

DIAGNÓSTICO DE SATISFAÇÃO

UTILIZADORES DOS SERVIÇOS
2020

INFARMED - AUTORIDADE NACIONAL DO
MEDICAMENTO E PRODUTOS DE SAÚDE, I.P.

Índice

| | |
|---|----|
| Enquadramento organizacional e legal | 2 |
| Metodologia..... | 4 |
| Estrutura do questionário..... | 4 |
| Divulgação do questionário | 4 |
| A população do estudo | 5 |
| Caracterização da amostra | 5 |
| Resultados globais | 9 |
| Medidas de tendência central | 9 |
| Frequência relativa das respostas | 9 |
| Resultados por tema..... | 12 |
| Ambiente da organização | 12 |
| Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento | 15 |
| Qualidade dos serviços e processos | 20 |
| Questionário | 28 |
| Pontos fortes/a melhorar | 29 |
| Conclusões finais..... | 30 |

Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços

Enquadramento organizacional e legal

MISSÃO

O INFARMED, I.P. tem por missão regular e supervisionar os setores dos medicamentos de uso humano e produtos de saúde, segundo os mais elevados padrões de proteção da saúde pública, e garantir o acesso dos profissionais da saúde e dos cidadãos a medicamentos e produtos de saúde de qualidade, eficazes e seguros.

QUALIDADE

O Infarmed realiza a sua Missão em conformidade com os princípios e requisitos dos sistemas de gestão implementados de acordo com as normas NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO/IEC 17025:2018 de modo a garantir a melhoria e qualidade dos serviços prestados.

De acordo com a sua Política da Qualidade, realiza a sua Missão através de uma atuação dirigida nas seguintes quatro vertentes:



Para assegurar a correta adequação dos serviços às necessidades e expectativas dos utilizadores dos seus serviços e das entidades parceiras, este Instituto desenvolve periodicamente inquéritos de satisfação ao seu universo de utilizadores, apurando o índice de satisfação destes e assim contribuir para a monitorização da qualidade global dos processos/serviços prestados pelo INFARMED.

MODELO DE AVALIAÇÃO ORGANIZACIONAL

O modelo de gestão do infarmed integra o sistema de avaliação de desempenho organizacional que visa dar resposta às exigências da sua missão e atribuições e se enquadra no seio dos princípios que regem os organismos públicos em matéria de qualidade dos serviços.

Estes princípios encontram-se definidos na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública (SIADAP).

Conforme preconizado neste diploma, a avaliação do desempenho é realizada ao nível dos serviços (SIADAP 1), dos dirigentes (SIADAP 2) e dos trabalhadores (SIADAP 3), enquadrando-se o presente diagnóstico no SIADAP 1.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

A avaliação de desempenho dos serviços decorre no âmbito do quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), sendo a autoavaliação uma das modalidades previstas.

A autoavaliação é realizada em articulação com o ciclo de gestão e integra a “apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos”, conforme o disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 15.º do referido diploma legal.

O presente documento, que reflete o resultado do diagnóstico realizado aos utilizadores dos serviços através de instrumento de auscultação, pretende assim contribuir para a melhoria e qualidade do desempenho organizacional e em especial dos serviços prestados pelo Infarmed e fornecer os elementos necessários para dar cumprimento legal no âmbito do QUAR e da alínea c) do nº 1 do artigo 28º da lei n.º 75-B/2020.

OBJETIVO DO DIAGNÓSTICO

O Infarmed está empenhado em melhorar a qualidade dos serviços prestados e corresponder cada vez mais às necessidades, expectativas e interesses de quem conosco interage, contribuindo de forma positiva para a melhoria do serviço público como um todo.

“Dar voz” aos parceiros e conhecer o seu grau de satisfação permite ao Infarmed aferir a evolução da qualidade dos serviços e identificar as áreas de melhoria a priorizar.

É também mais um passo na edificação de uma cultura orientada para o cidadão e profissionais de saúde, assente nos valores que norteiam a atividade do Infarmed.



Metodologia

Para aferir o índice de satisfação dos utilizadores dos serviços foi elaborado e disponibilizado a todos os utilizadores um questionário online que procurou avaliar o desempenho do Infarmed em diversos parâmetros e dimensões da relação da organização com o exterior.

Estrutura do questionário

O questionário foi organizado em grupos de questões que avaliavam a prestação do Infarmed nas seguintes dimensões:

- A. AMBIENTE DA ORGANIZAÇÃO, que diz respeito ao domínio estratégico e de gestão.
- B. ACESSIBILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E DO ATENDIMENTO, que remete para o domínio da comunicação e informação.
- C. QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PROCESSOS, que reflete o domínio específico no âmbito da utilização de serviços ou processos.

Cada dimensão foi avaliada através de um conjunto de questões de resposta fechada, tendo sido solicitado aos inquiridos que avaliassem ou indicassem o seu grau de satisfação numa escala de 5 pontos (escala tipo Likert).

A informação recolhida foi complementada através de questões abertas para apresentação de fundamentos quando as respostas se situavam abaixo de 3, considerando que estas significaram uma apreciação negativa do item em questão. Para cada grupo ou subgrupo de questões foi também disponibilizada uma caixa aberta que se destinava à apresentação de sugestões de melhoria.

Divulgação do questionário

O questionário foi disponibilizado *online* com acesso a partir do *website* do Infarmed, tendo sido possível proceder ao seu preenchimento entre os dias 06-04-2021 e 10-05-2021.

O questionário foi divulgado por e-mail às entidades que integram o Conselho Consultivo do Infarmed em 12-04-2021. Em 19-04-2021 foi também objeto de divulgação na página de entrada do *website* do Infarmed (complementado com envio de notificação por e-mail para os registados no *website*), bem como nas páginas oficiais nas redes sociais Twitter e LinkedIn.

Num segundo momento, em 27/04/2021, o questionário foi divulgado por e-mail aos contactos institucionais de entidades que operam no ecossistema da atividade do Infarmed, com novo reforço via e-mail em 05-05-2021.

A população do estudo

A população do estudo corresponde ao conjunto de entidades que recorrem aos serviços prestados pelo Infarmed.

Este universo integra os seguintes tipos de entidades:

- Associações
- Entidades de distribuição por grosso
- Entidades do Ministério da Saúde e outras entidades públicas
- Entidades prestadoras de cuidados de saúde (públicas e privadas)
- Farmácias e Locais de Venda de Medicamentos sem Receita Médica
- Indústria
- Investigação e desenvolvimento

Caracterização da amostra

Das 5135 entidades a quem foi divulgado o questionário que definem o universo populacional, obtiveram-se 573 respostas que foram objeto de análise.

Não obstante, cada entidade respondente podia integrar uma ou mais categorias, totalizando 605 referências distribuídas pelos diferentes tipos (cf. figura 1).



Figura 1 – Distribuição das respostas por tipo de entidade

Podemos observar que a percentagem mais elevada de entidades que integram a nossa amostra pertencem ao grupo das Farmácias e locais venda de medicamentos não sujeitos a receita médica, representando $\approx 44,8\%$ do total de entidades identificadas. Estes dados aproximam-se da distribuição populacional sendo este o grupo mais expressivo de utilizadores dos serviços prestados pelo Infarmed.

Os setores da distribuição por grosso e da indústria surgem representados em $\approx 19,7\%$ e $\approx 19\%$ do total de referências, respetivamente. 23 entidades identificaram em simultâneo as duas categorias e destas 23, uma afirmou encontrar-se também na categoria de Investigação & Desenvolvimento.

Uma das entidades respondeu ao questionário na qualidade de Entidade de distribuição por grosso e Associação, simultaneamente.

Do total de entidades respondentes, 60 integram a categoria de Entidade prestadora de cuidados de saúde, correspondente a $\approx 9,9\%$ do universo, seguindo-se 20 Entidades do Ministério da Saúde e outras entidades públicas respondentes, com $\approx 3\%$. Seguem-se 6 Associações e 5 entidades com atividade no âmbito da Investigação e Desenvolvimento, correspondente a $\approx 1\%$ e $\approx 0,8\%$ respetivamente.

As 9 entidades que indicaram a opção “Outro” e que representam $\approx 1\%$ do universo auscultado distribuem-se pelas seguintes categorias que constam da tabela 1:

| <i>Descrição da categoria</i> | N.º de referências |
|--|---------------------------|
| <i>Cultivo Canábis Medicinal</i> | 2 |
| <i>Empresa de bases de dados científicos para os diversos profissionais de saúde</i> | 1 |
| <i>Profissional de Saúde Desempregado</i> | 1 |
| <i>OMD</i> | 1 |
| <i>Instituto beleza</i> | 1 |
| <i>Empresa de Trabalho temporário</i> | 1 |
| <i>Consultoria</i> | 1 |
| <i>Cosméticos</i> | 1 |
| <i>Authorized Representative-Representante Autorizado</i> | 1 |

Tabela 1 - Tipo de entidade descrito na opção "Outro"

A figura 2 ilustra a distribuição de cada grupo de entidades que se dividiam em subcategorias. Podemos verificar que uma fatia significativa das Entidades de distribuição por grosso, o segundo grupo mais representado no estudo, são Distribuidores de dispositivos médicos / diagnóstico in vitro, referido 96 vezes. Seguem-se os Titulares de AIM, referido por 85 das 115 entidades que integram o grupo da Indústria. Os Distribuidores de medicamentos e de cosméticos com alguma expressão no universo auscultado, referidos 60 e 59 vezes, respetivamente.

Embora menos representadas, as respostas dadas pelas entidades dos restantes subgrupos foram igualmente consideradas na análise, não devendo, porém, ser descurada esta diferença na interpretação dos resultados.

Podemos ainda visualizar a distribuição dos subgrupos de entidades em cada um dos grupos no Anexo 1.

Caracterização das entidades por subgrupo

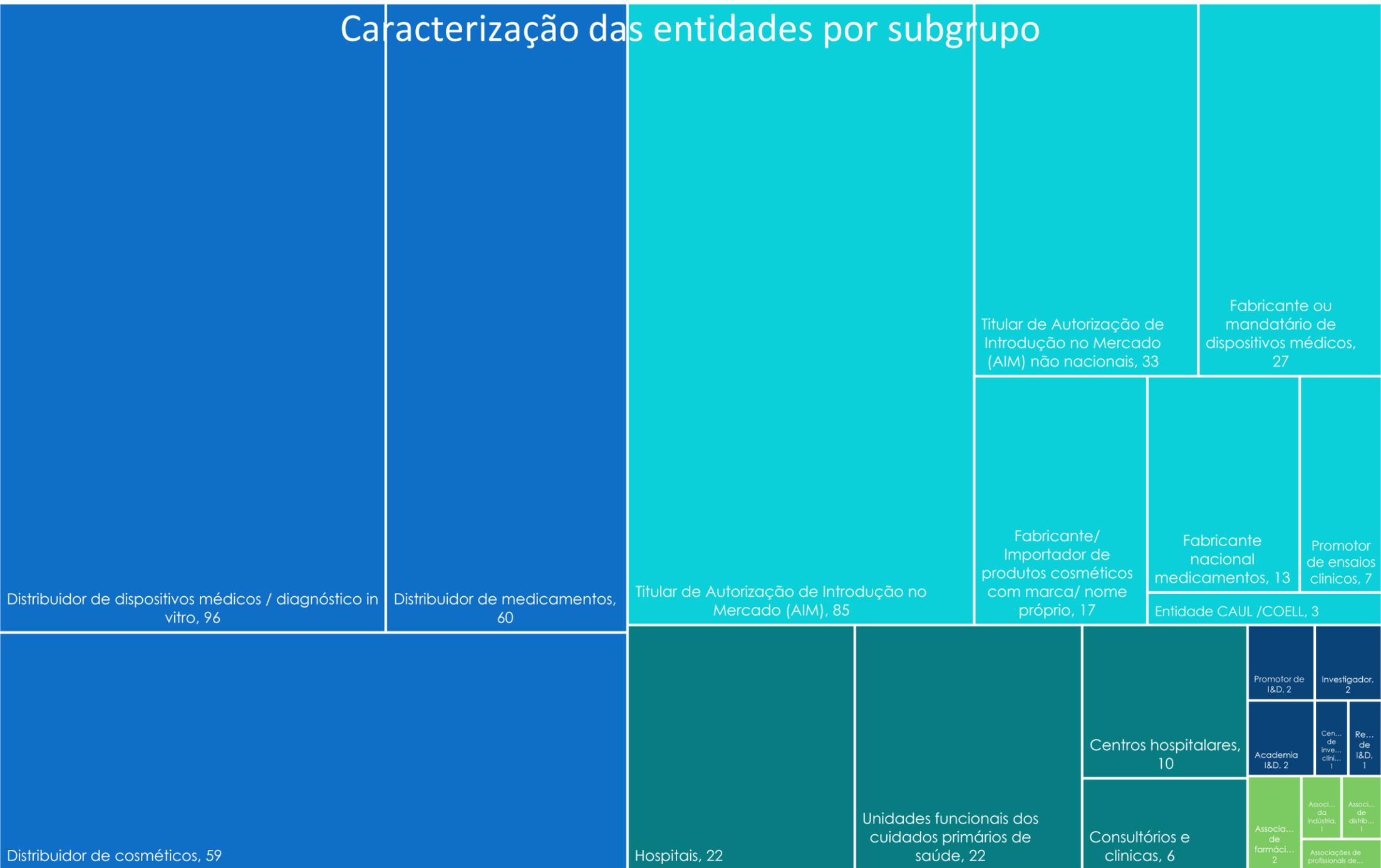


Figura 2 - Caracterização e representatividade das entidades por subgrupo (apenas entidades que se subdividiam em subgrupos)

QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PROCESSOS - DIMENSÃO DA AMOSTRA DIFERE DO GLOBAL

Dos 573 utilizadores que responderam ao questionário, as respostas no grupo destinado a avaliar a qualidade dos serviços e processos distribuíram-se de acordo com a tabela abaixo, havendo dimensões diferentes das amostras analisadas assim como da sua representatividade face ao universo auscultado.

| Serviços ou processos | N.º de inquiridos que avaliaram/utilizaram o serviço ou processo | % face ao total de 573 questionários analisados |
|---|--|---|
| Processos global | 573 | 100% |
| Pedidos de informação | 396 | 69% |
| Inspeção e licenciamento de entidades | 298 | 52% |
| Alertas de segurança/qualidade de medicamentos e produtos de saúde | 256 | 45% |
| Aconselhamento regulamentar e científico | 219 | 38% |
| Produtos de saúde: estudos clínicos, registo, fiscalização e vigilância | 186 | 32% |
| Introdução e manutenção no mercado | 136 | 24% |
| Gestão do risco de medicamentos | 116 | 20% |
| Comparticipação e avaliação prévia hospitalar de medicamento | 86 | 15% |
| Certificados oficiais de utilização/libertação de lote: CAUL E COELL | 49 | 9% |
| Ensaio clínicos | 26 | 5% |

Tabela 2 - Qualidade dos serviços e processos: distribuição e representatividade da amostra (n)

Note-se que cada um dos grupos identificados na tabela 2 avalia diversos serviços, processos ou atividades da sua atividade essencial, havendo a possibilidade de ser selecionada a opção “Não utilizo” o que faz variar o número de respostas de cada inquirido.

