Anexo
26.7.2023

Sandra Cavaca

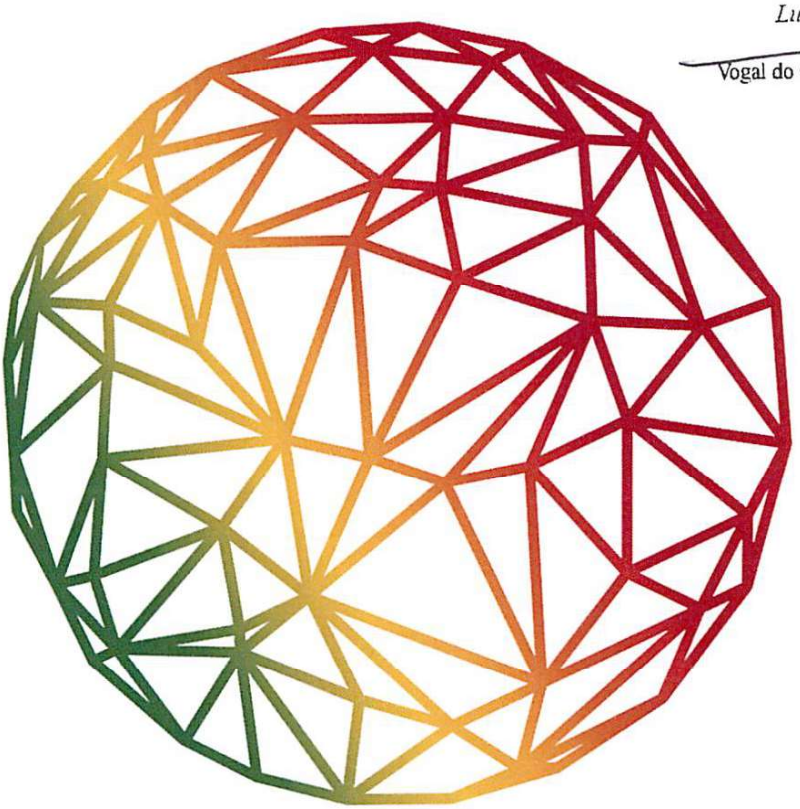
Presidente do Conselho de Administração

Nuno Costa

Vogal do Conselho de Administração

Luís Miguel Ferreira

Vogal do Conselho de Administração



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS DA CENTRAL DE COMPRAS NA SAÚDE

2021/2022

SÍNTESE DOS RESULTADOS

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Avaliação da Satisfação dos Clientes Externos da Central de Compras da Saúde | 2021/2022

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	

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

GLOSSÁRIO DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

AQ	Acordo Quadro
ARS	Administração Regional de Saúde
CCS	Central de Compras da Saúde
DPDO	Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional
MS	Ministério da Saúde
P&S	Produtos e Serviços
SAD	Sistema de Aquisição Dinâmico
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

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. | Av. da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa | Tel.: 211 545 600 | Fax: 211 545 649

CONTEÚDOS

SUMÁRIO EXECUTIVO 6
PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS 8
2.1. Caracterização do público-alvo 10
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS 11
3.1. Unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais 11
3.2. Unidade de Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde 16
PISTAS DE MELHORIA CONTÍNUA 22
CONSIDERAÇÕES FINAIS 23
ANEXOS 24
Anexo I - Questionário de Avaliação da Satisfação UCBST | 2021/2022 24
Anexo II - Questionário de Avaliação da Satisfação UCABSS | 2021/2022 27

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização do público-alvo 10

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Cronograma de atividades 9
Figura 2 – Comentários relativos à UCABST 15
Figura 3 – Comentários relativos à categoria "Processos de aquisição centralizados" 19
Figura 4 – Comentários relativos à categoria "Catálogo" 20
Figura 5 – Comentários relativos à categoria "Reconhecimento do trabalho" 21
Figura 6 – Comentários relativos à categoria "Outra" 21
Figura 7 – Pistas de melhoria para a elaboração de um plano de ação 22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1– Média global de satisfação - UCBST 11
Gráfico 2 – Evolução da Média global de satisfação - UCBST 11
Gráfico 3 – Média de satisfação por dimensão avaliada 12
Gráfico 4 – Evolução da média de satisfação com a SPMS 12
Gráfico 5– Evolução da média de satisfação com UCBST 12
Gráfico 6- Média de satisfação com a SPMS por dimensão 13
Gráfico 7 – Média de satisfação com a UCBST por dimensão 14
Gráfico 8 – Média global de satisfação - UCABSS 16
Gráfico 9 – Evolução da média Global de Satisfação – UCABSS 16
Gráfico 10 – Média de satisfação por dimensão - UCABSS 16

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

Gráfico 11– Evolução da média de satisfação - SPMS.....17
Gráfico 12 – Evolução da média de satisfação - UCABSS.....17
Gráfico 13– Evolução da média de satisfação - Site.....17
Gráfico 14 – SPMS – Média de satisfação detalhada.....17
Gráfico 15 – UCABSS – Média de satisfação detalhada.....18
Gráfico 16 – Site – Média de satisfação detalhada.....18

Capital Estatutário: 26.260.685,00 Euros - NIPC 509 540 716

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. | Av. da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa | Tel.: 211 545 600 | Fax: 211 545 649

1

SUMÁRIO EXECUTIVO

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[1], é da sua responsabilidade assegurar a gestão e a monitorização dos níveis de satisfação dos clientes internos e externos, bem como a promoção e implementação de atividades de melhoria contínua, cuja operacionalização se mede pela aplicação de questionários de avaliação da satisfação.

