

Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços do Infarmed 2022

**Relatório de análise dos resultados do inquérito
Maio de 2023**



1. Índice

1.	Introdução	7
2.	Abordagem metodológica.....	8
2.1.	Objetivos do diagnóstico de satisfação	8
2.2.	Estrutura do questionário	10
2.3.	A população do estudo	11
2.4.	Caraterização da amostra.....	11
2.5.	Amostra global: qualidade dos serviços e processos	14
3.	Resultados globais	15
3.1.	Medidas de tendência central	15
3.2.	Frequência relativa das respostas	15
4.	Resultados por tema	17
5.1.	Ambiente da organização.....	18
5.2.	Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento	23
5.3.	Qualidade dos serviços e processos	32
5.4.	Questionário	48
7.	Conclusões e recomendações	49
	Anexos.....	51

Índice de figuras

Figura 1. Mapa de stakeholders do INFARMED, I.P.	8
Figura 2. Eixos de atuação da Política de qualidade do INFARMED, I.P.	9
Figura 3. Temas e dimensões de análise	10
Figura 4. Caracterização das tipologias e subtipologias de entidades (%).....	13
Figura 5. Temas de análise	17
Figura 6. Imagem e valores: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020.....	19
Figura 7. Envolvimento e participação: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020	20
Figura 8. Inovação e adaptação: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020.....	22
Figura 9. Atendimento: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020	25
Figura 10. Site do Infarmed: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020	27
Figura 11. Serviços online: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020.....	29
Figura 12. Canais e fontes: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020	31
Figura 13. Aconselhamento regulamentar e científico: classificação média por questão em 2022 e tendência de evolução face a 2020	34
Figura 14. Ensaios clínicos: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020	35
Figura 15. Introdução e manutenção no mercado: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020.....	37
Figura 16. Comparticipação e avaliação prévia hospitalar de medicamentos: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020.....	38
Figura 17. Gestão do risco de medicamentos: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020	39
Figura 18. Inspeção e licenciamento de entidades: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020.....	40
Figura 19. Gestão da disponibilidade de medicamentos: classificação média por questão em 2022.....	41
Figura 20. Produtos de saúde – dispositivos médicos (DM/DIV): classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020	42
Figura 21. Produtos de saúde: cosméticos: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020	43
Figura 22. Alertas de segurança/qualidade de medicamentos e produtos de saúde: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020.....	45
Figura 23. Supervisão Laboratorial do medicamento e produtos de saúde e certificados oficiais (CAUL/COELL): classificação média por questão em 2022 e e evolução face a 2020	46
Figura 24. Pedidos de informação: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020	47
Figura 25. Questionário: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020	48
Figura 26. Síntese informativa dos pontos fortes e pontos a melhorar 2022	49

Índice de gráficos

Gráfico 1. Distribuição das respostas obtidas por tipologia de entidade (%) 2020 e 2022	12
Gráfico 2. Distribuição das respostas obtidas por subtipologia de entidade (%) 2022.....	13
Gráfico 3. Valor médio global do total de respostas e por tema de análise 2020 e 2022	15
Gráfico 4. Frequência relativa das respostas por intervalos da escala de 1 a 5 (%) 2020 e 2022.....	16
Gráfico 5. Frequência relativa de respostas por tema e por intervalo da escala de 1 a 5 2020 e 2022.....	16
Gráfico 6. Ambiente da organização: frequência global de respostas por intervalo (%) 2022	18
Gráfico 7. Ambiente da organização: valor médio por dimensão 2020 e 2022	18
Gráfico 8. Ambiente da organização: frequência de respostas na escala 1 a 5 por dimensão (%) 2022	18
Gráfico 9. Imagem e valores: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	19

Gráfico 10. Envolvimento e participação: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	20
Gráfico 11. Inovação e adaptação: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	21
Gráfico 12. Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento: frequência global de respostas por intervalo (%) 2022.....	23
Gráfico 13. Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento: valor médio por dimensão 2020 e 2022	23
Gráfico 14. Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento: frequência de respostas na escala 1 a 5 por dimensão (%) 2022.....	23
Gráfico 15. Atendimento: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022.....	24
Gráfico 16. Site do Infarmed: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	26
Gráfico 17. Serviços online: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	28
Gráfico 18. Canais e fontes: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	30
Gráfico 19. Qualidade de serviços e processos: frequência global de respostas por intervalo 2022	32
Gráfico 20. Qualidade de serviços e processos: valor médio por dimensão 2020 e 2022	32
Gráfico 21. Qualidade dos serviços e processos: frequência de respostas na escala 1 a 5 por dimensão (%) 2022 ..	33
Gráfico 22. Aconselhamento regulamentar e científico: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022.....	34
Gráfico 23. Ensaios clínicos: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	35
Gráfico 24. Introdução e manutenção no mercado: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022.....	36
Gráfico 25. Comparticipação e avaliação prévia hospitalar de medicamentos: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022.....	38
Gráfico 26. Gestão do risco de medicamentos: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022.....	39
Gráfico 27. Inspeção e licenciamento de entidades: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022.....	40
Gráfico 28. Gestão da disponibilidade de medicamentos: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2022.....	41
Gráfico 29. Produtos de saúde – dispositivos médicos (DM/DIV): distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022.....	42
Gráfico 30. Produtos de saúde – cosméticos: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022.....	43
Gráfico 31. Alertas de segurança/qualidade de medicamentos e produtos de saúde: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	44
Gráfico 32. Supervisão Laboratorial do medicamento e produtos de saúde e certificados oficiais (CAUL/COELL): distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	46
Gráfico 33. Pedidos de informação: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	47
Gráfico 34. Questionário: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) 2020 e 2022	48

Siglas e acrónimos

AIM – Autorização de introdução no mercado

DM – Dispositivos médicos

CAUL – Certificado de Autorização de Utilização de Lotes de Medicamentos

COELL – Certificado Oficial Europeu de Libertação de Lote

CITS – Cedência de Informação de Tecnologias de Saúde

FNM – Formulário Nacional de Medicamentos

InfoDM – Informação sobre Dispositivos Médicos

RAM – Reações Adversas a Medicamentos

RNEC – Registo Nacional de Estudos Clínicos

SAR - Autorização de comercialização de medicamentos sem autorização ou registo válidos em Portugal

SIATS – Sistema de Informação para a Avaliação das Tecnologias de Saúde

SIDM – Sistema de Informação para Dispositivos Médicos

SIEXP – Sistema de Exportação, Comércio Intra-Comunitário e Consumos

AIM RM - Autorização de Introdução no Mercado por Reconhecimento Mútuo

AIM DC - Autorização de Introdução no Mercado Decentralizado

EME - Estado Membro Envolvido

EMR - Estado Membro Referência

AUE - Autorização de Utilização Excecional

AIP - Autorização de Importação Paralela

1. Introdução

O “Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços 2022 - Relatório de análise dos resultados do inquérito” é um instrumento que integra o modelo de gestão do INFARMED, I.P. e visa, através da auscultação aos utilizadores dos serviços, analisar o seu desempenho em diversos parâmetros e dimensões da relação da organização com o exterior.

O questionário e, consequentemente, o presente relatório, estão organizados em grupos de questões que analisam a apreciação dos utilizadores relativamente ao desempenho do INFARMED, I.P. nos seguintes temas:

- ▶ ambiente da organização (domínio estratégico e de gestão);
- ▶ acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento (domínio da comunicação e informação);
- ▶ e qualidade dos serviços e processos (domínio específico no âmbito da utilização de serviços ou processos).

Cada tema apresenta os resultados de um conjunto de questões de resposta fechada cujo objetivo é compreender o nível de satisfação dos utilizadores para variados aspetos numa escala de 1 a 5. O preenchimento do questionário foi realizado de forma anónima, bem como o tratamento das respostas.

Os resultados revelam a satisfação global dos utilizadores com os serviços prestados pelo INFARMED, I.P., sendo a classificação média global das respostas de 3,83 numa escala de 1 a 5. A manutenção do nível de satisfação dos utilizadores face a 2020 confirma o trabalho desenvolvido pela organização para assegurar a qualidade dos serviços e processos prestados na dimensão da sua relação com o exterior. O tema “Qualidade dos serviços e processos” apresenta a maior classificação média (3,96) entre os três temas analisados, e o “Ambiente da organização” (3,69) a maior margem de melhoria. A taxa de resposta ao inquérito foi de 15,76%.

Para assegurar a correta adequação dos serviços às necessidades e expectativas dos utilizadores dos seus serviços e das entidades parceiras, o 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.

A promoção periódica de inquéritos de satisfação ao universo de utilizadores por parte do INFARMED, I.P. contribui para a correta adequação dos serviços às necessidades, expectativas e interesses das entidades que contactam com a organização. Adicionalmente, ressalva-se a importância deste instrumento para a inovação permanente da organização e para melhor compreender a qualidade da articulação externa com os diversos *stakeholders*.

2. Abordagem metodológica

2.1. Objetivos do diagnóstico de satisfação

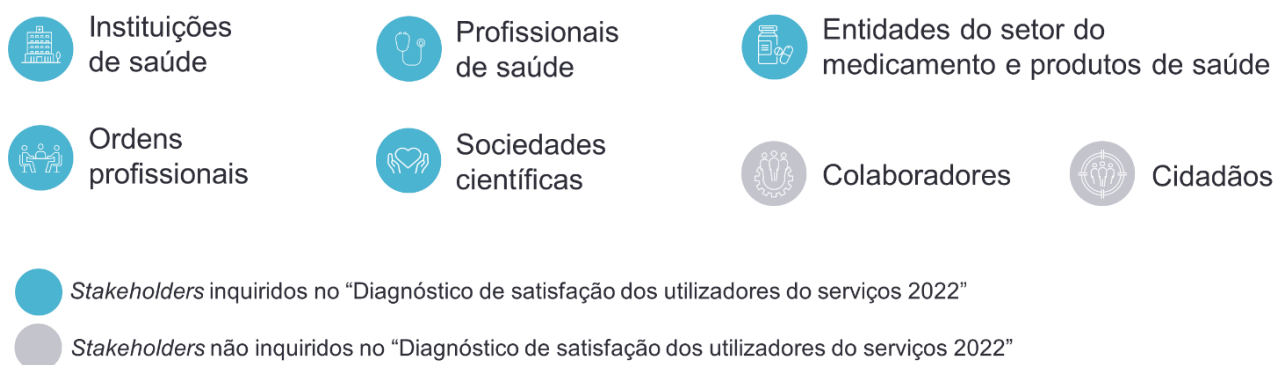
O INFARMED, I.P. promove periodicamente inquéritos de satisfação ao universo de utilizadores de forma a apurar a “apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos”, bem como identificar “medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir” (Lei n.º 66-B/2012, de 31/12 ¹).

A elaboração do presente diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços do INFARMED, I.P. pretender responder, primordialmente, a três objetivos:

- ▶ desenvolver uma cultura de proximidade com os seus *stakeholders* externos (Figura 1);
- ▶ estabelecer um mecanismo de inclusão e auscultação dos utilizadores dos serviços do INFARMED, I.P. nas suas diferentes tipologias de entidade;
- ▶ e apresentar um ponto de situação relativamente à satisfação dos utilizadores com os serviços prestados pela organização, identificando as áreas com potencial de melhoria e a evolução do nível de satisfação entre 2020 e 2022.

A recolha de contributos externos é uma exigência e uma preocupação do INFARMED, I.P. e contribui para os processos de melhoria contínua com vista a um serviço público de qualidade que cumpra a missão da instituição (Caixa 1) e sirva as necessidades, expectativas e interesses das entidades que contactam com a organização.

Figura 1. Mapa de stakeholders do INFARMED, I.P.



Fonte: Plano Estratégico INFARMED, I.P. 2020-2022.

¹ Na qualidade de entidade abrangida pelo Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), os princípios de avaliação organizacional do INFARMED, I.P. são definidos pela Lei n.º 66-B/2007 (28 de dezembro), com as devidas alterações ao diploma face à Lei n.º 66-B/2012 (31 de dezembro). O modelo de avaliação, assim como definido pelo Diploma, inclui três subsistemas de avaliação de desempenho: o SIADAP 1 destina-se aos serviços, o SIADAP 2 destina-se aos dirigentes e o SIADAP 3 aos trabalhadores. O presente diagnóstico de satisfação corresponde à atuação do SIADAP 1. O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) é um quadro referencial da avaliação de desempenho das entidades públicas, definidos pela Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT).

Caixa 1. Missão e política de qualidade do INFARMED, I.P.

Missão e política de qualidade do INFARMED, I.P.

O INFARMED, I.P. tem por missão a regulamentação e supervisão de dois setores primordiais: o setor dos medicamentos de uso humano e o setor dos produtos de saúde. O INFARMED, I.P. zela pelos elevados padrões de proteção da saúde pública, assegurando o acesso de profissionais de saúde e do cidadão comum a medicamentos seguros, eficazes e de qualidade.

O INFARMED, I.P. 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.

Estão definidas quatro vertentes de atuação para a Política da Qualidade do INFARMED, I.P., vertentes essas que pretendem reafirmar o compromisso da organização no cumprimento da sua missão e responsabilidades atribuídas: valor, participação, agilidade, cultura (Figura 2).

Figura 2. Eixos de atuação da Política de qualidade do INFARMED, I.P.



2.2. Estrutura do questionário

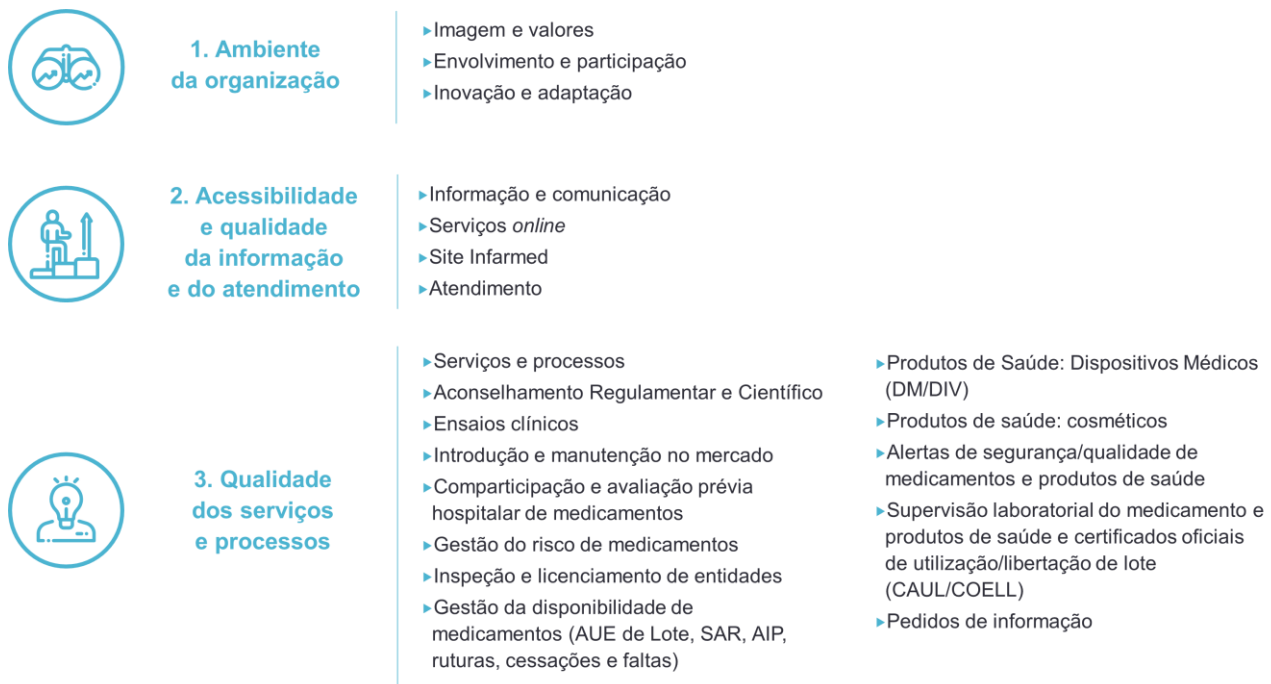
Para a elaboração do diagnóstico de satisfação, e em linha com o diagnóstico de satisfação de 2020, foi lançado um questionário *online* para recolher a perceção dos utilizadores dos serviços do INFARMED, I.P. sobre a interação com esta entidade. As questões do questionário organizam-se em três temas e seguem a estrutura da edição de 2020, assegurando a comparabilidade da perceção das entidades inquiridas:

1. **Ambiente da Organização** (domínio estratégico e de gestão);
2. **Acessibilidade e Qualidade da Informação e do Atendimento** (domínio da comunicação e informação);
3. **Qualidade dos Serviços e Processos** (domínio específico no âmbito da utilização de serviços ou processos).

As questões dos dois primeiros temas dirigem-se a todas as entidades inquiridas, enquanto as questões do terceiro tema são respondidas consoante os processos ou serviços do INFARMED, I.P. com os quais as diferentes entidades inquiridas tenham interagido. Para cada um dos três temas existem dimensões de análise, sistematizados na figura abaixo, e cada dimensão engloba diferentes questões. A satisfação dos utilizadores para cada questão é classificada numa escala de 1 a 5 (escala de *Likert*), com o valor 1 a corresponder ao nível menos satisfatório e o nível 5 ao nível mais satisfatório. Perante uma classificação de 1 ou 2 a pelo menos uma das questões de análise, os inquiridos tiveram a oportunidade de clarificar os fatores de insatisfação através de uma pergunta de resposta aberta.

O questionário foi disponibilizado no dia 24 de fevereiro de 2023 por correio eletrónico, teve duas insistências posteriores, e o prazo de preenchimento terminou a 16 de março de 2023. O objetivo das insistências foi obter um número de respostas que assegurasse representatividade estatística e, como tal, permitisse que as análises efetuadas pudessem ser generalizadas ao universo, dentro de determinada margem de erro. O questionário foi enviado a todas os contactos eletrónicos de entidades que operam no ecossistema de atividade do INFARMED, I.P.

Figura 3. Temas e dimensões de análise



Fonte: Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços 2022.