Resultados globais

Medidas de tendência central

A média global das respostas às questões avaliadas através de escala de 5 pontos é de 3,82, conforme se verifica na figura 3, evidenciando que os utilizadores estão globalmente satisfeitos nas várias dimensões avaliadas.

Em termos gerais podemos afirmar que este valor médio global não dista significativamente das médias globais obtidas em cada grupo de questões. No entanto, podemos concluir que o grupo de questões que avalia o AMBIENTE DA ORGANIZAÇÃO é o único que se situa abaixo da média global, ficando os restantes dois grupos acima.

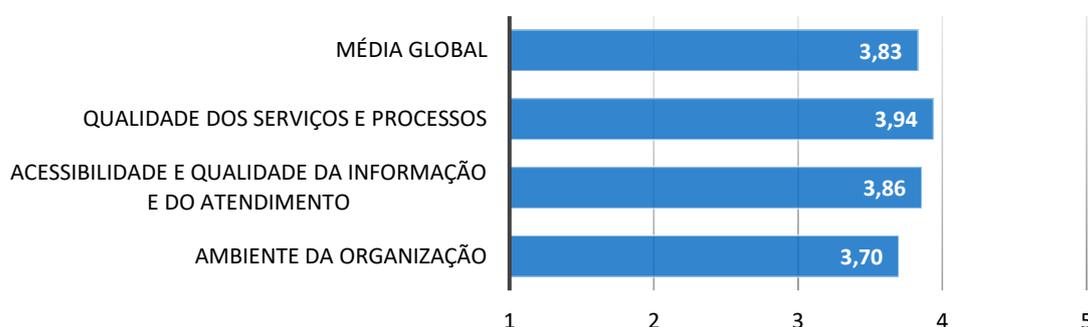


Figura 3 - Valores médios globais do total de respostas totais e por tema

Note-se que a dimensão da amostra varia em função do número de respostas na escala, não sendo consideradas as respostas em branco ou “Não utilizo”, no caso do inquirido não utilizar determinado serviço/processo nem a opção “Não Sei / Não Respondo” quando não existe uma posição definida sobre o assunto.

A maior diferença no número de respostas ocorre no grupo QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PROCESSOS, havendo situações com um número bastante reduzido de inquiridos a avaliar determinado serviço, processo ou atividade do processo.

Interessante é também perceber que o valor da escala mais vezes utilizado nas respostas (moda) foi o 4 sendo este também o valor da mediana, que corresponde ao percentil 50, significando que 50% das respostas foram iguais ou superiores a 4.

Frequência relativa das respostas

Para analisar os resultados globais recorreremos igualmente ao cálculo da frequência relativa das respostas, tendo sido criados os seguintes intervalos na escala:

| | |
|-----------|--------------------------|
| > 3 [4;5] | Satisfação |
| = 3 [3] | Neutralidade / moderação |
| < 3 [1;2] | Insatisfação |

O cálculo das frequências relativas teve por base o universo de respostas dadas na escala, não tendo sido consideradas as opções “Não Sabe / Não Responde”, aplicável no primeiro grupo de questões para avaliar o AMBIENTE DA ORGANIZAÇÃO e que corresponde a $\approx 13\%$ das respostas totais nesse grupo e “Não utilizo”, que, nos restantes grupos, corresponde a $\approx 31\%$ e $\approx 27\%$ das respostas em cada grupo, respetivamente para o tema da ACESSIBILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E DO ATENDIMENTO e QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PROCESSOS.

Podemos assim constatar na figura 4 que, em termos globais, foram dadas maioritariamente respostas acima do valor 3 da escala, situando-se neste intervalo aproximadamente **68%** do total de respostas dadas na escala, o que nos sugere um nível de satisfação globalmente positivo e está em linha com a média global das respostas.

O valor 3, que denota alguma neutralidade e moderação, foi referido em $\approx 22\%$ das questões respondidas e apenas $\approx 9\%$ das respostas se situaram abaixo deste valor.

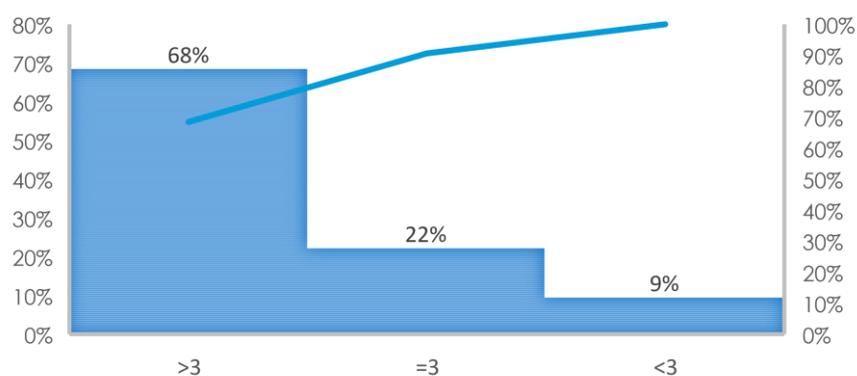


Figura 4 - Frequência global das respostas na escala de 1 a 5 por intervalos (<3;=3;>3)

Podemos ainda referir que aproximadamente 73,5% dos inquiridos responderam acima do valor 3 da escala a mais de 50% das suas respostas no questionário com recurso à escala.

A figura 5 ilustra a frequência relativa das opções escolhidas em cada um dos valores da escala de resposta, onde se observa a predominância da seleção do valor 4 seguida do

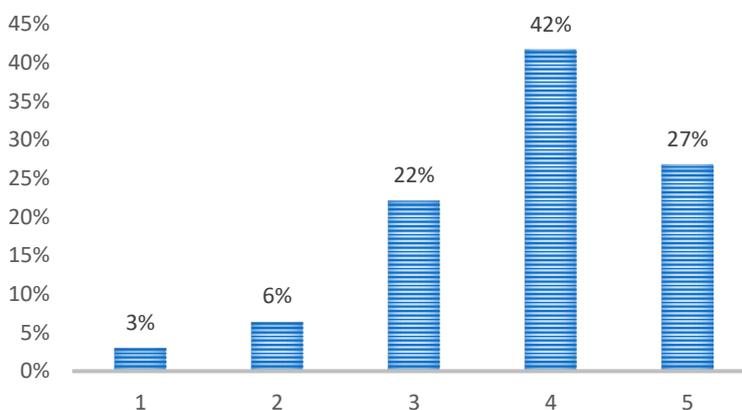


Figura 5 - Frequência de respostas por valor da escala

Os resultados atrás descritos mantêm uma distribuição homogênea nos diferentes grupos, conforme se pode observar na figura 6. O AMBIENTE DA ORGANIZAÇÃO é, no entanto, o grupo onde se verifica uma ligeira diminuição da frequência de respostas 4 e 5, quando comparado com os restantes 2 grupos.

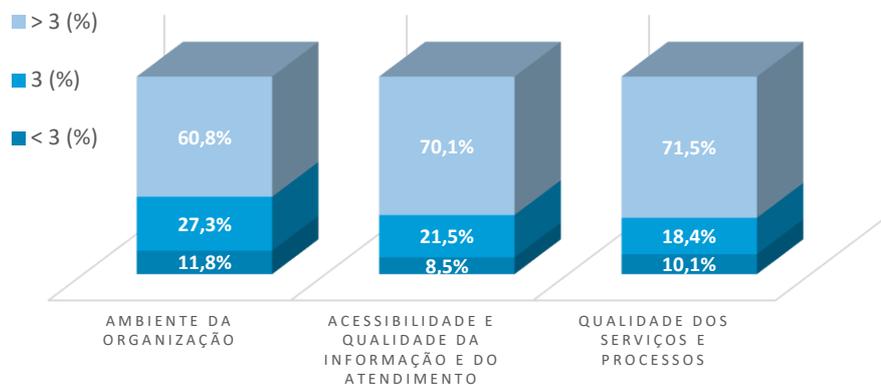


Figura 6 – Frequência relativa de respostas na escala por intervalo (<3; = 3; >3) e por tema

Resultados por tema

Ambiente da organização

Resultados globais

Em termos globais podemos constatar que as respostas às questões que avaliam o AMBIENTE DA ORGANIZAÇÃO foram predominantemente positivas, sendo as respostas dadas nos valores 4 e 5 de aproximadamente 60,8% do total de respostas dadas nesta dimensão (figura 7) o que nos sugere um nível de satisfação globalmente positivo e está em linha com a média global das respostas.

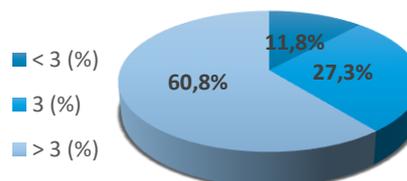


Figura 7 - Frequência global de respostas por intervalo no tema AMBIENTE DA ORGANIZAÇÃO

Resultados por dimensão

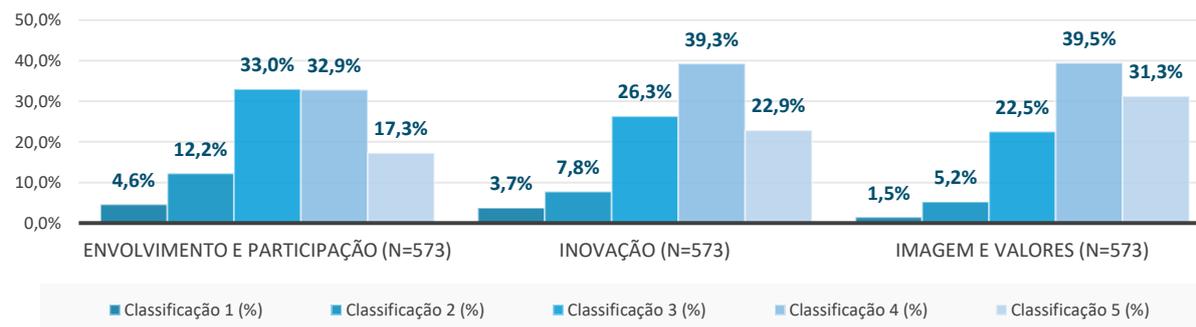


Figura 8 - Frequência de respostas na escala 1 a 5 por dimensão no tema AMBIENTE DA ORGANIZAÇÃO

Observa-se, no entanto uma ligeira diferença entre as várias dimensões quando analisamos as respostas em cada ponto da escala (figura 8), sendo o ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO a dimensão que regista menos respostas nos valores 4 e 5 e mais nos restantes pontos da escala, sugerindo ser a dimensão neste tema que divide mais as opiniões tendo um maior número de utilizadores menos satisfeitos. Estes dados



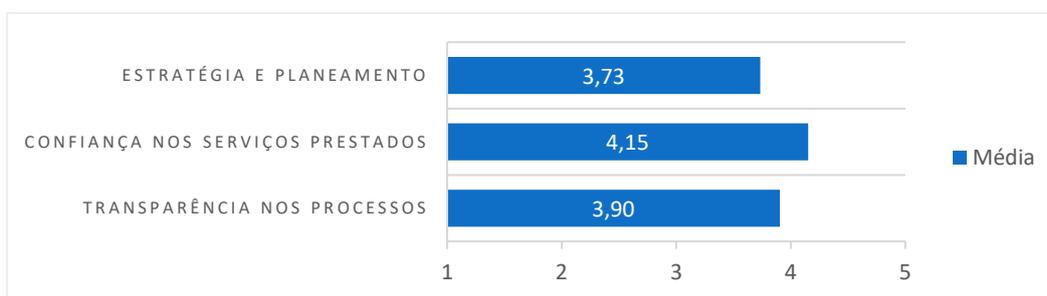
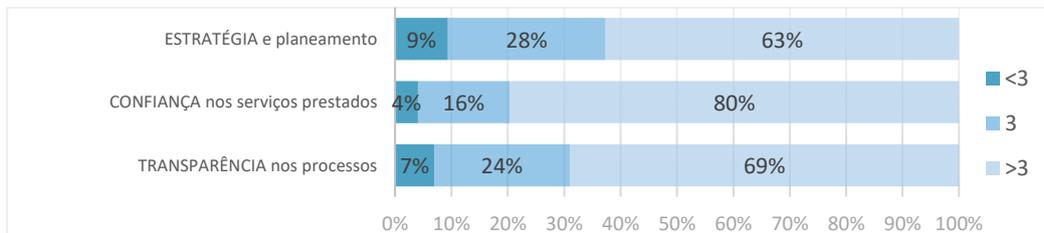
Figura 9 – Médias das dimensões do tema AMBIENTE DA ORGANIZAÇÃO

estão em linha com os valores médios globais das respostas nas dimensões analisadas (figura 9).

Resultados por questão

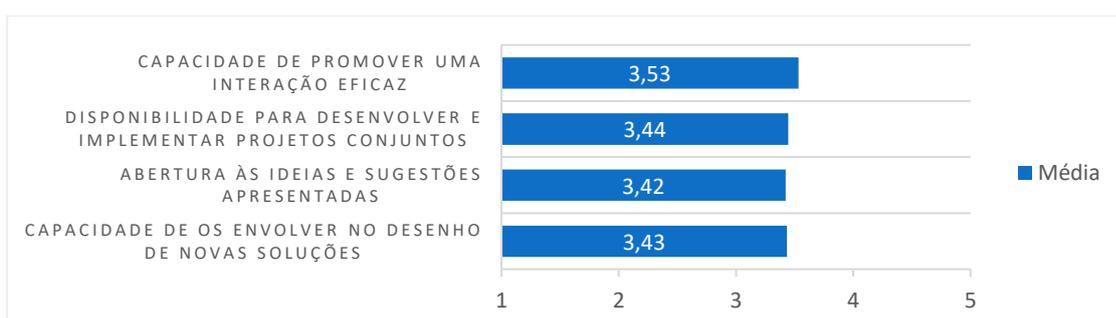
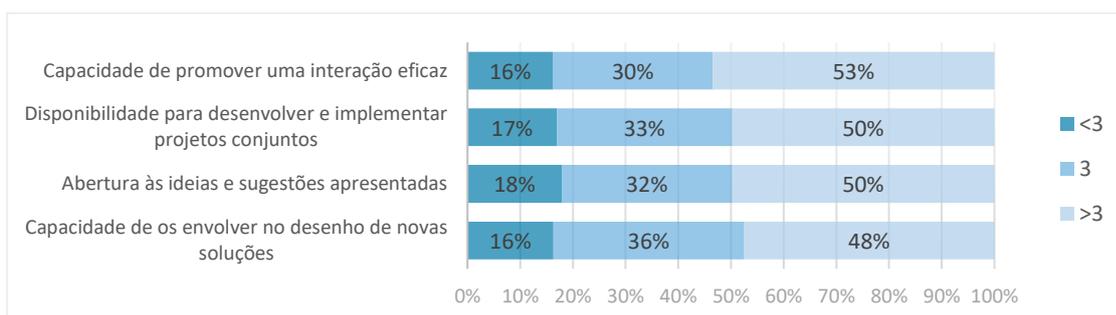
IMAGEM E VALORES (n=573)

Nesta dimensão os utilizadores denotam maior satisfação quanto à CONFIANÇA nos serviços prestados tendo ≈80% classificado acima de 3 e a média das respostas situar-se nos 4,15.



