

Agosto
26.7.2023

Sandra Cavaca

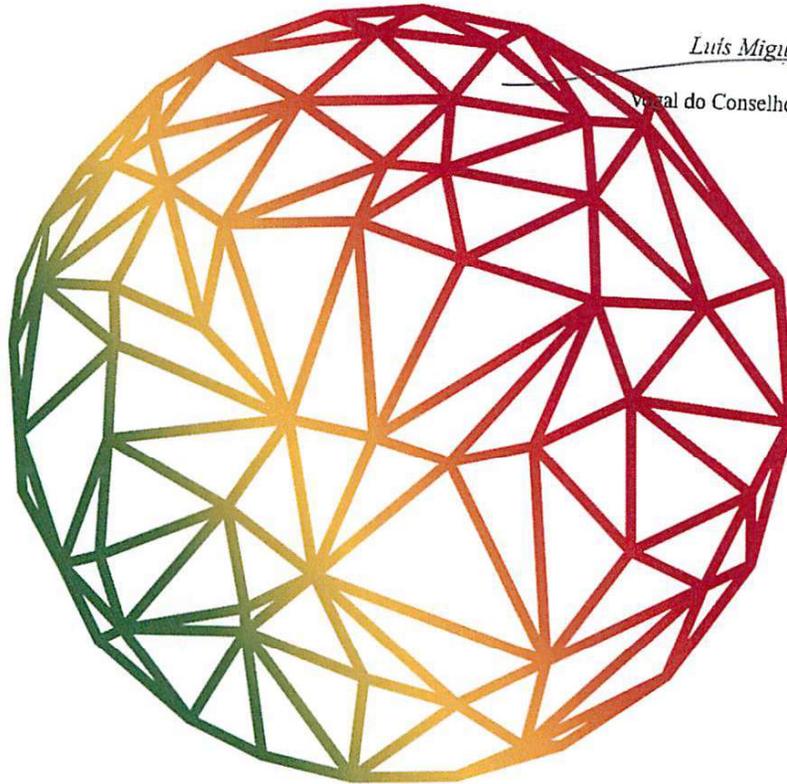
Presidente do Conselho de Administração

Nuno Costa

Vogal do Conselho de Administração

Luís Miguel Ferreira

Vogal do Conselho de Administração



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO
DOS CLIENTES EXTERNOS DO
CENTRO NACIONAL DE TELESSAÚDE | 2021/2022
SÍNTESE DOS RESULTADOS

MAIS PARTILHA, MELHOR SAÚDE



SPMS_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Avaliação da Satisfação dos Clientes Externos do Centro Nacional de Telessaúde | 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 | |



GLOSSÁRIO DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

| | |
|------|---|
| ARS | Administração Regional de Saúde |
| CNTS | Centro Nacional de Telessaúde |
| DPDO | Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional |
| MS | Ministério da Saúde |
| P&S | Produtos e Serviços |
| SI | Sistema de Informação |
| SIS | Sistema de Informação na Saúde |
| SNS | Serviço Nacional de Saúde |
| TIC | Tecnologias de Informação e de Comunicação |



CONTEÚDOS

| | |
|--|----|
| SUMÁRIO EXECUTIVO | 6 |
| PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS..... | 8 |
| 2.1. Caracterização do público-alvo | 10 |
| APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS..... | 11 |
| 3.1. ANÁLISE QUANTITATIVA: SÍNTESE DOS RESULTADOS | 11 |
| 3.2. ANÁLISE QUALITATIVA: SÍNTESE DOS RESULTADOS..... | 16 |
| PISTAS DE MELHORIA CONTÍNUA..... | 21 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 23 |
| ANEXOS..... | 24 |
| Anexo I - Questionário de Avaliação da Satisfação CNTS 2021/2022 | 24 |

ÍNDICE DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 2 – Caracterização do público-alvo | 10 |
|---|----|

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Cronograma de atividades | 9 |
| Figura 2 – Sugestões de novos serviços – Balcões SNS 24 | 19 |
| Figura 3 – Pistas de melhoria para a elaboração de um plano de ação..... | 21 |

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 avaliada..... | 12 |
| Gráfico 4 – Evolução da média de satisfação com a SPMS | 12 |
| Gráfico 5 – Evolução da média de satisfação com o CNTS..... | 12 |
| Gráfico 6 – Evolução da média de satisfação com a Teleconsulta por RSE - Live | 12 |
| Gráfico 7 – Evolução da média de satisfação com os Balcões SNS 24 | 12 |
| Gráfico 8 – Evolução da média de satisfação com os recursos disponibilizados pelo CNTS | 13 |
| Gráfico 9 – Evolução da satisfação com o site do CNTS..... | 13 |
| Gráfico 10 – Evolução da satisfação com o Centro de Suporte Service Desk..... | 13 |
| Gráfico 11- Média de satisfação com a SPMS por dimensão..... | 13 |
| Gráfico 12 - Média de satisfação com o CNTS por dimensão | 14 |
| Gráfico 13 – Média de satisfação da teleconsulta em tempo real por dimensão..... | 14 |
| Gráfico 14 – Média de satisfação com os Balcões SNS 24 por dimensão | 15 |
| Gráfico 15 – Média de satisfação com a telemonitorização por dimensão | 15 |



| | |
|---|----|
| Gráfico 16 – Média de satisfação com os recursos disponibilizados pelo CNTS | 15 |
| Gráfico 17 – Média de satisfação com o Centro de Suporte Service Desk por dimensão..... | 16 |
| Gráfico 18 – Média de satisfação com o site do CNTS por dimensão..... | 16 |
| Gráfico 19 – Agregação dos comentários por categoria – SPMS e CNTS..... | 17 |
| Gráfico 20 – Agregação dos comentários por categoria - SIS | 19 |