Assim, numa lógica de melhoria contínua face aos serviços prestados, **foram aplicados um total de 506 questionários de avaliação da satisfação aos clientes da Central de Compras da Saúde** (doravante CCS), **dos quais 211 destinados aos clientes da Unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais e 295 aos clientes da Unidade de Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde, com o objetivo de aferir a sua satisfação em relação ao desempenho e aos serviços disponibilizados por estas unidades orgânicas, no decurso do biénio 2021/2022.**

Importa referir que o ano de 2021 permaneceu, tal como em 2020, altamente condicionado pelo contexto pandémico provocado pelo vírus SARS-CoV-2, que redirecionou as prioridades na gestão dos serviços de saúde para novas áreas, sobretudo para a saúde digital e para a vacinação contra a Covid-19. De igual modo, assistiu-se a uma forte pressão nos serviços, com particular incidência nas áreas em análise, por força das exigências de combate à pandemia.

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

- Para a Unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais (UCBST):
  - Os serviços prestados pela SPMS;
  - Os serviços prestados pela UCBST;

[1] Homologado pelo SEAS em 08/09/2022, publicada https://www.spms.min-saude.pt/instrumentos-de-gestao

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

- Para a Unidade de Compras Agregadas de Bens e Serviços da Saúde (UCABSS):
  - Os serviços prestados pela SPMS;
  - Os serviços prestados pela UCABSS;
  - O site www.catalogo.min-saude.pt.

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.

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 considerações finais e, por último, a quarta parte destina-se à apresentação da proposta de plano de ação e melhoria contínua para cada uma das Unidades Orgânicas.

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. | Av. da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa | Tel.: 211 545 600 | Fax: 211 545 649

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 identificação do instrumento 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 as Unidades Orgânicas da CCS no sentido de definir e validar o conteúdo dos questionários.

Os modelos de questionário encontram-se disponíveis, para consulta, no Anexo I e II do presente relatório, para os clientes da UCBST e da UCABSS, respetivamente. Ambos 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 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 da preparação, planeamento e a 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 foram definidas as amostras, sendo compostas pela totalidade dos clientes da UCBST e da UCABSS.

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

O envio dos questionários aos clientes externos da UCBST (n=211) e da UCABSS (295), foi assegurado pela SPMS com a colaboração da Direção de Assessoria, 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 01 e 31 de março de 2023, período em que o questionário esteve disponível *online* para preenchimento.

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

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

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

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[2]	Respostas válidas	Taxa de resposta	Representatividade da amostra[3] *(margem de erro de 10%)*
Clientes UCBST	231	231	211	20	9,48%	Não
Clientes UCABSS	312	312	295	19	6,44%	Não

Tabela 1 – Caracterização do público-alvo

Relativamente aos clientes da UCBST, dos 231 questionários enviados, 211 foram efetivamente entregues, sendo este o universo considerado a partir do qual foi calculada a taxa de resposta. Quanto aos dados recolhidos, foram rececionadas um total de 20 respostas, todas contabilizadas como válidas. A taxa de resposta foi assim de 9%.

Quanto aos clientes da UCABSS, dos 312 emails enviados, 295 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 20 respostas, das quais foram contabilizadas 19 respostas válidas. A taxa de resposta aferida foi assim de 6%.

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 a tecer uma visão, ainda que meramente indicativa, da perceção 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.

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

[2] O número de questionários devidamente entregues foi calculado da seguinte forma: nº de questionários enviados – nº de *emails* devolvidos.

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

n= tamanho da amostra
N= população
E=margem de erro

3

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

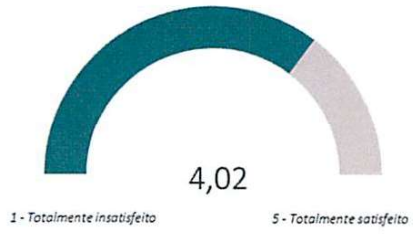
3.1. Unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais

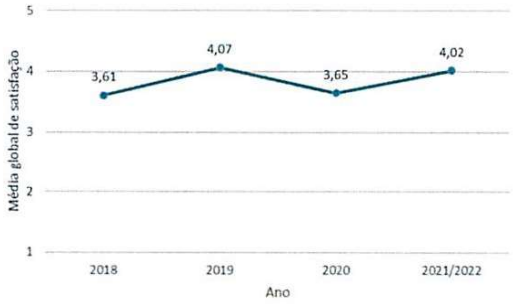
3.1.1 Análise quantitativa: síntese dos resultados

O questionário de avaliação de satisfação foi enviado a um grupo de destinatários previamente identificado pela UCBST que correspondem aos interlocutores com os quais esta Unidade Orgânica interagiu, no âmbito das suas atividades, no decurso do biénio 2021/2022.