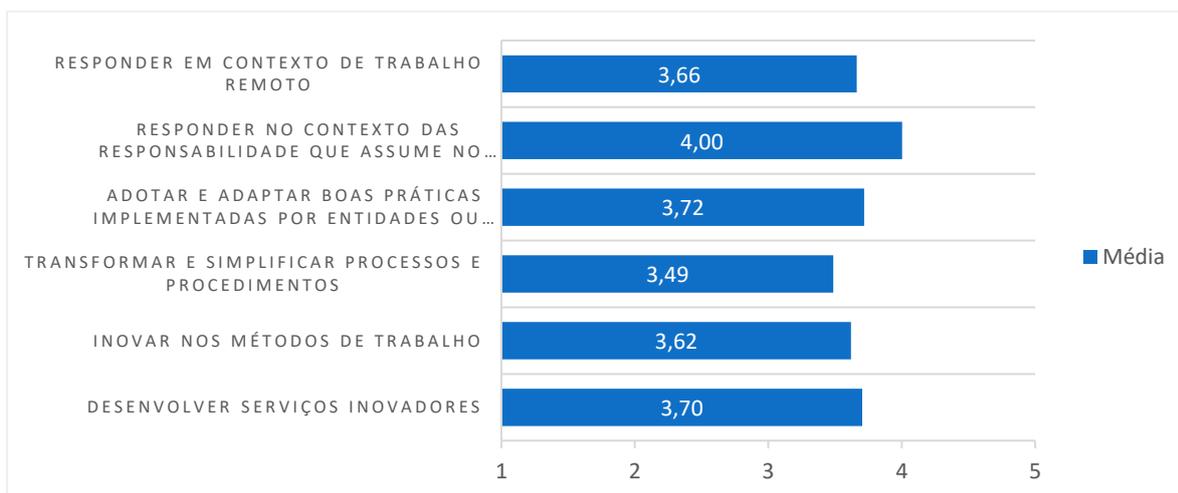
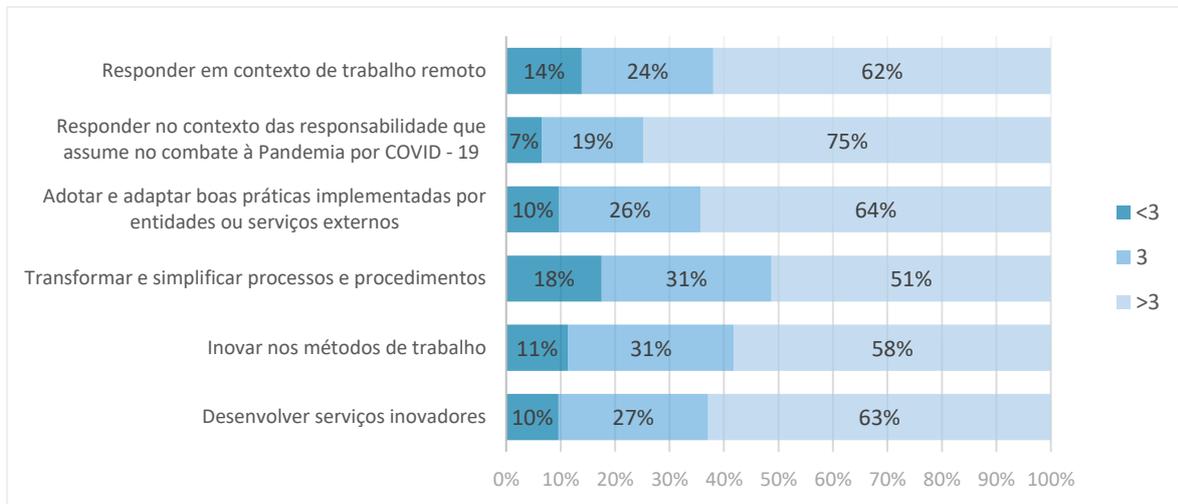
ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO (n=573)

O envolvimento divide opiniões estando todas as médias abaixo da média global de respostas. Ainda que a maioria das classificações se mantenha acima de 3 (excetua-se a capacidade de envolver os parceiros no desenho de novas soluções), esta está muito próxima dos 50% ficando os restantes 50% entre satisfação moderada e insatisfação.



INOVAÇÃO E ADAPTAÇÃO (n=573)

Transformar e simplificar procedimentos é a área indutora de menor satisfação. No entanto, os utilizadores estão satisfeitos com a resposta do Infarmed no âmbito do combate à Pandemia.



Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento

Resultados globais

As respostas às questões que avaliam o Infarmed quanto à ACESSIBILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E DO ATENDIMENTO foram predominantemente positivas, situando-se ≈70,1% das respostas dadas ao conjunto de questões que avaliam esta dimensão nos valores 4 e 5 (figura 10) o que é indicativo de um nível de satisfação dos utilizadores dos serviços globalmente positivo.

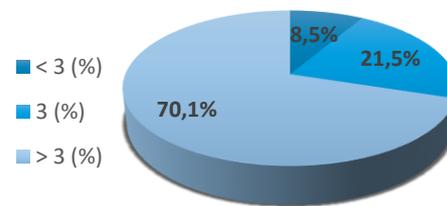


Figura 10 - Frequência global de respostas por intervalo no tema ACESSIBILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E DO ATENDIMENTO

Resultados por dimensão

Quando questionados relativamente à sua satisfação geral com a diversidade de meios e conteúdos informativos, a maioria dos respondentes afirma estar bastante satisfeito, tendo ≈72,8% das respostas sido acima do valor intermédio da escala.

Analisadas as respostas em cada ponto da escala (figura 11) nas várias dimensões que integram este grupo, constata-se que o ATENDIMENTO é a dimensão que regista mais respostas nos valores mais baixos da escala e menos respostas acima do valor 3, sugerindo ser a dimensão neste tema que divide mais as opiniões tendo um maior número de utilizadores menos satisfeitos.

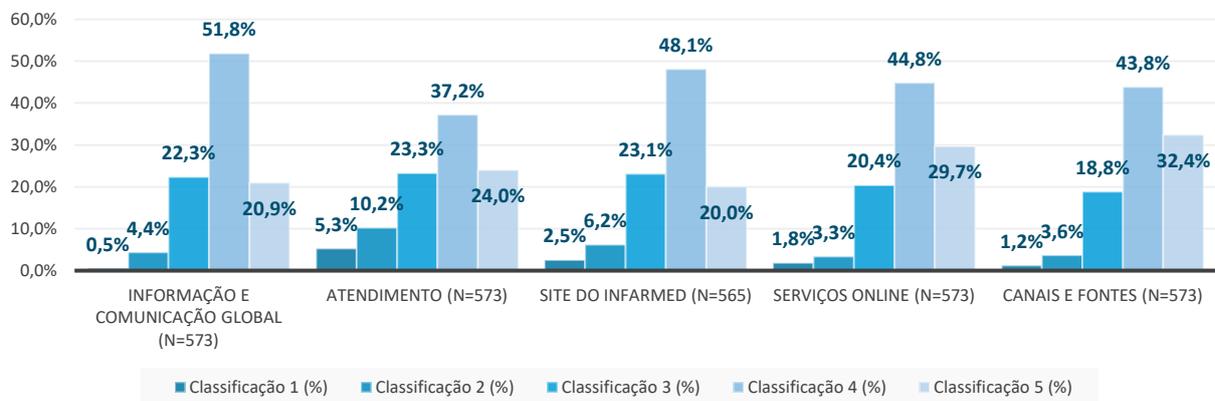


Figura 11 - Frequência de respostas na escala 1 a 5 por dimensão no tema ACESSIBILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E DO ATENDIMENTO

Estes resultados são corroborados na figura 12 sendo a dimensão com a média mais baixa deste grupo.

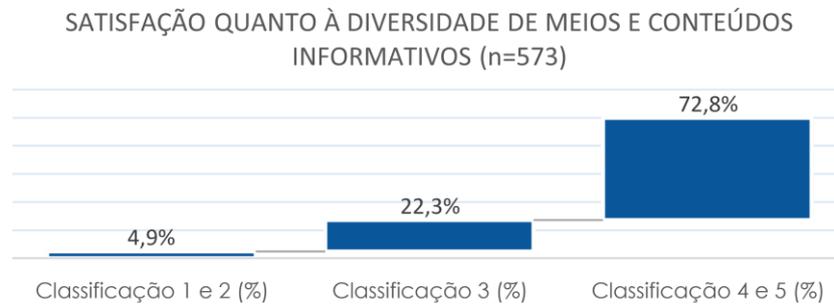


Figura 12 - Médias das dimensões do tema ACESSIBILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E DO ATENDIMENTO

Resultados por questão

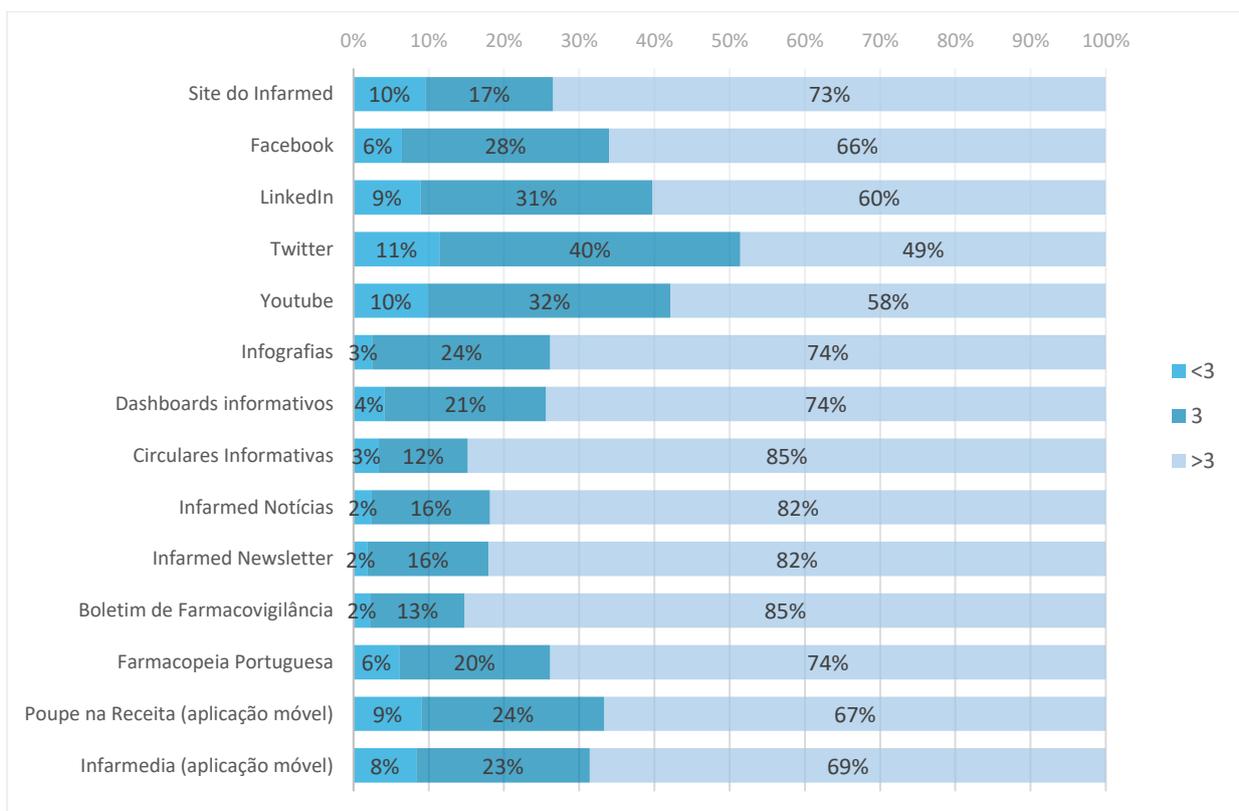
DIVERSIDADE DE MEIOS E TEOR DOS CONTEÚDOS INFORMATIVOS (n=573)

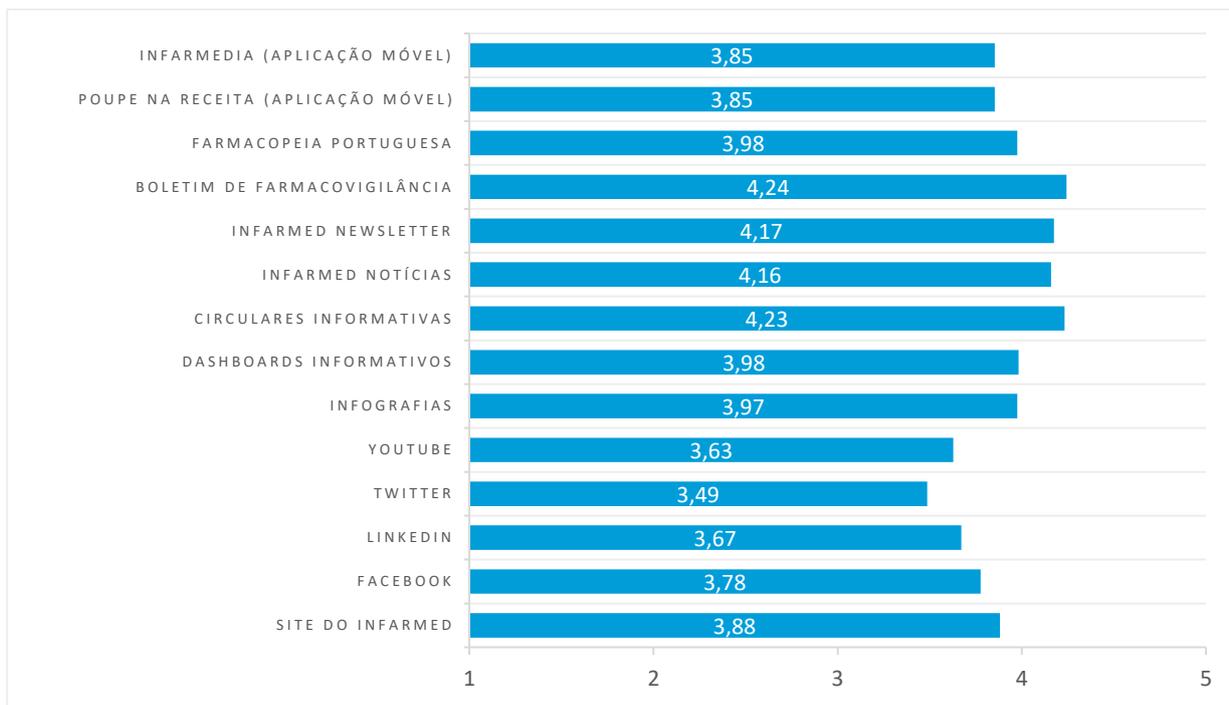
Aproximadamente 72,8% dos utilizadores estão satisfeitos quanto à diversidade dos meios de divulgação e teor dos conteúdos da informação disponibilizada pelo Infarmed.



CANAIS E FONTES (n=573)

Dos canais e fontes de comunicação avaliados, o *Twitter*, o *Youtube* e o *LinkedIn* são os canais que denotam maior moderação nas respostas dos utilizadores, traduzindo-se numa menor satisfação face aos restantes canais.