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 Interno¹, 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 806 questionários de avaliação da satisfação aos clientes do Centro Nacional de Telessaúde (doravante CNTS), com o objetivo de aferir a sua satisfação em relação ao desempenho e aos serviços disponibilizados nas várias iniciativas de telessaúde, 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:

- 1) Os serviços prestados pela SPMS;
- 2) Sistemas de informação em saúde e aplicações, designadamente:
 - a. A teleconsulta em tempo real pela RSE Live;
 - b. Os balcões SNS 24;
 - c. A telemonitorização;
 - d. Os recursos disponibilizados para apoio à implementação de iniciativas de telessaúde;
 - e. O Centro de Suporte (ServiceDesk)
- 3) Os serviços prestados pelo CNTS;

¹ Homologado pelo SEAS em 08/09/2022, publicado <https://www.spms.min-saude.pt/instrumentos-de-gestao>



4) O *site* do CNTS.

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 pelo CNTS, em particular;
- 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 pistas 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. A terceira parte apresenta as pistas de melhoria contínua, em alinhamento com os resultados da análise dos questionários e, por último, a quarta parte destina-se às considerações finais.



PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

A avaliação da satisfação dos clientes externos do CNTS 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 o CNTS 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 3 questões de resposta fechada e obrigatória (quantitativa) e por questões de resposta aberta e facultativa, para formulação de sugestões de melhoria, elogios e/ou reclamações, no sentido de complementar a avaliação quantitativa.

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

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 foi definida a amostra sendo a mesma composta pelo universo dos clientes do CNTS.

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

O envio dos questionários aos clientes externos do CNTS (806 no total), 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.

Terminado o prazo de resposta, seguiu-se a fase de **tratamento e sistematização dos resultados**. Nesta fase, foi efetuada uma análise ao universo de inquiridos, apurada a taxa de resposta, com identificação

dos inquéritos válidos, verificada a representatividade da amostra recolhida e analisadas as respostas quantitativas bem como qualitativas, através de uma análise de conteúdo.

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

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



Figura 1 – Cronograma de atividades



2.1. Caracterização do público-alvo

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

| Público-alvo | Universo da população | Nº de questionários enviados | Nº de questionários entregues ² | Respostas válidas | Taxa de resposta | Representatividade da amostra ³ (margem de erro de 10%) |
|--------------|-----------------------|------------------------------|--|-------------------|------------------|---|
| Cientes CNTS | 838 | 838 | 806 | 80 | 8,93 % | Não |

Tabela 1 – Caracterização do público-alvo

Como é possível observar pela análise da tabela supramencionada, dos 838 *emails* enviados aos clientes externos do CNTS, 806 foram efetivamente rececionados, sendo este o universo considerado a partir do qual foi calculada a taxa de resposta. Quanto aos dados recolhidos, foram rececionadas um total de 84 respostas, das quais foram contabilizadas 80 respostas válidas. Desta forma, calculou-se a taxa de resposta que correspondeu a 9.93%.

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 do CNTS.

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 SPMS e pelo CNTS. 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 destes clientes.

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: $n = \frac{N \cdot \left(\frac{1}{E^2}\right)}{N + \left(\frac{1}{E^2}\right)}$ em que:

n = tamanho da amostra

N = população

E = margem de erro



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 pelo CNTS que correspondem aos interlocutores com os quais esta Direção interagiu, no âmbito das atividades de Telessaúde, no decurso do biénio 2021/2022.

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

Os clientes do CNTS apresentaram uma média de satisfação global de 3.4 (em 5 valores), encontrando-se este resultado no intervalo positivo da escala de satisfação (≥ 3 valores) e que corresponde à etiqueta “satisfeito”.

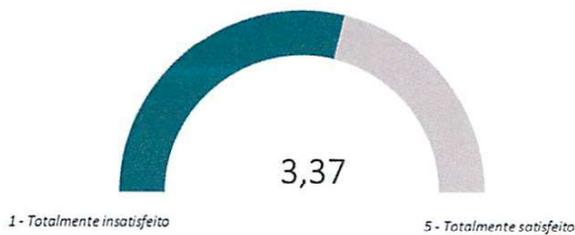


Gráfico 1 – Média global de satisfação

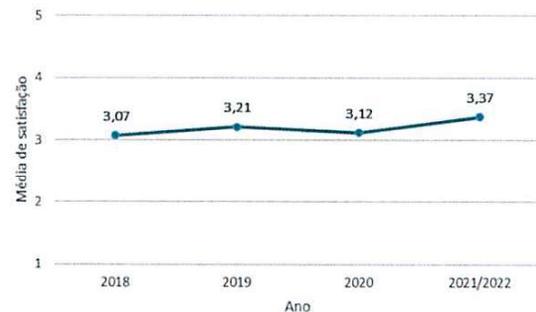


Gráfico 2 – Evolução da média global de satisfação

Como se pode observar pela análise do gráfico 2 que apresenta a evolução da média global de satisfação desde 2018, a mesma permanece estável, situando-se entre 3.07 e 3.37. Importa referir que o biénio 2021/2022 apresentou a média global de satisfação mais elevada dos últimos anos, (3.37 em 5 valores) registando um aumento de 8% em comparação ao ano 2020.

