

Apuro
26.7.2023

Sandra Cavaca

Presidente do Conselho de Administração



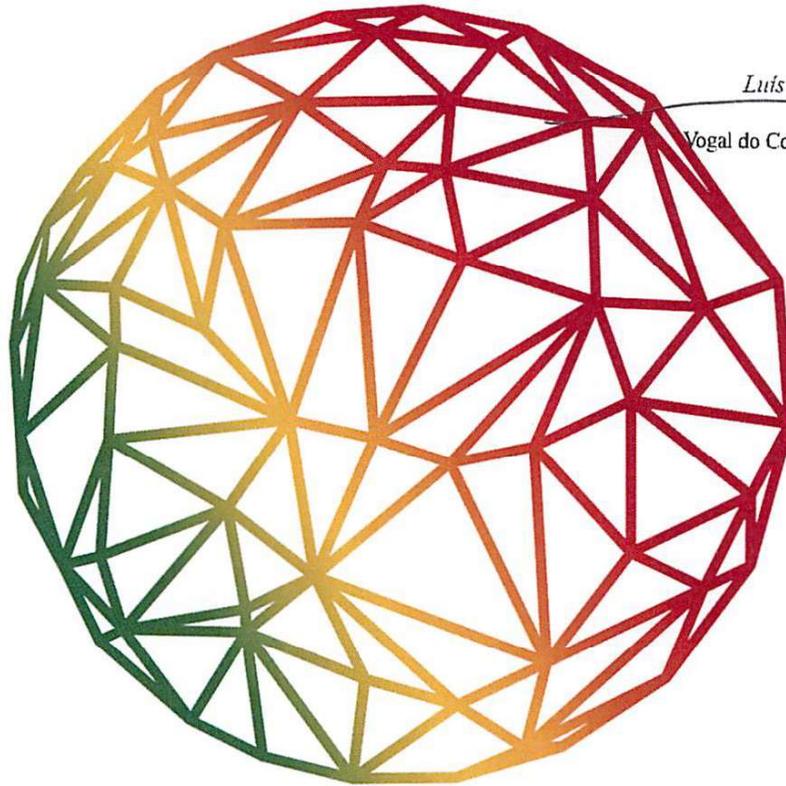
Nuno Costa

Vogal do Conselho de Administração



Luis Miguel Ferreira

Vogal do Conselho de Administração



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO
DOS CLIENTES EXTERNOS DA DIREÇÃO DE ACESSORIA,
COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES-PÚBLICAS | 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 da Direção de Assessoria, Comunicação e Relações-Públicas | 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
DACRP	Direção de Assessoria, Comunicação e Relações-Públicas
DPDO	Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional
MS	Ministério da Saúde
P&S	Produtos e Serviços
SNS	Serviço Nacional de Saúde



CONTEÚDOS

SUMÁRIO EXECUTIVO	5
PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS	7
2.1. Caracterização do público-alvo	9
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	10
3.1. Análise quantitativa: síntese dos resultados	10
3.2 Análise qualitativa	17
PISTAS DE MELHORIA CONTÍNUA.....	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
ANEXOS.....	22
Anexo I - Questionário de Avaliação da Satisfação DACRP 2021/2022	22

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização do público-alvo	9
---	---

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Cronograma de atividades	8
Figura 2 – Pistas e melhoria contínua	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Média global de satisfação	10
Gráfico 2 – Evolução da média global de satisfação	10
Gráfico 3 – Média de satisfação por dimensão	11
Gráfico 4 – Evolução da média de satisfação com a SPMS.....	11
Gráfico 5 – Evolução da média de satisfação com o Portal SNS.....	11
Gráfico 6 – Evolução da média de satisfação com a elaboração de Newsletters	12
Gráfico 7 – Evolução da média de satisfação com	12
Gráfico 8 – Evolução da média de satisfação com a elaboração e produção de material gráfico	12
Gráfico 9 – Evolução da média de satisfação com	12
Gráfico 10 – Evolução da média de satisfação com a presença da SPMS nas redes sociais.....	12
Gráfico 11 Média de satisfação detalhada - SPMS.....	13
Gráfico 12 – Média de satisfação detalhada – Portal SNS.....	13
Gráfico 13 – Distribuição da aplicabilidade da questão.....	14
Gráfico 14 – Média de satisfação detalhada – desenvolvimento e produção do site da organização	14
Gráfico 15 – Média detalhada - Newsletters.....	14
Gráfico 16 – Média de satisfação detalhada – organização de eventos	15
Gráfico 17 – Média de satisfação detalhada – Material gráfico.....	15
Gráfico 18 – Média de satisfação detalhada – Redes sociais	16