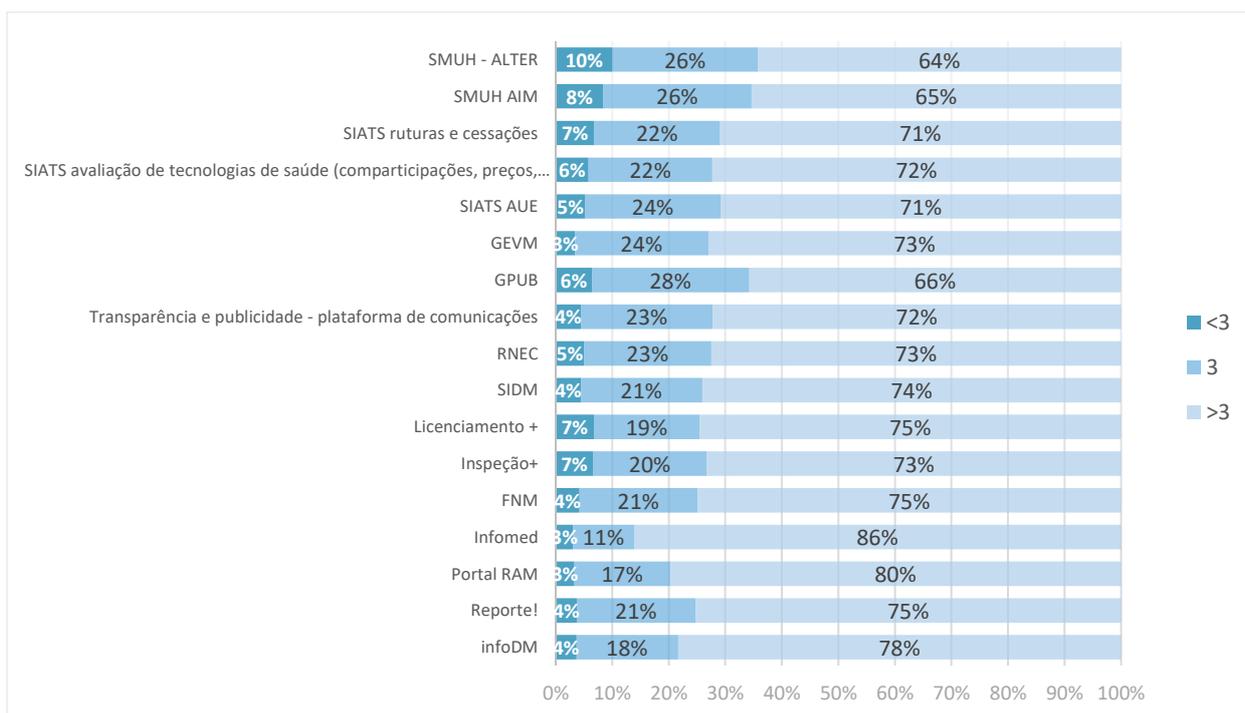


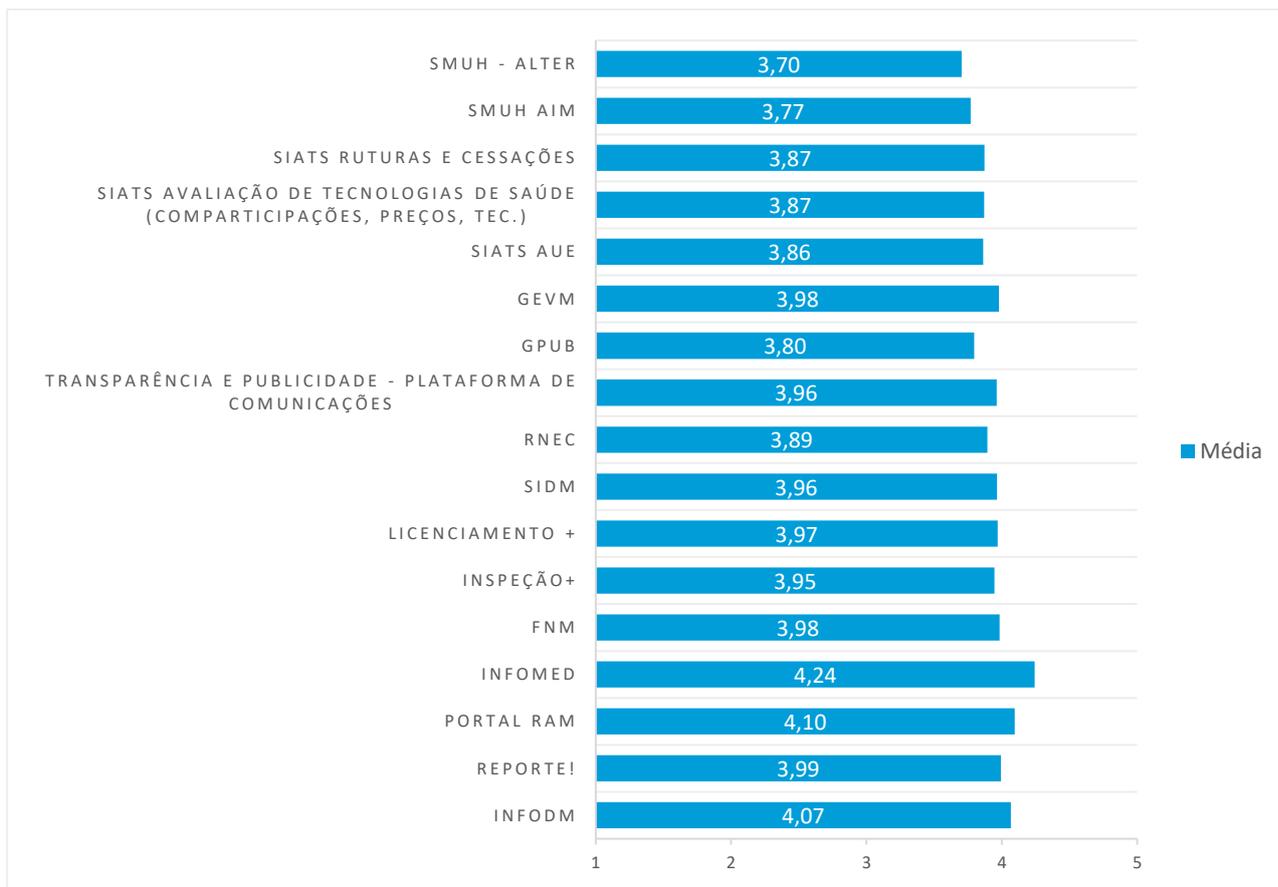


SERVIÇOS ONLINE (n=573)

Os utilizadores dos serviços online disponibilizados pelo Infarmed estão globalmente satisfeitos com o seu funcionamento, havendo no GPUB, no SMUH-ALTER e no SMUH-AIM uma maior moderação nas apreciações por um número mais elevado de inquiridos o que se reflete em médias também ligeiramente menores que ficam abaixo da média global.

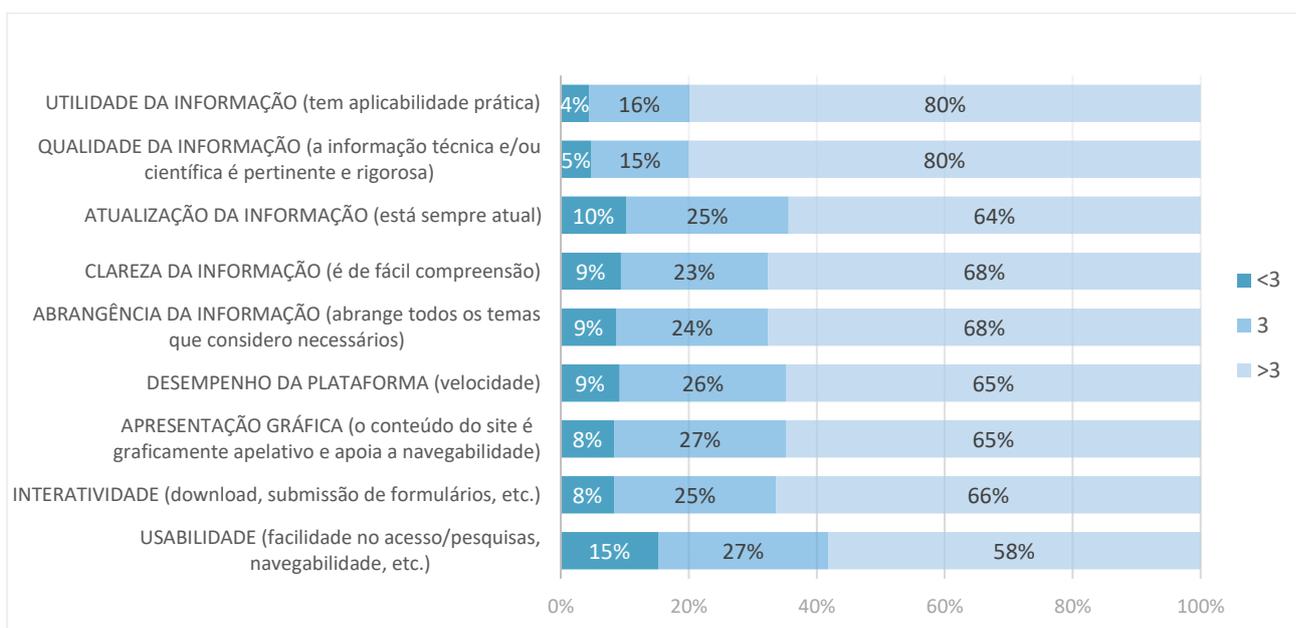
Os serviços online melhor classificados são o INFOMED, o PORTAL RAM e o INFODM com médias acima de 4 valores.

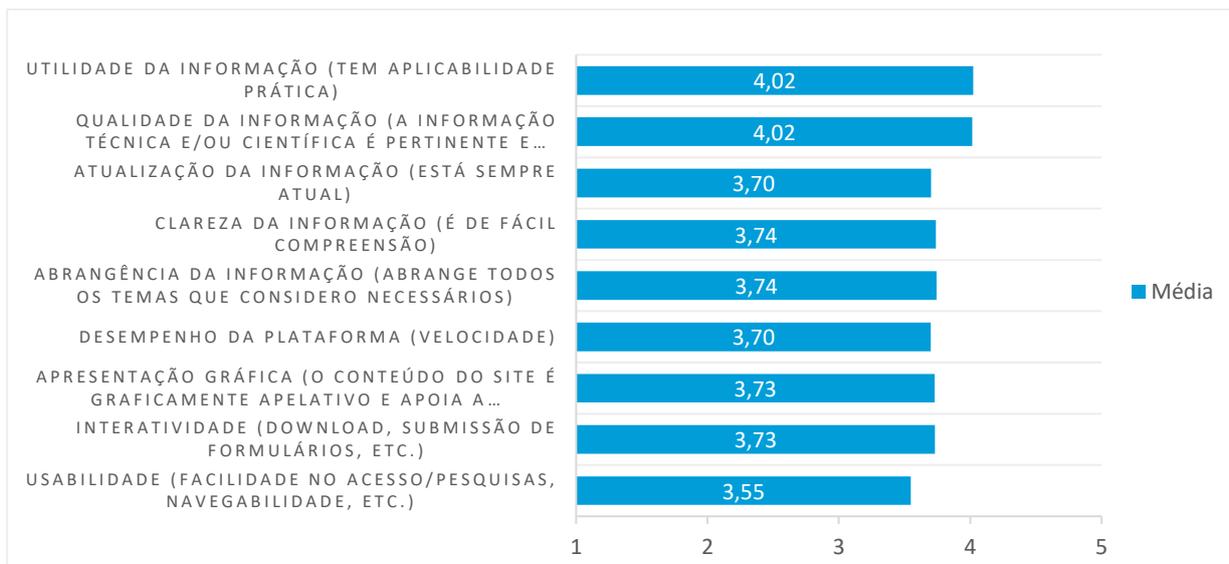




SITE DO INFARMED (n=565)

Os utilizadores do *site* do Infarmed estão globalmente satisfeitos com o seu funcionamento, havendo uma maior expressão desta satisfação quanto à qualidade e utilidade da informação cujas médias se situam acima da média global. As restantes embora sejam positivas ficam abaixo da média global o que é acentuado no caso da USABILIDADE da informação.

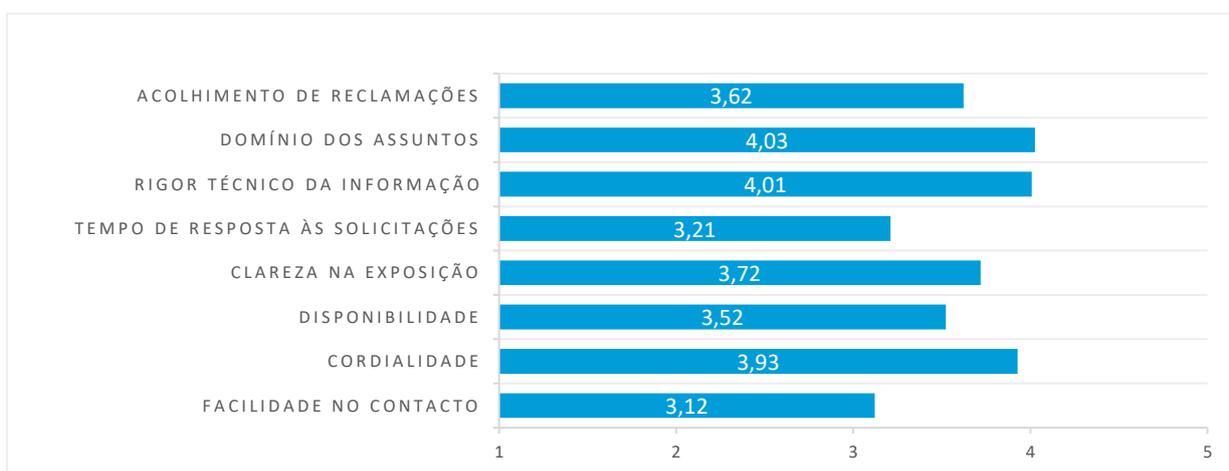
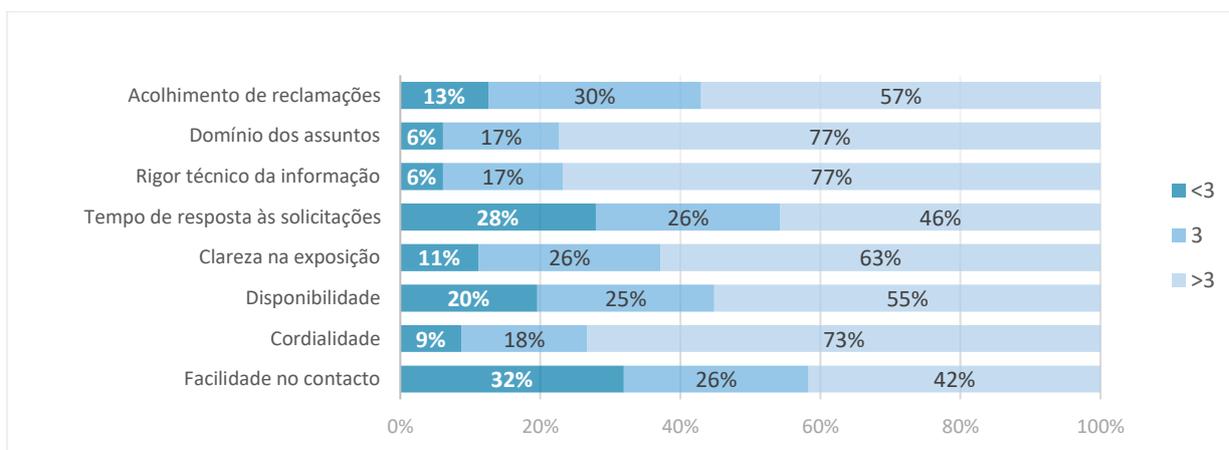




ATENDIMENTO (n=573)

Os utilizadores demonstram estar bastante satisfeitos com o domínio dos assuntos, o rigor técnico da informação e a cordialidade demonstrada no atendimento prestado.