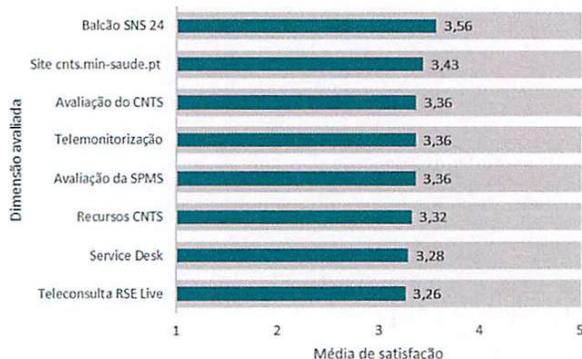


Gráfico 3 – Média de satisfação por dimensão avaliada

O gráfico 3 demonstra que todas as dimensões avaliadas obtiveram uma apreciação positiva por parte dos clientes externos do CNTS (média ≥ 3), situando-se entre 3.26 e 3.56, numa escala de 5 valores.

O Balcão SNS 24 registou a média mais elevada de satisfação (3.56), seguindo-se o site do CNTS (3.43). A avaliação do CNTS, a Telemonitorização e os serviços prestados pela SPMS registaram uma média de satisfação de 3.36.

A Teleconsulta pela RSE – Live, o Service Desk e os recursos disponibilizados pelo CNTS na implementação de iniciativas de telessaúde foram as dimensões com uma média de satisfação mais baixa (3.26, 3.28 e 3.32, respetivamente).

Os gráficos seguintes apresentam a evolução, nos últimos anos, da média de satisfação relativamente a cada dimensão avaliada. Importa referir que a Telemonitorização não apresenta uma análise evolutiva do grau de satisfação na medida em que o biénio 2021/2022 marcou o início da avaliação desta dimensão.

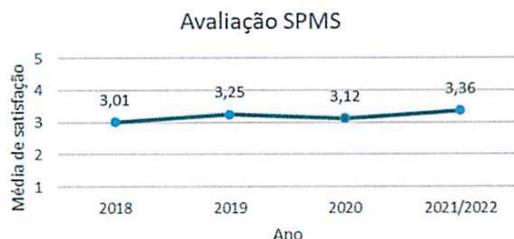


Gráfico 4 – Evolução da média de satisfação com a SPMS



Gráfico 5 – Evolução da média de satisfação com o CNTS

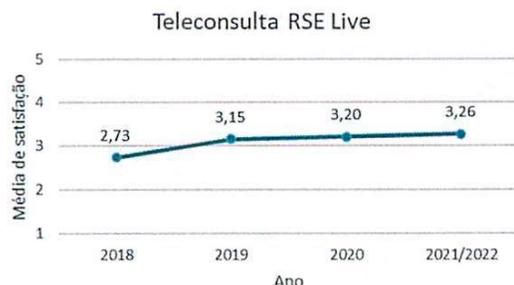


Gráfico 6 – Evolução da média de satisfação com a Teleconsulta por RSE - Live

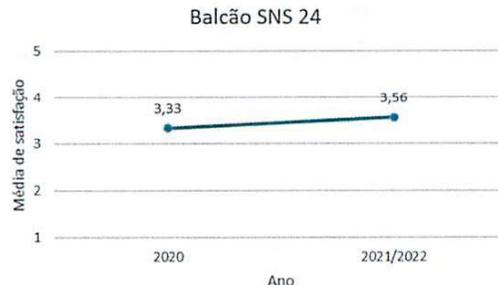


Gráfico 7 – Evolução da média de satisfação com os Balcões SNS 24



Gráfico 8 – Evolução da média de satisfação com os recursos disponibilizados pelo CNTS



Gráfico 9 – Evolução da satisfação com o site do CNTS

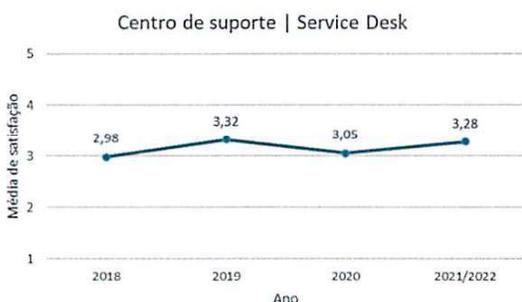


Gráfico 10 – Evolução da satisfação com o Centro de Suporte | Service Desk

Como é possível concluir pela análise dos gráficos acima apresentados, verificou-se um aumento da média de satisfação em todas as dimensões avaliadas, comparativamente ao ano de 2020. O aumento mais significativo (14%) registou-se a nível da satisfação com o CNTS, seguindo-se a satisfação com o site do CNTS (10%). A satisfação com a SPMS registou um aumento de 8%, comparativamente a 2020.