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 253 questionários de avaliação da satisfação aos clientes da Direção de Assessoria, Comunicação e Relações-Públicas (doravante DACRP), com o objetivo de aferir a satisfação destes em relação ao desempenho e aos serviços disponibilizados por esta direção, 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:

- Os serviços prestados pela SPMS;
- O portal do SNS;
- O site da organização desenvolvido pela SPMS (se aplicável);
- As newsletters elaboradas pela SPMS;
- Os eventos organizados pela SPMS;
- O desenvolvimento e produção de materiais gráficos (se aplicável);

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



- A presença nas redes sociais;

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 DACRP;
- 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 alinhadas com os resultados da análise dos questionários de satisfação e, por último, a quarta parte destina-se às considerações finais.



PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

A avaliação da satisfação dos clientes externos da DACRP 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 a DACRP 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 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 foi definida a amostra, sendo composta pela totalidade dos clientes da DACRP.

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

O envio dos questionários aos clientes externos da DACRP, 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 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 DACRP	279	279	253	34	13,44%	Não

Tabela 1 – Caracterização do público-alvo

Conforme se pode inferir pela análise da tabela 1, dos 279 questionários enviados, 253 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 34 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 DACRP. 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 da seguinte forma: nº de questionários enviados – nº de *emails* devolvidos.

³ A representatividade da amostra foi calculada com base na seguinte fórmula: $n = \frac{N \cdot (\frac{1}{E^2})}{N + (\frac{1}{E^2})}$ 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 pela DACRP e que correspondem aos interlocutores com os quais esta Direção 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 DACRP apresentaram uma média de satisfação global de 3.7 (em 5 valores), encontrando-se este resultado no intervalo positivo da escala de satisfação (≥ 3 valores), mais especificamente no intervalo correspondente à etiqueta “satisfeito”.

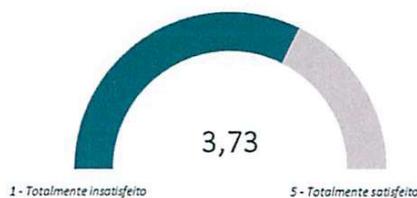


Gráfico 1 – Média global de satisfação

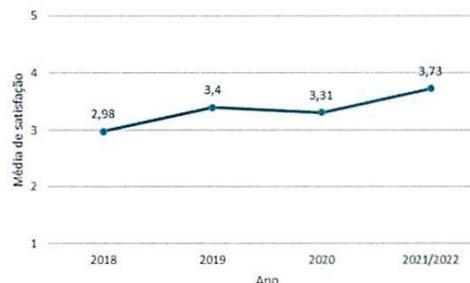


Gráfico 2 – Evolução da média global de satisfação

Como se pode observar pela análise do gráfico 2 que apresenta a evolução da média global de satisfação, desde 2018, a mesma tem vindo a aumentar, situando-se entre 2.98 (em 2018) e 3.73 (em 2021/2022). Importa referir que, comparativamente a 2020, o biénio 2021/2022 registou um aumento da média global de satisfação de cerca de 13%.



Relativamente às 7 dimensões avaliadas, os resultados indicam um grau de satisfação positivo situando-se a média entre 3.3 e 4.4.

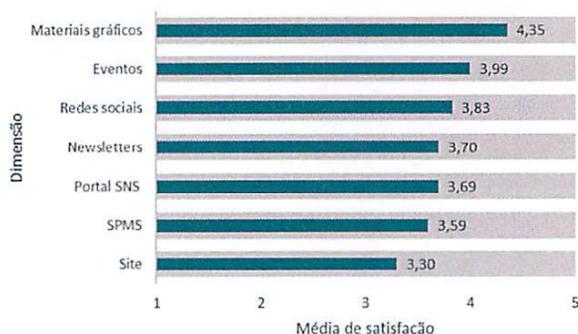


Gráfico 3 – Média de satisfação por dimensão

Mais especificamente, o desenvolvimento e produção de materiais gráficos apresentou a média de satisfação mais elevada (4.4), seguindo-se a organização de eventos pela SPMS (4.0), a presença nas redes sociais (3.8). A elaboração das newsletters e o portal do SNS apresentaram uma média de satisfação de 3.7.