2.3. A população do estudo

Por população do estudo entende-se o conjunto de entidades que recorrem a um ou mais serviços prestados pelo INFARMED, I.P., enquadrados naquilo que são os *stakeholders* da organização. As tipologias de entidades definidas para o diagnóstico de satisfação aos utilizadores dos serviços do INFARMED, I.P. são as seguintes:

- ▶ **Associações**, sem subtipologias associadas;
- ▶ **Entidades de distribuição por grosso**, com as seguintes subtipologias associadas: Distribuidor de cosméticos; Distribuidor de dispositivos médicos / dispositivos médicos para diagnóstico in vitro (DIV); e Distribuidor de medicamentos.
- ▶ **Entidades do Ministério da Saúde e outras entidades públicas**, sem subtipologias associadas;
- ▶ **Entidades prestadoras de cuidados de saúde (públicas e privadas)**, com as seguintes subtipologias associadas: Centros hospitalares; Hospitais, consultórios e clínicas; e Unidades funcionais dos cuidados primários de saúde
- ▶ **Farmácias e Locais de Venda de Medicamentos sem Receita Médica**, sem subtipologias associadas;
- ▶ **Indústria**, com as seguintes subtipologias associadas: Fabricante nacional de medicamentos; Fabricante ou mandatário de dispositivos médicos/DIV; Fabricante/Importador de produtos cosméticos com marca/nome próprio; Titular de Autorização de Introdução no Mercado (AIM) nacional de medicamentos; Titular de Autorização de Introdução no Mercado (AIM) não nacional de medicamentos; Entidade CAUL/COELL; e Promotores de investigações clínicas / estudos de desempenho.
- ▶ **Investigação e desenvolvimento**, sem subtipologias associadas.

2.4. Caraterização da amostra

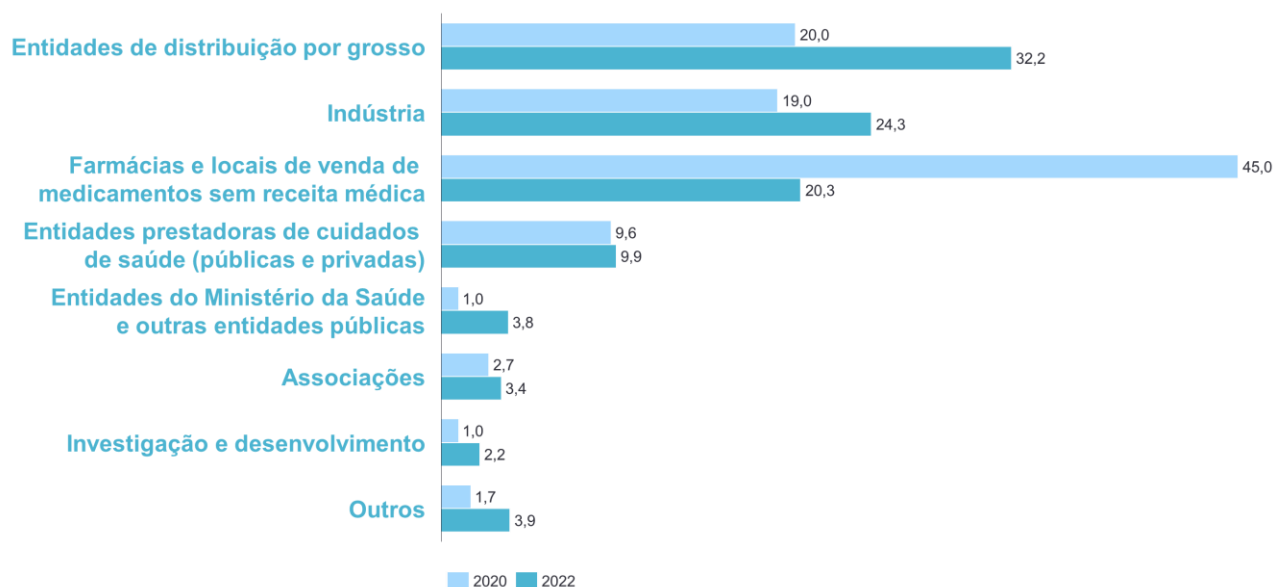
O inquérito foi enviado para um universo de 12.821 contactos e foi obtida uma amostra de 1.717 respostas que foi objeto de análise. Uma vez que cada entidade respondente pode integrar uma ou mais categorias, possibilitou-se que, para algumas questões, os inquiridos apresentassem respostas múltiplas, totalizando-se 2.025 referências distribuídas pelas diferentes tipologias de entidade (Gráfico 1). A taxa de resposta ao inquérito foi de 15,76%, considerando o número total de respostas e o número de contactos de e-mail únicos ².

As tipologias mais representadas são as “Entidades de distribuição por grosso”, com 32,2% das respostas obtidas, e as entidades da “Indústria” (26%), e as tipologias de entidades menos representadas são as “Associações” (3,4%) e as entidades de “Investigação e desenvolvimento” (2,2%). Face a 2020, houve um decréscimo da representação relativa da tipologia de entidade “Farmácia e locais de venda de medicamentos sem receita médica” (-24.7p.p). Este decréscimo foi acompanhado de um aumento de representatividade em todas as restantes tipologias de entidade, destacando-se a tipologia “Entidades de distribuição por grosso”, tipologia com a qual cerca de 1 em cada 3 inquiridos se identifica. Caso

² O universo é construído por tipologia de entidade, pelo que inclui duplicações quando o mesmo contacto de e-mail está associado a diferentes tipologias de entidade ou diferentes entidades. O número de contactos únicos é 10.898. Para o cálculo da taxa de resposta é este valor que é utilizado como denominador.

os inquiridos se identificassem como outra tipologia, para além das apresentadas, estes poderiam assinalar a opção “Outro”, com um campo aberto para especificação. Entre as tipologias especificadas constam, por exemplo, “Serviços e Consultoria Farmacêutica” e “Entidades intermediárias de negociação de medicamentos”.

Gráfico 1. Distribuição das respostas obtidas por tipologia de entidade (%) | 2020 e 2022

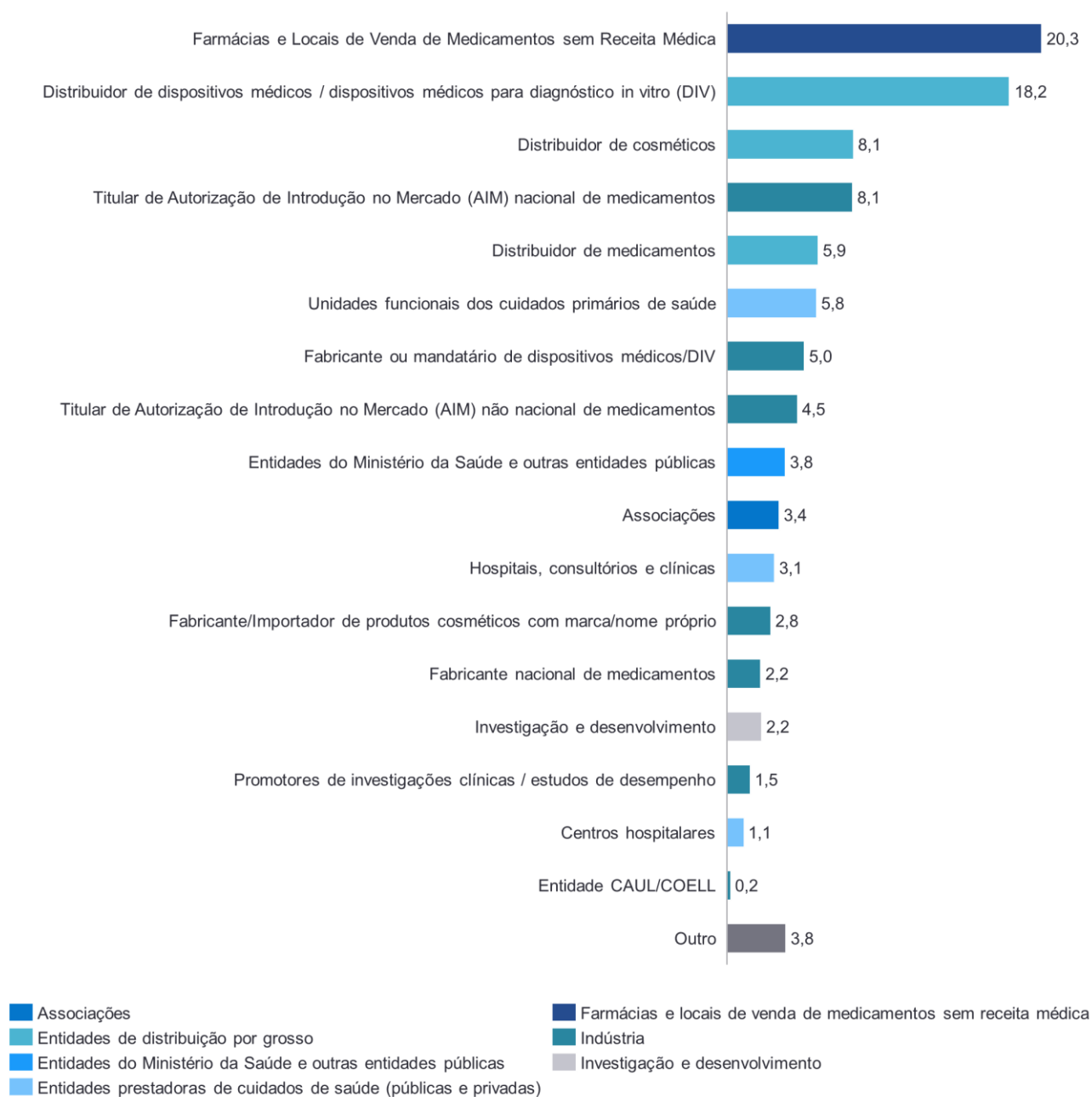


Fonte: Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços do Infarmed 2022.

A validade estatística dos resultados para cada tipologia de entidade fica assegurada pela obtenção de uma amostra representativa para uma análise com 95% de intervalo de confiança e 10% de margem de erro, com a exceção da tipologia “Investigação e Desenvolvimento”, cuja validade estatística está associada a uma margem de erro superior (14,6%), para o mesmo intervalo de confiança (Anexo 1).

Para determinadas tipologias de entidade, os inquiridos responderam a uma segunda questão permitindo caracterizar a subtipologia de entidade onde se enquadram (Gráfico 2). Destaca-se a subtipologia “Distribuidor de dispositivos médicos/dispositivos, médicos para diagnóstico in vitro (DIV)”, que conta com 18,2% das respostas ao questionário e se insere no grupo “Entidades de distribuição por grosso”. São ainda expressivas as subtipologias “Distribuidor de cosméticos” (8,1% das repostas obtidas e pertencente ao grupo “Entidades de distribuição por grosso”) e “Titular de AIM Nacional de medicamentos” 8,1% das respostas obtidas e pertencente ao grupo “Indústria”.

Gráfico 2. Distribuição das respostas obtidas por subtipologia de entidade (%) | 2022



Fonte: Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços 2022.

2.5. Amostra global: qualidade dos serviços e processos

Considerando a natureza distinta do grupo de questões sobre a qualidade dos serviços e processos, importa compreender a amostra dos inquiridos face à utilização dos serviços e processos disponibilizados pelo INFARMED, I.P.: O Quadro 1 apresenta a distribuição das respostas dos inquiridos pelos serviços e processos utilizados ³. Destaca-se a opção de “Pedidos de informação” como o serviço mais utilizado (44,6% dos inquiridos afirmaram que realizam regularmente pedidos de informação) e a opção de “Supervisão Laboratorial do Medicamento e Produtos de Saúde e Certificados Oficiais de Utilização/Libertação de Lote (CAUL/COELL)” como o serviço menos utilizado, com cerca de 3,7% dos inquiridos a expressarem a utilização do mesmo.

Quadro 1. Distribuição da amostra por serviço ou processo selecionado(s) no grupo de questões “Qualidade dos serviços e processos” | 2022

Serviços e/ou processos	Número de inquiridos que responderam para o serviço ou processo	Percentagem (%) face aos 1.261 inquiridos
Processos global	1.261	100,00%
Pedidos de Informação	562	44,6%
Aconselhamento regulamentar e científico	460	36,5%
Inspeção e Licenciamento de Entidades	418	33,1%
Alertas de Segurança/Qualidade de Medicamentos e Produtos de Saúde	416	33,0%
Gestão da Disponibilidade de Medicamentos (AUE de Lote, SAR, AIP, Ruturas, Cessações e Faltas)	328	26,0%
Produtos de Saúde: Cosméticos	250	19,8%
Gestão do Risco de Medicamentos	193	15,3%
Produtos de Saúde: Dispositivos Médicos (DM/DIV)	142	11,3%
Introdução e Manutenção no Mercado	141	11,2%
Comparticipação e Avaliação Prévia Hospitalar de Medicamentos	108	8,6%
Ensaio Clínicos	70	5,6%
Supervisão Laboratorial do Medicamento e Produtos de Saúde e Certificados Oficiais de Utilização/Libertação de Lote (CAUL/COELL)	47	3,7%

Fonte: Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços 2022.

³ No Quadro 1 não foram consideradas as respostas em branco, as respostas “Não utilizo”, nem a opção “Não sei/não respondo”.

3. Resultados globais

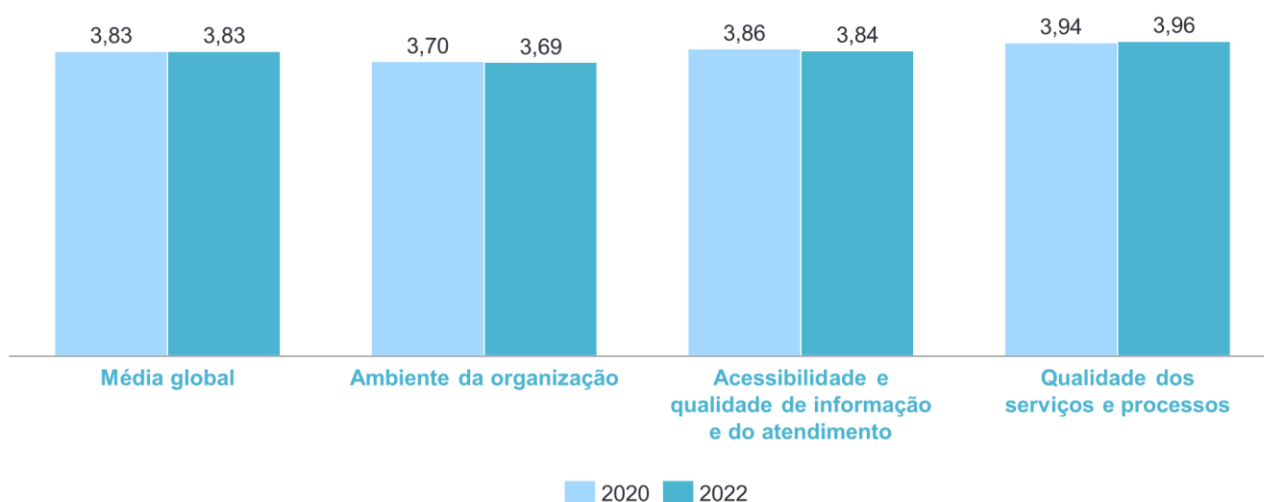
3.1. Medidas de tendência central

O diagnóstico de satisfação sobre os serviços disponibilizados pelo INFARMED, I.P. e sobre a qualidade do atendimento evidencia a satisfação dos utilizadores, sendo a média global das respostas de 3,83 considerando as questões analisadas através de uma escala de 5 valores (Gráfico 3).

O Gráfico 3 demonstra a manutenção do nível de satisfação por parte dos inquiridos para os três temas de análise. Destaca-se positivamente o valor associado à satisfação com o tema “Qualidade dos serviços e processos” (3,94), confirmando o trabalho desenvolvido pelo Instituto no garante pela qualidade dos serviços prestados a entidades externas. Para os três temas de análise, o valor da escala mais vezes respondido (moda) e o valor da mediana (percentil 50) foi o 4 para ambas as medidas.

Para a análise dos resultados globais foram considerados os valores de resposta entre 1 a 5 e não foram consideradas respostas em branco e as respostas correspondentes às opções “Não utilizo” e “Não sei/ não respondo”. Não foram ainda consideradas respostas para questões do tema autónomo “Questionário”.

Gráfico 3. Valor médio global do total de respostas e por tema de análise | 2020 e 2022



Fonte: Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços 2022.

3.2. Frequência relativa das respostas

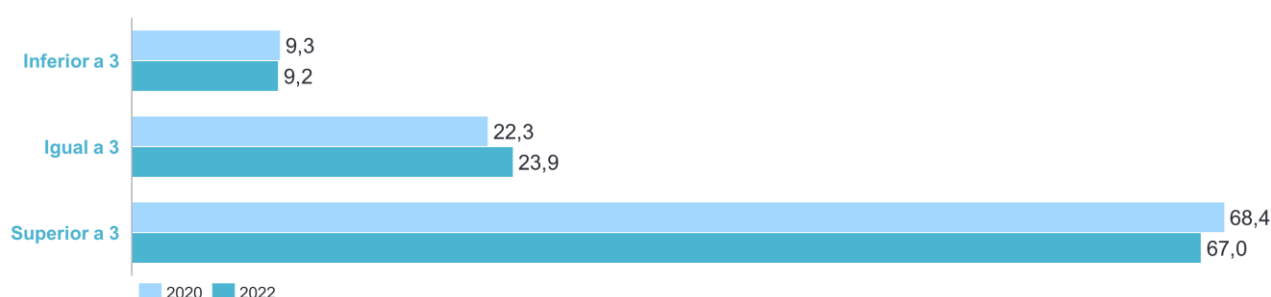
A leitura dos resultados globais é realizada por intervalos de satisfação, à semelhança da análise para 2020, nomeadamente:

- ▶ **Satisfação:** valor acima de 3 (4 e 5);
- ▶ **Neutralidade/moderação:** valor igual a 3;
- ▶ **Insatisfação:** valor inferior a 3 (1 e 2).

A análise das frequências relativas (Gráfico 4) permite evidenciar que 67,0% das respostas de classificação de satisfação dos utilizadores correspondem a valores superiores a 3 da escala, sugerindo um nível de satisfação globalmente positivo. Do total de respostas, 23,9% correspondem a uma classificação neutra (valor igual a 3), e apenas 9,2% das respostas dos inquiridos revelam alguma insatisfação com o desempenho do Instituto.