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

Avaliação da SPMS



Gráfico 11- Média de satisfação com a SPMS por dimensão

Como é possível verificar pela análise do gráfico, a média de satisfação com a SPMS situa-se entre 3.21 e 3.71, numa escala de 5 valores.

A competência dos colaboradores que lidam com os Produtos e Serviços destacou-se como sendo a mais elevada (3.71), seguindo-se a disponibilidade para o esclarecimento de dúvidas (3.52) e da utilidade da informação disponibilizada online (3.51).



Inversamente, as dimensões que apresentaram uma média mais baixa foram, por ordem crescente, a eficácia na resolução de questões/problemas (3.21), a colaboração da SPMS na melhoria dos processos da organização e o envolvimento com o organismo de saúde (ambas com uma média de 3.23).

Avaliação do CNTS

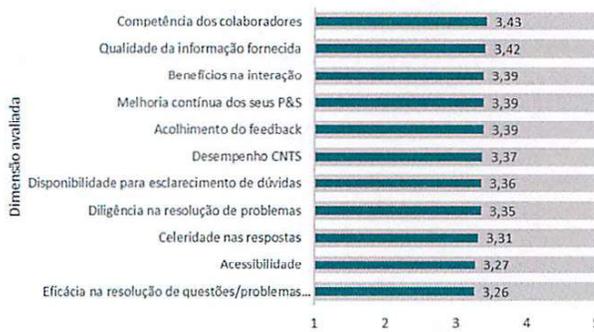


Gráfico 12 - Média de satisfação com o CNTS por dimensão

No âmbito da avaliação do CNTS, verifica-se que as médias aferidas oscilaram entre 3.26 e 3.43, revelando, desta forma, um grau positivo de satisfação.

A competência dos colaboradores registou a média de satisfação mais elevada (3.43), seguida da qualidade da informação fornecida (3.42). Os benefícios na interação com o CNTS, a melhoria contínua dos seus produtos e serviços e o acolhimento do feedback sobre os produtos e serviços registaram uma média de 3.39.

A eficácia na resolução de problemas/questões via *email* foi a dimensão com menor média de satisfação (3.26), seguindo-se a acessibilidade da equipa do CNTS (3.27) e a celeridade nas respostas (3.31).

Avaliação dos Sistemas de Informação em Saúde e Aplicações

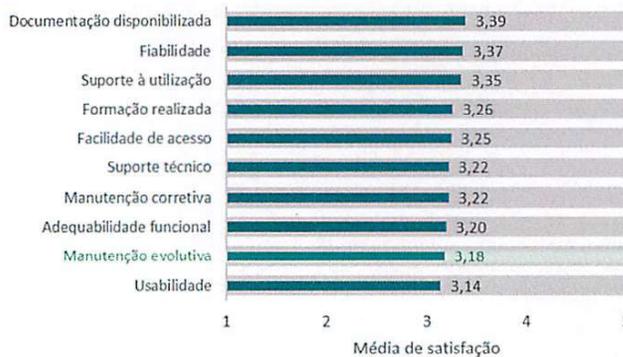


Gráfico 13 – Média de satisfação da teleconsulta em tempo real (RSE Live) por dimensão

Relativamente à satisfação com a teleconsulta em tempo real pela RSE Live, a documentação disponibilizada foi a dimensão que mais se destacou, apresentando uma média de 3.39, seguindo-se a fiabilidade (3.37) e o suporte prestado à utilização (3.35). A usabilidade, a manutenção evolutiva e a adequabilidade funcional foram as dimensões que revelaram uma média de satisfação mais baixa (3.14, 3.18 e 3.20, respetivamente).