Os aspetos que constituem fator de menor satisfação junto dos utilizadores destes serviços são o tempo de resposta às solicitações e a facilidade no contacto. São também dos aspetos mais referidos nos comentários.



Qualidade dos serviços e processos

Resultados globais

O grupo que avalia a QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PROCESSOS apresenta valores globais idênticos aos restantes grupos analisados, sendo as respostas predominantemente positivas com $\approx 71,5\%$ das respostas no conjunto de questões que avaliam esta dimensão nos valores 4 e 5 (figura 13) sugerindo um nível de satisfação dos utilizadores dos serviços globalmente positivo na generalidade dos serviços prestados no âmbito dos diversos processos ou atividades do Infarmed.

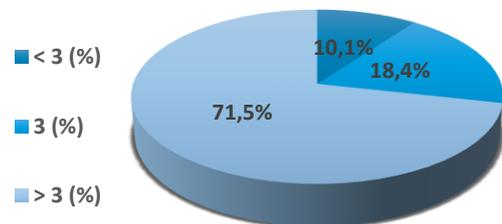


Figura 13 - Frequência global de respostas por intervalo no tema QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PROCESSOS

Resultados por dimensão

Conforme se verifica na figura 14, os utilizadores apreciaram positivamente as questões colocadas que refletem uma apreciação geral dos serviços prestados e dos pedidos de informação no âmbito dos Medicamentos, Dispositivos Médicos e Produtos Cosméticos, concentrando a maioria das respostas acima do valor intermédio da escala com $\approx 66,7\%$ e $\approx 73\%$, respetivamente (respostas 4 e 5).

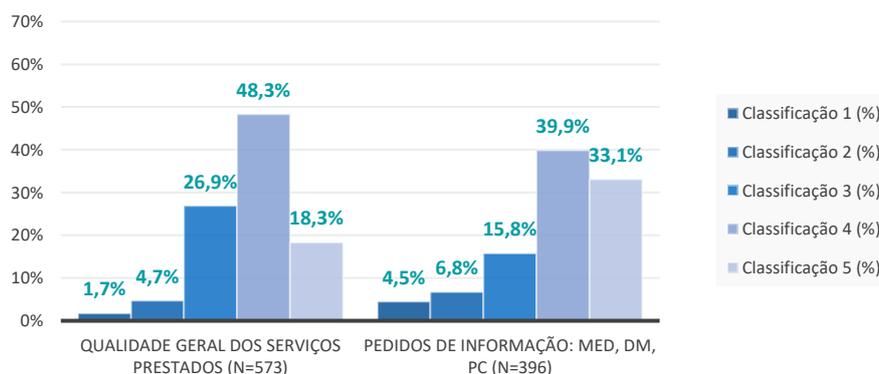


Figura 14 – Frequência de respostas na escala 1 a 5 nas questões gerais do tema QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PROCESSOS

A análise destes dados considerando cada dimensão demonstra, no entanto, algumas diferenças entre cada serviço / processo avaliado (figuras 15 e 16). Destacam-se, por um lado, os CERTIFICADOS OFICIAIS DE LIBERTAÇÃO / UTILIZAÇÃO DE LOTE (COELL E CAUL) (n=49) e os ALERTAS DE SEGURANÇA/QUALIDADE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE (n=256) com preponderância de respostas no valor máximo da escala sendo também os que têm a frequência mais elevada de respostas no conjunto das respostas acima do valor médio da escala [3], com $\approx 92,9\%$ e $\approx 88,7\%$, respetivamente. Neste grupo segue-se o ACONSELHAMENTO REGULAMENTAR E CIENTÍFICO (n=219) com $\approx 83,6\%$ de respostas acima de 3. Estes resultados estão igualmente visíveis na figura 17 (página 13) que ordena as médias das respostas em cada serviço/processo, surgindo os serviços atrás mencionados nos primeiros 3 lugares.

Os serviços prestados no âmbito quer da GESTÃO DO RISCO DE MEDICAMENTOS (n=116) quer dos PRODUTOS DE SAÚDE: ESTUDOS CLÍNICOS, REGISTO, FISCALIZAÇÃO E VIGILÂNCIA (n=186) foram igualmente bem avaliados pelos seus utilizadores tendo obtido $\approx 79,8\%$ e $\approx 74,4\%$ de respostas acima de

3, respetivamente. Estes dados são corroborados na figura 17 (página 13) onde se observam valores médios no computo das respostas de 4,1 em ambos os serviços.

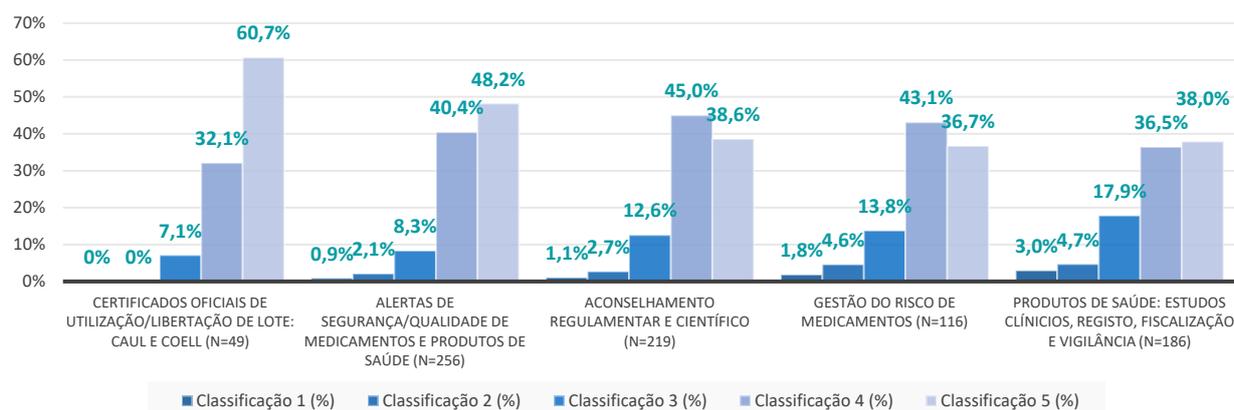


Figura 15 - Frequência de respostas na escala 1 a 5 por dimensão no tema QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PROCESSOS (>74% respostas >3)

A figura abaixo (figura 16) apresenta a percentagem de respostas dos utilizadores de cada serviço com menos de 74% de respostas >3 em cada grupo de questões. Podemos assim observar que ≈69% dos utilizadores dos serviços no âmbito dos ENSAIOS CLÍNICOS (n=26) estão bastante satisfeitos com os serviços prestados, tendo avaliado as questões colocadas acima do valor intermédio da escala 3. No entanto, ≈9,5% dos utilizadores avaliaram os serviços com os valores mais baixos da escala (<3), apresentando este serviço níveis de insatisfação superiores aos serviços referidos anteriormente.

À semelhança do serviço anterior, a INSPEÇÃO E LICENCIAMENTO (n=298) evidencia elevados níveis de satisfação com ≈69% dos utilizadores a apreciar os serviços nos valores mais altos da escala (4 e 5). Não obstante, verifica-se neste caso uma maior frequência das respostas no valor 4 que no valor 5. Diferencia também do anterior nas classificações nos valores mais baixos da escala, sendo neste caso ligeiramente menor a percentagem de utilizadores que classificaram com 1 ou 2.

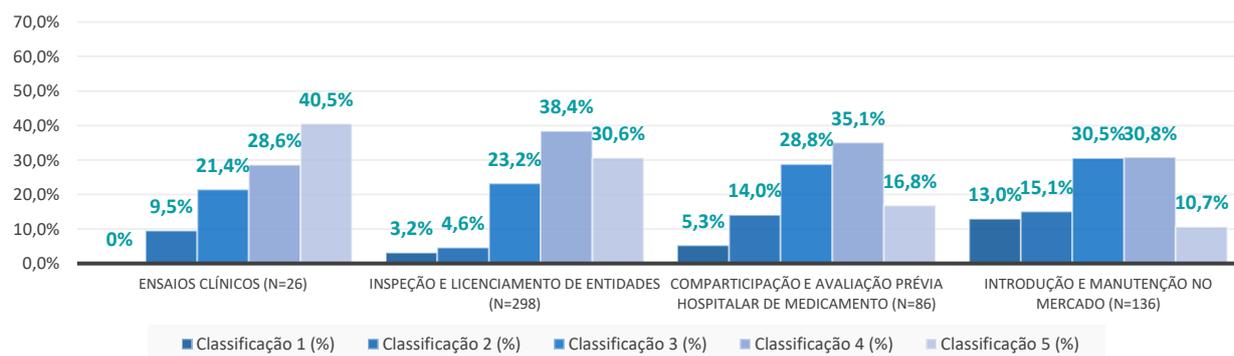


Figura 16 - Frequência de respostas na escala 1 a 5 por dimensão no tema QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PROCESSOS (<74% respostas >3)

Os utilizadores que se demonstraram menos satisfeitos com os serviços prestados, considerando a avaliação nos valores 1 e 2 da escala às questões colocadas, foram os que utilizaram serviços no âmbito da COMPARTICIPAÇÃO E AVALIAÇÃO PRÉVIA HOSPITALAR DE MEDICAMENTO (n=86) e da INTRODUÇÃO E MANUTENÇÃO NO MERCADO (n=136), com ≈19,3% e ≈28,1%, respetivamente, sendo esta última que apresenta uma maior percentagem de respostas no valor mais baixo da escala (≈13%).

Todos estes dados encontram reforço na análise das médias das respostas dadas, conforme se pode constatar na figura 17.

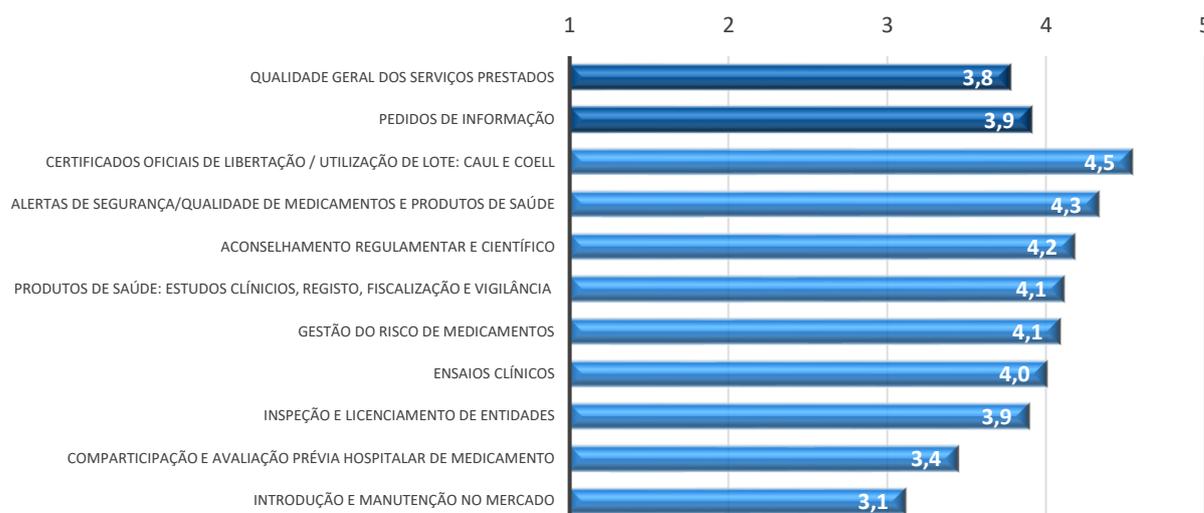
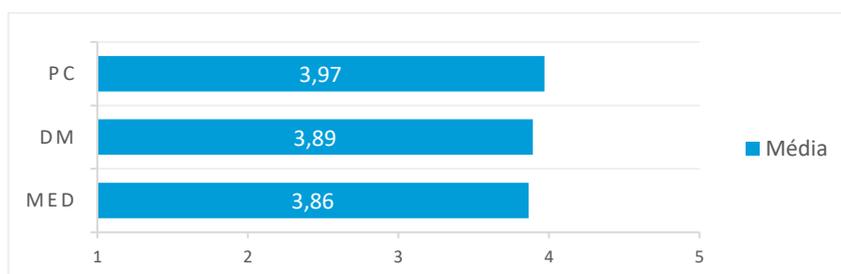
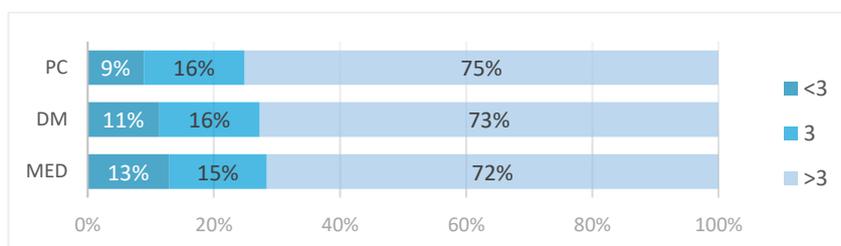


Figura 17 - Médias das dimensões do tema QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Resultados por questão

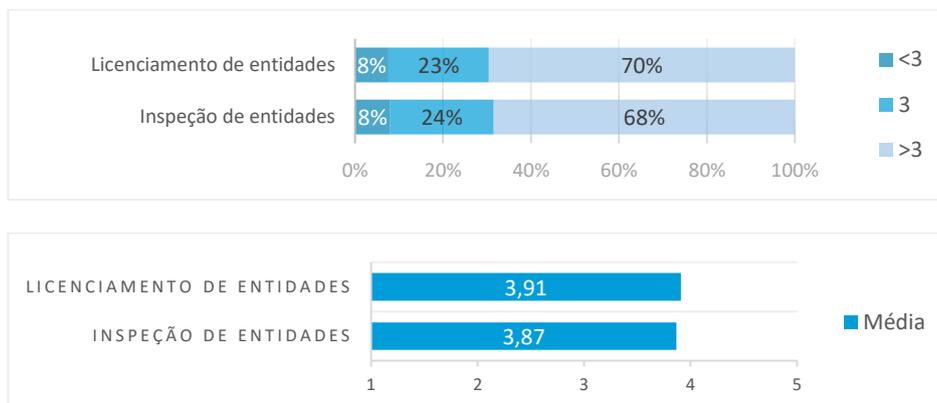
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Não se registam diferenças significativas nos pedidos de informação no âmbito dos diversos temas, estando a maioria dos utilizadores globalmente satisfeitos.