Inversamente o desenvolvimento do site foi a dimensão que registou a menor média de satisfação (3.3), seguida dos serviços prestados pela SPMS (3.6).

Os gráficos seguintes apresentam a evolução, nos últimos anos, da média de satisfação relativamente a cada dimensão avaliada. Como é possível verificar pela sua análise e por comparação ao ano de 2020, observa-se uma evolução crescente da média de satisfação em todas as dimensões, exceto no que respeita ao desenvolvimento do site da organização pela SPMS que permaneceu estável.

O aumento mais acentuado da média de satisfação, por comparação ao ano de 2020, verificou-se no desenvolvimento e produção de material gráfico (22%), seguindo-se a organização de eventos (20%) e a presença da SPMS nas redes sociais (16%). A satisfação com a elaboração de *newsletters* e com os serviços prestados pela SPMS registaram um aumento de 12% e 11%, respetivamente.

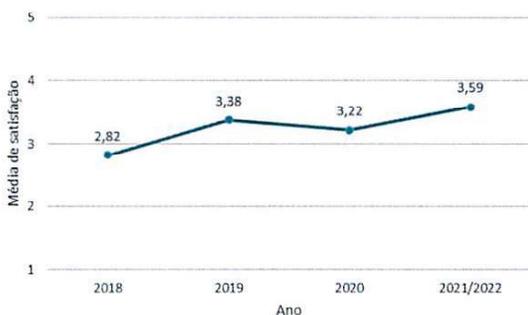


Gráfico 4 – Evolução da média de satisfação com a SPMS

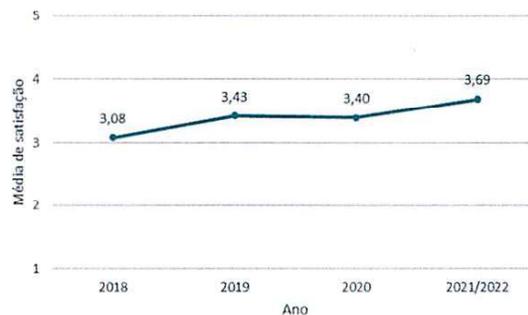


Gráfico 5 – Evolução da média de satisfação com o Portal SNS

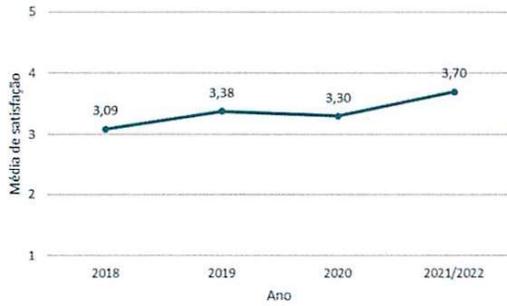


Gráfico 9 – Evolução da média de satisfação com a elaboração de Newsletters

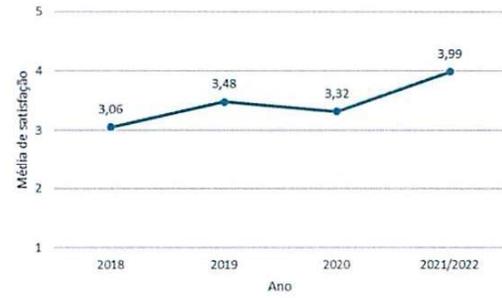


Gráfico 8 – Evolução da média de satisfação com a organização de eventos

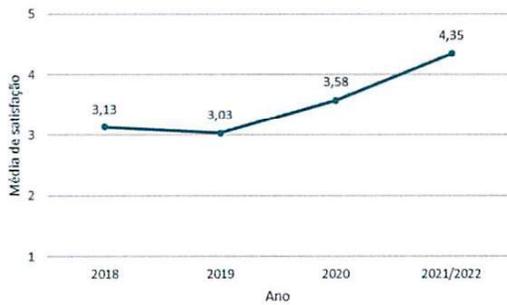


Gráfico 7 – Evolução da média de satisfação com a elaboração e produção de material gráfico