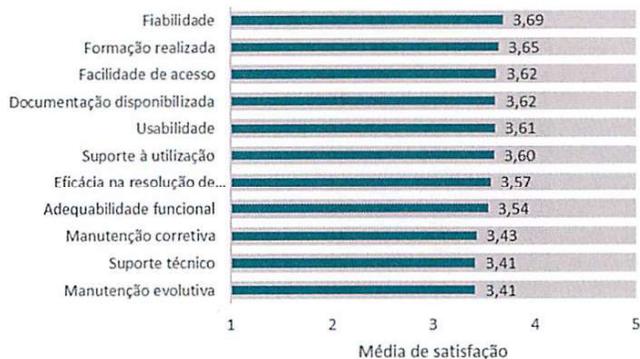


Gráfico 14 – Média de satisfação com os Balcões SNS 24 por dimensão

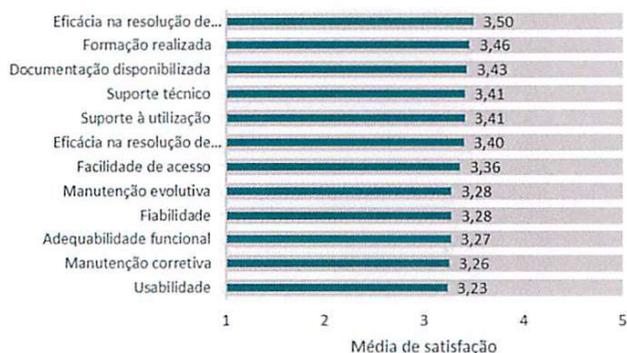


Gráfico 15 – Média de satisfação com a telemonitorização por dimensão

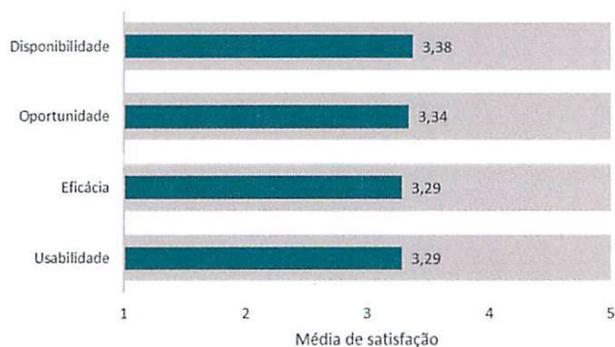


Gráfico 16 – Média de satisfação com os recursos disponibilizados pelo CNTS

No que concerne à avaliação dos Balcões SNS 24, as dimensões que registaram as médias mais elevadas foram, por ordem decrescente, a fiabilidade (3.69), a formação realizada (3.65), a facilidade de acesso e a documentação disponibilizada (ambas com 3.62).

Por outro lado, a manutenção evolutiva (3.41), o suporte técnico (3.41) e a manutenção corretiva (3.43) apresentaram-se como as dimensões com menor média de satisfação.

Relativamente à telemonitorização, destacam-se a eficácia na resolução de problemas/questões através do *email*, a formação realizada e a documentação disponibilizada enquanto dimensões que registaram as médias de satisfação mais elevadas (3.50, 3.46 e 3.43, respetivamente).

A usabilidade, a manutenção corretiva e a adequabilidade funcional revelaram as médias mais baixas (3.23, 3.26 e 3.27).

No que respeita aos recursos disponibilizados pelo CNTS para apoio à implementação de iniciativas de Telessáude, todas as dimensões avaliadas revelaram uma satisfação positiva, sendo que as médias aferidas oscilaram entre 3.38 e 3.29, mais especificamente:

- A disponibilidade apresentou uma média de 3.38;
- A oportunidade registou uma média de satisfação de 3.34;
- A eficácia contabilizou uma média de 3.29;
- A usabilidade foi a dimensão com menor média de satisfação, registando um *score* de 3.29.



Gráfico 17 – Média de satisfação com o Centro de Suporte | Service Desk por dimensão

Considerando o Centro de Suporte | Service Desk, e conforme ilustrado no gráfico 17, a acessibilidade registou a média de satisfação mais elevada (3.41), seguindo-se a rapidez de abertura e registo dos pedidos (3.38) e o atendimento por *email* (3.34).

Inversamente, o acompanhamento do estado dos pedidos foi a dimensão com a média de satisfação mais baixa (3.14), seguindo-se o atendimento telefónico (3.22) e a qualidade do esclarecimento prestado (3.25)

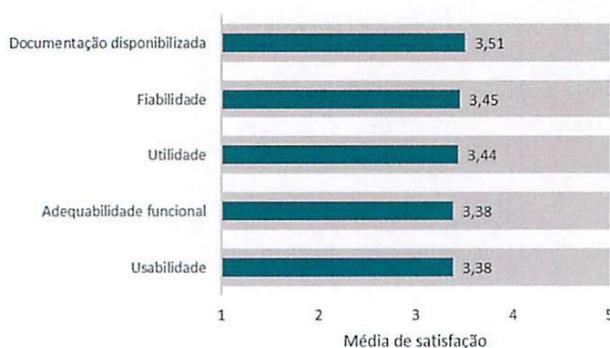


Gráfico 18 – Média de satisfação com o site do CNTS por dimensão

Quanto à avaliação do site do CNTS www.cnts.min-saude.pt, a documentação disponibilizada (3.51) foi a dimensão que apresentou a média mais elevada, seguindo-se a fiabilidade (3.45) e a utilidade (3.44).

A adequabilidade funcional e a usabilidade foram as dimensões que contabilizaram a média de satisfação mais baixa, ambas com 3.38.

3.2. Análise qualitativa: síntese dos resultados

Para além das questões de resposta fechada, de carácter quantitativo, o questionário de avaliação de satisfação aplicado aos clientes do CNTS incluiu também questões de resposta aberta, de carácter 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.



Comentários acerca dos serviços prestados pela SPMS e CNTS

No total, foram registados 112 comentários relativos aos serviços prestados pela SPMS e pelo CNTS. Desses, 21 foram considerados inválidos por não se adequarem ao propósito da avaliação.