INSPEÇÃO E LICENCIAMENTO DE ENTIDADES

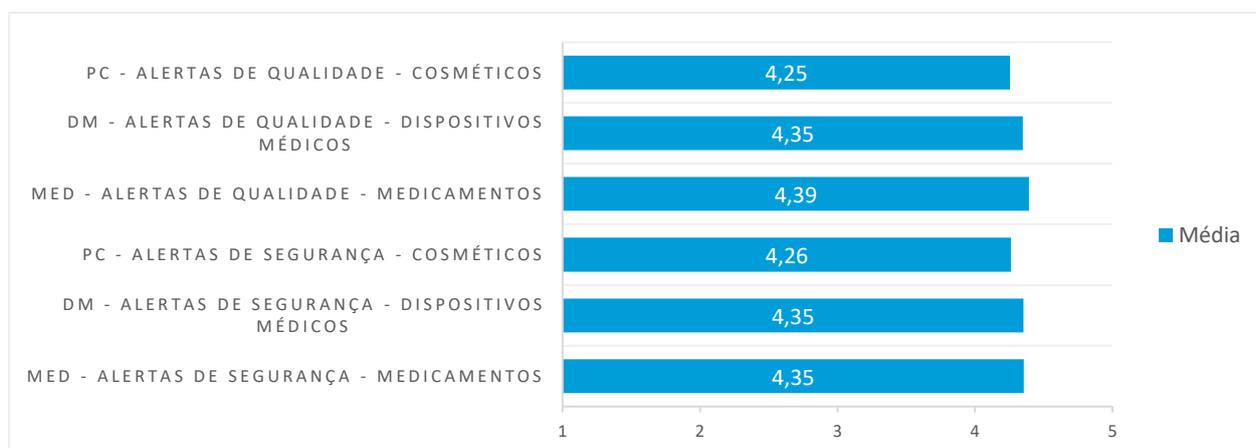
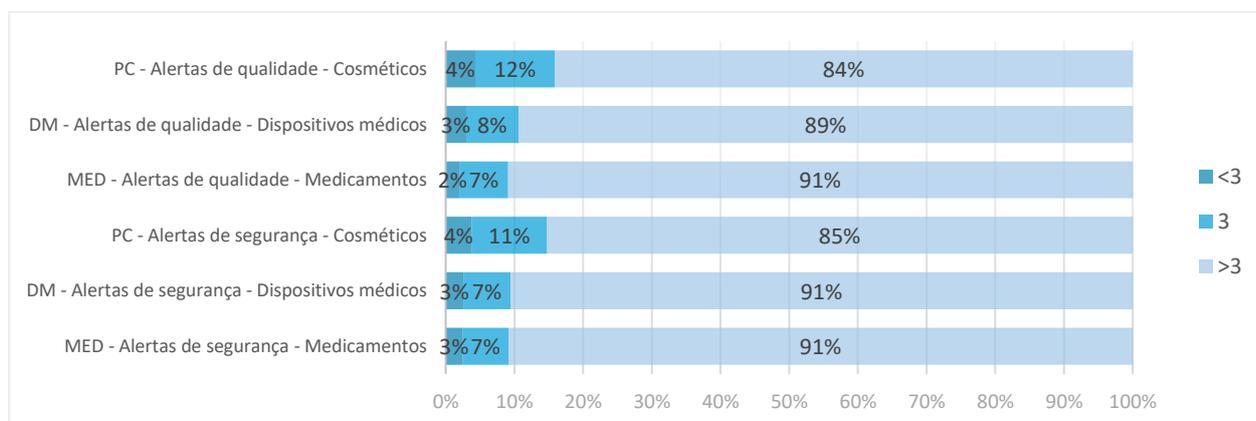
Não se registam diferenças significativas nas apreciações feitas no âmbito do licenciamento e da inspeção de entidades, estando a maioria dos utilizadores globalmente satisfeitos.



ALERTAS DE SEGURANÇA/QUALIDADE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE

Não se registam diferenças significativas nas apreciações feitas no âmbito dos vários processos avaliados, estando a maioria dos utilizadores globalmente satisfeitos. Denota-se, no entanto, uma maior moderação nas respostas no âmbito dos Cosméticos comparativamente com os restantes serviços que não tem expressão nos valores médios das respostas.

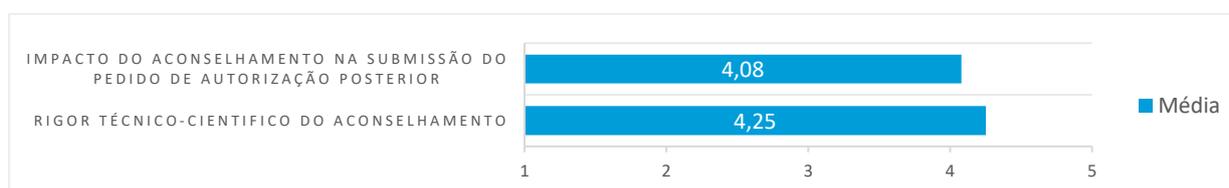
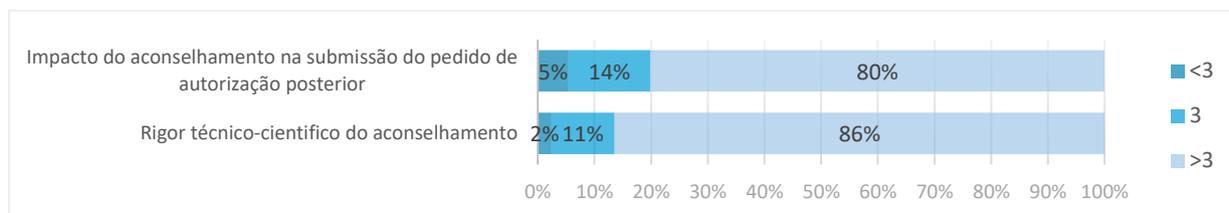
Este é o serviço que reúne maior consenso e denota maior satisfação entre os utilizadores dos serviços.



ACONSELHAMENTO REGULAMENTAR E CIENTÍFICO

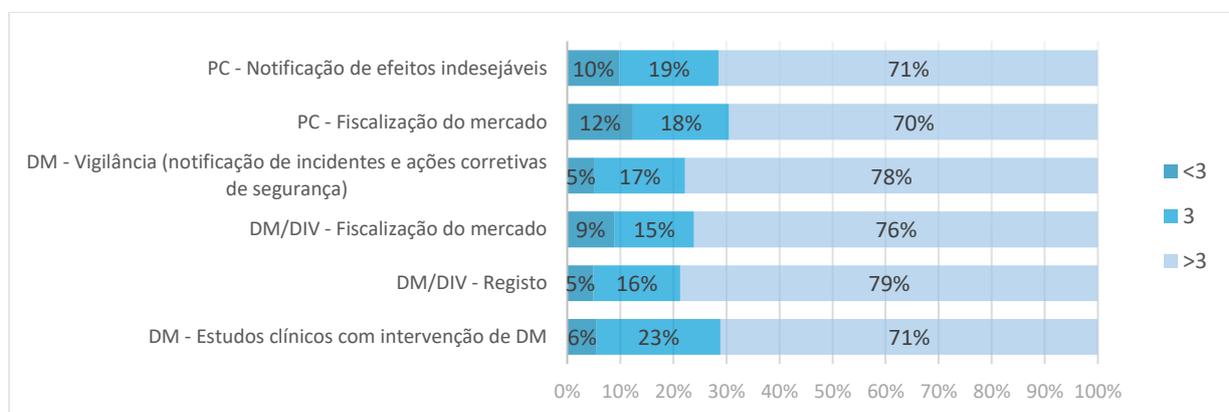
Não se registam diferenças significativas nas apreciações feitas no âmbito das atividades prestadas por este serviço que foram avaliadas, estando a maioria dos utilizadores globalmente satisfeitos com o serviço. Denota-se, no entanto, uma maior moderação dos utilizadores quando questionados quanto ao impacto do aconselhamento na submissão do pedido.

De salientar que as médias das respostas em ambas as questões se situam acima da média global estando entre os serviços melhor apreciados pelos utilizadores inquiridos.



PRODUTOS DE SAÚDE: ESTUDOS CLÍNICOS, REGISTO, FISCALIZAÇÃO E VIGILÂNCIA

Não se registam diferenças significativas nas apreciações feitas no âmbito dos vários processos avaliados neste serviço, estando a maioria dos utilizadores globalmente satisfeitos. A apreciação média situa-se acima da média global em todos os processos.

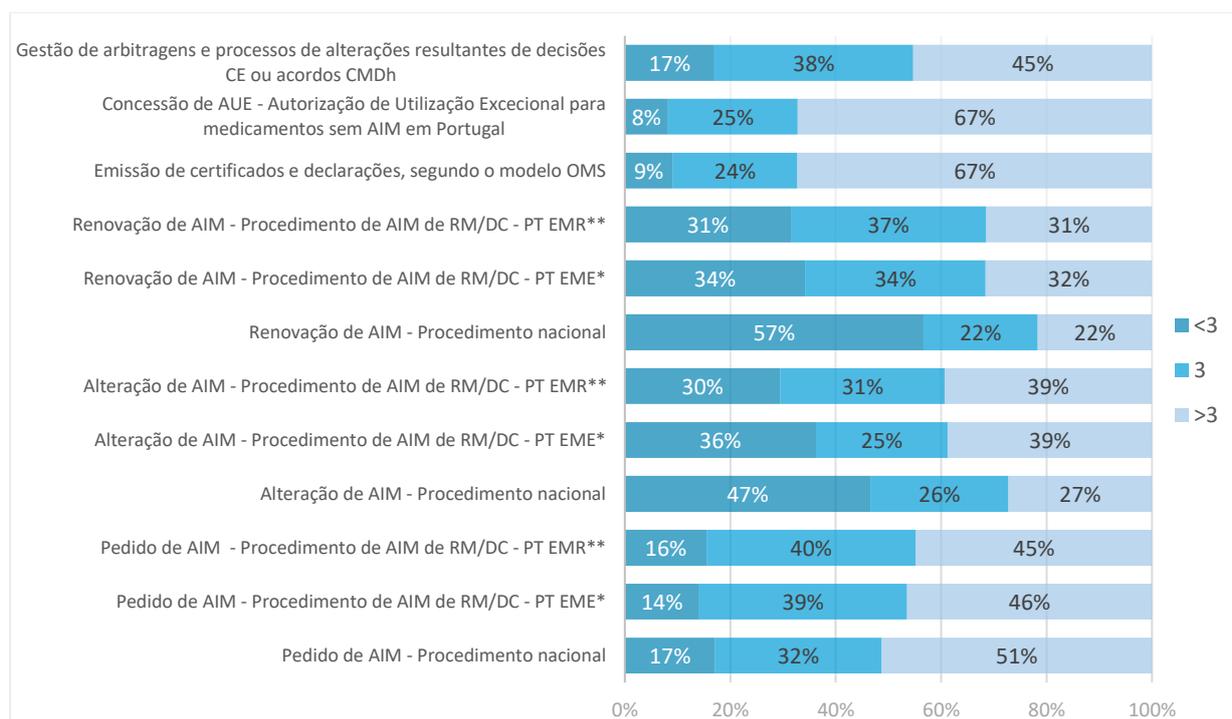


INTRODUÇÃO E MANUTENÇÃO NO MERCADO

Os utilizadores demonstram-se globalmente satisfeitos com a Emissão de Certificados e Declarações segundo modelo OMS cuja média se situa ligeiramente acima da média global. Não obstante e embora os utilizadores deste serviço estejam globalmente satisfeitos, a sua apreciação na maioria dos processos/atividades avaliadas situa-se abaixo da média global das respostas.

De salientar os processos cuja apreciação global se situa abaixo de 3 que dizem essencialmente respeito aos procedimentos para renovação ou alteração de AIM.

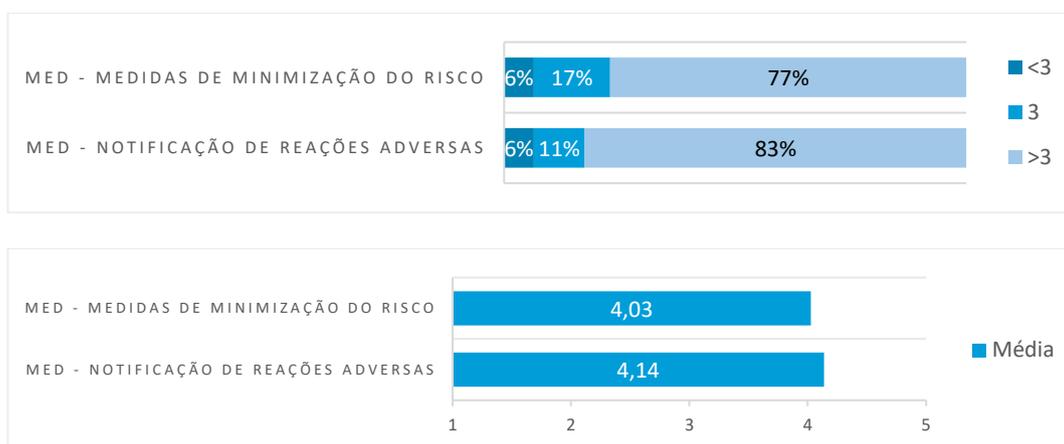
Dá-se ainda especial destaque à Renovação de AIM – Procedimento Nacional e à Alteração de AIM – Procedimento Nacional que obtiveram uma satisfação média de 2,34 e 2,67, respetivamente, sendo os processos com a apreciação mais baixa no computo geral dos serviços avaliados.



GESTÃO DO RISCO DE MEDICAMENTOS

Não se registam diferenças significativas nas apreciações dos utilizadores às duas atividades avaliadas neste processo, expressando a maioria dos utilizadores a sua satisfação. Denota-se, no entanto, uma maior moderação nas respostas no âmbito das medidas de minimização do risco comparativamente com a atividade prestada no âmbito da notificação de reações adversas.

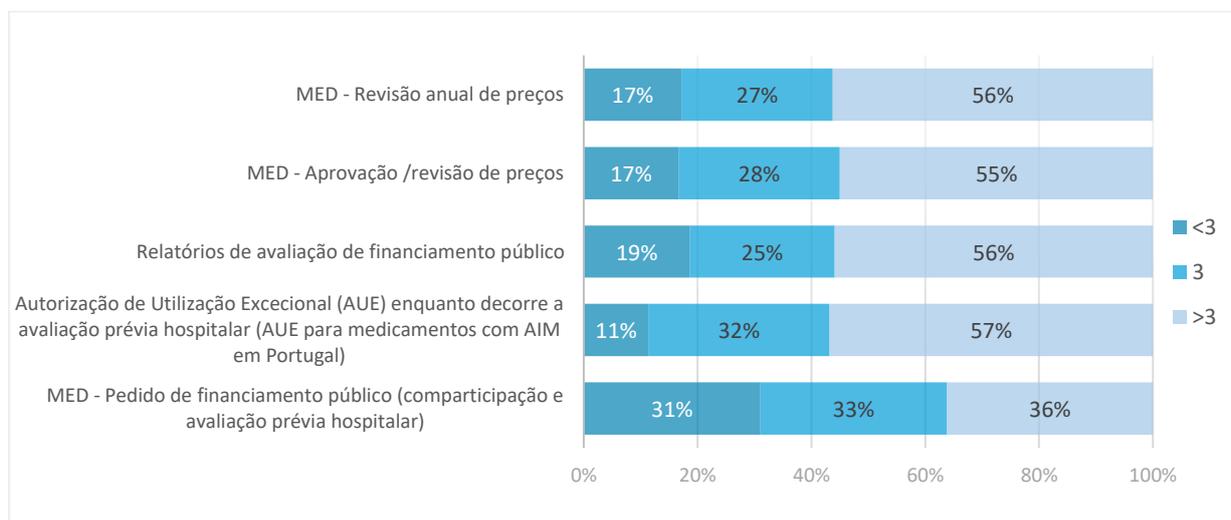
As médias das respostas em ambas as atividades situam-se acima da média global estando entre as melhor classificadas.