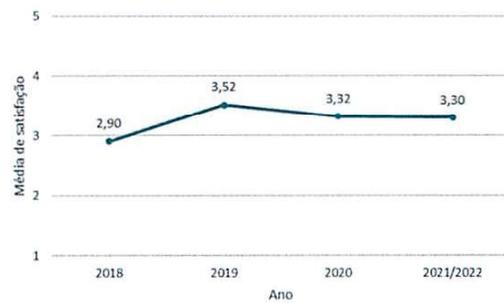


Gráfico 6 – Evolução da média de satisfação com o desenvolvimento do site da organização

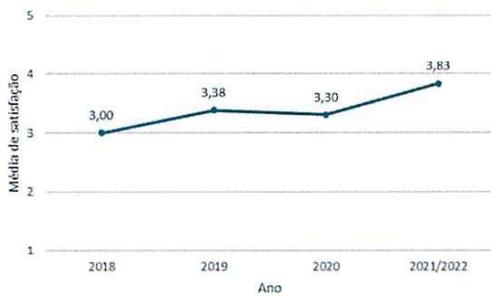


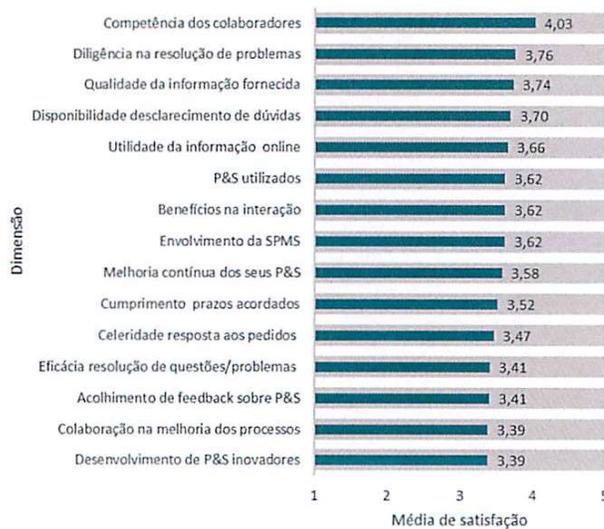
Gráfico 10 – Evolução da média de satisfação com a presença da SPMS nas redes sociais



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

Avaliação da SPMS

Como é possível verificar pela análise do gráfico, a média de satisfação com a SPMS situou-se entre 3.39 e 4.03, numa escala de 5 valores, o que corresponde a uma avaliação positiva por parte dos inquiridos.

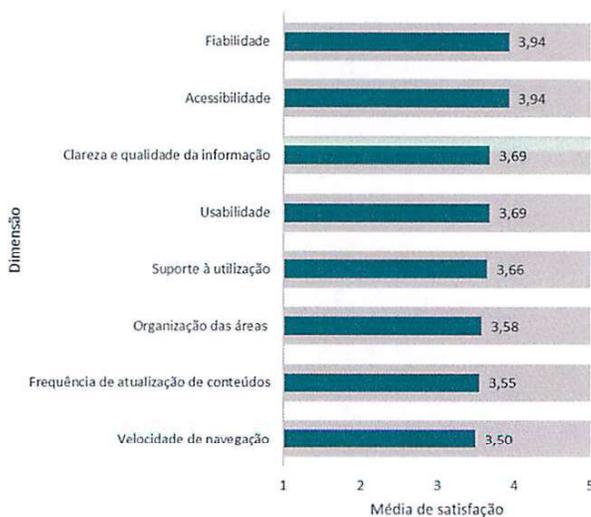


A competência dos colaboradores destacou-se com a média de satisfação mais elevada (4.0), seguindo-se a diligência na resolução de problemas (3.8) e a qualidade da informação fornecida (3.7).

Inversamente, as dimensões que apresentaram uma média mais baixa foram, por ordem crescente, o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores, a colaboração na melhoria dos processos da organização e o acolhimento de *feedback* sobre os produtos e serviços, com uma média de 3.4.

Gráfico 11 Média de satisfação detalhada - SPMS

Portal SNS



No âmbito da avaliação do Portal SNS, a média de satisfação oscila entre 3.50 e 4.94. A fiabilidade e a acessibilidade da equipa registaram a média de satisfação mais elevada (3.9), seguida da clareza e qualidade da informação, bem como a usabilidade (3.7).

A velocidade de navegação foi a dimensão que apresentou a média de satisfação mais baixa (3.5), seguindo-se a frequência de atualização de conteúdos e a organização das áreas (3.6).