As categorias de análise assim como o número de enumerações associadas encontram-se espelhadas no gráfico *infra*:



Gráfico 19 – Agregação dos comentários por categoria – SPMS e CNTS

Como é possível verificar, o reconhecimento do trabalho desenvolvido apresentou-se como a categoria mais enumerada (n=18), seguindo-se o cumprimento de prazos e melhoria dos tempos de resposta (n=13) e da auscultação das necessidades/proximidade (n=10). A aplicabilidade das soluções registou 9 comentários. A melhoria das funcionalidades recolheu um total de 6 enumerações. Os constrangimentos relativos aos meios técnicos/equipamentos bem como à organização interna registaram 5 comentários. A necessidade de formação e a informação disponibilizada recolheram 4 enumerações e a interoperabilidade entre as aplicações, 2 comentários.

De modo a proporcionar um melhor enquadramento destas categorias, apresentam-se de seguida alguns exemplos de comentários formulados pelos inquiridos, para cada uma das categorias mencionadas anteriormente.

- Reconhecimento do trabalho desenvolvido:
 - *Tentativa de inovação constante.*
 - *Profissionais competentes e disponibilidade.*
 - *Excelência na informação prestada.*
- Prazos/tempo de resposta:
 - *Demora dos serviços*
 - *Mais celeridade nas respostas aos tickets.*
 - *Nem sempre as respostas vêm atempadamente.*
- Auscultação das necessidades/proximidade:
 - *Envolvimento com os profissionais dos ACeS para dessa forma conhecer as dificuldades.*
 - *Envolvimento real dos profissionais de saúde.*
 - *Falar com quem está no terreno e perceber as suas necessidades.*
- Aplicabilidade:
 - *Que as soluções encontradas fossem de fato utilizadas pelos serviços de saúde.*
 - *A plataforma criada por muito boa que seja, não dá resposta nenhuma porque esta na mão dos centros de saúde usar as suas funcionalidades.*
 - *Pouca ou nenhuma disponibilidade por parte dos funcionários do Centro Saúde.*
- Resolução de problemas:



- *Aumentar a resolutividade dos problemas.*
- *Relativamente ao programa balcão SNS 24 dos SPMS, aguardamos desde 2021 restante logística para dar continuidade ao projeto.*
- *Terms a teleconsulta a funcionar.*
- **Funcionalidades:**
 - *Dificuldade em integrar sugestões nas plataformas*
 - *Colocação dos medicamentos para receita de medicação crónica e agendas dos médicos para marcação de consulta e acesso aos exames realizados em unidades hospitalares;*
 - *Ao ser solicitada para pedido de receituário de utente, as suas informações não estão atualizadas, ou seja, a medicação que têm na página já não está atualizada e assim sendo as receitas não podem ser pedidas através da plataforma.*
- **Meios técnico/equipamentos:**
 - *Melhoria da RIS.*
 - *Não houve logística, formação e informação suficiente para pôr os serviços em prática, para tal são necessários o fornecimento de equipamentos, cómodos e formação.*
 - *Nada foi aplicado por falta de meios.*
- **Organização interna:**
 - *Desburocratizar procedimentos. Simplificação de processos e aplicativos informáticos.*
 - *Canais de comunicação diretos com os PIT.*
 - *Criar um canal dedicado, apenas, aos profissionais de TI.*
- **Formação:**
 - *Fazer mais ações de informação/divulgação do balcão.*
 - *Seria útil mais sessões de formação, abrangendo outros grupos profissionais (exemplo: enfermeiros, psicólogos, terapeutas, etc.).*
 - *Formação para os profissionais de saúde.*
- **Informação disponibilizada:**
 - *Maior acessibilidade na parte das informações pela internet.*
 - *Maior divulgação.*
 - *A falta de assistência de um técnico para pôr o projeto em prática assim como a divulgação adequada.*
- **Interoperabilidade:**
 - *Inúmeras plataformas sem ligação entre elas.*
 - *Melhorar /aumentar a interoperabilidade dos sistemas de informação.*

Comentários acerca dos SI em saúde e aplicações

Relativamente aos Sistemas de Informação em Saúde e aplicações, foram registados um total de 33 comentários, dos quais 8 foram considerados inválidos por não se enquadrarem no propósito da avaliação.

A agregação dos comentários por categoria encontra-se apresentada no gráfico *infra*:



Gráfico 20 – Agregação dos comentários por categoria - SIS

Pela análise do gráfico, verifica-se que o reconhecimento do trabalho desenvolvido foi a categoria que reuniu maior número de enumerações (n=8), seguindo a aplicabilidade/adesão dos profissionais aos SIS (n=4).

A interoperabilidade, o funcionamento (bloqueios, lentidão das aplicações, etc.), as funcionalidades dos SIS e a articulação entre a SPMS e a entidade registaram 3 enumerações. Dois comentários incidiram nos prazos/tempo de resposta. A usabilidade dos SIS, a necessidade de formação e os canais de comunicação registaram 1 enumeração.

Balcões SNS 24: sugestões de novos serviços

Relativamente às sugestões de novos serviços a desenvolver no âmbito dos Balcões SNS 24, foram rececionadas 19 respostas, das quais 7 se enquadraram na questão colocada.