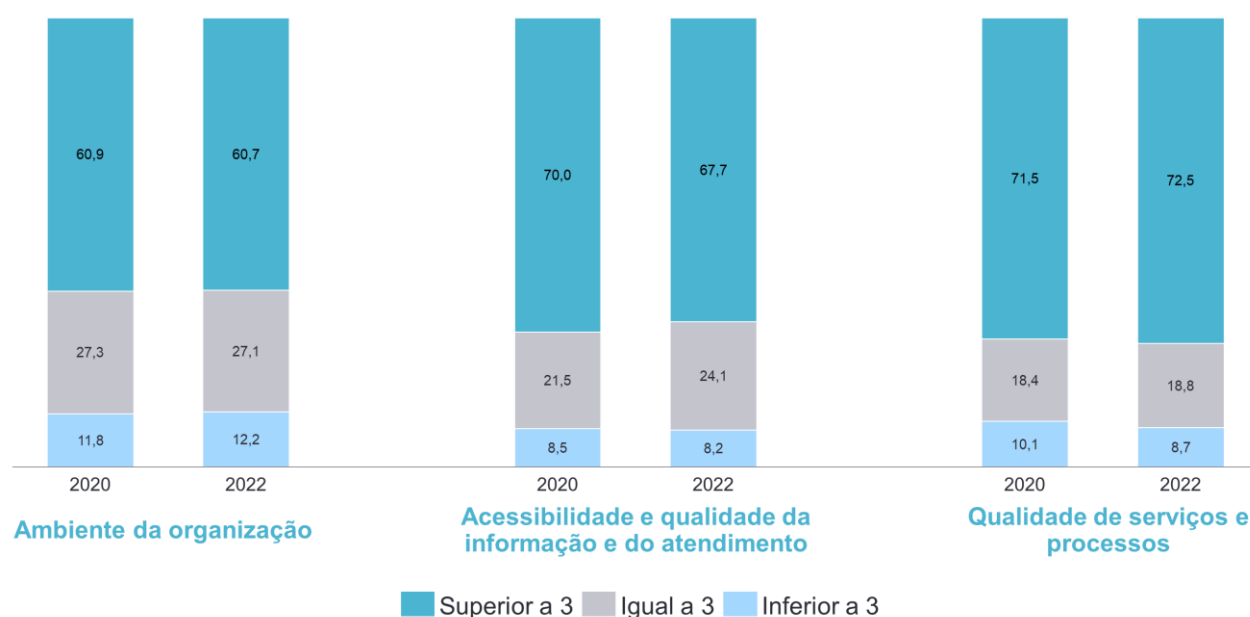
A mesma análise por tema de (Gráfico 5) permite evidenciar um ligeiro aumento da proporção de inquiridos que revelam um grau de satisfação elevado (classificação 4 ou 5) com a “Qualidade de serviços e processos” do INFARMED, I.P. face a 2020, bem como uma diminuição da proporção de inquiridos que para este tema revela algum grau de insatisfação (classificação 1 e 2). Por outro lado, o ligeiro aumento de proporção de inquiridos insatisfeitos com o “Ambiente da organização” (classificação 1 ou 2) e a menor proporção de inquiridos que relevam um grau elevado de satisfação com a “Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento”, apontam para a necessidade de reforçar as medidas de melhoria nestas áreas.

Gráfico 4. Frequência relativa das respostas por intervalos da escala de 1 a 5 (%) | 2020 e 2022



Fonte: Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços 2022.

Gráfico 5. Frequência relativa de respostas por tema e por intervalo da escala de 1 a 5 | 2020 e 2022



Fonte: Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços 2022.

4. Resultados por tema

Neste capítulo são analisados os resultados do questionário por tema com o objetivo de aprofundar a análise do funcionamento e interação com parceiros externos por parte do INFARMED, I.P. No fim do capítulo, apresentam-se, ainda, os resultados de satisfação dos inquiridos com o próprio questionário.

Cada grupo é analisado de acordo com a seguinte estrutura:

- ▶ **Secção dos resultados globais:** com análise global das diferentes dimensões analisadas por tema e com análise evolutiva dos resultados globais face à edição prévia do inquérito de satisfação (2020). Analisam-se as frequências de respostas na escala 1 a 5, a tendência de evolução face a 2020, os valores médios por tema, e a frequência global de respostas por intervalo (<3; = 3; >3).
- ▶ **Secção dos resultados por dimensão:** com análise das dimensões dos respetivos temas para cada um dos três grupos através da análise de questões específicas. Analisam-se as classificações médias para cada tema nas suas diferentes dimensões, a evolução da satisfação face a 2020 e os valores médios por intervalo (<3; =3; >3).

Os grupos de análise estão devidamente identificados com ícones correspondentes (Figura 4) no canto superior direito de forma a facilitar a leitura do diagnóstico de satisfação. Ressalva-se ainda o facto de para algumas questões não ser possível realizar a análise evolutiva por se tratarem de novas questões introduzidas no questionário de 2022 – estes casos sinalizam-se devidamente com a simbologia “*” na respetiva análise.

No Anexo 1 pode ser consultada uma tabela com os valores médios de classificação por dimensão e com as frequências relativas por valor da escala de resposta.

Figura 4. Temas de análise e respetivos ícones de orientação de leitura



**1. Ambiente
da organização**



**2. Acessibilidade e
qualidade da informação
e do atendimento**



**3. Qualidade dos
serviços e processos**



5.1. Ambiente da organização

- ▶ Imagem e valores
- ▶ Envolvimento e participação
- ▶ Inovação e adaptação

Resultados globais

De forma global, os inquiridos expressam a satisfação com o “Ambiente da organização” do INFARMED, I.P., com 60,7% das respostas dadas entre 1 a 5 a registar valores superiores a 3 (classificação 4 ou 5) (Gráfico 6). Para as três dimensões analisadas (Gráfico 7), a perceção dos inquiridos é particularmente positiva para “Imagem e valores” e menos favorável para o “Envolvimento e participação”, sendo que também para esta dimensão a satisfação global é positiva. Destaca-se, ainda, a evolução positiva da satisfação dos utilizadores para a dimensão “Inovação e adaptação”.

Gráfico 6. Ambiente da organização: frequência global de respostas por intervalo (%) | 2022

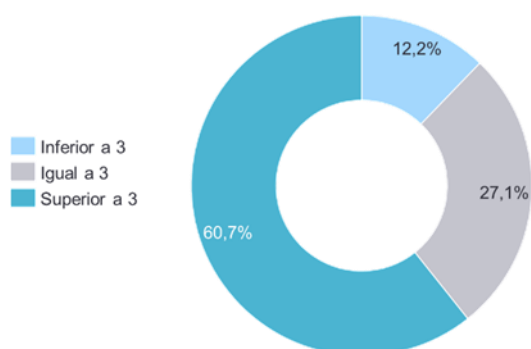


Gráfico 7. Ambiente da organização: valor médio por dimensão | 2020 e 2022

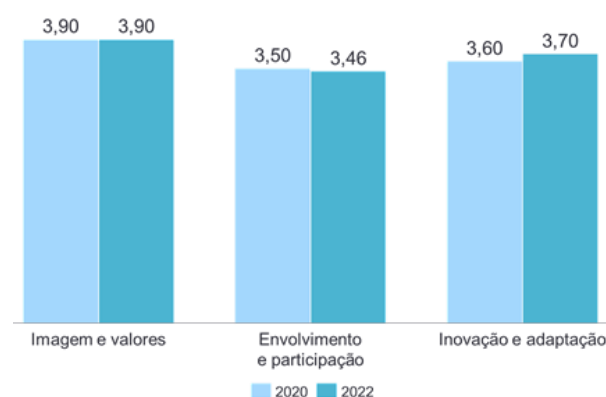
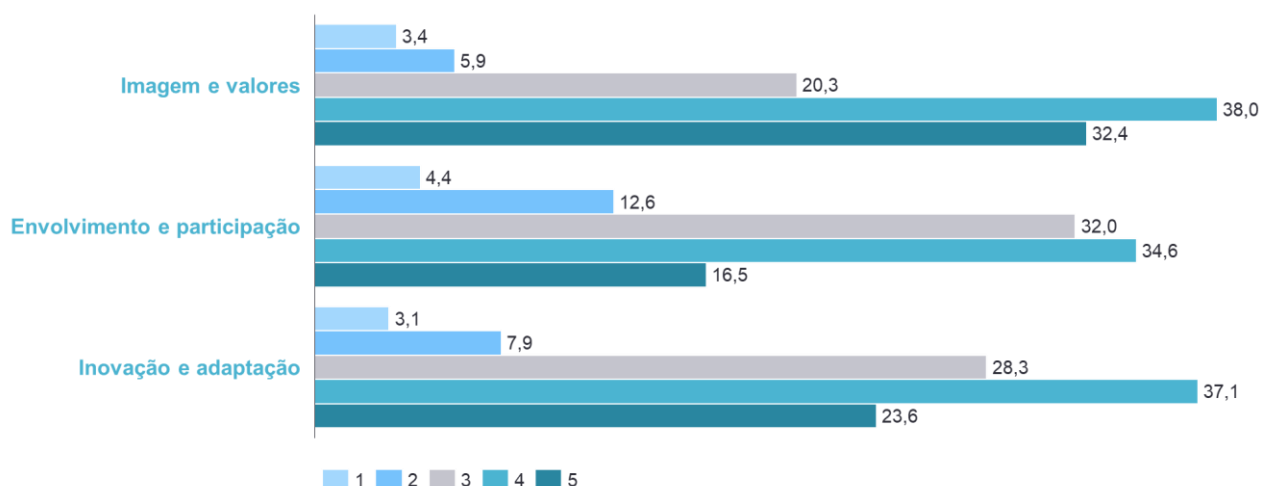


Gráfico 8. Ambiente da organização: frequência de respostas na escala 1 a 5 por dimensão (%) | 2022





Resultados por dimensão

IMAGEM E VALORES

Para o tema “Imagem e valores” (Gráfico 9), os resultados evidenciam a manutenção do nível de satisfação face ao diagnóstico de satisfação de 2020, com todas as dimensões a obterem uma proporção de respostas acima dos 60% para valores de classificação superiores a 3. Os utilizadores expressam maior satisfação relativamente à “Confiança nos serviços prestados”, tendo 79,4% dos inquiridos classificado esta questão com valores superiores a 3. Denota-se, no entanto, um aumento da proporção de utilizadores insatisfeitos para todas as dimensões do tema “Imagem e valores”, com a maior oscilação registada na questão sobre a “Estratégia e planeamento” (+3,3 p.p. para classificações “Inferior a 3”). Apesar dos resultados globais positivos para “Imagem e valores”, a evolução negativa das classificações médias para as diferentes questões nesta dimensão (Figura 5) sugere a necessidade de reforçar os mecanismos de melhoria contínua.

Gráfico 9. Imagem e valores: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

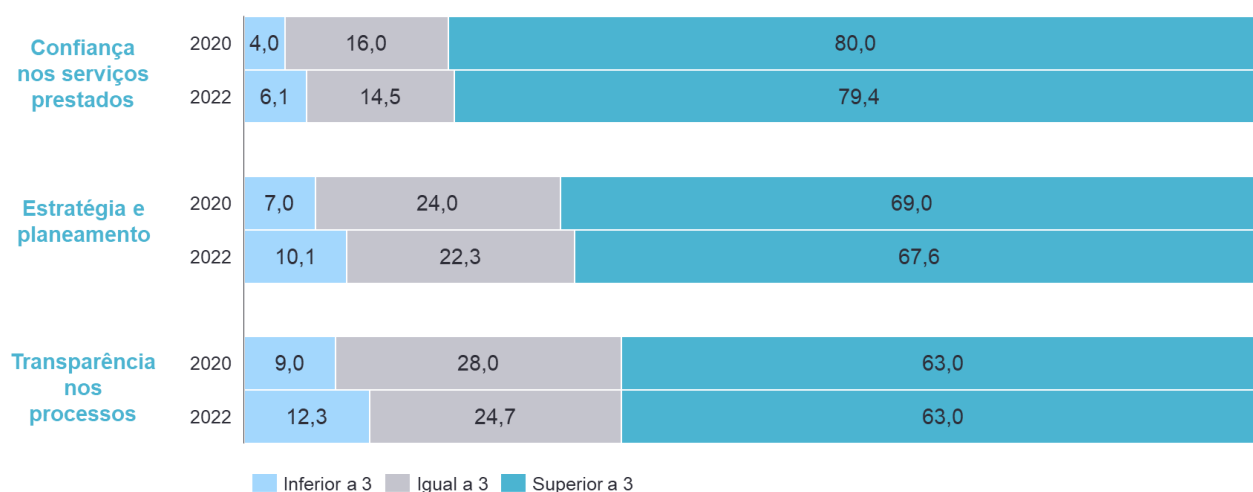


Figura 5. Imagem e valores: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





Resultados por dimensão

ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

Do grupo de análise “Ambiente da organização”, o tema “Envolvimento e participação” é o que apresenta resultados menos positivos. No Gráfico 10 são analisadas quatro dimensões para aprofundar a satisfação dos utilizadores neste tema. Conclui-se que os utilizadores estão globalmente satisfeitos nas diversas dimensões, no entanto, importa reforçar a “Disponibilidade para desenvolver e implementar projetos conjuntos” e a “Abertura às ideias e sugestões apresentadas”, considerando a proporção de inquiridos que expressam alguma insatisfação (classificação 1 ou 2). Adicionalmente, destaca-se positivamente a evolução da proporção de respostas no intervalo “superior a 3” para as dimensões “Capacidade de promover uma interação eficaz” e “Capacidade de envolver no desenho de novas soluções” entre 2020 e 2022. A classificação média é superior para o fator “Capacidade de promover uma interação eficaz” (3,52) (Figura 6).

Gráfico 10. Envolvimento e participação: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

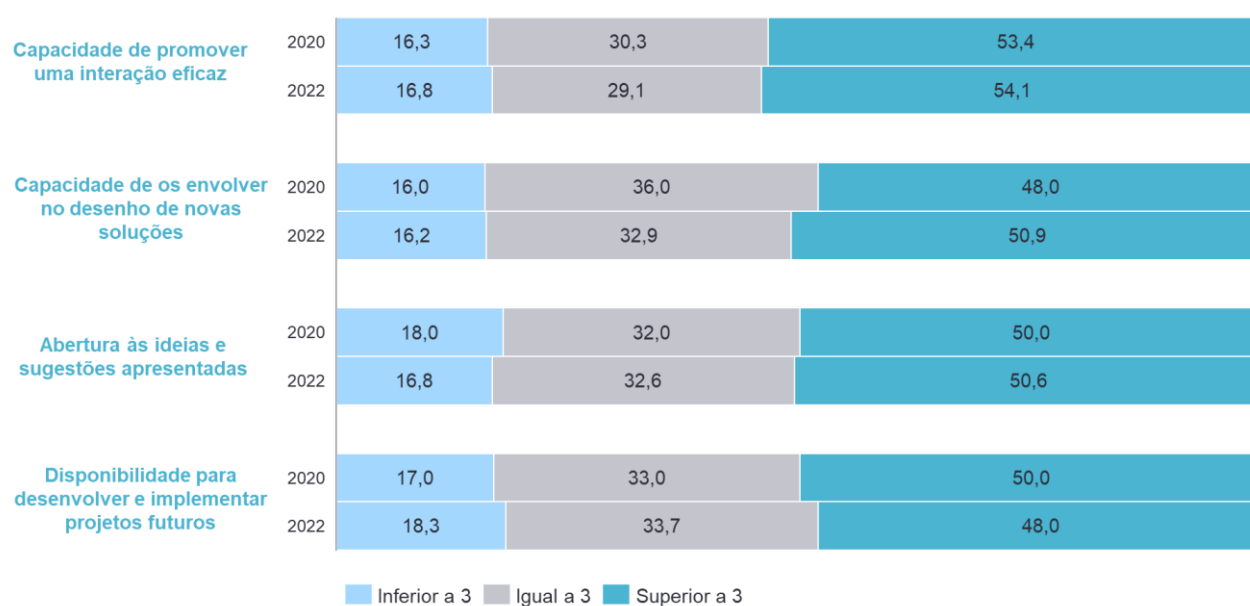


Figura 6. Envolvimento e participação: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





Resultados por dimensão

INOVAÇÃO E ADAPTAÇÃO

Como já referido na análise dos resultados globais, o tema “Inovação e adaptação” apresenta uma evolução global positiva da satisfação dos utilizadores entre 2020 e 2022. Todos os aspetos analisados registaram uma proporção de inquiridos com um nível satisfação elevado (classificação 4 ou 5) superior a 50% (Gráfico 11). Destacam-se positivamente os fatores “Responder em contexto de trabalho remoto” e “Responder no contexto das responsabilidades que assume no combate à pandemia por COVID-19”, que, para além de apresentarem classificações médias mais elevadas (Figura 7), entre 2020 e 2022 registam um aumento da proporção de utilizadores com nível de satisfação elevado (classificação 4 ou 5) e uma redução da proporção de utilizadores insatisfeitos (classificação 1 ou 2).