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

Os clientes da UCBST apresentaram uma média de satisfação global de 4 (em 5 valores), encontrando-se este resultado no intervalo positivo da escala de satisfação (≥ 3 valores), mais especificamente no intervalo correspondente à etiqueta "muito satisfeito".



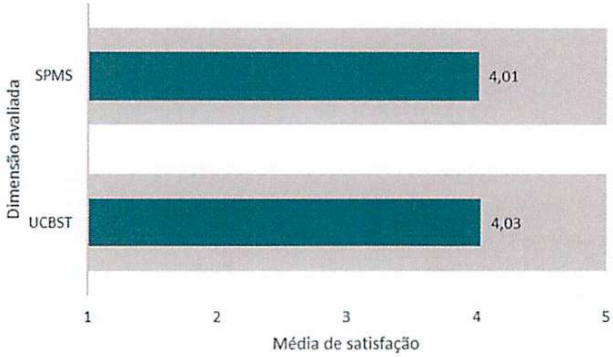


áfico 2 – Evolução da Média global de satisfação - UCBST

Como se pode observar pela análise do gráfico 2 que apresenta a evolução da média global de satisfação, desde 2018, esta permanece relativamente estável, situando-se entre 3.61 e 4.07. Importa referir que, comparativamente a 2020, o biénio 2021/2022 regista um aumento da média global de satisfação de cerca de 11%.

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

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



- A média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS foi de 4.01;
- A média de satisfação com os serviços prestados pela UCBST foi de 4.03.

Importa referir que ambas as médias de satisfação foram positivas correspondendo à etiqueta da escala "muito satisfeito".

Gráfico 3 – Média de satisfação por dimensão avaliada

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

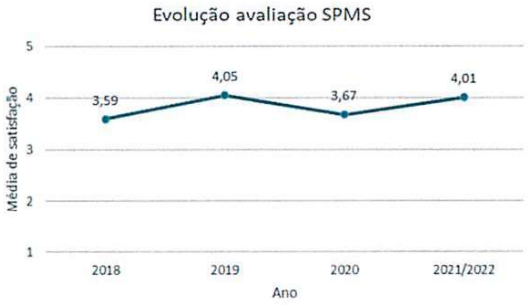


Gráfico 4 – Evolução da média de satisfação com a SPMS

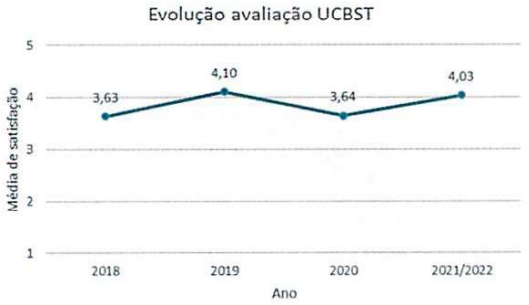


Gráfico 5– Evolução da média de satisfação com UCBST

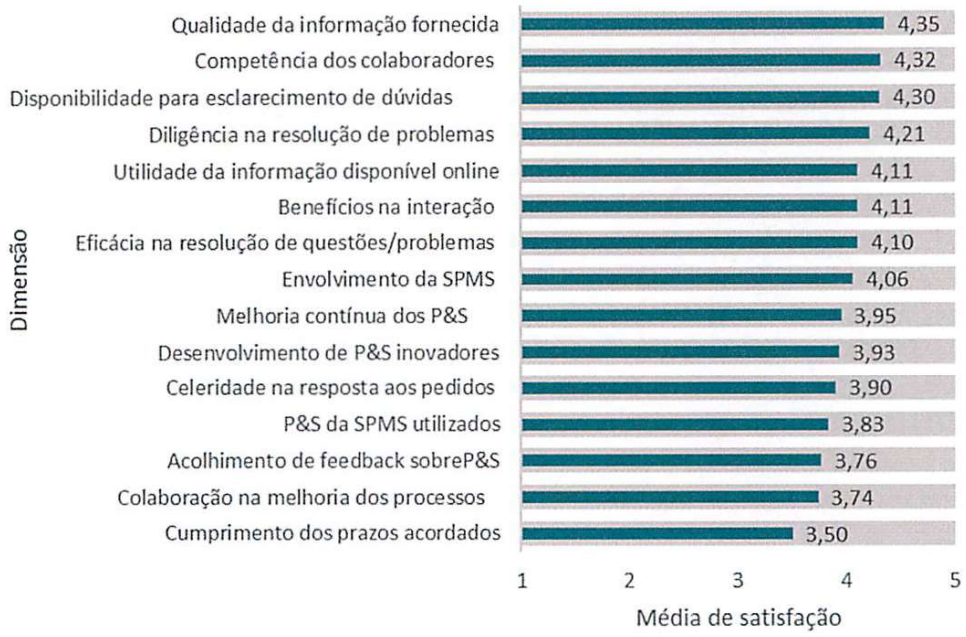
Como é possível concluir pela análise dos gráficos acima apresentados, verifica-se um aumento da média de satisfação em ambas as dimensões avaliadas, comparativamente ao ano de 2020. O aumento da média de satisfação com os serviços prestados pela SPMS foi de 9% e de 11% para os serviços prestados pela UCBST.