As sugestões foram organizadas em 2 categorias como ilustrado na figura *infra*:

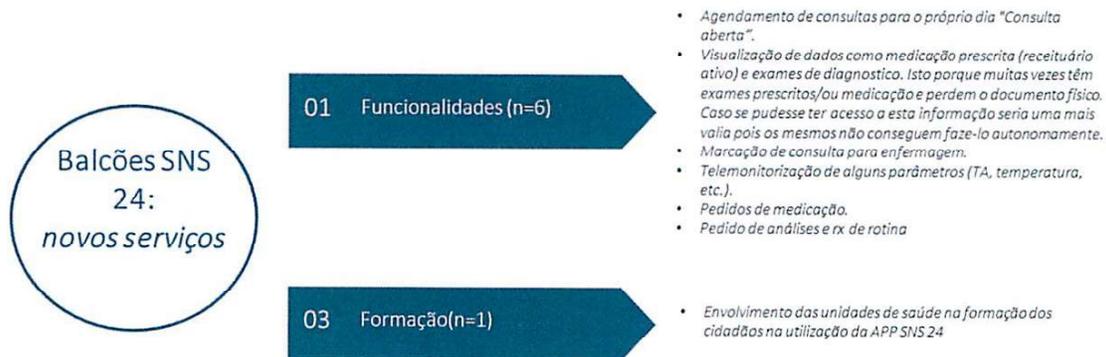


Figura 2 – Sugestões de novos serviços – Balcões SNS 24

Para além destas sugestões de novos serviços, foram também reportadas dificuldades ligadas ao funcionamento de alguns serviços dos Balcões SNS 24 (com 4 enumerações):

- [...] a marcação de consultas e pedidos de medicação, não estão a funcionar muito bem;
- Teleconsulta em tempo real pela RSE Live AGUARDAMOS nos balcões o acesso desde o início um problema para aceder constantemente a pedir para fazer refresh browser e demora imenso o acesso;
- Os serviços que o Balcão SNS 24 fornece são adequados e muito prestáveis o problema que se aplica neste Balcão em questão é a falta de respostas aos pedidos e pouca ou mesmo nenhuma disponibilidade para dar respostas por parte de médicos e funcionários.



- *Neste momento inativo pede sempre refresh browser, não se consegue aceder.*

Telemonitorização: sugestões de novos serviços

Relativamente às sugestões de novos serviços no âmbito da telemonitorização, foram formulados os seguintes comentários:

- *Não sendo clínico, tenho dificuldade em identificar outros serviços contudo, diria que é necessário assegurar que os serviços já disponibilizados estão a ser efetivamente utilizados pelas instituições/profissionais.*
- *Dificuldade em construir redes com Hospitais.*
- *Centro de dia da terceira idade.*
- *introdução de dados pelo doente de tensões e diabetes.*

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 do Centro Nacional de Telessaúde. 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 pelo CNTS 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 3 – Pistas de melhoria para a elaboração de um plano de ação

Como é possível verificar, as pistas de melhoria incidem em 6 grandes áreas de intervenção:

- Promover mais formação de forma a capacitar os utilizadores;
- Melhorar os meios técnicos (equipamentos, etc.) e operacionais para garantir a instalação e utilização das soluções;
- Simplificar os procedimentos, reduzindo a burocracia;



- Melhorar a auscultação das necessidades dos utilizadores/profissionais de saúde e melhorar a articulação e proximidade da SPMS com as entidades de saúde/parceiros;
- Melhorar a celeridade das respostas dadas aos pedidos efetuados;
- Melhorar a adesão das entidades/profissionais de saúde à utilização das soluções de telessaúde.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório demonstra que a média global de satisfação apurada no âmbito da aplicação do questionário de satisfação aos clientes externos do CNTS, numa escala de 1 a 5, foi de 3.37. Apesar da impossibilidade de generalizar as conclusões ao universo dos clientes da CNTS, este resultado traduz um grau de satisfação positivo, situando-se no intervalo “satisfeito”.

Perante os resultados da análise detalhada dos questionários de satisfação aplicados aos clientes do CNTS, 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 do CNTS. Da análise dos resultados obtidos, foi possível concluir as seguintes prioridades de intervenção:

- Promover mais formação de forma a capacitar os utilizadores;
- Melhorar os meios técnicos (equipamentos, etc.) e operacionais para garantir a instalação e utilização das soluções;
- Simplificar os procedimentos, reduzindo a burocracia;
- Melhorar a auscultação das necessidades dos utilizadores/profissionais de saúde e melhorar a articulação e proximidade da SPMS com as entidades de saúde/parceiros;
- Melhorar a celeridade das respostas dadas aos pedidos efetuados;
- Melhorar a adesão das entidades/profissionais de saúde à utilização das soluções de telessaúde.