Gráfico 11. Inovação e adaptação: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

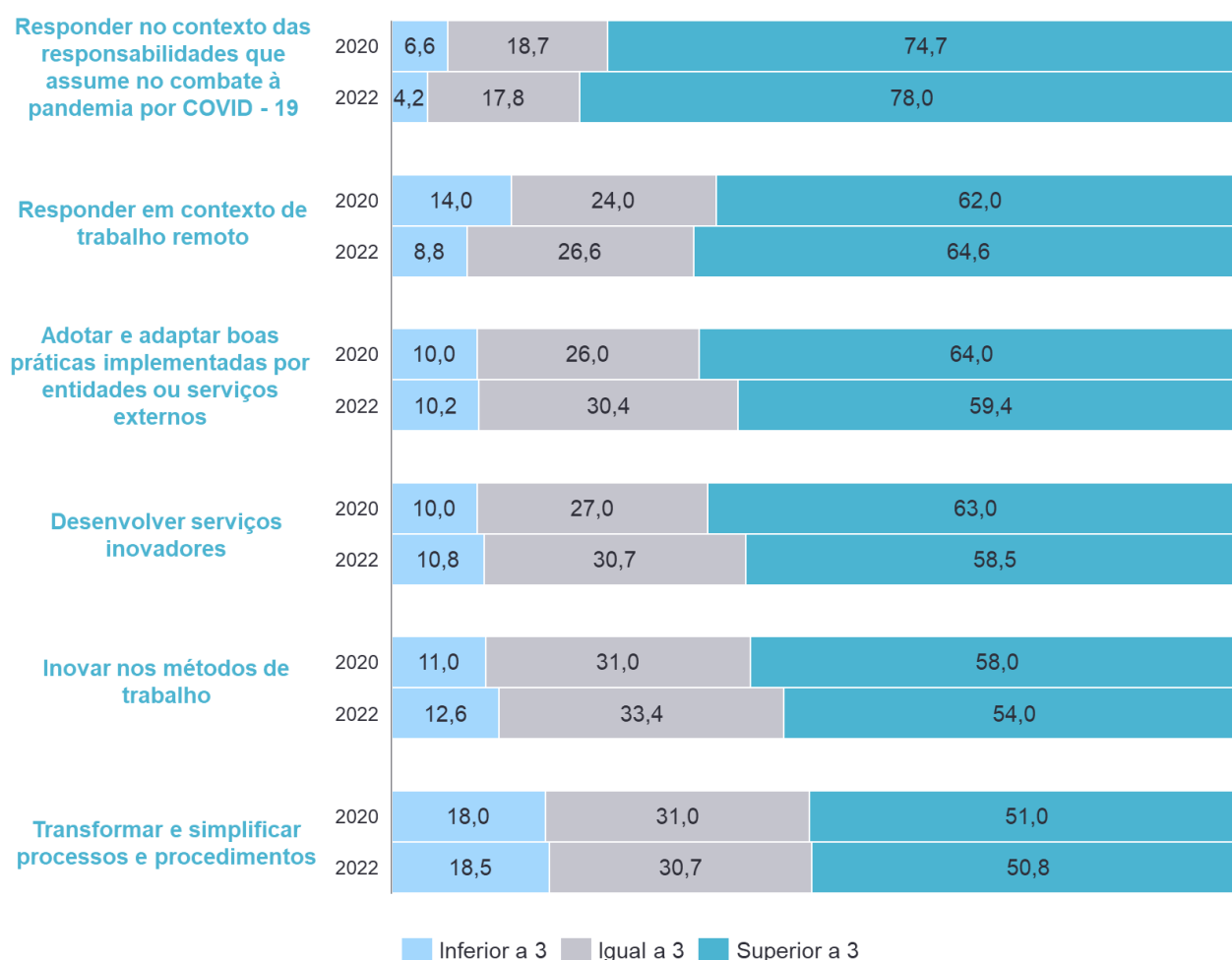


Figura 7. Inovação e adaptação: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





5.2. Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento

- ▶ Atendimento
- ▶ Site do Infarmed
- ▶ Serviços online
- ▶ Canais e fontes

Resultados globais

De forma global, os resultados sinalizam a satisfação dos utilizadores com a “Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento” do INFARMED, I.P., com 67,7% das respostas dadas entre 1 a 5 a registar valores superiores a 3 (classificação 4 ou 5) (Gráfico 12). Para as quatro dimensões analisadas (Gráfico 13) a perceção dos inquiridos é positiva (valores médios superiores a 3,5), destacando-se os “Serviços online” e os “Canais e fontes”. Salienta-se, todavia, um ligeiro decréscimo de satisfação para as dimensões “Atendimento”, “Site do Infarmed” e “Informação e comunicação” face a 2020 (Gráfico 13).

Gráfico 12. Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento: frequência global de respostas por intervalo (%) | 2022

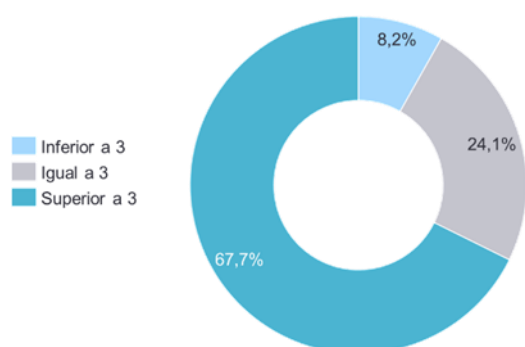


Gráfico 13. Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento: valor médio por dimensão | 2020 e 2022

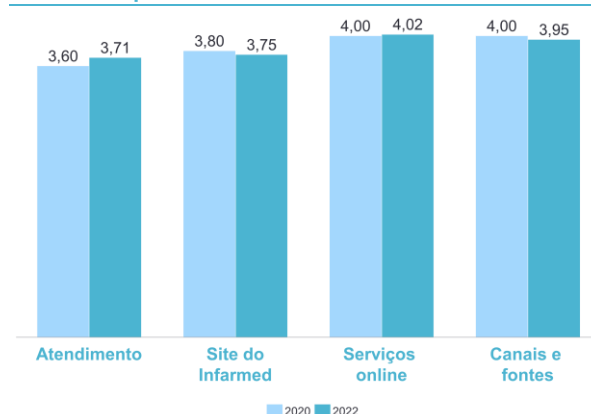
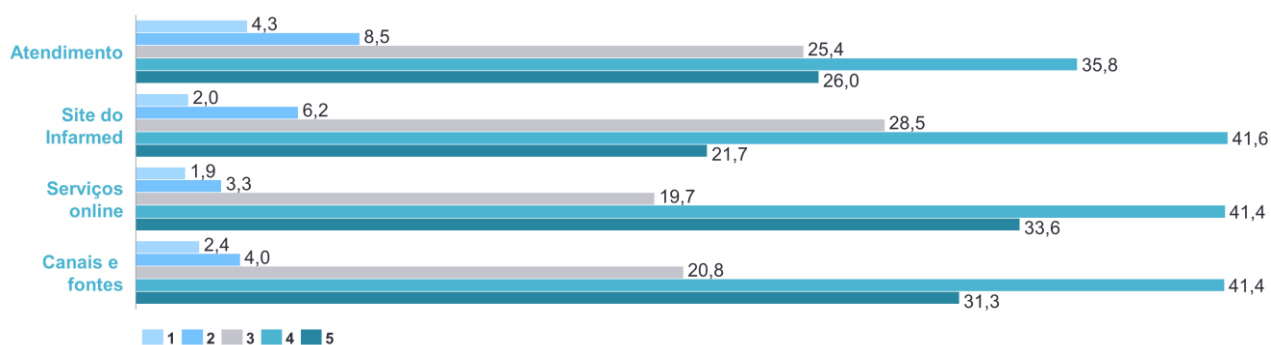


Gráfico 14. Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento: frequência de respostas na escala 1 a 5 por dimensão (%) | 2022





Resultados por dimensão

ATENDIMENTO

Para o “Atendimento” (Gráfico 15), os resultados sugerem o aumento da satisfação dos utilizadores entre 2020 e 2022, destacando-se a satisfação com o “Rigor técnico da informação”, tendo 74,3% dos inquiridos classificado com valores superiores a 3 (4 ou 5). Salienta-se igualmente a evolução positiva da satisfação dos utilizadores para os fatores “Facilidade no contacto”, “Disponibilidade”, “Tempo de resposta às solicitações”, e “Acolhimento de reclamações”, registando-se para estes fatores um aumento da proporção de inquiridos que classificaram o nível de satisfação com valores 4 ou 5, e uma diminuição da proporção de utilizadores insatisfeitos (classificação 1 ou 2). Não obstante os resultados positivos para o atendimento, importa continuar a reforçar os mecanismos de melhoria contínua, em particular para a “Facilidade no contacto” e para o “Tempo de resposta às solicitações” (Figura 8).

Gráfico 15. Atendimento: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

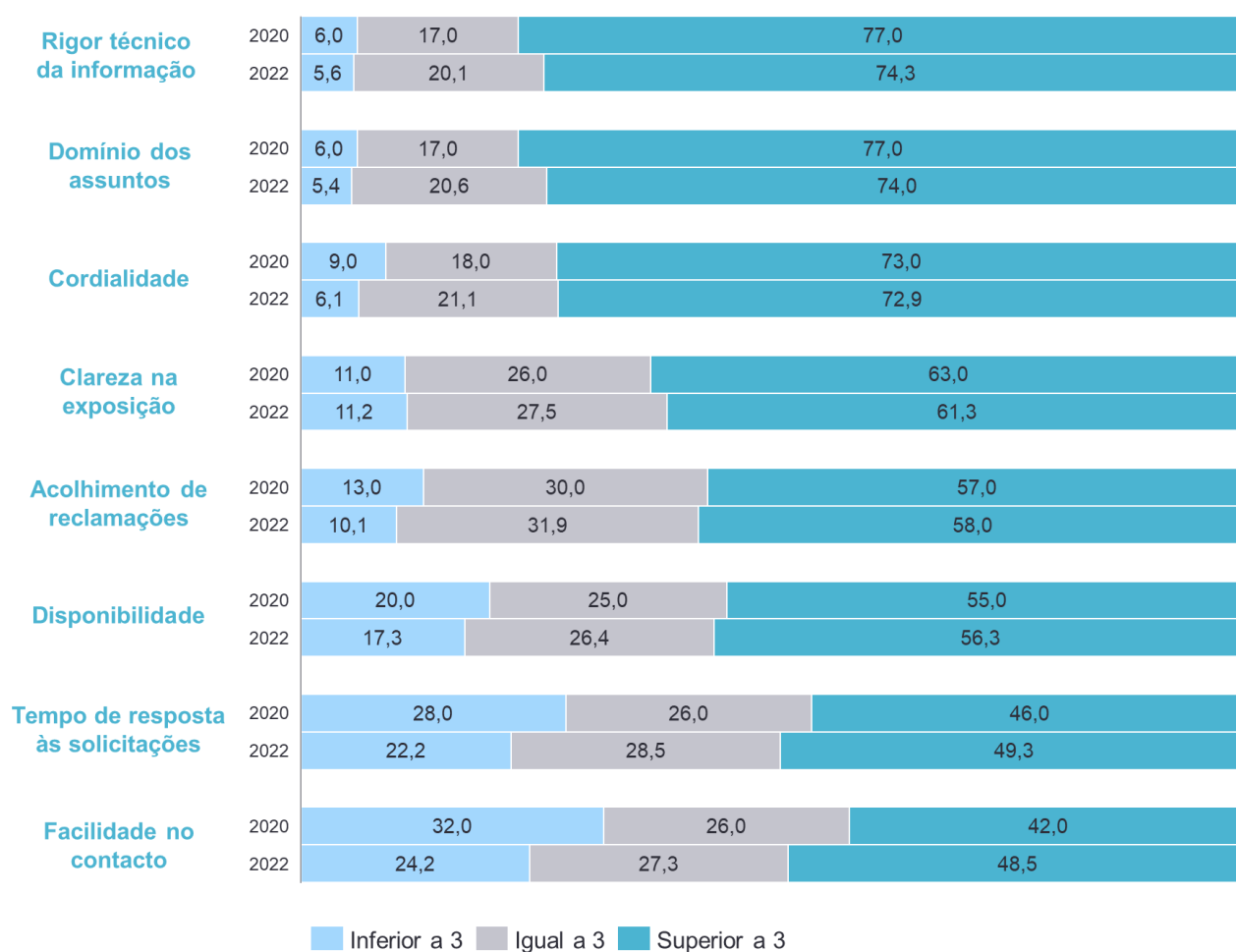


Figura 8. Atendimento: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





Resultados por dimensão

SITE DO INFARMED

O exercício de auscultação sobre o “Site do Infarmed” evidencia uma satisfação global dos utilizadores, tendo a maioria dos inquiridos classificado diversos aspetos do site com classificações elevadas (4 ou 5). Dos 9 fatores analisados nesta dimensão, destaca-se pela positiva a satisfação dos utilizadores relativamente à “Qualidade da informação” e “Utilidade da informação”, e de forma menos favorável a satisfação com questões de “Usabilidade” e “Clareza da informação” (Gráfico 16). Não obstante, os resultados sugerem uma ligeira diminuição da satisfação dos utilizadores entre 2020 e 2022 para 6 dos 9 fatores analisados (Figura 9), o que sugere a relevância de promover mecanismos para melhorar a experiência dos utilizadores com o site do INFARMED, I.P.

Gráfico 16. Site do Infarmed: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

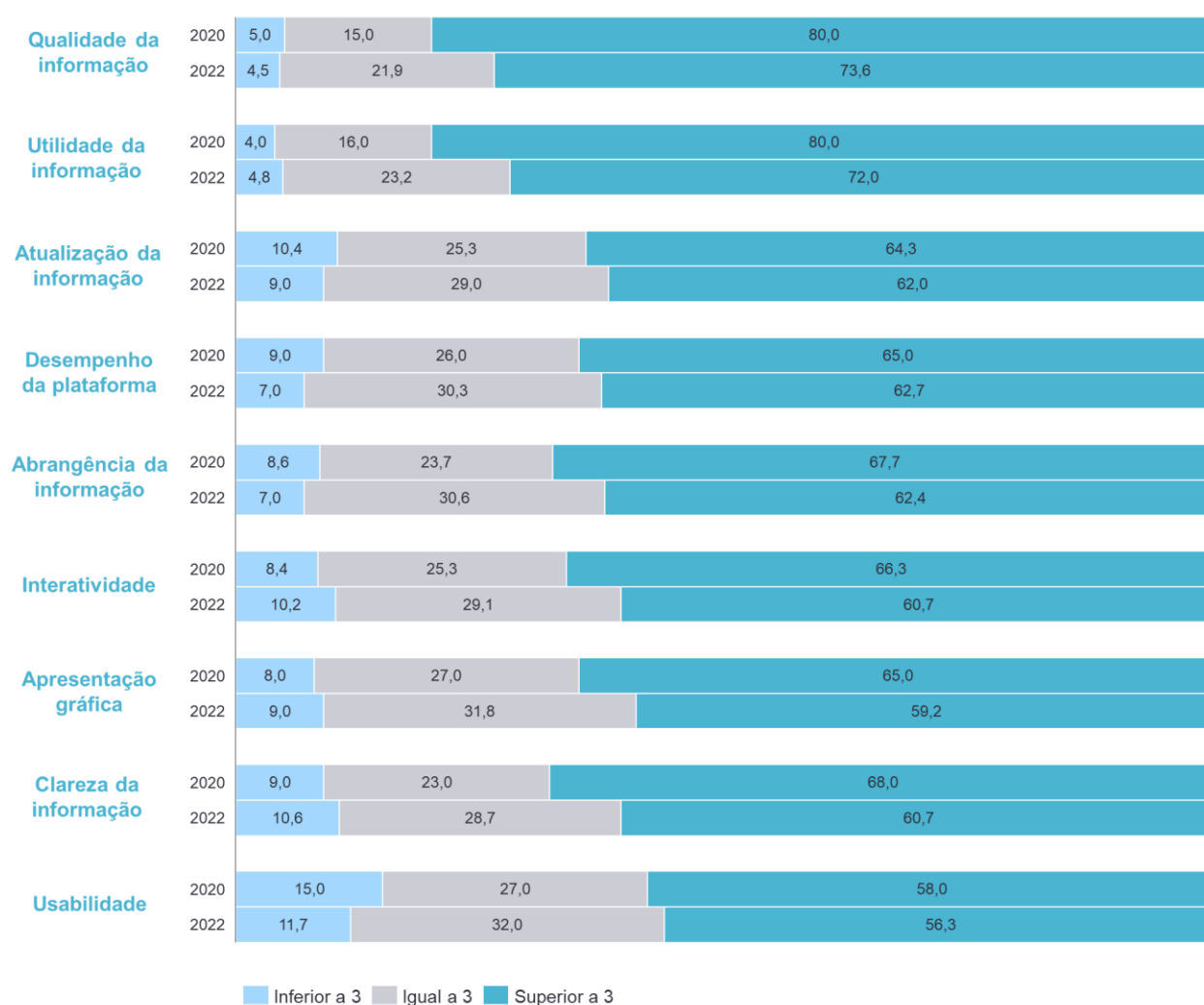


Figura 9. Site do Infarmed: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





Resultados por dimensão

SERVIÇOS ONLINE

A perceção dos utilizadores dos “Serviços online” é positiva, com um nível de satisfação global superior a 4 (na escala de 1 a 5) e uma evolução positiva da satisfação dos utilizadores face a 2020. Analisam-se 14 serviços online e, para todos, a proporção dos inquiridos que expressam um nível de satisfação elevado (classificação “Superior a 3”) é superior a 50%, destacando-se a satisfação com o “Infomed” e o “Portal RAM” (Gráfico 17). Por outro lado, verifica-se que o aumento da insatisfação (aumento da proporção de respostas com classificações 1 ou 2, diminuição da proporção para classificações 4 ou 5) é mais expressivo para o RNEC. A classificação média é superior aos valores de 2020 para 4 das 10 dimensões onde é possível realizar uma análise evolutiva (Figura 10). De uma forma geral, conclui-se pela manutenção da perceção positiva dos utilizadores dos “Serviços online” face a 2020.