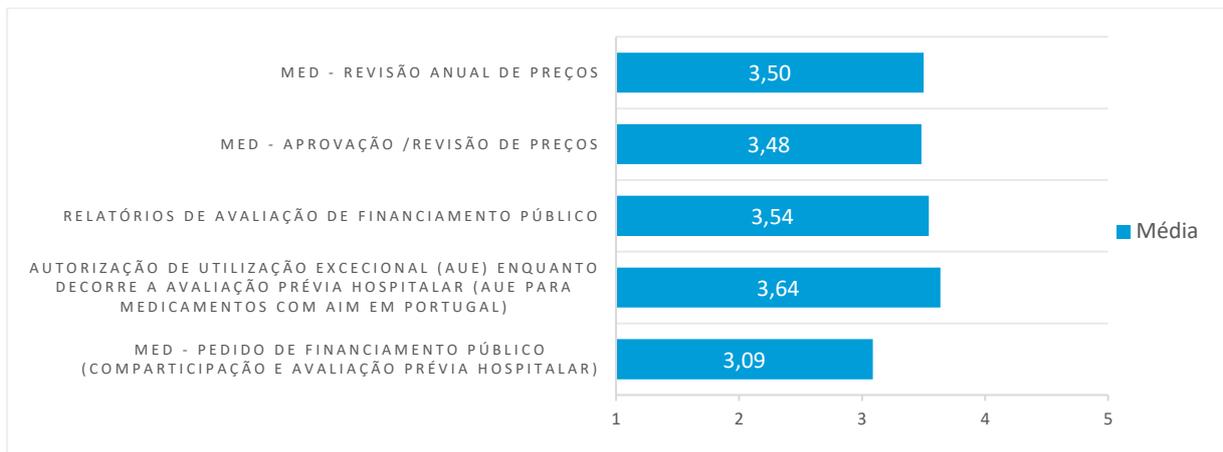


COMPARTICIPAÇÃO E AVALIAÇÃO PRÉVIA HOSPITALAR DE MEDICAMENTO

Os utilizadores demonstram-se globalmente satisfeitos relativamente ao serviço sendo a maioria das respostas nos vários processos acima de 3. Excetua-se o pedido de financiamento público de medicamentos que regista uma maior frequência de respostas abaixo de 3, ≈31% das respostas. Este processo está entre os 10 processos com a apreciação mais baixa no computo geral dos serviços avaliados.

Não obstante e embora os respondentes que utilizam estes serviços estejam globalmente satisfeitos, a sua apreciação em todos os processos/atividades avaliadas situa-se abaixo da média global das respostas, havendo um elevado número de utilizadores insatisfeitos ou moderadamente satisfeitos.

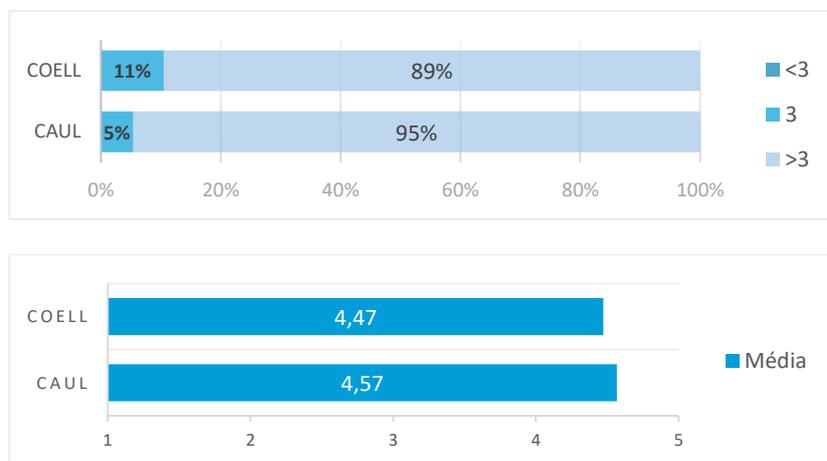




CERTIFICADOS OFICIAIS DE UTILIZAÇÃO/LIBERTAÇÃO DE LOTE: CAUL E COELL

Não se registam diferenças significativas nas apreciações feitas no âmbito dos vários processos avaliados deste serviço, estando a maioria dos utilizadores globalmente satisfeitos. De salientar que não existem utilizadores insatisfeitos, e apenas $\approx 11\%$ e $\approx 5\%$ dos utilizadores, estão moderadamente satisfeitos com o serviço prestado no âmbito da emissão CERTIFICADOS OFICIAIS DE UTILIZAÇÃO/LIBERTAÇÃO DE LOTE CAUL E COELL, respetivamente.

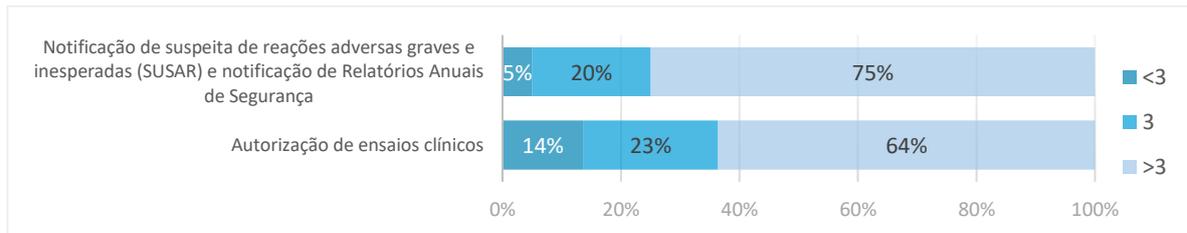
Estes processos obtiveram as médias mais elevadas no computo geral das respostas, sugerindo elevados níveis de satisfação por parte dos seus utilizadores.



ENSAIOS CLÍNICOS

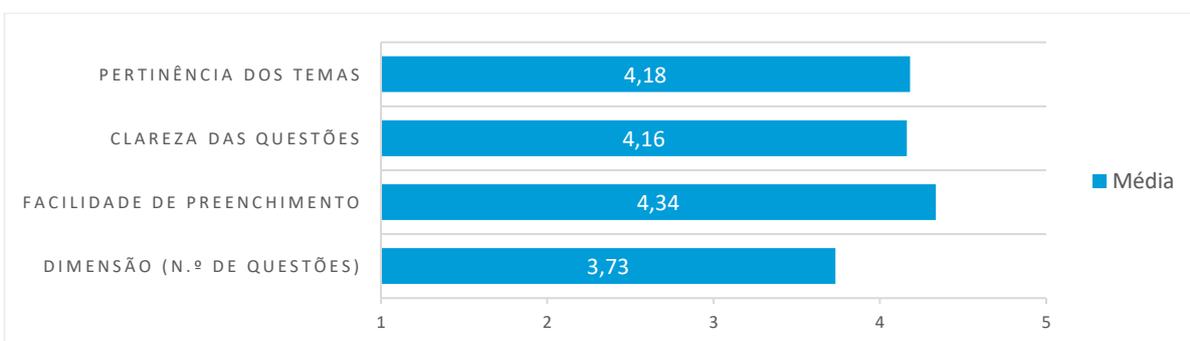
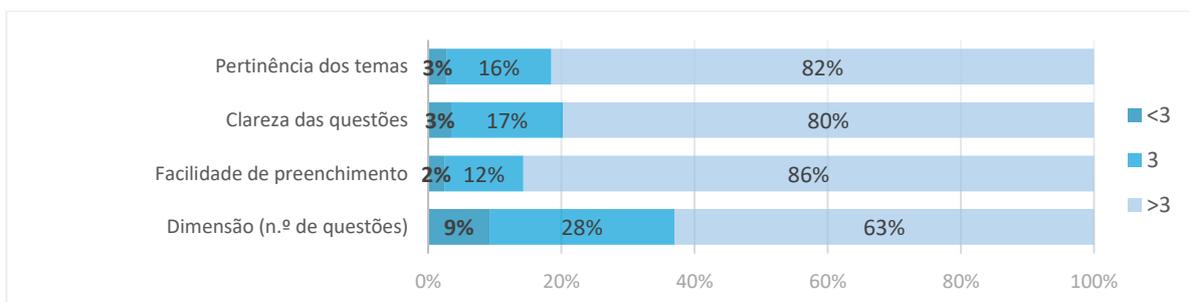
Não se registam diferenças significativas nas apreciações dos utilizadores às duas atividades avaliadas neste processo, expressando a maioria dos utilizadores a sua satisfação.

Denota-se, no entanto, uma maior moderação nas respostas no âmbito da autorização de ensaios clínicos comparativamente com a atividade prestada no âmbito da notificação de suspeita de reações adversas graves e inesperadas (SUSAR) e notificação de Relatórios Anuais de Segurança. Nesta atividade a média situa-se acima da média global de respostas ao passo que na anterior a média pouco dista da média global ficando ligeiramente abaixo.



Questionário

A generalidade do questionário foi bem avaliado nos vários indicadores, sendo a sua dimensão (n.º de questões) o aspeto que denota menor satisfação.



Pontos fortes/a melhorar

Do diagnóstico realizado e com base no ranking das médias mais e menos elevadas, resumem-se na seguinte tabela os principais pontos que se destacam e refletem a satisfação dos utilizadores e os aspetos que são menos apreciados e deverão ser melhorados:

| Pontos fortes | Pontos a melhorar |
|--|--|
| Organização | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Confiança • Resposta no âmbito da COVID-19 | <ul style="list-style-type: none"> • Envolvimento e abertura às ideias* • Transformar e simplificar* |
| Informação e atendimento | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Domínio dos assuntos • Rigor técnico da informação • Cordialidade • Canais de informação: Circulares informativas, Infarmed Notícias, Infarmed Newsletter, Boletim de Farmacovigilância. • Serviços online: InfoDM, Portal RAM, Infomed. | <ul style="list-style-type: none"> • Tempo de resposta às solicitações • Contacto com os serviços |
| Serviços | |
| <ul style="list-style-type: none"> • CAUL E COELL • Alertas de segurança/qualidade • Aconselhamento Regulamentar e Científico • Gestão do risco de medicamentos • Vigilância, fiscalização, registo e estudos de produtos de saúde | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de AIM – renovação e alteração • Pedidos de financiamento público de medicamentos • Gestão de arbitragens e processos de alterações resultantes de decisões CE ou acordos CMDh |

*ESTES PONTOS NÃO CONSTAM DO RANKING DAS 10 QUESTÕES COM MENOR SATISFAÇÃO, PORÉM FORAM OS ASPETOS MENOS APRECIADOS NESTA DIMENSÃO E REFERIDOS NOS COMENTÁRIOS PELO QUE SE CONSIDEROU QUE DEVERIAM IGUALMENTE CONSTAR DESTA TABELA

Tabela 3 - Pontos fortes e áreas de melhoria a priorizar

Conclusões finais

Considerando a mudança na metodologia utilizada nesta auscultação tendo o questionário utilizado sofrido profundas alterações face aos anteriores, não é possível a sua comparação. Não obstante, será relevante afirmar que a satisfação global dos utilizadores dos serviços do Infarmed se mantém positiva ao longo dos tempos.

Esta satisfação reflete o bom desempenho do Infarmed nos diferentes domínios da sua esfera de atuação, destacando-se a Confiança dos utilizadores nos serviços prestados e a resposta do Infarmed no âmbito da pandemia.

De salientar ainda a satisfação demonstrada quanto a alguns canais de informação e serviços online disponibilizados bem como a qualidade e utilidade da informação do site. O domínio dos assuntos e rigor técnico da informação no âmbito do atendimento prestado é também bastante apreciada pelos seus utilizadores.

Os serviços no âmbito dos Alertas de segurança/qualidade, da emissão de certificados oficiais para utilização e libertação de lote (CAUL E COELL), do Aconselhamento Regulamentar e Científico e da Gestão do risco de medicamentos e da Vigilância, fiscalização, registo e estudos de produtos de saúde, merecem igualmente destaque tendo uma apreciação bastante positiva em todos os indicadores avaliados.

Não obstante estes resultados globalmente positivos nas diversas dimensões, devem ser considerados os seguintes aspetos a melhorar que são fator de insatisfação para uma fatia algo expressiva dos seus utilizadores, nomeadamente:

Ambiente da Organização: envolvimento dos parceiros; transformação e simplificação dos processos

Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento: atendimento, designadamente no que respeita à facilidade de contacto e ao tempo de resposta às solicitações.

Qualidade dos serviços e processos: procedimentos de AIM no que se refere à sua renovação e alteração; pedidos de financiamento público de medicamentos, especialmente no que respeita aos tempos de reposta, cumprimento dos prazos e carga burocrática.

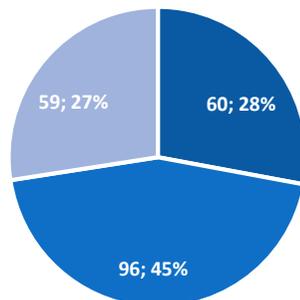
No geral, os utilizadores reconhecem a competência do Infarmed e o esforço em se adaptar e modernizar, mas consideram que carece de maior investimento em ferramentas de gestão dos processos que permitam a sua agilização, articulação com os parceiros e conseqüente redução dos tempos de resposta.

As apreciações menos favoráveis foram acompanhadas de comentários que facilitaram a clarificação dos motivos de insatisfação e que serão tratados no âmbito de cada serviço.