ANEXOS

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

Este questionário tem por objetivo aferir o grau de satisfação com os serviços prestados pelo Centro Nacional de Telessaúde (CNTS), 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 Direção do Centro Nacional de Telessaúde



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 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 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E APLICAÇÕES

2.1. Considerando a Teleconsulta em tempo real pela RSE Live, qual o seu grau de satisfação relativamente à/ao:

| Questão | Grau de Satisfação | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS/NR/NA |
| Usabilidade | | | | | | |
| Fiabilidade | | | | | | |
| Adequabilidade funcional | | | | | | |
| Facilidade de acesso | | | | | | |
| Manutenção corretiva | | | | | | |
| Manutenção evolutiva | | | | | | |
| Formação realizada | | | | | | |
| Documentação disponibilizada | | | | | | |
| Suporte à utilização | | | | | | |
| Suporte técnico/Eficácia da resposta na resolução de incidentes | | | | | | |



2.2. Considerando os **Balcões SNS 24**, qual o seu grau de satisfação relativamente à/ao:

| Questão | Grau de Satisfação | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS/NR/NA |
| Usabilidade | | | | | | |
| Fiabilidade | | | | | | |
| Adequabilidade funcional | | | | | | |
| Facilidade de acesso | | | | | | |
| Manutenção corretiva | | | | | | |
| Manutenção evolutiva | | | | | | |
| Formação realizada | | | | | | |
| Documentação disponibilizada | | | | | | |
| Suporte à utilização | | | | | | |
| Suporte técnico/Eficácia da resposta na resolução de incidentes | | | | | | |
| Eficácia na resolução de questões/problemas através de contacto telefónico | | | | | | |
| Eficácia na resolução de questões/problemas através do email <i>sns24balcao@spms.min-saude.pt</i> | | | | | | |

2.2.1. Por favor, indique novos serviços que considere oportuno desenvolver no âmbito dos **Balcões SNS 24**.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Resposta não obrigatória

2.3. Considerando a **Telemonitorização**, qual o seu grau de satisfação relativamente à/ao:

| Questão | Grau de Satisfação | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS/NR/NA |
| Usabilidade | | | | | | |
| Fiabilidade | | | | | | |
| Adequabilidade funcional | | | | | | |
| Facilidade de acesso | | | | | | |
| Manutenção corretiva | | | | | | |
| Manutenção evolutiva | | | | | | |
| Formação realizada | | | | | | |
| Documentação disponibilizada | | | | | | |
| Suporte à utilização | | | | | | |
| Suporte técnico/Eficácia da resposta na resolução de incidentes | | | | | | |
| Eficácia na resolução de questões/problemas através de contacto telefónico | | | | | | |
| Eficácia na resolução de questões/problemas através do email <i>sns24balcao@spms.min-saude.pt</i> | | | | | | |

2.3.1. Por favor, indique novos serviços que considere oportuno desenvolver no âmbito da **Telemonitorização**.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Resposta não obrigatória



2.4 Considerando os recursos disponibilizados pelo CNTS para apoio à implementação de iniciativas de telessaúde, qual o seu grau de satisfação relativamente à/ao:

| Questão | Grau de Satisfação | | | | | |
|-----------------|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS/NR/NA |
| Utilidade | | | | | | |
| Eficácia | | | | | | |
| Oportunidade | | | | | | |
| Disponibilidade | | | | | | |

2.5 Considerando o Centro de Suporte (*ServiceDesk*) – SPMS, qual o seu grau de satisfação relativamente à/ao:

| Questão | Grau de Satisfação | | | | | |
|--|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS/NR/NA |
| Acessibilidade do Centro de Suporte | | | | | | |
| Atendimento telefónico | | | | | | |
| Atendimento por <i>email</i> | | | | | | |
| Rapidez de abertura e registo de pedidos | | | | | | |
| Acompanhamento do estado dos pedidos | | | | | | |
| Esclarecimento prestado | | | | | | |
| Solução apresentada pelo Centro de Suporte | | | | | | |

2.6. Por favor, identifique sugestões de melhoria, elogios ou insatisfações que considere oportuno efetuar sobre os sistemas de informação em saúde e aplicações.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

3. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM O CENTRO NACIONAL DE TELESSAÚDE

3.1 De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com o Centro Nacional de Telessaúde (CNTS), relativamente à/ao:

| Questão | Grau de Satisfação | | | | | |
|--|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS/NR/NA |
| Desempenho do CNTS | | | | | | |
| Benefícios na interação com o CNTS | | | | | | |
| Celeridade nas respostas | | | | | | |
| Eficácia na resolução de questões/problemas via email cnts@spms.min-saude.pt | | | | | | |
| Qualidade da informação fornecida | | | | | | |
| Disponibilidade da equipa do CNTS para o esclarecimento de dúvidas | | | | | | |
| Facilidade de comunicação com a equipa do CNTS | | | | | | |
| Competência dos colaboradores afetos à área da Telessaúde | | | | | | |



| 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 | | | | | | |
| Colaboração na melhoria dos processos junto do organismo de saúde | | | | | | |

3.2. Considerando o site www.cnts.min-saude.pt, qual o seu grau de satisfação relativamente à:

| Questão | Grau de Satisfação | | | | | |
|------------------------------|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS/NR/NA |
| Usabilidade | | | | | | |
| Fiabilidade | | | | | | |
| Adequabilidade funcional | | | | | | |
| Documentação disponibilizada | | | | | | |
| Utilidade | | | | | | |

3.3. Por favor, identifique **sugestões de melhoria, elogios ou insatisfações** que considere oportuno efetuar sobre o Centro Nacional de Telessaúde.

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!



SPMS_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde