação” e a “utilidade, diversidade e atualidade dos posts”.

A “promoção dos serviços digitais do SNS” foi o item com a média de satisfação mais baixa (4.0).

3.2. Análise qualitativa

Para além das questões de resposta fechada, de carácter quantitativo, o questionário de avaliação de satisfação aplicado aos clientes da DCRP incluiu também questões de resposta aberta, de carácter qualitativo e de preenchimentos facultativo, de forma a complementar a avaliação qualitativa. 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 37 comentários rececionados, 8 foram considerados inválidos pelo que foram analisadas 29 respostas, das quais, 17 elogios, 10 sugestões de melhoria e 2 insatisfações.

3.2.1. COMENTÁRIOS RELATIVOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SPMS

No que concerne à avaliação global da satisfação com a SPMS, foram registados no total 14 comentários (5 elogios, 3 sugestões de melhoria e 2 insatisfações).

Para facilitar a análise das respostas foram definidas as seguintes categorias: 1) capacidade de resposta, com um total de 4 enumerações; 2) Competência dos profissionais, com 3 enumerações; 3) Interação/comunicação com o cliente, com 5 enumerações; 4) Qualidade dos serviços, com 2 enumerações e 5) Outra, com uma enumeração⁴.

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

- **Capacidade de resposta:**
 - *Deveriam ter mais recursos e capacidade instalada, para ainda poderem realizar mais projetos para toda a rede do SNS;*
 - *Cumprimento dos prazos;*
 - *Demora na resolução de algumas questões;*

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.

- *Celeridade de resposta.*
- **Competência dos profissionais:**
 - *Parabenizo toda a equipa da SPMS, pela agilidade, versatilidade, disponibilidade e dedicação com que abraçam todos os projetos. Colocam todo o seu empenho na resolução de problemas diários bem como na partilha de ideias, estando sempre disponíveis na ajuda e indo ao encontro da melhor solução. Estas qualidades são transversais a todos os colaboradores com quem contacto;*
 - *Excelente equipa! Muitos parabéns.*
- **Interação/comunicação com o cliente:**
 - *Excelente colaboração e disponibilidade;*
 - *Canais de comunicação.*
- **Qualidade dos serviços:**
 - *Elevado profissionalismo, qualidade dos serviços e prontidão na resposta, um exemplo para todo o SNS;*
 - *Felicitar a equipa pelo trabalho desenvolvido no âmbito da promoção da literacia em saúde e pelo apoio prestado na resolução de problemas e/ou esclarecimento de dúvidas.*
- **Outra:**
 - *Tentativa ativa de melhorar.*

3.2.2. COMENTÁRIOS RELATIVOS DO PORTAL DO SNS

Relativamente ao portal do SNS, registaram-se 5 comentários (3 sugestões e 2 elogios), os quais foram organizados em duas categorias:

- **Diversificação de serviços/conteúdos:**
 - *Deveriam poder gerir todos os portais das várias entidades do SNS;*
 - *Mais informação;*
 - *Na categoria de notícias, efetuar uma divulgação mais abrangente da atividade e projetos desenvolvidos nas ULS.*

- **Qualidade dos serviços:**

- *Um bom exemplo na administração pública;*
- *Felicitar pelo trabalho desenvolvido na divulgação de informação útil de saúde.*

3.2.3. COMENTÁRIOS RELATIVOS AO SITE DA INSTITUIÇÃO CRIADO PELA SPMS

Foram registados 2 elogios relativos à criação do site pela SPMS:

- **Interação/comunicação com o cliente:**

- *Capacidade pronta de resposta e elevada qualidade nas respostas.*

- **Qualidade dos serviços:**

- *Agradecer à equipa pelo acompanhamento e disponibilidade na gestão do site e/ou esclarecimento de dúvidas.*

3.2.4. COMENTÁRIOS RELATIVOS À ELABORAÇÃO DE NEWSLETTERS

Foram rececionados 3 comentários relativos à elaboração de *Newsletters* pela SPMS (1 sugestão e 2 elogios).

- **Diversificação de serviços/conteúdos:**

- *Deveriam elaborar uma newsletter para todo o SNS.*

- **Qualidade dos serviços:**

- *Um exemplo a replicar em todo o SNS;*
- *Parabenizar a equipa pela partilha de conteúdos, informação de saúde e pelo design das Newsletters.*

3.2.5. COMENTÁRIOS RELATIVOS À ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS PELA SPMS

A organização de eventos recolheu dois comentários (uma sugestão e um elogio).

- **Diversificação dos serviços/conteúdos:**

- *Deveriam poder promover eventos das outras instituições do SNS.*

- **Qualidade dos serviços:**

- *Elevada qualidade, que resulta num grau excelente de satisfação dos participantes.*

3.2.6. COMENTÁRIOS RELATIVOS AO DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO DE MATERIAIS GRÁFICOS

O desenvolvimento e produção de materiais gráficos registou um total de 3 comentários (1 sugestão e 2 elogios).

- **Diversificação de serviços/conteúdos:**

- *Deveriam gerir toda a produção de conteúdos gráficos do SNS.*

- **Qualidade dos serviços:**

- *Materiais de elevada qualidade, reconhecidos por todos;*
- *Felicitar a equipa pelo design dos vários materiais desenvolvidos para as ULS.*

3.2.7. COMENTÁRIOS RELATIVOS À GESTÃO DAS REDES SOCIAIS DO SNS

Registaram-se 3 comentários relativos à gestão das redes sociais do SNS (1 sugestão e 2 elogios), categorizados da seguinte forma:

- **Diversificação de serviços/conteúdos:**

- *Deveriam gerir as várias redes sociais do SNS.*

- **Qualidade dos serviços:**

- *O número de visitas, partilhas, comentários e afins, demonstra um trabalho único!!!*
- *Felicitar a equipa pelo design no âmbito dos materiais desenvolvidos, da proximidade junto da comunidade e da promoção da literacia em saúde.*

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 DCRP. 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 DCRP 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*.

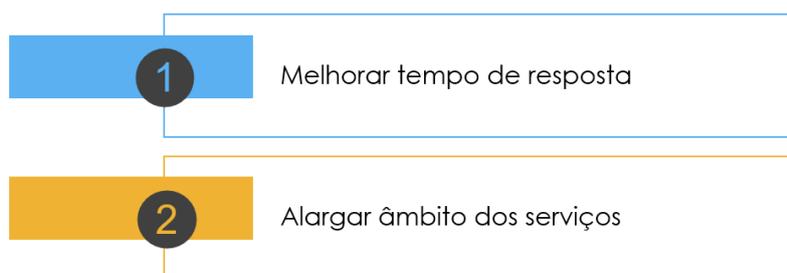


Figura 2 – Pistas de melhoria

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

- Melhorar o tempo de resposta às solicitações;
- Alargar o âmbito dos serviços prestados.

5. Considerações Finais

Os dados do presente relatório demonstram a existência de uma perceção positiva relativamente aos serviços prestados pela DCRP, que se traduz numa média global de satisfação de 4.2 (em 5 valores), situando-se este valor no intervalo da escala “muito satisfeito” e que corresponde um aumento de cerca de 12% comparativamente ao ano anterior. Todavia, importa salientar que estes resultados são meramente indicativos na medida em que não foi verificado o critério de representatividade estatística da amostra.

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

- Melhorar o tempo de resposta às solicitações dos clientes;
- Alargar o âmbito da prestação de serviços.

Concluída a análise dos resultados da aplicação dos questionários de satisfação, o próximo passo será a divulgação deste relatório junto da DCRP para análise e definição de um plano de ação com o objetivo de promover um melhor alinhamento entre os serviços prestados por esta Direção 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

Questionário de Avaliação da Satisfação Direção de Assessoria, Comunicação e Relações-Públicas | 2023

Instruções de resposta ao questionário

Este questionário tem por objetivo aferir o grau de satisfação com os serviços prestados pela **Direção de Assessoria, Comunicação e Relações-Públicas**, atual Direção de Comunicação e Relações-Públicas, 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 Direção de Assessoria, Comunicação e Relações-Públicas

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	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, insatisfações, 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 insatisfações** 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 O PORTAL DO SNS

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

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Acessibilidade						
Usabilidade						
Fiabilidade						
Velocidade de navegação						
Organização das áreas						
Clareza e qualidade da informação apresentada						

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Frequência de atualização de conteúdos						
Suporte à utilização						

2.2 Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfações** que considere oportuno efetuar sobre o **Portal do SNS**.

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 DA INSTITUIÇÃO CRIADO PELA SPMS

3.1. O site da sua instituição foi desenvolvido pela SPMS?

SIM

NÃO (*se respondeu NÃO, passa para a questão 4*)

3.2 se respondeu sim, qual o seu grau de satisfação relativamente à(s)/ao(s):

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Gestão de Projeto						
Implementação do Projeto						
Acompanhamento na migração de conteúdos						
Conteúdos e manutenção do site						
Acessibilidade						
Usabilidade						
Fiabilidade						
<i>Design</i> e elementos visuais						
<i>Webdesign</i>						

3.3 Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfações** que considere oportuno efetuar sobre o **site da instituição criado 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 AS NEWSLETTERS ELABORADAS PELA SPMS

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

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Organização de conteúdos						
Layout da newsletter						
Periodicidade de publicação						

4.2 Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfações** que considere oportuno efetuar sobre o **as Newsletters**.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

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

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

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Divulgação do evento						
Programação do evento						
Organização do evento						
Pertinência dos temas abordados						
Facilidade de inscrição						
Informação prévia detalhada sobre o programa do evento						
Adequação das instalações						
Adequação da duração						
Competência dos colaboradores afetos à prestação do serviço						
Design e elementos audiovisuais do evento						
Qualidade dos oradores						
Website (caso aplicável)						

5.2 Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfações** que considere oportuno efetuar sobre a **Organização de eventos 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

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

6.1. A SPMS já desenvolveu e produziu material gráfico para a sua instituição?

SIM

NÃO (*se respondeu NÃO passa para a pergunta 7*)

6.2. Se respondeu sim, qual o seu grau de satisfação quanto ao desenvolvimento de:

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Imagens gráficas para identidade de eventos						
Imagens gráficas para diversos materiais						
<i>Branding</i> para viaturas						
Imagem corporativa						
Imagens gráficas para placas comemorativas						
Imagens <i>outdoors</i>						
<i>Banners</i> para <i>websites</i>						
Infografias						
Produção de <i>Rollups</i>						
Produção de panfletos						
Criação de logótipos						
Imagens para redes sociais						
Paginação de documentos						

6.3 Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfações** que considere oportuno efetuar sobre o **desenvolvimento e produção de materiais gráficos**.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

7. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A GESTÃO DAS REDES SOCIAIS DO SNS

7.1. Qual o seu grau de satisfação relativamente à:

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Atualidade dos posts						
Diversidade dos posts						
Utilidade dos posts						
Promoção dos serviços digitais do SNS						
Promoção de boas práticas						
Clareza de informação						
Periodicidade de publicação						
Divulgação de campanhas institucionais						

7.2 Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou motivos de insatisfações** que considere oportuno efetuar sobre a **presença nas redes sociais**.

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!



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

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