Em seguida, proceder-se-á a uma análise detalhada da satisfação de cada dimensão.

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

Avaliação da SPMS

Como é possível verificar pela análise do gráfico, a média de satisfação com a SPMS situa-se entre 3.50 e 4.35, numa escala de 5 valores, o que corresponde a uma avaliação positiva por parte dos inquiridos.



A qualidade da informação fornecido destacou-se como sendo a dimensão com média mais elevada (4.35), seguindo-se a competência dos colaboradores (4.32) e da disponibilidade para o esclarecimento de dúvidas e (4.30).

Inversamente, as dimensões que apresentaram uma média mais baixa foram, por ordem crescente, o cumprimento dos prazos acordados (3.50), a colaboração da SPMS na melhoria dos processos da entidade (3.74) e o acolhimento de feedback sobre os produtos e serviços (3.76).

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

Avaliação da UCBST

No âmbito da avaliação da UCBST, a média de satisfação oscila entre 3.42 e 4.35.

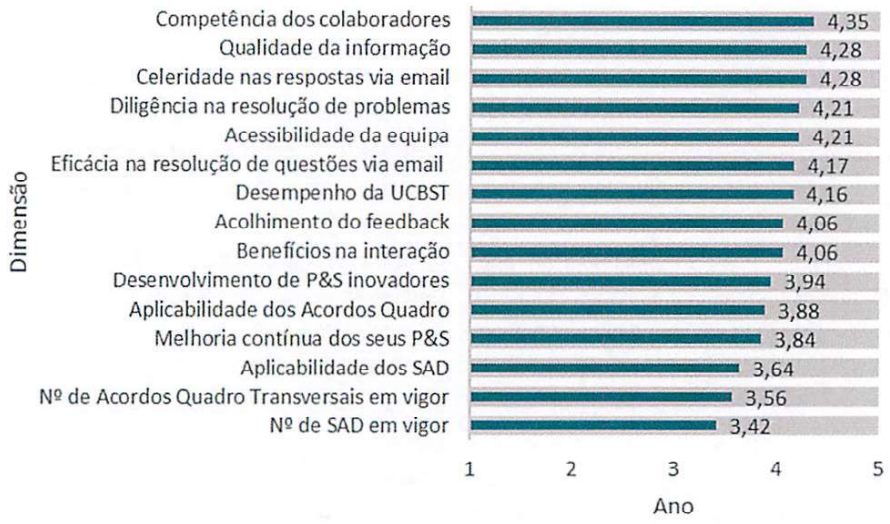


Gráfico 7 – Média de satisfação com a UCBST por dimensão

A competência dos colaboradores registou a média de satisfação mais elevada (4.35), seguida da qualidade da informação fornecida e da celeridade nas respostas via *email*, ambas com uma média de 4.28.

O número de Sistemas de Aquisição Dinâmico (SAD) em vigor foi a dimensão que apresentou a média de satisfação mais baixa (3.42), seguindo-se o número de Acordos Quadro Transversais em vigor (3.56) e a aplicabilidade dos Sistemas de Aquisição Dinâmicos (3.64).

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

3.1.2 Análise qualitativa: síntese dos resultados

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

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 quatro categorias: (1) Procedimentos; (2) Catálogo; (3) Reconhecimento do trabalho desenvolvido e; (4) Contratos.

No total foram rececionados 14 comentários, dos quais 5 foram considerados inválidos. Desta forma foram analisados 9 comentários. As respostas dos inquiridos foram estruturadas conforme descrito na figura 2.

Figura 2 – Comentários relativos à UCABST

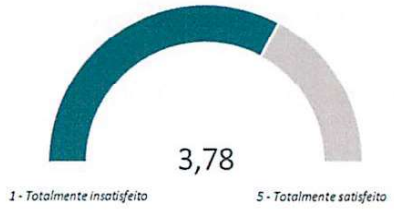
Como é possível verificar pela análise da figura 2, os comentários foram bastante positivos, tendo-se registado 4 enumerações relativas ao reconhecimento do trabalho desenvolvido. Os comentários relativos aos procedimentos (n=2) incidiram no prazo de conclusão dos mesmos.

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

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

3.2.1 Análise quantitativa: síntese dos resultados

O questionário de avaliação de satisfação foi enviado a um grupo de destinatários previamente identificado pela UCABSS que correspondem aos interlocutores com os quais esta Unidade Orgânica interagiu, no âmbito das suas atividades, no decurso do biénio 2021/2022.