Anexo 1 – Caracterização de entidades por subgrupo

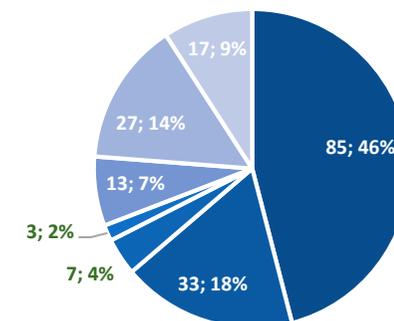
ENTIDADES DE DISTRIBUIÇÃO POR GROSSO

- Distribuidor de medicamentos
- Distribuidor de dispositivos médicos / diagnóstico in vitro
- Distribuidor de cosméticos



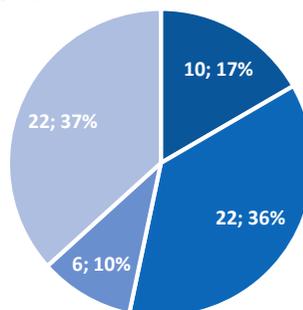
INDÚSTRIA

- Titular de Autorização de Introdução no Mercado (AIM)
- Titular de Autorização de Introdução no Mercado (AIM) não nacionais
- Promotor de ensaios clínicos
- Entidade CAUL /COELL
- Fabricante nacional medicamentos
- Fabricante ou mandatário de dispositivos médicos
- Fabricante/Importador de produtos cosméticos com marca/ nome próprio



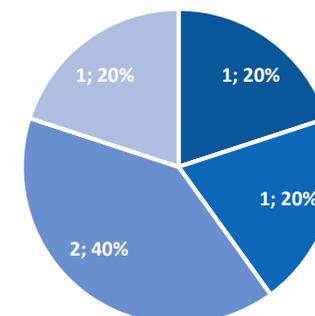
ENTIDADES PRESTADORAS DE CUIDADOS DE SAÚDE

- Centros hospitalares
- Hospitais
- Consultórios e clínicas
- Unidades funcionais dos cuidados primários de saúde



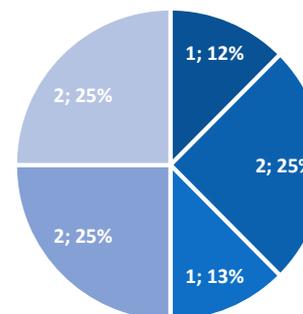
ASSOCIAÇÕES

- Associações da indústria
- Associações de distribuidores
- Associações de farmácias
- Associações de profissionais de saúde



INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

- Centro de investigação clínica
- Promotor de I&D
- Requerente de I&D
- Investigador
- Academia I&D



Anexo 2 – Tabela de médias e frequências relativas

| TEMA | DIMENSÃO | Questão | Média | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|------------------------------------|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| AMBIENTE DA ORGANIZAÇÃO | ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO | Abertura às ideias e sugestões apresentadas | 3,42 | 4% | 14% | 32% | 35% | 14% |
| | | Capacidade de os envolver no desenho de novas soluções | 3,43 | 4% | 12% | 36% | 31% | 16% |
| | | Capacidade de promover uma interação eficaz | 3,53 | 6% | 11% | 30% | 32% | 22% |
| | | Disponibilidade para desenvolver e implementar projetos conjuntos | 3,44 | 5% | 12% | 33% | 33% | 17% |
| | IMAGEM E VALORES | CONFIANÇA nos serviços prestados | 4,15 | 1% | 3% | 16% | 39% | 41% |
| | | ESTRATÉGIA e planeamento | 3,73 | 2% | 7% | 28% | 40% | 23% |
| | | TRANSPARÊNCIA nos processos | 3,90 | 1% | 6% | 24% | 40% | 29% |
| | INOVAÇÃO | Adotar e adaptar boas práticas implementadas por entidades ou serviços externos | 3,72 | 4% | 6% | 26% | 43% | 21% |
| | | Desenvolver serviços inovadores | 3,70 | 2% | 8% | 27% | 44% | 19% |
| | | Inovar nos métodos de trabalho | 3,62 | 3% | 8% | 31% | 40% | 18% |
| | | Responder em contexto de trabalho remoto | 3,66 | 6% | 8% | 24% | 38% | 24% |
| | | Responder no contexto das responsabilidades que assume no combate à Pandemia por COVID - 19 | 4,00 | 3% | 3% | 19% | 39% | 35% |
| | | Transformar e simplificar processos e procedimentos | 3,49 | 5% | 12% | 31% | 31% | 20% |
| ACESSIBILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E DO ATENDIMENTO | ATENDIMENTO | Acolhimento de reclamações | 3,62 | 5% | 8% | 30% | 34% | 23% |
| | | Clareza na exposição | 3,72 | 3% | 8% | 26% | 40% | 23% |
| | | Cordialidade | 3,93 | 2% | 7% | 18% | 43% | 30% |
| | | Disponibilidade | 3,52 | 5% | 14% | 25% | 33% | 22% |
| | | Domínio dos assuntos | 4,03 | 1% | 5% | 17% | 45% | 32% |
| | | Facilidade no contacto | 3,12 | 12% | 20% | 26% | 27% | 15% |
| | | Rigor técnico da informação | 4,01 | 2% | 5% | 17% | 45% | 32% |
| | | Tempo de resposta às solicitações | 3,21 | 13% | 15% | 26% | 30% | 16% |
| | CANAIS E FONTES | Boletim de Farmacovigilância | 4,24 | 1% | 1% | 13% | 43% | 42% |
| | | Circulares Informativas | 4,23 | 0% | 3% | 12% | 43% | 42% |
| | | Dashboards informativos | 3,98 | 1% | 3% | 21% | 46% | 29% |
| | | Facebook | 3,78 | 1% | 5% | 28% | 47% | 19% |
| | | Farmacopeia Portuguesa | 3,98 | 2% | 4% | 20% | 42% | 32% |
| | | Infarmed Newsletter | 4,17 | 1% | 1% | 16% | 44% | 38% |
| | | Infarmed Notícias | 4,16 | 1% | 2% | 16% | 45% | 37% |
| | | Infarmed (aplicação móvel) | 3,85 | 3% | 5% | 23% | 40% | 28% |
| | | Infografias | 3,97 | 1% | 2% | 24% | 47% | 27% |
| | | LinkedIn | 3,67 | 1% | 8% | 31% | 43% | 17% |
| | | Poupe na Receita (aplicação móvel) | 3,85 | 5% | 4% | 24% | 34% | 32% |
| Site do Infarmed | 3,88 | 2% | 8% | 17% | 47% | 26% | | |

| TEMA | DIMENSÃO | Questão | Média | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|--|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Twitter | 3,49 | 3% | 9% | 40% | 34% | 14% |
| | | Youtube | 3,63 | 2% | 8% | 32% | 41% | 17% |
| | DIVERSIDADE DE MEIOS E TEOR DOS CONTEÚDOS DE INFORMAÇÃO | INFORMAÇÃO GERAL | 3,88 | 1% | 4% | 22% | 52% | 21% |
| | SERVIÇOS ONLINE | FNM | 3,98 | 2% | 2% | 21% | 45% | 30% |
| | GEVM | 3,98 | 1% | 2% | 24% | 43% | 30% | |
| | GPUB | 3,80 | 2% | 4% | 28% | 43% | 22% | |
| | infoDM | 4,07 | 1% | 2% | 18% | 45% | 33% | |
| | Infomed | 4,24 | 1% | 2% | 11% | 44% | 42% | |
| | Inspeção+ | 3,95 | 2% | 5% | 20% | 43% | 30% | |
| | Licenciamento + | 3,97 | 3% | 4% | 19% | 43% | 32% | |
| | Portal RAM | 4,10 | 1% | 2% | 17% | 46% | 34% | |
| | Reporte! | 3,99 | 2% | 2% | 21% | 46% | 30% | |
| | RNEC | 3,89 | 2% | 3% | 23% | 49% | 24% | |
| | SIATS AUE | 3,86 | 2% | 3% | 24% | 48% | 23% | |
| | SIATS avaliação de tecnologias de saúde (comparticipações, preços, tec.) | 3,87 | 2% | 4% | 22% | 50% | 23% | |
| | SIATS ruturas e cessações | 3,87 | 1% | 6% | 22% | 47% | 24% | |
| | SIDM | 3,96 | 2% | 3% | 21% | 46% | 28% | |
| | SMUH - ALTER | 3,70 | 5% | 5% | 26% | 43% | 21% | |
| | SMUH AIM | 3,77 | 4% | 4% | 26% | 41% | 24% | |
| | Transparência e publicidade - plataforma de comunicações | 3,96 | 1% | 4% | 23% | 43% | 29% | |
| | SITE DO INFARMED | ABRANGÊNCIA DA INFORMAÇÃO (abrange todos os temas que considero necessários) | 3,74 | 2% | 6% | 24% | 50% | 18% |
| | APRESENTAÇÃO GRÁFICA (o conteúdo do site é graficamente apelativo e apoia a navegabilidade) | 3,73 | 2% | 7% | 27% | 47% | 18% | |
| | ATUALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO (está sempre atual) | 3,70 | 4% | 6% | 25% | 44% | 20% | |
| | CLAREZA DA INFORMAÇÃO (é de fácil compreensão) | 3,74 | 2% | 7% | 23% | 50% | 18% | |
| | DESEMPENHO DA PLATAFORMA (velocidade) | 3,70 | 2% | 7% | 26% | 48% | 17% | |
| | INTERATIVIDADE (download, submissão de formulários, etc.) | 3,73 | 3% | 6% | 25% | 49% | 18% | |
| | QUALIDADE DA INFORMAÇÃO (a informação técnica e/ou científica é pertinente e rigorosa) | 4,02 | 2% | 3% | 15% | 52% | 28% | |
| | USABILIDADE (facilidade no acesso/pesquisas, navegabilidade, etc.) | 3,55 | 4% | 11% | 27% | 43% | 16% | |
| UTILIDADE DA INFORMAÇÃO (tem aplicabilidade prática) | 4,02 | 2% | 3% | 16% | 51% | 28% | | |

| TEMA | DIMENSÃO | Questão | Média | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------|---|--|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS | ACONSELHAMENTO REGULAMENTAR E CIENTÍFICO | Impacto do aconselhamento na submissão do pedido de autorização posterior | 4,08 | 1% | 4% | 14% | 46% | 34% |
| | | Rigor técnico-científico do aconselhamento | 4,25 | 1% | 1% | 11% | 44% | 42% |
| | ALERTAS DE SEGURANÇA/QUALIDADE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE | DM - Alertas de qualidade - Dispositivos médicos | 4,35 | 1% | 2% | 8% | 40% | 49% |
| | | DM - Alertas de segurança - Dispositivos médicos | 4,35 | 0% | 2% | 7% | 43% | 48% |
| | | MED - Alertas de qualidade - Medicamentos | 4,39 | 0% | 2% | 7% | 40% | 51% |
| | | MED - Alertas de segurança - Medicamentos | 4,35 | 0% | 2% | 7% | 43% | 48% |
| | | PC - Alertas de qualidade - Cosméticos | 4,25 | 2% | 2% | 12% | 37% | 48% |
| | | PC - Alertas de segurança - Cosméticos | 4,26 | 1% | 2% | 11% | 39% | 46% |
| | CERTIFICADOS OFICIAIS DE UTILIZAÇÃO/LIBERTAÇÃO DE LOTE: CAUL E COELL | CAUL | 4,57 | 0% | 0% | 5% | 32% | 62% |
| | | COELL | 4,47 | 0% | 0% | 11% | 32% | 58% |
| | COMPARTICIPAÇÃO E AVALIAÇÃO PRÉVIA HOSPITALAR DE MEDICAMENTO | Autorização de Utilização Excepcional (AUE) enquanto decorre a avaliação prévia hospitalar (AUE para medicamentos com AIM em Portugal) | 3,64 | 5% | 7% | 32% | 34% | 23% |
| | | MED - Aprovação /revisão de preços | 3,48 | 5% | 12% | 28% | 40% | 15% |
| | | MED - Pedido de financiamento público (comparticipação e avaliação prévia hospitalar) | 3,09 | 9% | 22% | 33% | 24% | 12% |
| | | MED - Revisão anual de preços | 3,50 | 3% | 14% | 27% | 42% | 14% |
| | | Relatórios de avaliação de financiamento público | 3,54 | 5% | 14% | 25% | 34% | 22% |
| | ENSAIOS CLÍNICOS | Autorização de ensaios clínicos | 3,82 | 0% | 14% | 23% | 32% | 32% |
| | | Notificação de suspeita de reações adversas graves e inesperadas (SUSAR) e notificação de Relatórios Anuais de Segurança | 4,20 | 0% | 5% | 20% | 25% | 50% |
| | GESTÃO DO RISCO DE MEDICAMENTOS | MED - Medidas de minimização do risco | 4,03 | 2% | 5% | 17% | 43% | 34% |
| | | MED - Notificação de reações adversas | 4,14 | 2% | 5% | 11% | 43% | 39% |
| | INSPEÇÃO E LICENCIAMENTO | Inspeção de entidades | 3,87 | 3% | 5% | 24% | 39% | 29% |
| | | Licenciamento de entidades | 3,91 | 3% | 5% | 23% | 38% | 32% |
| | INTRODUÇÃO E MANUTENÇÃO NO MERCADO | Alteração de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT EME* | 2,90 | 18% | 19% | 25% | 34% | 5% |
| | | Alteração de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT EMR** | 3,05 | 11% | 18% | 31% | 33% | 7% |
| | | Alteração de AIM - Procedimento nacional | 2,67 | 19% | 27% | 26% | 22% | 6% |
| | | Concessão de AUE - Autorização de Utilização Excepcional para medicamentos sem AIM em Portugal | 3,77 | 3% | 5% | 25% | 46% | 21% |
| | | Emissão de certificados e declarações, segundo o modelo OMS | 3,84 | 0% | 9% | 24% | 42% | 25% |
| | | Gestão de arbitragens e processos de alterações resultantes de decisões CE ou acordos CMDh | 3,28 | 8% | 9% | 38% | 38% | 8% |
| | | Pedido de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT EMR** | 3,38 | 5% | 10% | 40% | 31% | 14% |
| | | Pedido de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT EME* | 3,45 | 3% | 11% | 39% | 31% | 15% |
| | | Pedido de AIM - Procedimento nacional | 3,49 | 0% | 17% | 32% | 37% | 14% |

| TEMA | DIMENSÃO | Questão | Média | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------|--|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Renovação de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT EME* | 2,82 | 21% | 13% | 34% | 26% | 5% |
| | | Renovação de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT EMR** | 2,89 | 19% | 13% | 37% | 24% | 7% |
| | | Renovação de AIM - Procedimento nacional | 2,34 | 37% | 19% | 22% | 16% | 6% |
| | PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | DM | 3,89 | 4% | 7% | 16% | 41% | 32% |
| | | MED | 3,86 | 6% | 7% | 15% | 38% | 34% |
| | | PC | 3,97 | 4% | 5% | 16% | 41% | 34% |
| | PRODUTOS DE SAÚDE: ESTUDOS CLÍNICOS, REGISTO, FISCALIZAÇÃO E VIGILÂNCIA | DM - Estudos clínicos com intervenção de DM | 3,97 | 2% | 3% | 23% | 38% | 33% |
| | | DM - Vigilância (notificação de incidentes e ações corretivas de segurança) | 4,08 | 1% | 4% | 17% | 41% | 37% |
| | | DM/DIV - Fiscalização do mercado | 4,01 | 3% | 6% | 15% | 40% | 36% |
| | | DM/DIV - Registo | 4,10 | 2% | 3% | 16% | 41% | 38% |
| | | PC - Fiscalização do mercado | 3,90 | 5% | 8% | 18% | 31% | 38% |
| | | PC - Notificação de efeitos indesejáveis | 4,01 | 5% | 4% | 19% | 27% | 45% |
| | QUALIDADE GERAL DOS SERVIÇOS | SATISFAÇÃO GLOBAL | 3,77 | 2% | 5% | 27% | 48% | 18% |
| QUESTIONÁRIO | QUESTIONÁRIO | Clareza das questões | 4,16 | 1% | 3% | 17% | 39% | 40% |
| | | Dimensão (n.º de questões) | 3,73 | 2% | 7% | 28% | 41% | 22% |
| | | Facilidade de preenchimento | 4,34 | 1% | 2% | 12% | 35% | 51% |
| | | Pertinência dos temas | 4,18 | 1% | 2% | 16% | 42% | 40% |