Gráfico 12 – Média de satisfação detalhada – Portal SNS



Desenvolvimento e produção do site da organização

Os resultados indicam que dos 34 inquiridos, 15 mencionaram que o site da sua organização foi desenvolvido pela SPMS (44%).

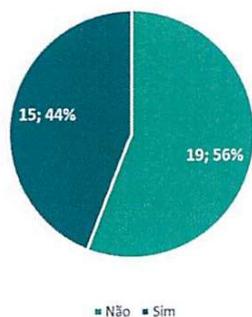


Gráfico 13 – Distribuição da aplicabilidade da questão

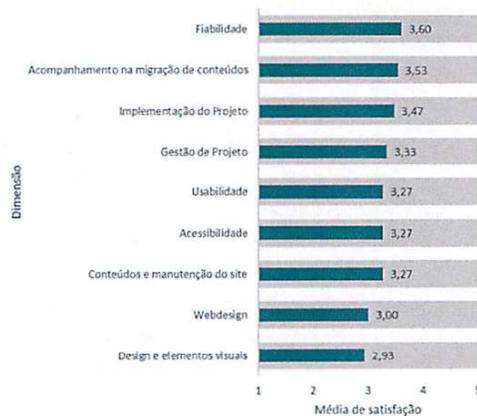


Gráfico 14 – Média de satisfação detalhada – desenvolvimento e produção do site da organização

Analisando o gráfico 14, as dimensões que registaram a média mais elevada foram a fiabilidade (3.6), o acompanhamento na migração de conteúdos e a implementação do projeto (3.5).

As dimensões com média mais baixa foram o design e elementos visuais (2.9), o *webdesign* (3.0) e os conteúdos e manutenção do site (3.3).

Newsletters

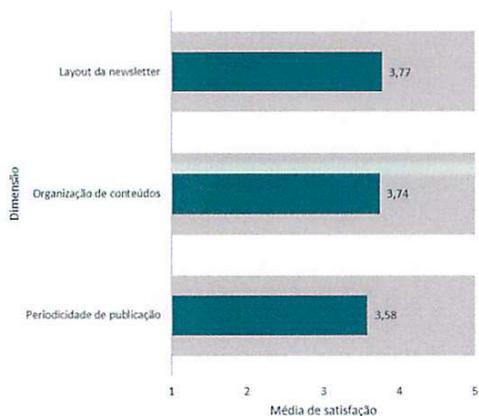


Gráfico 15 – Média detalhada - Newsletters

Relativamente à satisfação com a elaboração de newsletters, observa-se que o layout constituiu a dimensão com a média de satisfação mais elevada (3.8), seguida da organização de conteúdos (3.7) e da periodicidade de publicação (3.6).



Organização de eventos

Quanto à organização de eventos pela SPMS, a média de satisfação situa-se entre 3.8 e 4.1.



Gráfico 16 – Média de satisfação detalhada – organização de eventos

Mais especificamente, verifica-se que a facilidade de inscrição, a qualidade dos oradores e o *design* e elementos audiovisuais do evento foram as dimensões de destaque, apresentando a média de satisfação mais elevada (4.1).

Inversamente, o *website* registou a menor média de satisfação (3.8), seguindo-se a informação prévia detalhada sobre o programa do evento e a pertinência dos temas abordados, ambos com uma média de satisfação de 3.9.

Desenvolvimento e produção de material gráfico

Importa destacar que apenas 5 dos 34 inquiridos revelou já ter beneficiado do desenvolvimento e produção de material gráfico pela SPMS.



Gráfico 17 – Média de satisfação detalhada – Material gráfico

Os resultados indicam que as dimensões com a média mais elevada de satisfação (5 em 5 valores) foram a produção de imagens *outdoors*, de imagens gráficas para placas comemorativas e de *branding* para viaturas.

As dimensões com a menor média de satisfação (4 em 5 valores), foram a produção de *banners* para *websites*, de panfletos e a paginação de documentos.