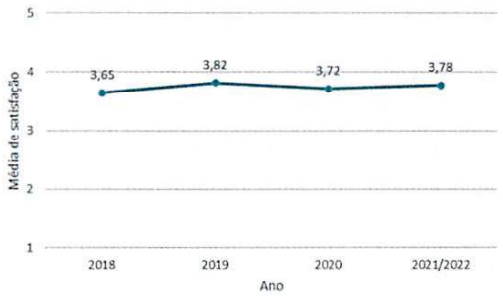


Gráfico 8 – Evolução da média Global de Satisfação – UCABSS

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

A média global de satisfação com a UCABSS foi de 3.76, numa escala de 1 a 5 valores, situando-se no intervalo correspondente à etiqueta "satisfeito".

Tal como se pode analisar pela leitura do gráfico 9, a média global de satisfação permaneceu estável ao longo do tempo situando-se entre 3.65 (em 2018) e 3.82 (em 2019), revelando um nível de satisfação positivo dos inquiridos.

Quanto à 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, os resultados indicam que:

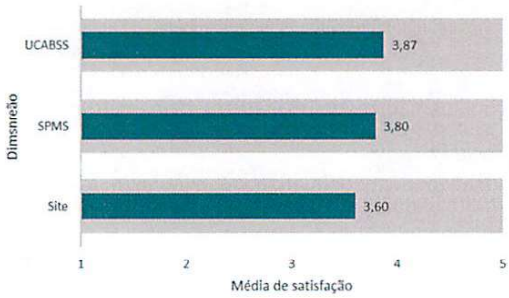
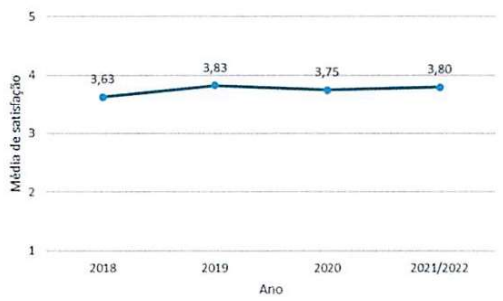


Gráfico 10 – Média de satisfação por dimensão - UCABSS

Todas as dimensões apresentaram uma média de satisfação positiva, sendo que a avaliação da UCABSS registou a média mais elevada de 3.9, seguindo-se a avaliação da SPMS cuja média foi de 3.8 e, por fim, o site www.catalogo.min-saude.pt que apresentou uma média de 3.6.

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

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



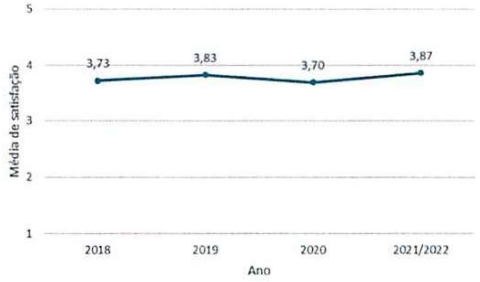


Gráfico 12 – Evolução da média de satisfação - UCABSS

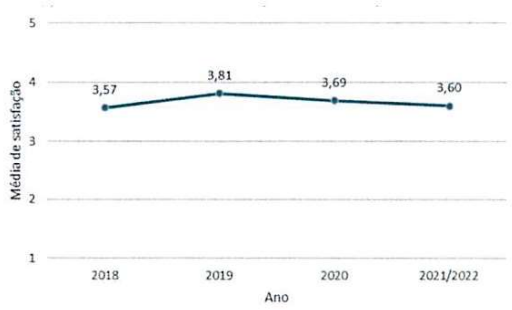


Gráfico 13– Evolução da média de satisfação - Site

A evolução da média de satisfação não apresenta oscilações significativas, em nenhuma das dimensões alvo de avaliação.

Comparativamente ao ano 2020, observou-se um ligeiro aumento da média de satisfação no que concerne à avaliação da SPMS e da UCABSS. O Site registou uma ligeira redução da média de satisfação.

Em seguida, será apresentada uma análise detalhada da média de satisfação de cada dimensão avaliada.

Avaliação da SPMS

Como é possível verificar pela análise do gráfico, de forma geral, o grau de satisfação com os serviços prestados pela SPMS, situou-se entre 3.4 e 4.1.

Gráfico 14 – SPMS – Média de satisfação detalhada

A diligência na resolução de problemas, os benefícios advindos da interação da SPMS com o Organismo de Saúde e a competência dos colaboradores foram as dimensões que mais se destacaram, registando uma média de cerca de 4.1, correspondendo este resultado à etiqueta da escala "muito satisfeito".

Inversamente, as dimensões com menor média de satisfação foram, por ordem crescente, o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores, o cumprimento dos prazos acordados e a

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

colaboração da SPMS na melhoria dos processos da organização, com uma média de cerca de 3.4, o que corresponde ao intervalo da escala "satisfeito".

Avaliação da UCABSS

Relativamente à avaliação da UCABSS, os resultados indicam um nível de satisfação positivo, situando-se a média entre 3.5 e 4.4.

Gráfico 15 – UCABSS – Média de satisfação detalhada

Mais especificamente, as dimensões que registaram as médias mais elevadas foram a competência dos colaboradores (4.4), a acessibilidade e a diligência dos colaboradores na resolução de problemas (ambas com 4.2).