Presença nas redes sociais

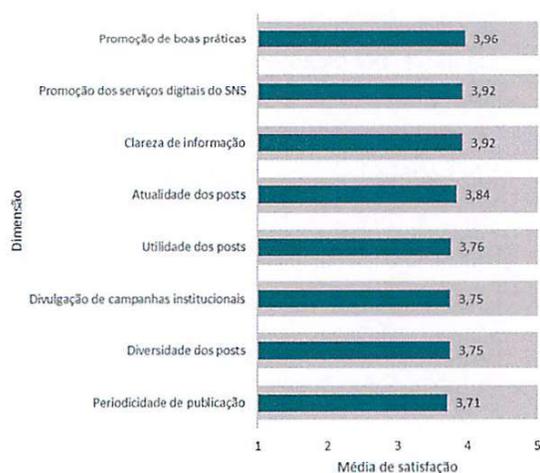


Gráfico 18 – Média de satisfação detalhada – Redes sociais

Relativamente à avaliação da presença da SPMS nas redes sociais, verifica-se que a promoção de boas práticas constituiu a dimensão de maior destaque, com uma média de satisfação de 4,0, seguida da promoção dos serviços digitais do SNS e da clareza da informação (3,9).

Já no que se refere às dimensões com menor média de satisfação, registaram-se a periodicidade de publicação (3,7), a diversidade dos *posts*, a divulgação de campanhas institucionais e a utilidade dos *posts*, todas com uma média de 3,8.



3.2 Análise qualitativa

Para além das questões de resposta fechada, de carácter quantitativo, o questionário de avaliação de satisfação aplicado aos clientes da DACRP 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

Assim, no que concerne à **avaliação global da satisfação com a SPMS** foram registados no total 24 comentários.

Para facilitar a análise das respostas foram definidas seis categorias: (1) Capacidade de Resposta, que registou um total de 5 enumerações; (2) Competência dos Profissionais com 6 enumerações; (3) Diversificação de serviços, com um comentário; (4) Insatisfação com Produto ou serviço que registou 2 enumerações; (5) Interação/ Comunicação com o cliente, com 8 enumerações e (6) Qualidade de materiais e /ou serviços, com 2 enumerações.

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

- **Capacidade de Resposta:**
 - *Tempo excessivo nas respostas;*
 - *Celeridade na colaboração;*
 - *Morosidade das respostas, evolução tecnológica e funcional das aplicações.*
- **Competência dos Profissionais:**
 - *Excelente colaboração, envolvimento e competência;*
 - *A diligência e profissionalismo de alguns colaboradores;*
 - *Sentir apoio indireto da SPMS, por parte dos seus superiores.*
- **Diversificação de serviços:**
 - *Mais diversificação e inovação das propostas.;*
- **Insatisfação com Produto ou serviço:**
 - *Maior articulação entre a prática e o SPMS, sistemas de informação muito pouco eficientes, com milhares de processos mal pensados e com melhores soluções a nível de informática. É fundamental ouvir quem trabalha e quem utiliza no dia a dia as aplicações e os processos por vezes implementados. Existe tanta coisa a melhorar, que por vezes é incompreensível como as coisas funcionam com tanta falhas.*
 - *A maior insatisfação é os sistemas de informação que tem muito para evoluir, com falhas constantes e que penaliza o profissional e o utente. Sem transparência, sobre as escolhas e quais as implicações no funcionamento dos serviços. Pouca capacidade de testar antes de implementar.*



- **Interação/ Comunicação com o cliente**
 - *Definição de um circuito único de comunicação com os hospitais;*
 - *Menos email e quando enviado: informação curta /eficaz. Não há tempo disponível para tantos emails;*
 - *Melhorar os tempos de resposta face às solicitações e acolher sugestões das instituições/utilizadores para melhorar a eficácia e eficiência dos serviços.*
- **Qualidade de materiais e /ou serviços:**
 - *Qualidade dos materiais disponibilizados;*
 - *Respostas rápidas, mesmo que por vezes sem resolução dos problemas reais.*

Comentários acerca do Portal do SNS

Relativamente ao Portal do SNS, registaram-se 5 comentários os quais foram organizados em duas categorias:

- **Utilidade:**
 - *Bem feito, acessível e com informação clara e de enorme utilidade.*
- **Mais conteúdo:**
 - *Permitir criação de página de internet das unidades;*
 - *A necessidade de estar disponível um resumo das posologias em vigor;*
 - *Mais informação para os segmentos infoexcluídos.*

Comentários acerca do Site da Instituição criado pela SPMS

Foram registados 5 comentários relacionados com o Site da Instituição criado pela SPMS, organizados em 3 categorias:

- **Dinamismo e intuição:**
 - *Utilização de uma plataforma mais dinâmica e amigável do utilizador/gestor de conteúdos;*
 - *A plataforma não é muito intuitiva.*
- **Funcionamento:**
 - *Melhor velocidade na navegação.*
 - *Lentidão.*
- **Competências profissionais:**
 - *Uma vez mais um elogio sincero e um obrigado à disponibilidade, sentido de missão e profissionalismo [...].*



Comentários acerca das Newsletters

Foram registados 4 comentários relacionados com a elaboração de *Newsletters*:

- **Qualidade de materiais e /ou serviços:**
 - *Excelente meio de comunicação;*
 - *Meio importante na divulgação de conteúdos;*
 - *Boa iniciativa.*
- **Conteúdos:**
 - *Conteúdos mais práticos.*

Comentários acerca dos eventos organizados pela SPMS

No total foram formulados 7 comentários relativos aos eventos organizados pela SPMS.

- **Utilidade:**
 - *Grande utilidade. Bem organizados;*
 - *Assinalável esforço nesta área estratégica na área da saúde;*
 - *Uma das melhores iniciativas da SPMS.*
- **Quantidade e temática:**
 - *Mais e com áreas mais técnicas, com normas e boas praticas;*
 - *Maior inclusão do cidadão mediano nas questões de literacia em saúde;*
 - *Pouca oferta na parte técnica e clínica*
- **Divulgação:**
 - *Divulgação com mais tempo de antecedência para melhor gestão das agendas*

Comentários acerca da presença nas redes sociais

No total, foram registados 3 comentários relativos à presença nas redes sociais:

- **Divulgação:**
 - *Excelente divulgação;*
 - *Promoção de sinergias com as outras entidades da saúde.*
- **Quantidade e temática:**
 - *Mais inovação e variedade de conteúdos.*



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 DACRP. 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 DACRP 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*.

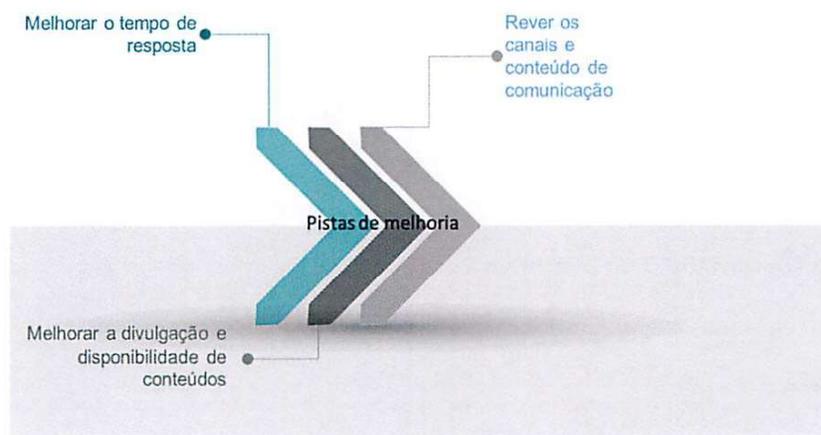


Figura 2 – Pistas e melhoria contínua

Como é possível verificar, as pistas de melhoria incidem em 3 grandes áreas de intervenção:

- Melhorar o tempo de resposta perante as solicitações dos clientes;
- Rever os canais e o conteúdo de comunicação (reduzir o número de emails e tornar o seu conteúdo mais objetivo e conciso);
- Dar continuidade à melhoria da divulgação e disponibilidade de conteúdos (através do site, portal SNS, Newsletters, etc.)



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório demonstra que a média global de satisfação apurada, numa escala de 1 a 5, foi de 3.73 para os clientes da DACRP. Apesar da impossibilidade de generalizar as conclusões ao universo dos clientes da DACRP, estes resultados traduzem um grau de satisfação positivo, situando-se no intervalo “satisfeito”.

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

- Melhorar o tempo de resposta;
- Rever os canais e o conteúdo da comunicação;
- Melhorar a divulgação e disponibilidade de conteúdos, tanto no SITE, como Portal, Redes Sociais e Newsletter.



ANEXOS

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

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**, 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 <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 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						
Frequência de atualização de conteúdos						
Suporte à utilização						



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

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 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						
Design e elementos visuais						
Webdesign						

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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



7. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS

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 insatisfações que considere oportuno efetuar sobre a presença nas redes sociais.

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