A aplicabilidade dos Acordos Quadro e o desenvolvimento de Produtos e Serviços inovadores foram as dimensões que apresentaram a menor média de satisfação (3.5), seguindo-se o número de acordos quadro da saúde em vigor (3.7).

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

Quanto à avaliação do site, verifica-se que esta dimensão recolheu o menor grau de satisfação, situando-se a média entre 2.9 e 3.9.

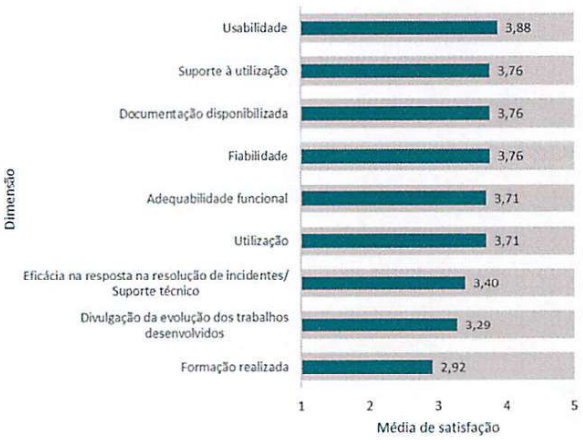


Gráfico 16 – Site – Média de satisfação detalhada

Os dados apresentados no gráfico 16 demonstram que a usabilidade foi a dimensão que mais se destacou com uma média de 3.9, seguindo-se o suporte à utilização, a documentação disponibilizada e a fiabilidade, com uma média de 3.8.

Inversamente, a formação realizada (2.9), a divulgação da evolução dos trabalhos desenvolvidos (3.3) e a eficácia da resposta na resolução de incidentes/suporte técnico (3.4) recolheram o menor grau de satisfação.

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

3.2.2. Análise qualitativa

Relativamente aos comentários formulados nos campos de resposta aberta, foram rececionados, no total, 37 comentários. Destes, 9 foram considerados inválidos. Desta forma, foram analisadas, no total, 28 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 quatro categorias: (1) Processos de aquisição centralizada; (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.

Figura 3 – Comentários relativos à categoria "Processos de aquisição centralizados"

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

Como é possível verificar através da análise da figura 3, a maioria das enumerações relativas à categoria **"Processos de aquisição centralizados"** incidiu sobre os prazos (n=4) apontando para a necessidade de melhorar os prazos ligados aos procedimentos.

A necessidade de rever os critérios de adjudicação surgiu em 2 enumerações, tendo sido sugerida uma maior consideração por aspetos ligados à qualidade, para além do preço.

A sugestão de alargar os bens foi mencionada por dois inquiridos. Foram ainda mencionados 2 comentários relacionadas com a transparência/articulação interinstituição nomeadamente com a publicação de cronogramas de procedimentos e respetivos responsáveis e com a necessidade de avisar atempadamente a instituição em caso de atrasos nos procedimentos.

A categoria **"Catálogo"** registou um total de 6 enumerações. A maioria dos comentários referiu-se ao conteúdo do catálogo (3 enumerações), seguindo-se os critérios de pesquisa (2 enumerações) e a interoperabilidade (1 enumeração.

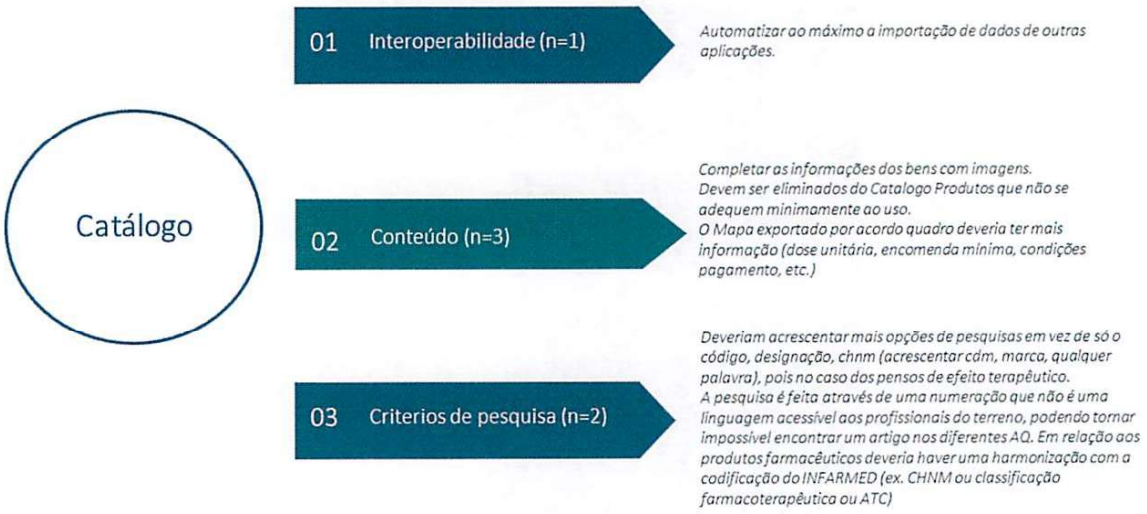


Figura 4 – Comentários relativos à categoria "Catálogo"

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

Quanto à categoria **"Reconhecimento do trabalho"**, a maioria dos comentários incidiu sobre a subcategoria relativa à qualidade do trabalho (6 enumerações), seguindo-se a qualidade dos profissionais (5 enumerações) e a melhoria dos prazos com uma enumeração.

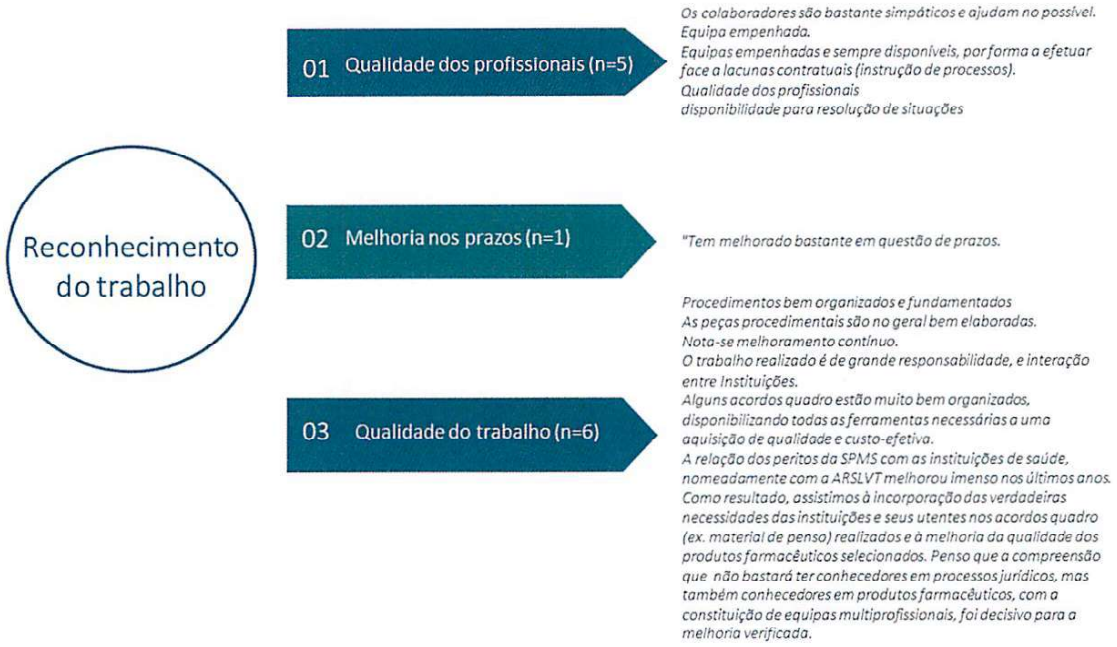


Figura 5 – Comentários relativos à categoria "Reconhecimento do trabalho"

A categoria "Outra" registou um total de 3 enumerações.

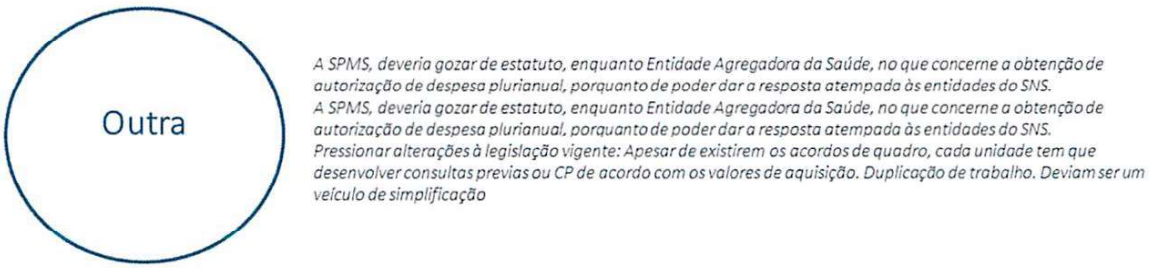


Figura 6 – Comentários relativos à categoria "Outra"

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

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 Central de Compras da Saúde, designadamente da UCBST e da UCABSS. 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, foi estruturado um quadro que resume as principais pistas de melhoria a considerar na definição do plano de ação, conforme ilustrado na figura *infra*.

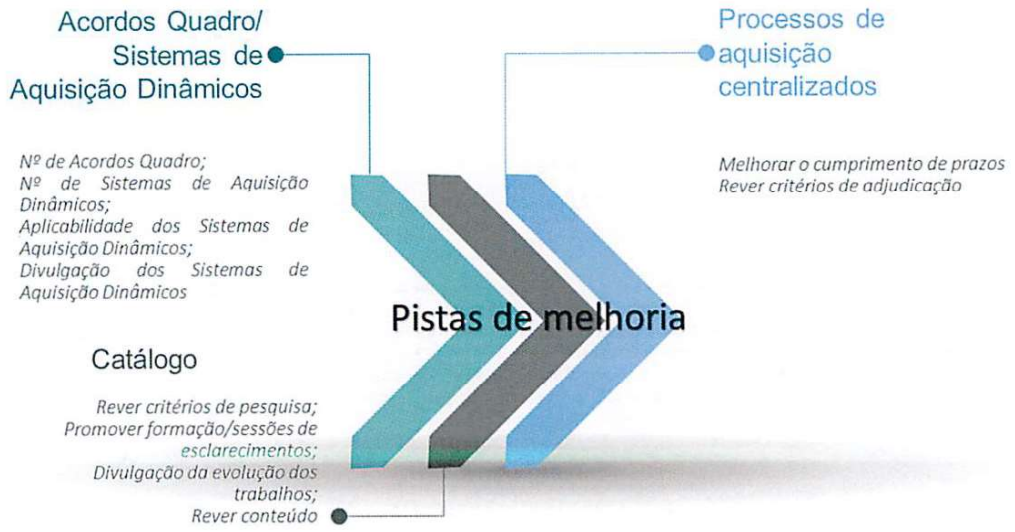


Figura 7 – Pistas de melhoria para a elaboração de um plano de ação

Como é possível verificar pela análise da figura 7, as pistas de melhoria incidem em 3 áreas de intervenção, nomeadamente, os Acordos Quadro/Serviços de Aquisição Dinâmicos, os processos de aquisição centralizados e o catálogo.

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

5

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório demonstra que as médias globais de satisfação apuradas, numa escala de 1 a 5, foram de 4.02 para os clientes da UCBST e de 3.76 para os clientes da UCABSS. Apesar da impossibilidade de generalizar as conclusões ao universo dos clientes da CCS, estes resultados traduzem um grau de satisfação bastante positivo, situando-se no intervalo "muito satisfeito" para a UCBST e no intervalo "satisfeito" para a UCABSS.

Perante os resultados da análise detalhada dos questionários de satisfação aplicados aos clientes da CCS, é fundamental proceder à divulgação do presente relatório junto dos dirigentes desta Direção, de forma a elaborar um plano de melhoria com o objetivo de promover um melhor alinhamento entre os produtos e serviços prestados e as necessidades e expectativas dos seus clientes. Por outro lado, é fundamental proceder à divulgação pública destes resultados de forma a apresentar aos inquiridos o *feedback* do processo de avaliação de satisfação.

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

- Melhorar os Acordos Quadro e Sistemas de Aquisição Dinâmicos em termos de número, aplicabilidade e divulgação;
- Melhorar o catálogo no que se refere aos critérios de pesquisa, à divulgação da evolução dos trabalhos, ao conteúdo, bem como promover iniciativas de formação/sessões de esclarecimentos.
- Melhorar os processos de aquisição centralizados através de uma melhor gestão do cumprimento de prazos e consideração de critérios de qualidade nos processos de adjudicação.

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. | Av. da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa | Tel.: 211 545 600 | Fax: 211 545 649

ANEXOS

Anexo I - Questionário de Avaliação da Satisfação UCBST | 2021/2022

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 **biénio 2021/2022.**

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

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. | Av. da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa | Tel.: 211 545 600 | Fax: 211 545 649

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 *online*						
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 insatisfações** que considere oportuno efetuar sobre os **serviços prestados pela SPMS**.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Sugestões de melhoria:	Resposta não obrigatória
Insatisfações:	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	NS/NR/NA
Desempenho da UCBST						
Benefícios na interação com a UCBST						
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						

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. | Av. da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa | Tel.: 211 545 600 | Fax: 211 545 649

Questão	Grau de Satisfação					
	1	2	3	4	5	NS/NR/NA
Diligência dos colaboradores na resolução de problemas						
Acolhimento do feedback (sugestões, insatisfações, 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 insatisfações** 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

Insatisfações:	Resposta não obrigatória

Elogios	Resposta não obrigatória

Obrigado pela sua participação e contributo!

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. | Av. da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa | Tel.: 211 545 600 | Fax: 211 545 649

Anexo II - Questionário de Avaliação da Satisfação UCABSS | 2021/2022

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 **biénio 2021/2022.**

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

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 *online*						
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						

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. | Av. da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa | Tel.: 211 545 600 | Fax: 211 545 649

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Sugestões de melhoria:	Resposta não obrigatória
Insatisfações:	Resposta não obrigatória
Elogios	Resposta não obrigatória

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

2.1. 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, insatisfações, etc.)						
Melhoria contínua dos seus produtos/serviços						
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 insatisfações** 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
Insatisfações:	Resposta não obrigatória
Elogios	Resposta não obrigatória

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. | Av. da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa | Tel.: 211 545 600 | Fax: 211 545 649

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						

3.2. Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou insatisfações** 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
Insatisfações:	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!

Capital Estatutário: 26.260.689,00 Euros - NIPC 509 540 716

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. | Av. da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa | Tel.: 211 545 600 | Fax: 211 545 649