Gráfico 17. Serviços online: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

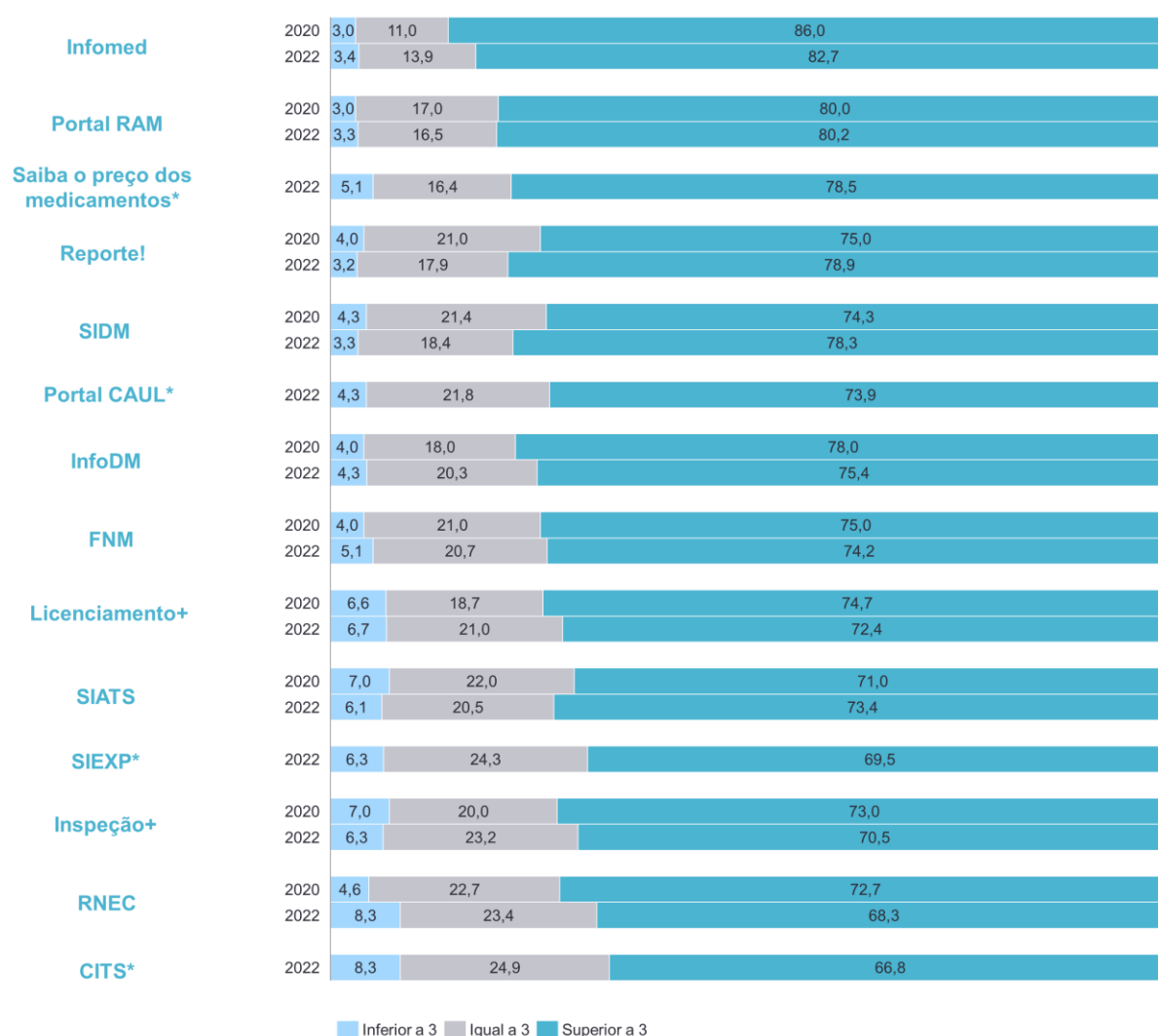


Figura 10. Serviços online: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020



4

*As questões assinaladas não têm elemento de evolução uma vez que se tratam de questões introduzidas no questionário de 2022.



Resultados por dimensão

CANAIS E FONTES

Para “Canais e fontes” (Gráfico 18), os resultados sugerem a satisfação global dos utilizadores para as diferentes questões analisadas, todavia, sugerem também um ligeiro decréscimo da satisfação dos utilizadores com esta dimensão entre 2020 e 2022. Destaca-se a satisfação com o “Boletim de farmacovigilância”, tendo 81,9% dos inquiridos classificado com valores superiores a 3 (4 ou 5) e, por outro lado, a menor satisfação com o “Twitter”, o “Youtube” e a aplicação móvel “Infarmedia”, sendo que também para estes canais e fontes a satisfação média é superior a 3 (Figura 11). Não obstante, e considerando o ligeiro decréscimo da satisfação dos utilizadores com 10 dos 13 canais e fontes analisados, importa encontrar soluções para potenciar a experiência do utilizador.

Gráfico 18. Canais e fontes: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

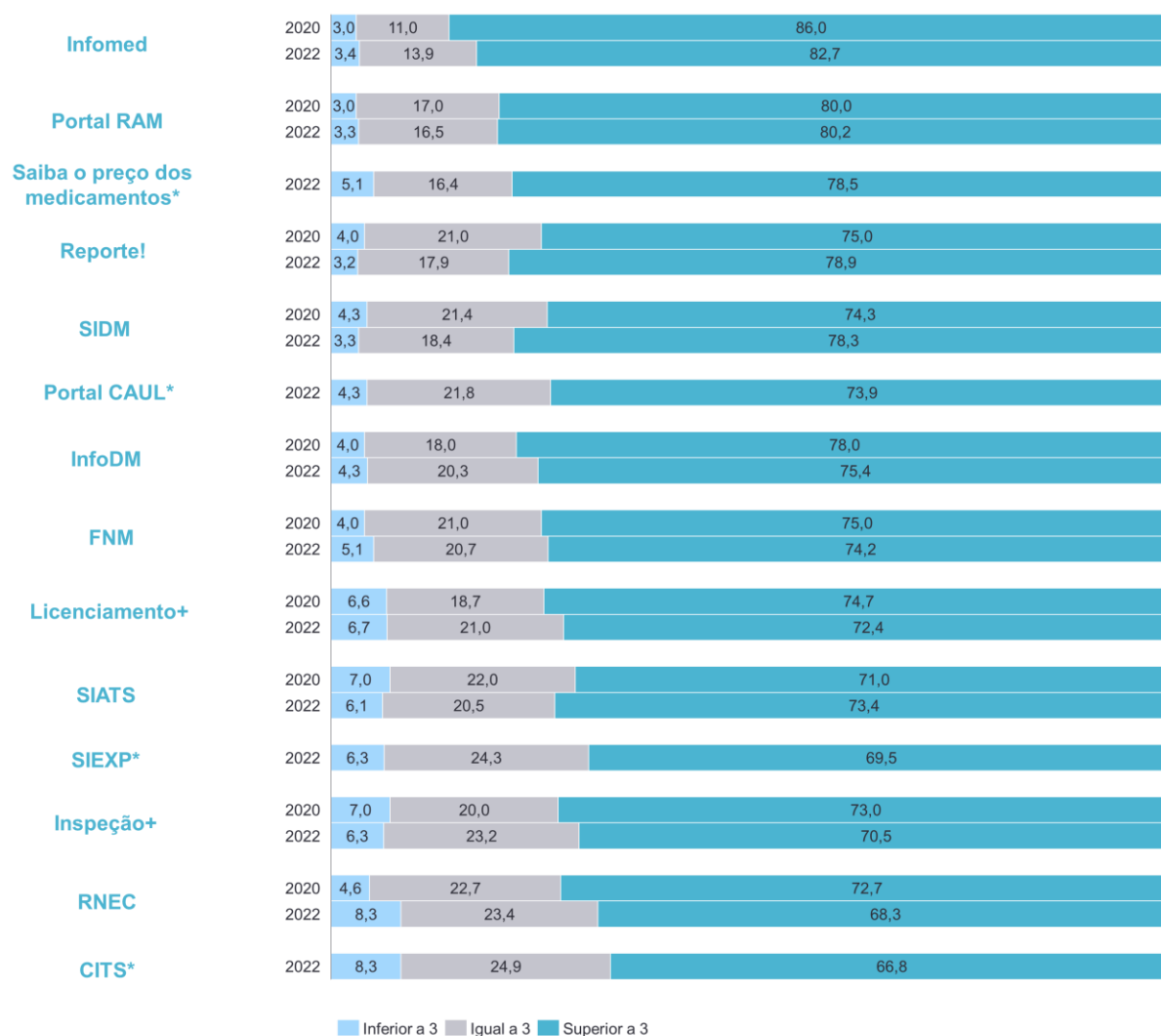


Figura 11. Canais e fontes: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





5.3. Qualidade dos serviços e processos

- ▶ Aconselhamento regulamentar e científico
- ▶ Ensaios clínicos
- ▶ Introdução e manutenção no mercado
- ▶ Comparticipação e avaliação prévia hospitalar de medicamentos
- ▶ Gestão e risco de medicamentos
- ▶ Inspeção e licenciamento de entidades
- ▶ Gestão de disponibilidade de medicamentos
- ▶ Produtos de saúde: Dispositivos médicos
- ▶ Produtos de saúde: Cosméticos
- ▶ Alertas de segurança/qualidade de medicamentos e produtos de saúde
- ▶ Supervisão laboratorial de produtos de saúde e certificados CAUL/COELL
- ▶ Pedidos de informação

Resultados globais

O nível de satisfação dos utilizadores com a qualidade dos serviços e processos do INFARMED, I.P. manteve-se entre 2020 e 2022, evidenciando uma perceção positiva da mesma com 71,8% das respostas a equivaler a classificações de satisfação elevada (4 ou 5) (Gráfico 19). Destaca-se positivamente o facto de 8 em 12 questões analisadas para esta dimensão registarem um nível de satisfação superior a 4 (Gráfico 20). O maior nível de satisfação está associado à “Supervisão laboratorial de produtos de saúde e certificados CAUL/COELL” e o menor ao processo de “Introdução e manutenção no mercado” (Gráfico 20 e Gráfico 21).

Gráfico 19. Qualidade de serviços e processos: frequência global de respostas por intervalo | 2022

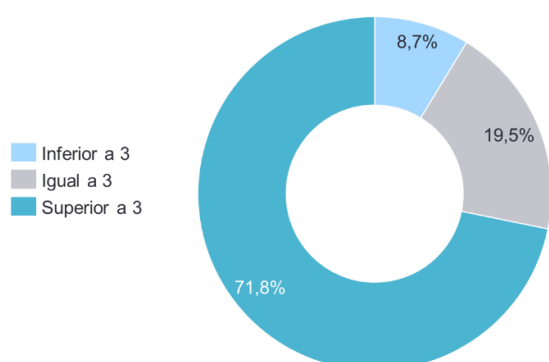


Gráfico 20. Qualidade de serviços e processos: valor médio por dimensão | 2020 e 2022

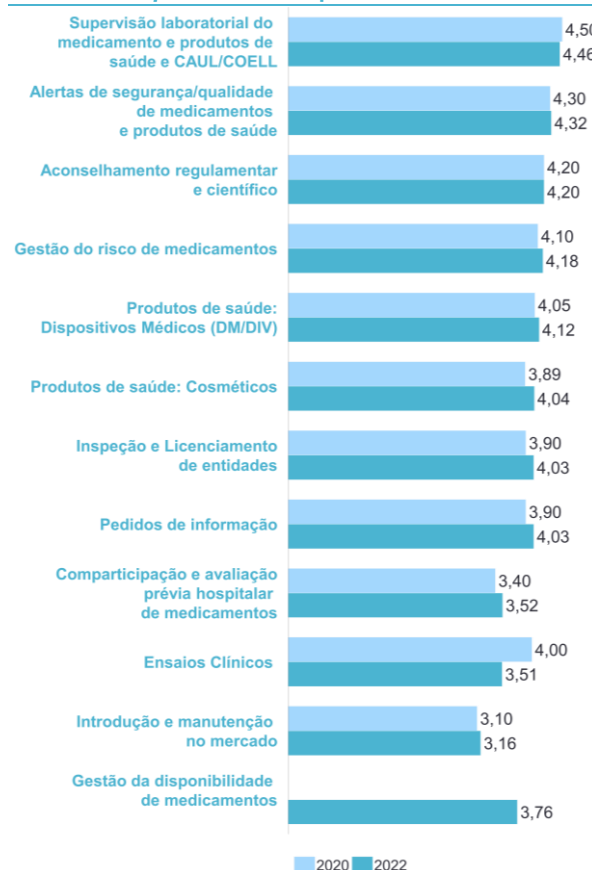
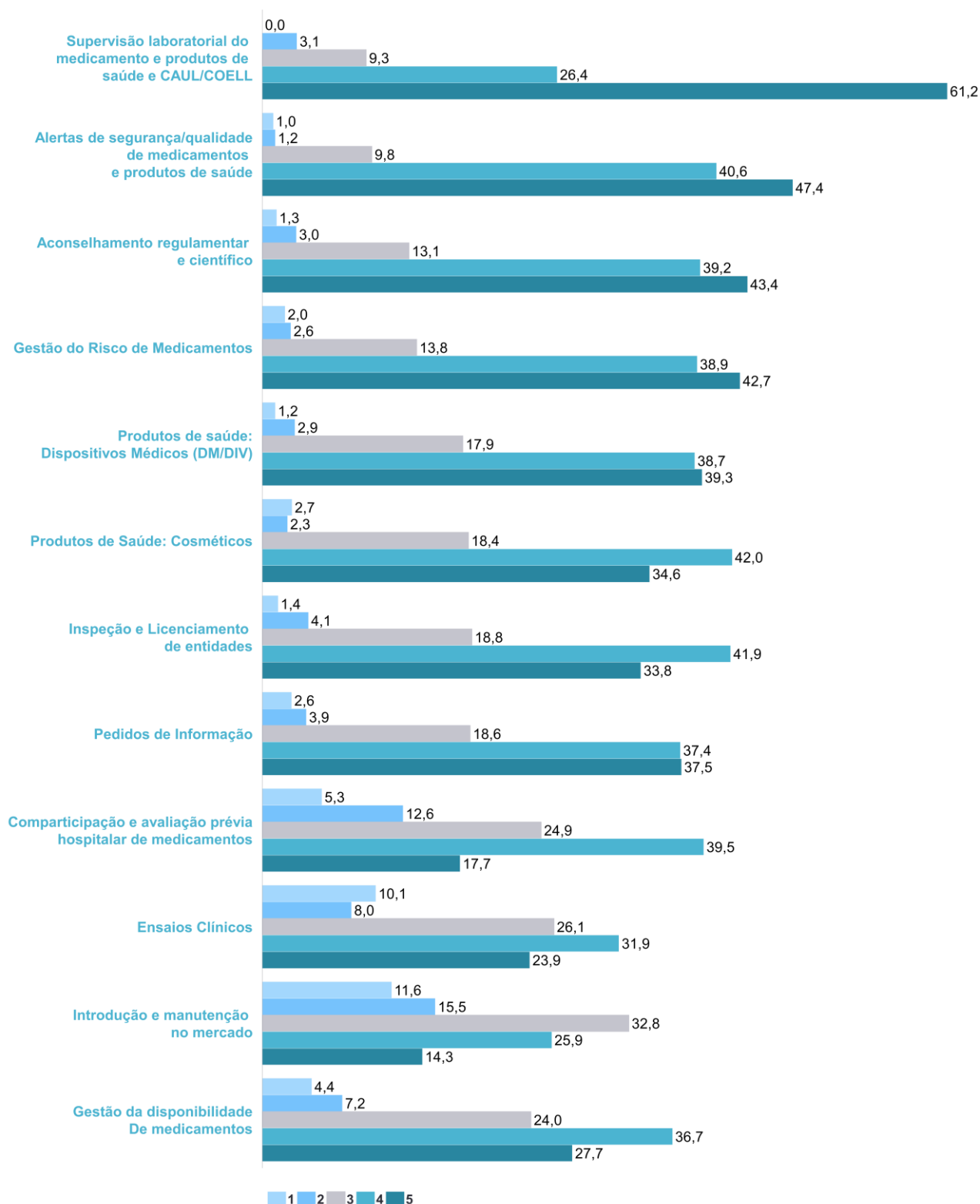


Gráfico 21. Qualidade dos serviços e processos: frequência de respostas na escala 1 a 5 por dimensão (%) | 2022





Resultados por dimensão

ACONSELHAMENTO REGULAMENTAR E CIENTÍFICO

Para a dimensão “Aconselhamento Regulamentar e Científico” (Gráfico 22), conclui-se pela satisfação dos utilizadores. Analisam-se dois fatores nesta dimensão e para ambos a proporção de respostas que apresentam satisfação elevada (classificação 4 ou 5) está acima dos 80%. A satisfação é mais elevada para o “Rigor técnico-científico do aconselhamento” e quer este fator quer o “Impacto do aconselhamento na submissão do pedido de autorização posterior” registaram um aumento de satisfação dos utilizadores face aos resultados de 2020.

Gráfico 22. Aconselhamento regulamentar e científico: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

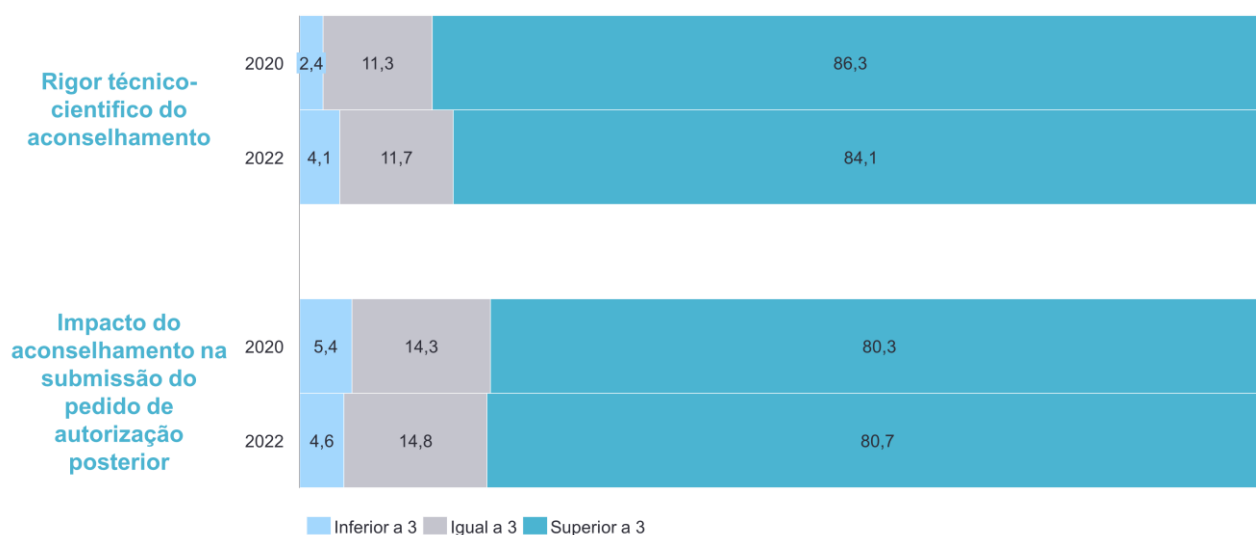
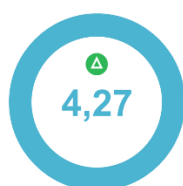


Figura 12. Aconselhamento regulamentar e científico: classificação média por questão em 2022 e tendência de evolução face a 2020



Rigor técnico-científico do aconselhamento



Impacto do aconselhamento na submissão do pedido de autorização posterior

▲ Aumento do nível de satisfação (2020/2022)
▼ Diminuição do nível de satisfação (2020/2022)



Resultados por dimensão

ENSAIOS CLÍNICOS

A análise para “Ensaio clínico” evidencia uma diminuição do nível de satisfação dos utilizadores com esta dimensão face a 2020 (Gráfico 23). Para os dois fatores analisados regista-se uma diminuição do nível de satisfação, sendo esta mais evidente para o processo “Autorização de ensaios clínicos”, que corresponde ao fator com uma classificação média menos favorável (3,13) (Figura 13). A maior oscilação na distribuição das classificações face aos resultados de 2020 regista-se na questão sobre a “Autorização de ensaios clínicos” para o intervalo “Superior a 3” (-18,0%). A classificação média é inferior aos valores verificados em 2020 nas 2 dimensões analisadas (Figura 13). Os resultados apontam para a necessidade de desenvolver respostas para potenciar a experiência do utilizador para a dimensão “Ensaio Clínico”.

Gráfico 23. Ensaio clínico: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

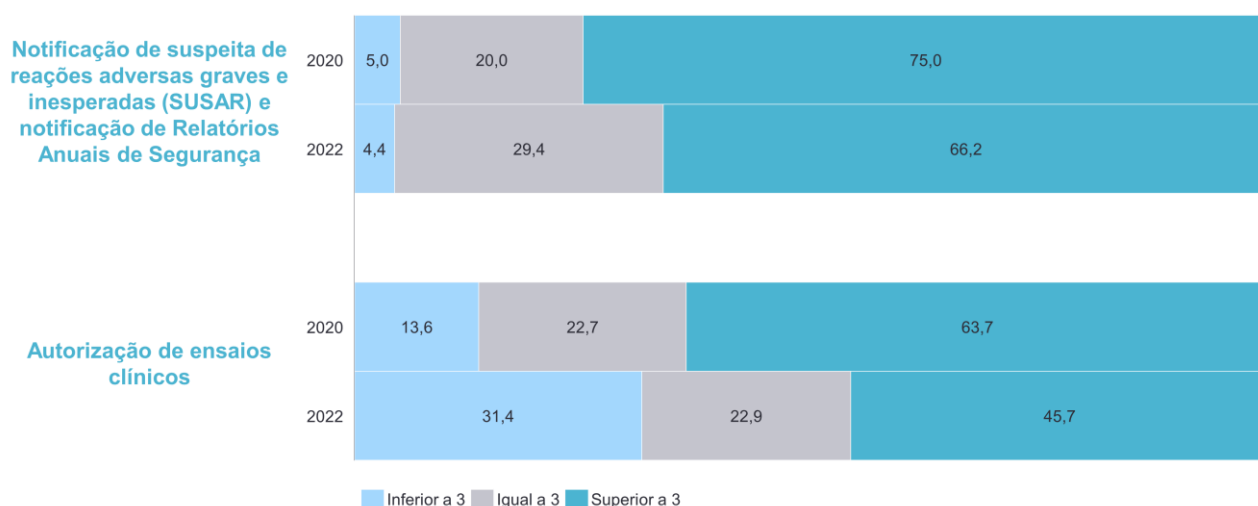


Figura 13. Ensaio clínico: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020



▲ Aumento do nível de satisfação (2020/2022)
▼ Diminuição do nível de satisfação (2020/2022)



Resultados por dimensão

INTRODUÇÃO E MANUTENÇÃO NO MERCADO

O processo de “Introdução e manutenção no mercado” é o que apresenta resultados mais baixos para o tema “Qualidade dos serviços e processos”, ainda que, em média, superior a 3. Analisam-se 12 fatores para esta dimensão dos quais destaca-se positivamente o nível de satisfação com a “Emissão de certificados e declarações segundo o modelo OMS” (3,97), e por outro lado, a insatisfação com o processo “Alteração de AIM – procedimento nacional” (2,56) (Gráfico 24). Importa ressaltar a evolução positiva da classificação média de satisfação para 8 dos 12 fatores analisados nesta dimensão (Figura 14).

Gráfico 24. Introdução e manutenção no mercado: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

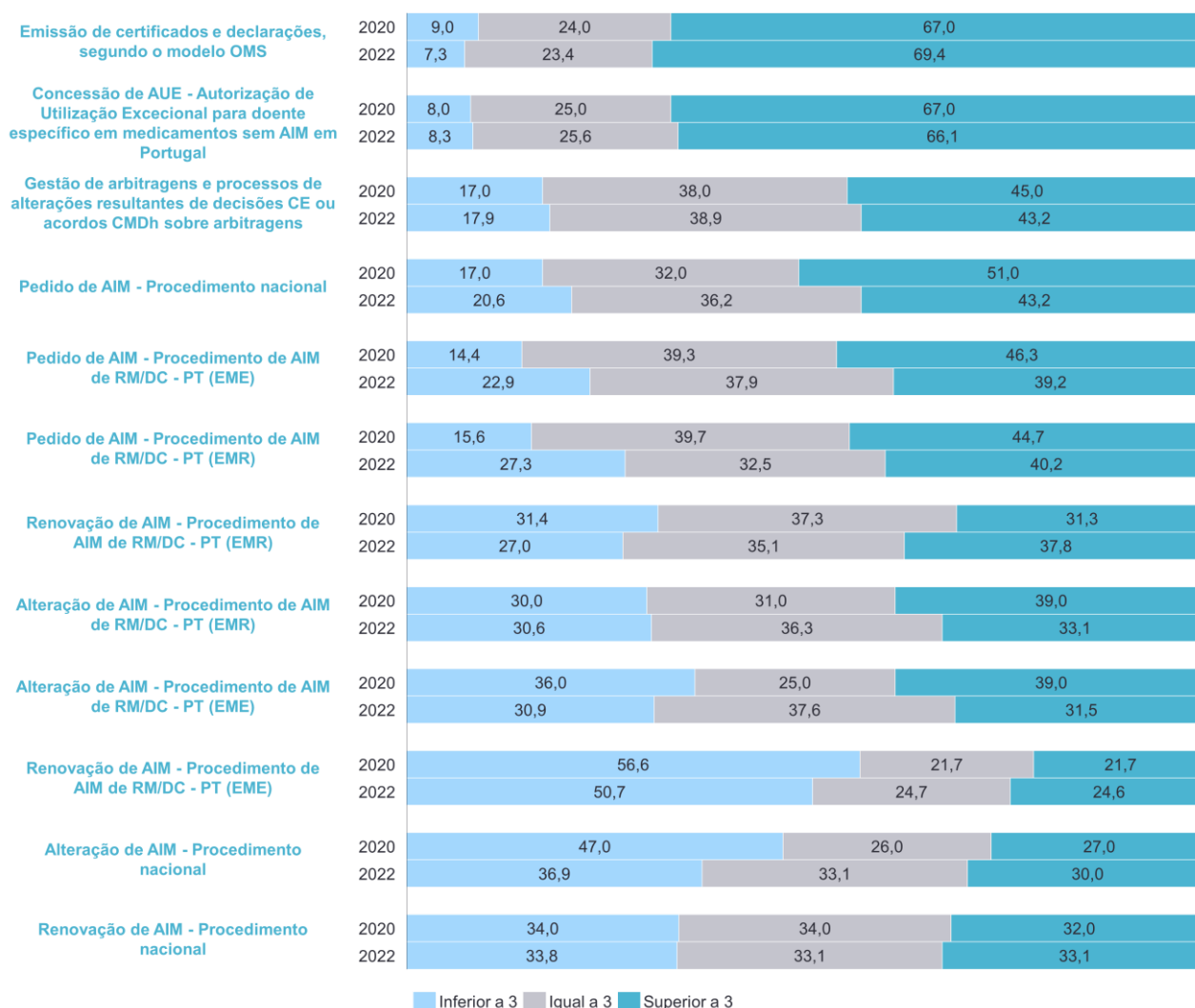


Figura 14. Introdução e manutenção no mercado: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





Resultados por dimensão

COMPARTICIPAÇÃO E AVALIAÇÃO PRÉVIA HOSPITALAR DE MEDICAMENTOS

Relativamente à “Comparticipação e avaliação prévia hospitalar de medicamentos”, os utilizadores mostram-se moderadamente satisfeitos com a qualidade prestada pelo INFARMED, I.P., e os resultados sugerem um aumento do nível de satisfação face a 2020. Para esta dimensão analisam-se quatro fatores (Gráfico 25), estando o maior nível de satisfação associado ao processo “AUE enquanto decorre a avaliação prévia hospitalar” (68,1% das respostas com classificação 4 ou 5) e o menor associado ao “Pedido de financiamento público de medicamentos” (46,3%). Face a 2020, a classificação média aumentou para os fatores analisados com a exceção de “Relatórios de avaliação do financiamento público” (Figura 15), para o qual importa apurar os motivos da diminuição da satisfação dos utilizadores.

Gráfico 25. Comparticipação e avaliação prévia hospitalar de medicamentos: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

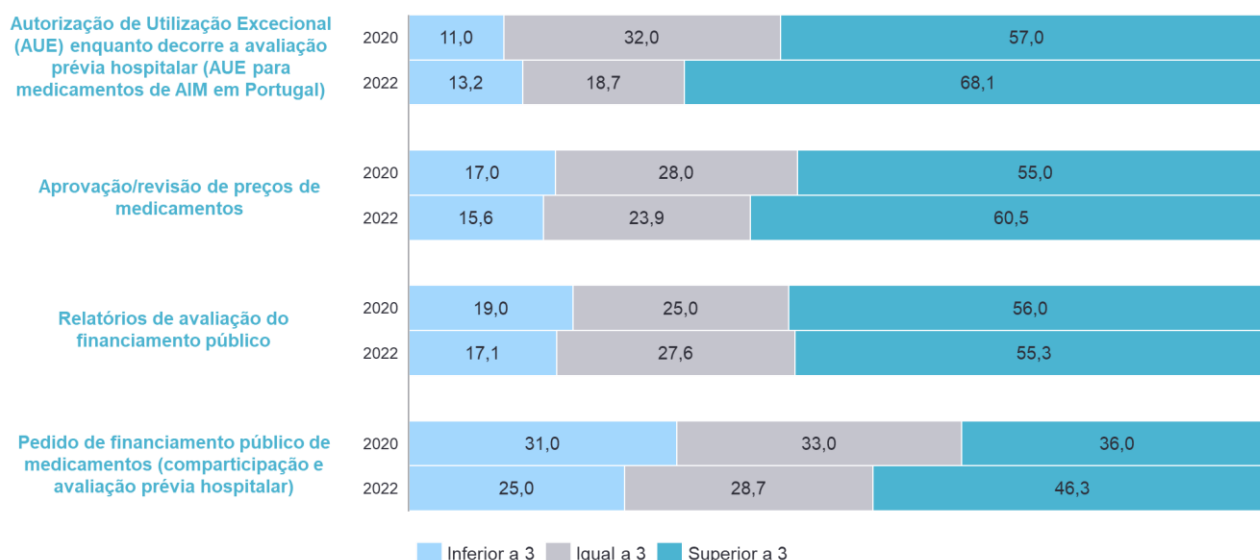


Figura 15. Comparticipação e avaliação prévia hospitalar de medicamentos: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





Resultados por dimensão

GESTÃO DO RISCO DE MEDICAMENTOS

A satisfação dos utilizadores com a “Gestão do risco de medicamentos” é elevada e os resultados sugerem um aumento do nível de satisfação com esta dimensão face a 2020. Analisam-se dois fatores e ambos apresentam um nível de satisfação elevado, com mais de 75% das respostas associadas a classificações 4 ou 5 (Gráfico 26). Destaca-se ainda o facto da proporção de respostas de inquiridos insatisfeitos (classificação 1 ou 2) ter diminuído para ambos os fatores entre 2020 e 2022. A classificação média é superior para o fator “Notificação de reações adversas a medicamentos” (Figura 16).

Gráfico 26. Gestão do risco de medicamentos: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

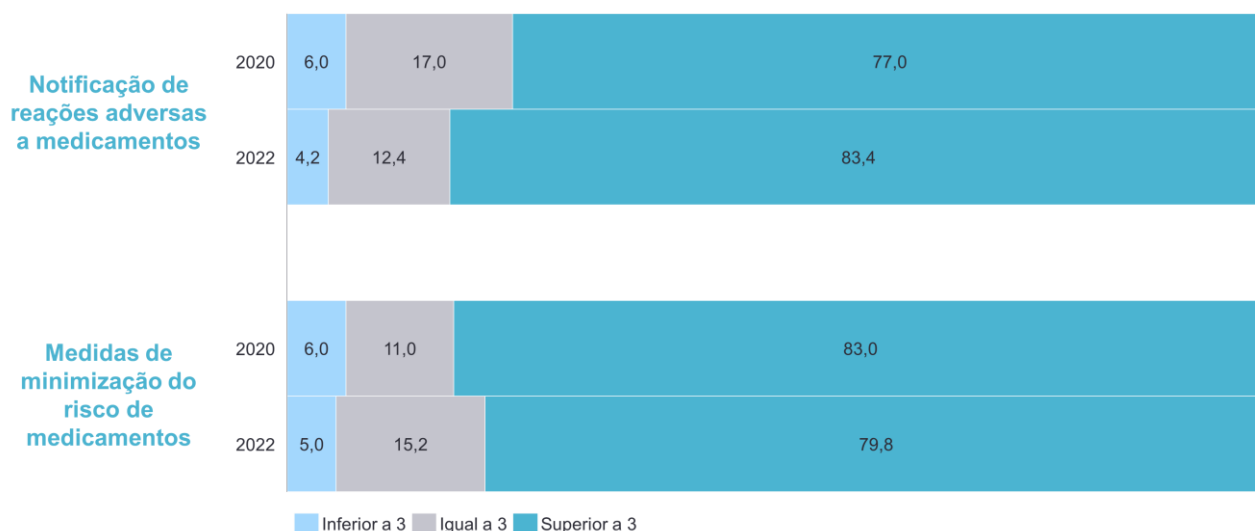
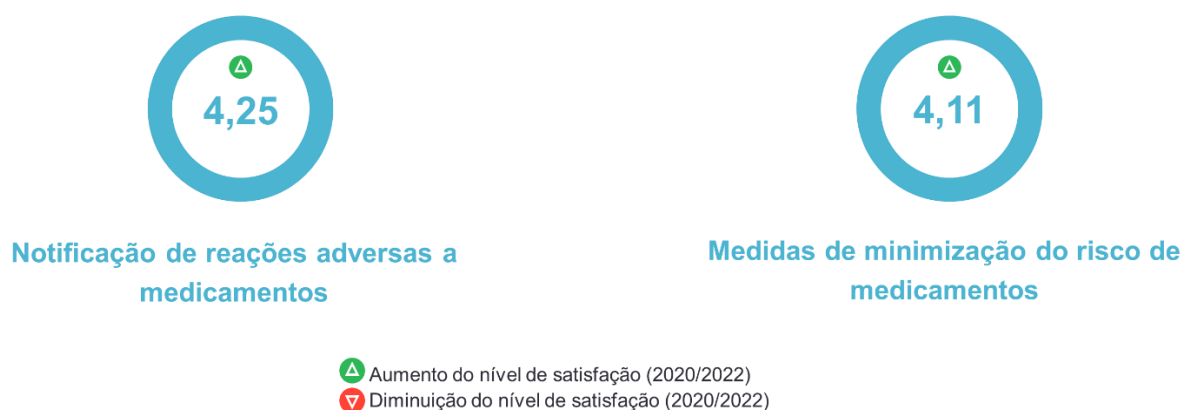


Figura 16. Gestão do risco de medicamentos: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





Resultados por dimensão

INSPEÇÃO E LICENCIAMENTO DE ENTIDADES

Relativamente à dimensão “Inspeção e licenciamento de entidades”, os resultados sugerem a satisfação dos utilizadores, com os dois fatores analisados a apresentarem uma proporção de inquiridos com um nível de satisfação elevado (classificação 4 ou 5) acima dos 70% (Gráfico 27). Adicionalmente, destaca-se a evolução positiva da perceção dos utilizadores face a 2020 para ambos os fatores analisados (aumento da proporção de respostas associadas a um nível de satisfação elevado, e diminuição da proporção de inquiridos insatisfeitos ou que apresentam uma posição neutra). Os resultados sugerem maior satisfação dos utilizadores com o processo de “Licenciamento de entidades” (4,05) comparativamente com a “Inspeção de entidades” (4,00) (Figura 17).

Gráfico 27. Inspeção e licenciamento de entidades: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

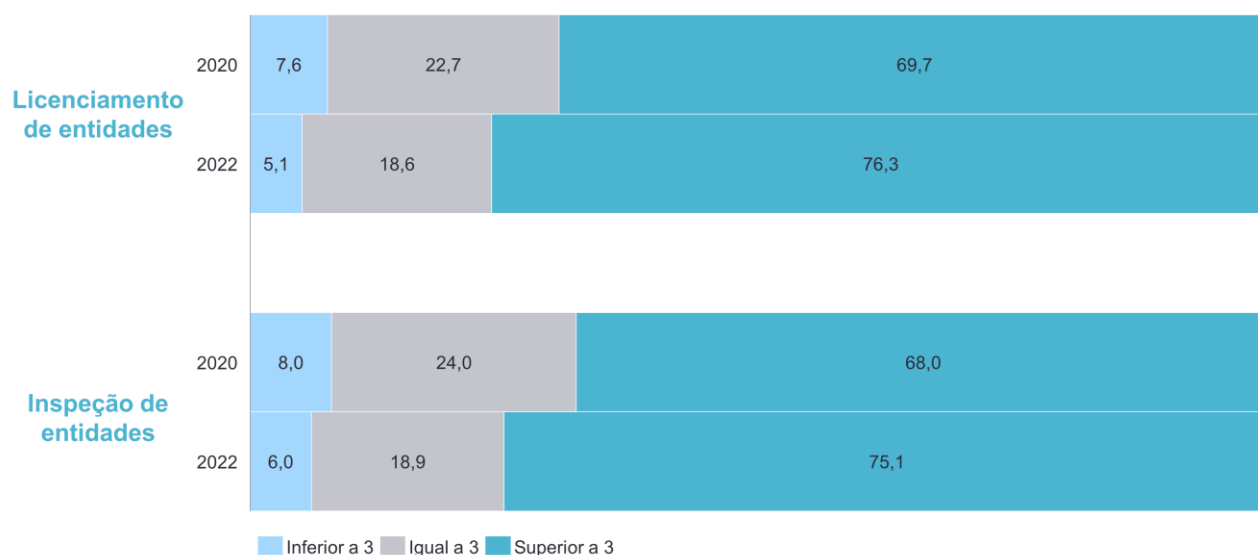
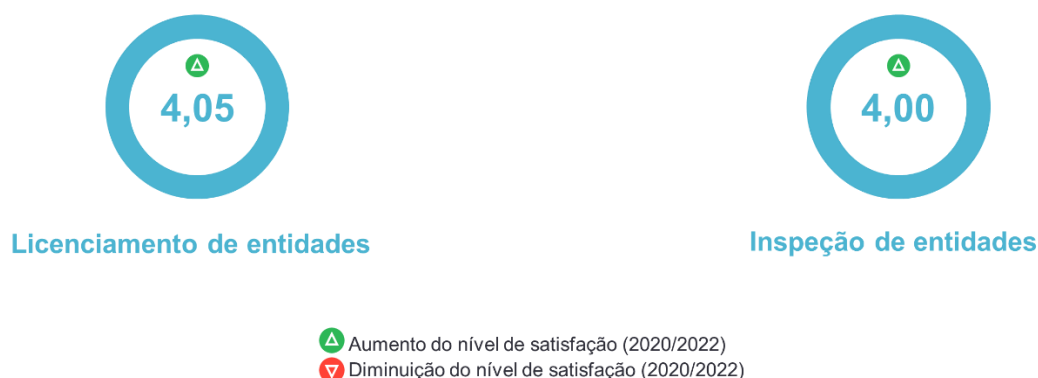


Figura 17. Inspeção e licenciamento de entidades: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





Resultados por dimensão

GESTÃO DA DISPONIBILIDADE DE MEDICAMENTOS*

A dimensão “Gestão da disponibilidade de medicamentos” foi introduzida no diagnóstico de satisfação para 2022, pelo que não é possível fazer análise evolutiva face a 2020. Os resultados sugerem a satisfação dos utilizadores com esta dimensão, com todos os fatores analisados a apresentarem uma proporção de respostas de nível de satisfação elevado superior a 50% (Gráfico 28). A satisfação dos inquiridos com a “Gestão da disponibilidade de medicamentos” é maior com o processo de “AUE para medicamentos de uso clínico bem reconhecido” (3,94), e menor para o processo de “AIP – Autorização de importação paralela” (3,57) (Figura 18).

Gráfico 28. Gestão da disponibilidade de medicamentos: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2022

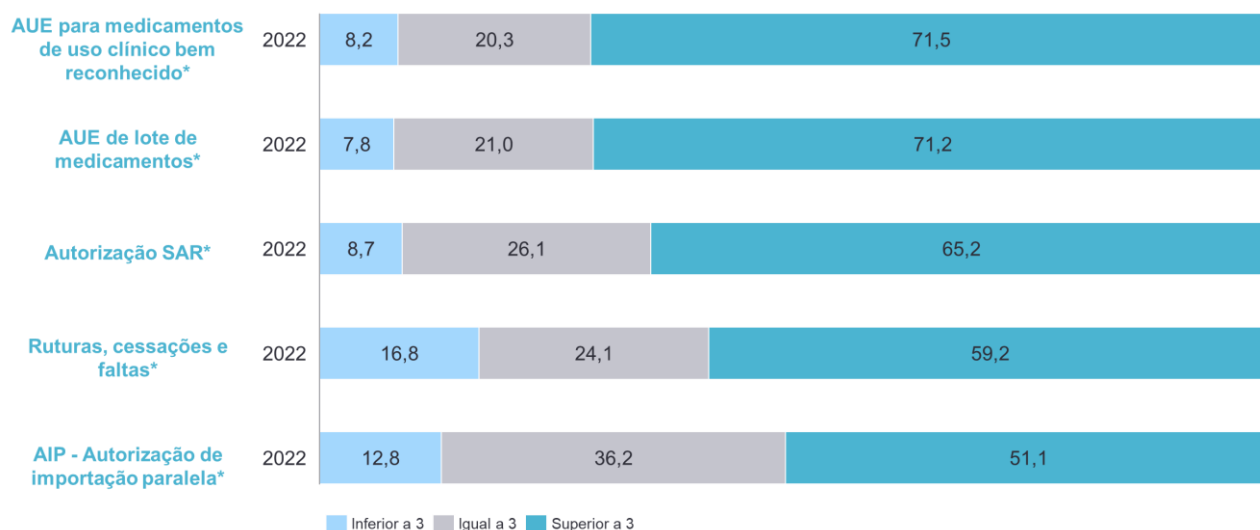
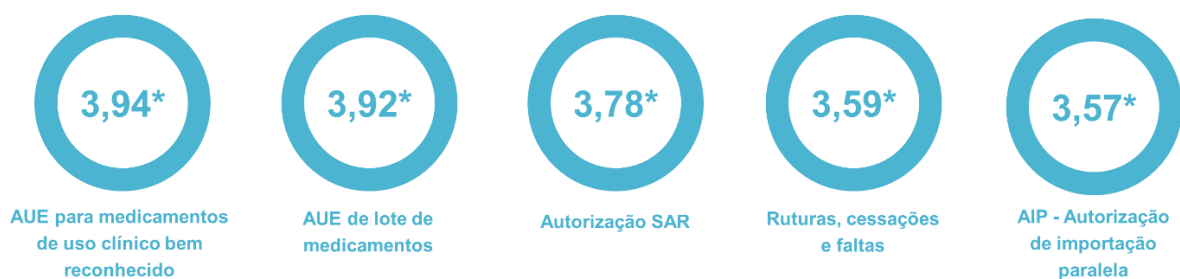


Figura 18. Gestão da disponibilidade de medicamentos: classificação média por questão em 2022



5

*As questões assinaladas não têm elemento de evolução uma vez que se tratam de questões introduzidas no questionário de 2022.



Resultados por dimensão

PRODUTOS DE SAÚDE: DISPOSITIVOS MÉDICOS (DM/DIV) ⁶

Para a dimensão “Produtos de saúde: dispositivos médicos (DM/DIV)”, os resultados sugerem que o nível de satisfação dos utilizadores é elevado e manteve-se face a 2020, destacando-se a satisfação com a “Notificação de incidentes e ações corretivas de segurança com dispositivos médicos/DIV”. Analisam-se quatro fatores dentro desta dimensão e para todos a perceção dos utilizadores é muito positiva, com a proporção de respostas correspondentes a um nível de satisfação elevado (classificação 4 ou 5) acima dos 70% (Gráfico 29). Para os fatores analisados, os resultados indicam um aumento do nível de satisfação dos utilizadores, com a exceção da qualidade percecionada pelos utilizadores para “Investigação clínica/ Estudos de desempenho”, questão que apesar da evolução desfavorável apresenta uma classificação média elevada (3,89) (Figura 19).

Gráfico 29. Produtos de saúde – dispositivos médicos (DM/DIV): distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

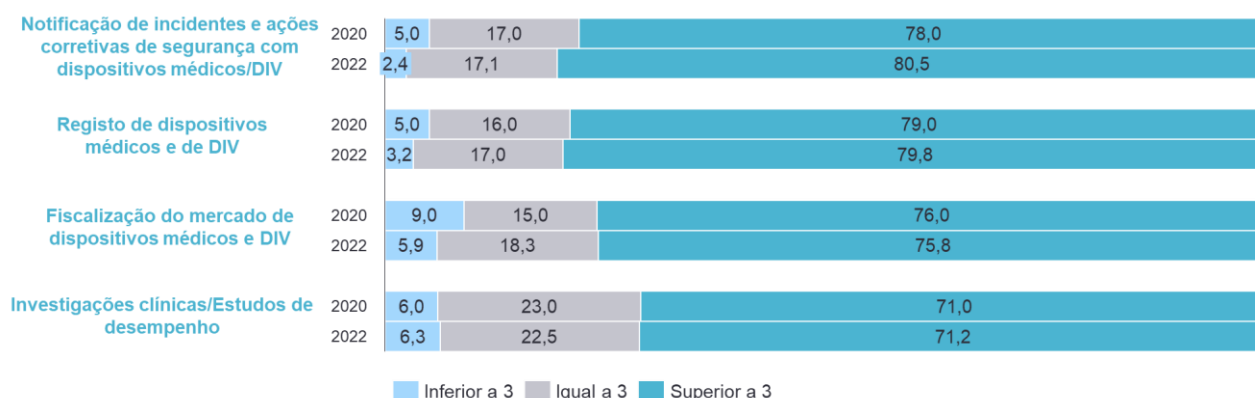


Figura 19. Produtos de saúde – dispositivos médicos (DM/DIV): classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020



⁶ A categoria “Produtos de Saúde: Estudo Clínicos, Registo, Fiscalização e Vigilância” (2020) dividiu-se em duas categorias em 2022: “Produtos de saúde: dispositivos médicos (DM/DIV)” e “Produtos de saúde: cosméticos”.



Resultados por dimensão

PRODUTOS DE SAÚDE: COSMÉTICOS⁷

Os resultados para a dimensão “Produtos de saúde: cosméticos” evidenciam um nível de satisfação dos utilizadores elevado e uma evolução positiva face a 2020 para os dois fatores analisados (Gráfico 30). Mais de 75% dos utilizadores que responderam a esta dimensão revelam estar muito satisfeitos (classificação 4 ou 5) com a qualidade dos serviços e processos associados a “Produtos de saúde: cosméticos” e menos de 10% mostram-se insatisfeitos (classificação 1 ou 2). Os resultados sugerem que a satisfação dos utilizadores é maior com a “Notificação de efeitos indesejáveis com produtos cosméticos” (4,08), comparativamente com a “Fiscalização do mercado de produtos cosméticos” (3,99) (Figura 20).

Gráfico 30. Produtos de saúde – cosméticos: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

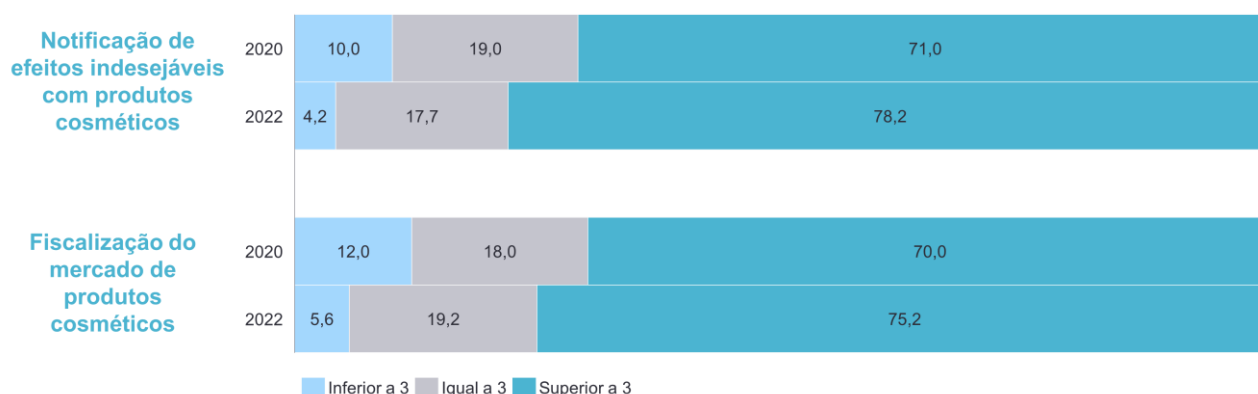
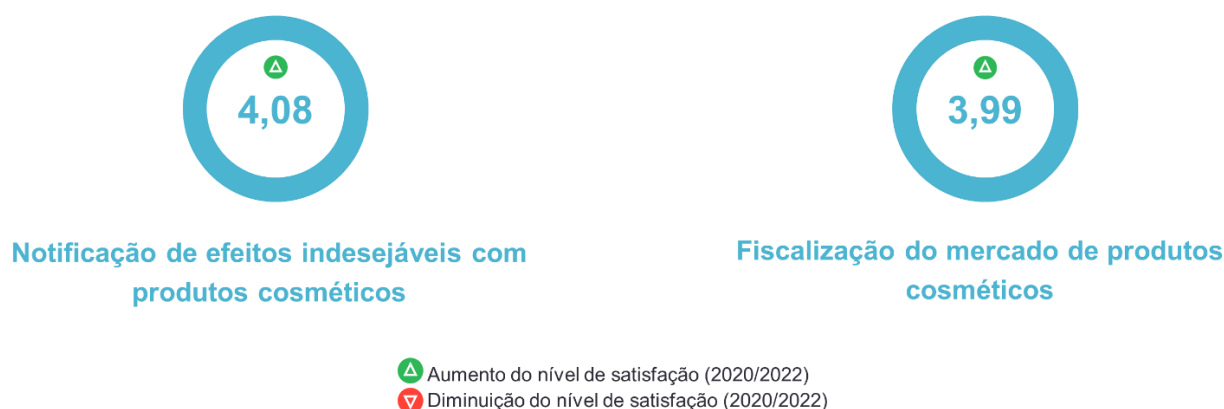


Figura 20. Produtos de saúde: cosméticos: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020



⁷ A categoria "Produtos de Saúde: Estudo Clínicos, Registo, Fiscalização e Vigilância" (2020) dividiu-se em duas categorias em 2022: "Produtos de saúde: dispositivos médicos (DM/DIV)" e "Produtos de saúde: cosméticos".



Resultados por dimensão

ALERTAS DE SEGURANÇA/QUALIDADE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE

Os utilizadores mostram-se particularmente satisfeitos com a qualidade do serviço de “Alertas de segurança/qualidade de medicamentos e produtos de saúde”, de acordo com os resultados analisados. Analisam-se seis tipologias de alertas e para todas elas, a proporção de respostas associadas a um nível de satisfação elevado (4 ou 5) é superior a 85% (Gráfico 31). Destaca-se ainda a redução do peso dos inquiridos insatisfeitos (classificação 1 ou 2) para todos os alertas classificados entre 2020 e 2022. As classificações médias para os serviços de alerta (Figura 21) estão entre os valores 4,28 (Alertas de qualidade – Cosméticos) e 4,35 (Alertas de segurança – Medicamentos). Não obstante os resultados positivos, importa salientar a evolução negativa para três das seis tipologias de alerta analisadas nesta dimensão.

Gráfico 31. Alertas de segurança/qualidade de medicamentos e produtos de saúde: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

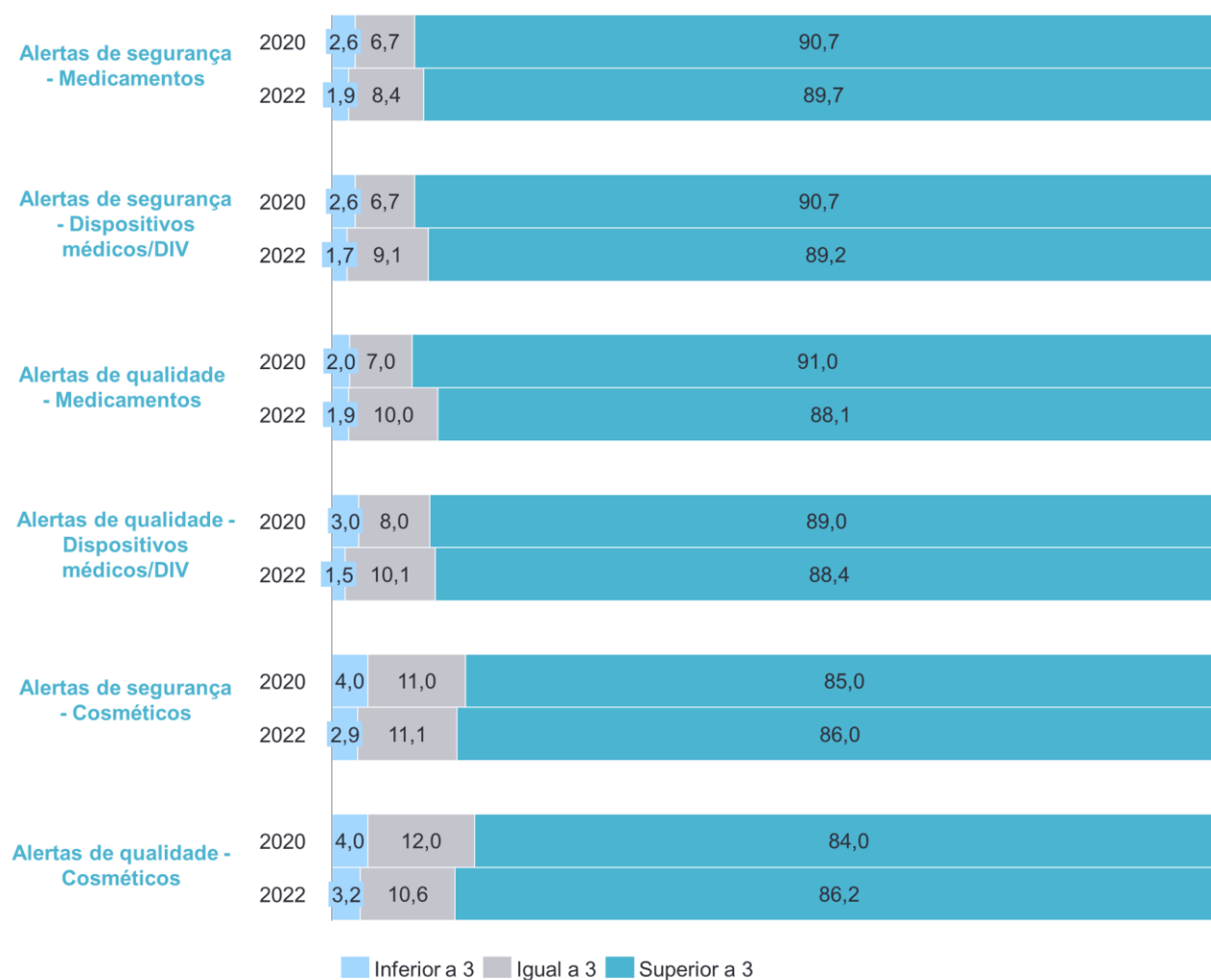


Figura 21. Alertas de segurança/qualidade de medicamentos e produtos de saúde: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020





Resultados por dimensão

SUPERVISÃO LABORATORIAL DO MEDICAMENTO E PRODUTOS DE SAÚDE E CERTIFICADOS OFICIAIS (CAUL/COELL)

Para o serviço “Supervisão Laboratorial do medicamento e produtos de saúde e certificados oficiais (CAUL/COELL)”, os resultados sugerem a satisfação dos utilizadores com os vários processos analisados (Gráfico 32), com o peso das respostas associadas a classificações elevadas (4 ou 5) para cada uma das questões superior a 75%. Para dois processos é possível a análise evolutiva face a 2020, constatando-se que o nível de satisfação com o serviço prestado no âmbito da emissão dos CAUL diminuiu entre 2020 e 2022 e com o serviço de emissão de COELL aumentou (Figura 22).

Gráfico 32. Supervisão Laboratorial do medicamento e produtos de saúde e certificados oficiais (CAUL/COELL): distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

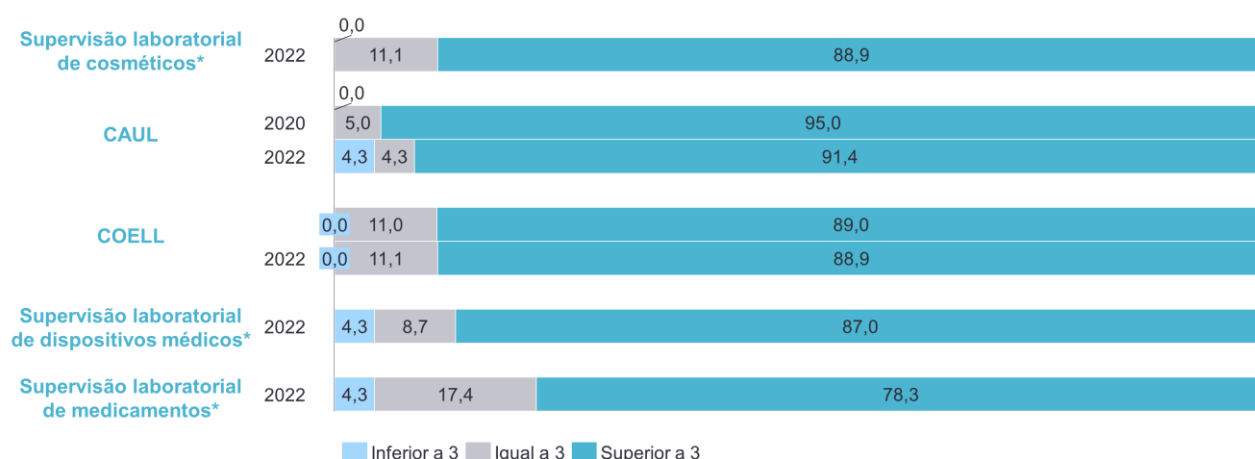
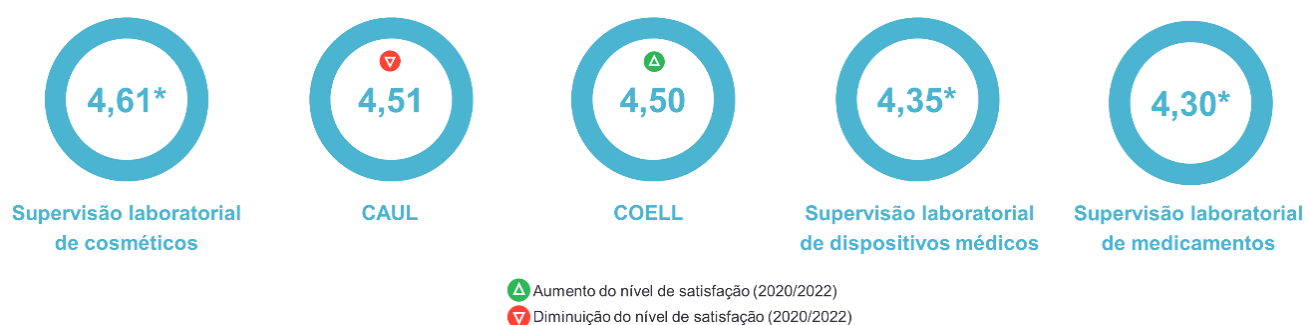


Figura 22. Supervisão Laboratorial do medicamento e produtos de saúde e certificados oficiais (CAUL/COELL): classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020



*As questões assinaladas não têm elemento de evolução uma vez que se trata de questões introduzidas no questionário de 2022.



Resultados por dimensão

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Para o serviço de “Pedidos de informação”, o nível de satisfação dos utilizadores é elevado, verificando-se que para as diversas questões analisadas, mais de 70% das respostas correspondem a classificações de 4 ou 5 (Gráfico 33). Adicionalmente, destaca-se a evolução positiva entre 2020 e 2022 do nível de satisfação dos utilizadores com os pedidos de informação para as quatro questões analisadas. A classificação média é superior para os pedidos de informação sobre “Dispositivos médicos/DIV” (4,08) e menor para os pedidos referentes a “Medicamentos” (3,98), sendo que também para estes a satisfação é elevada (Figura 23).

Gráfico 33. Pedidos de informação: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

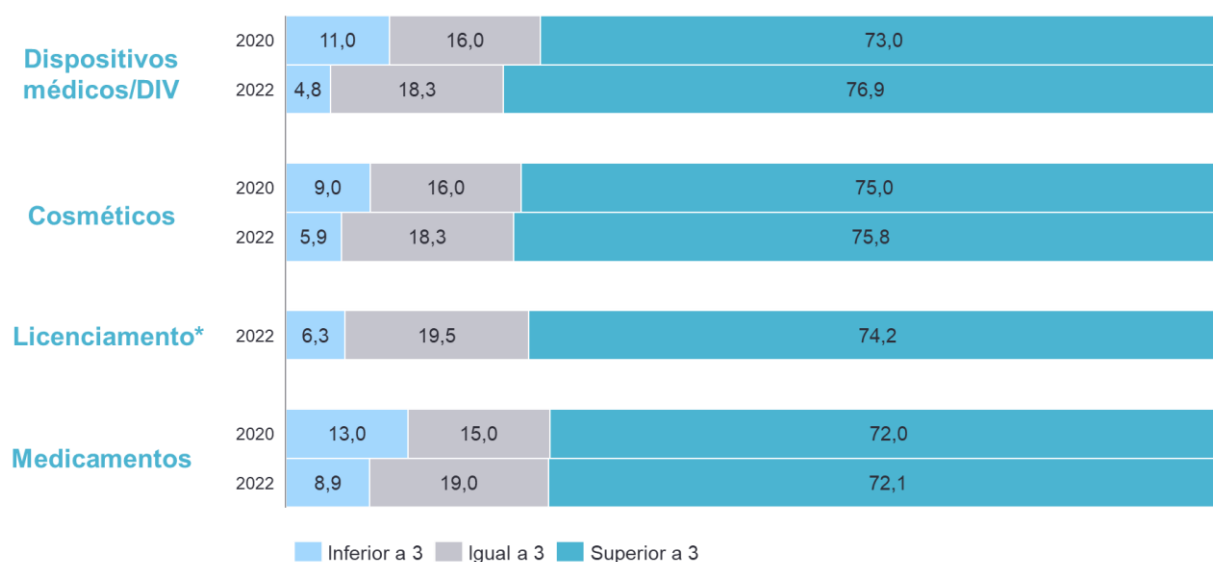


Figura 23. Pedidos de informação: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020



*As categorias assinaladas não têm elemento de comparação face a 2020.



5.4. Questionário

Resultados globais

Sobre a experiência de responder ao questionário de base para a elaboração deste relatório, a apreciação dos utilizadores foi positiva, verificando-se, todavia, uma diminuição do nível de satisfação dos utilizadores face ao questionário de 2020 (Gráfico 34). Destaca-se a apreciação positiva relativamente à facilidade de preenchimento (82% das respostas a esta questão correspondentes a classificações de 4 ou 5), e de forma menos favorável a experiência com a dimensão do questionário, isto é, com o número de questões do mesmo (13,2% dos inquiridos insatisfeitos, dando classificações de 1 ou 2). A classificação média de todas as questões para o questionário de 2022 é superior a 3,5 e para todas as questões colocadas regista-se uma diminuição do nível de satisfação dos utilizadores com o preenchimento do questionário entre 2020 e 2022 (Figura 24).

Gráfico 34. Questionário: distribuição das classificações por questão e por intervalo (%) | 2020 e 2022

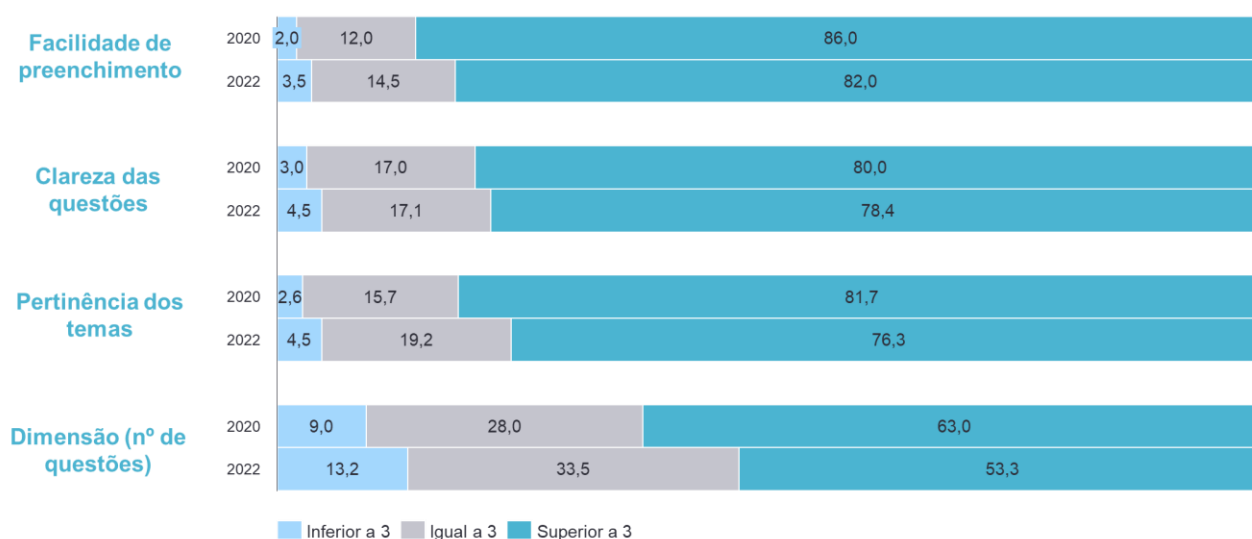


Figura 24. Questionário: classificação média por questão em 2022 e evolução face a 2020



7. Conclusões e recomendações

A elaboração do presente diagnóstico de satisfação visa estabelecer um mecanismo de inclusão e auscultação dos utilizadores dos serviços do INFARMED, I.P., desenvolver uma cultura de proximidade com os *stakeholders* do Instituto e analisar a evolução da satisfação dos utilizadores entre 2020 e 2022.

Na Figura 25 sistematizam-se os pontos fortes e os pontos a melhorar, apresentando-se para cada tema de análise as dimensões com melhor e pior resultado e, para cada uma dessas dimensões, destacam-se duas questões com maior e menor classificação média, para os pontos fortes e pontos a melhorar, respetivamente. Para a qualidade dos serviços e processos, ressalva-se novamente a necessidade de uma leitura acautelada dado que a amostra difere entre os vários serviços analisados, dependendo da interação dos inquiridos com os mesmos (Quadro 1, página 14).

Figura 25. Síntese informativa dos pontos fortes e pontos a melhorar | 2022



Fonte: Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços 2022.

Os resultados apontam para a margem de melhoria em aspetos relacionados com o ambiente da organização, destacando-se a dimensão de “Envolvimento e participação”. As questões de resposta aberta permitiram apurar motivos que levaram os inquiridos a classificar esta dimensão com pontuações mais baixas, como as limitações e dificuldades na comunicação (incluindo pouca abertura a sugestões externas), a ausência de envolvimento dos parceiros em projetos da organização e a burocracia e longos períodos para a apresentação de respostas às sugestões externas. Entre as diversas sugestões de melhoria identificadas pelos inquiridos estão o desenvolvimento de ações de formação e sessões de esclarecimentos e maior abertura e flexibilidade faces às diferentes tipologias de parceiros.

Para o tema “Acessibilidade e qualidade da informação e do atendimento” os utilizadores mostram-se particularmente satisfeitos com os serviços *online* entre os quais se destacam o Infomed e o Portam RAM, e menos satisfeitos com o serviço de atendimento prestado pelo INFARMED, I.P.. Relativamente ao atendimento, os utilizadores expressam menor satisfação com a facilidade no contacto e com o tempo de resposta às solicitações, aspetos para os quais importa estabelecer mecanismos de melhoria contínua que promovam a experiência do utilizador. De forma transversal, e através dos campos de resposta aberta, os utilizadores identificam a necessidade de agilizar a resposta a pedidos e/ou interações realizadas pelas instituições, bem como a necessidade de uma comunicação mais ágil na língua inglesa para facilitar o contacto com parceiros internacionais.

O tema “Qualidade dos serviços e processos” apresenta a maior classificação média (3,96) entre os três temas analisados, confirmando a satisfação dos utilizadores com o trabalho desenvolvido pelo INFARMED, I.P. Não obstante, existe margem de melhoria para diversos serviços analisados, como é o caso da experiência dos utilizadores com o serviço de “Introdução e manutenção no mercado”, em particular para os processos de renovação e alteração de AIM, para os quais as pontuações das respostas obtidas demonstram alguma insatisfação dos utilizadores.

O presente relatório permite concluir pela satisfação global dos utilizadores dos serviços do INFARMED, I.P., sendo a classificação média global das respostas de 3,83 numa escala de 1 a 5. Este resultado sugere a estabilidade do nível de satisfação dos utilizadores face a 2020 o que por sua vez confirma o trabalho desenvolvido pela organização para assegurar a qualidade dos serviços e processos prestados na dimensão da sua relação com o exterior.

Anexos

Anexo 1. Universo, amostra, margem de erro por tipologia de entidade

Tipologia ¹⁰	UNIVERSO	AMOSTRA A OBTER ¹¹	Respostas ao inquérito	
	N.º de contactos por tipologia	Intervalo confiança 95% Margem de erro 10%	AMOSTRA N.º respostas ao inquérito por tipologia	Margem de erro associada ao número de respostas obtido, com intervalo de confiança 95%
Associações	219	67	68	10,0%
Entidades de distribuição por grosso	3.394	93	653	3,8%
Entidades prestadoras de cuidados de saúde (públicas e privadas)	1.936	92	201	6,9%
Farmácias e Locais de Venda de Medicamentos sem Receita Médica	3.052	93	411	4,8%
Indústria	2.892	93	493	4,4%
Investigação e desenvolvimento	1.323	90	45	14,6%

¹⁰ Tipologia "Entidades do Ministério da Saúde e outras entidades públicas" não considerada na análise pela indisponibilidade de universo de contactos para análise.

¹¹ Assume distribuição normal e coeficiente de proporção populacional de 0,5.

Anexo 2. Quadro com sistematização das classificações médias e frequência relativa de respostas dos inquiridos | 2022

Tema	Dimensão	Questões	Média	1	2	3	4	5
Ambiente da organização	Imagem e valores	Transparência nos processos	3,84	4%	6%	22%	37%	30%
		Confiança nos serviços prestados	4,14	2%	4%	14%	37%	42%
		Estratégia e planeamento	3,70	4%	8%	25%	40%	23%
	Envolvimento e participação	Capacidade de os envolver no desenho de novas soluções	3,46	5%	11%	33%	35%	16%
		Abertura às ideias e sugestões apresentadas	3,45	4%	13%	33%	35%	15%
		Disponibilidade para desenvolver e implementar projetos conjuntos	3,40	5%	14%	34%	33%	15%
		Capacidade de promover uma interação eficaz	3,52	4%	13%	29%	35%	19%
	Inovação e adaptação	Desenvolver serviços inovadores	3,63	3%	8%	31%	41%	18%
		Inovar nos métodos de trabalho	3,56	3%	9%	33%	36%	18%
		Transformar e simplificar processos e procedimentos	3,45	5%	13%	31%	33%	18%
		Adotar e adaptar boas práticas implementadas por entidades ou serviços externos	3,68	4%	7%	30%	37%	22%
		Responder no contexto das responsabilidades que assume no combate à pandemia causada por COVID-19	4,10	1%	3%	18%	40%	38%
		Responder em contexto de trabalho remoto	3,82	2%	6%	27%	36%	29%
Acessibilidade e Qualidade da Informação e do Atendimento	Informação e comunicação (satisfação geral)	Diversidade dos meios de divulgação e teor dos conteúdos da informação	3,80	2%	5%	27%	43%	23%
	Informação e comunicação	Site do Infarmed	3,9	2%	6%	20%	44%	28%
		Facebook	3,67	3%	5%	33%	39%	20%
		Linkedin	3,71	4%	5%	27%	43%	21%
		Twitter	3,43	8%	8%	37%	28%	19%
		Youtube	3,58	6%	7%	32%	34%	21%
		Infografias	3,90	2%	4%	22%	46%	27%
		Circulares Informativas	4,13	1%	3%	16%	43%	38%
		Infarmed Notícias	4,08	1%	2%	19%	43%	35%
		Infarmed Newsletter	4,08	1%	3%	17%	44%	35%
		Infarmed (aplicação móvel)	3,61	6%	7%	32%	30%	25%
		Dashboards Informativos	3,83	3%	6%	23%	41%	27%
		Poupe na Receita (aplicação móvel)	3,94	6%	3%	21%	31%	39%

Tema	Dimensão	Questões	Média	1	2	3	4	5
		Boletim de Farmacovigilância	4,17	1%	2%	15%	42%	40%
	Serviços online	CITS	3,82	2%	6%	25%	42%	25%
		FNM	3,98	2%	3%	21%	43%	31%
		InfoDM	4,01	1%	3%	20%	45%	31%
		Infomed	4,23	1%	2%	14%	38%	45%
		Inspeção+	3,90	2%	4%	23%	43%	28%
		Licenciamento+	3,96	3%	4%	21%	40%	33%
		Saiba o preço dos medicamentos	4,09	2%	3%	16%	40%	38%
		Portal CAUL	4,06	2%	2%	22%	36%	38%
		Portal RAM	4,14	1%	2%	16%	42%	39%
		Reporte!	4,08	1%	2%	18%	45%	33%
		RNEC	3,84	4%	5%	23%	41%	28%
		SIATS	3,94	3%	3%	20%	44%	29%
		SIDM	4,07	2%	3%	18%	41%	36%
		SIEXP	3,91	3%	3%	24%	38%	31%
	Site do Infarmed	Usabilidade	3,61	3%	9%	32%	36%	20%
		Interatividade	3,69	3%	8%	29%	40%	21%
		Apresentação gráfica	3,68	3%	6%	32%	39%	20%
		Desempenho da plataforma	3,74	2%	5%	30%	43%	19%
		Abrangência da informação	3,73	1%	6%	31%	43%	19%
		Clareza da informação	3,68	2%	8%	29%	41%	20%
		Atualização da informação	3,76	2%	7%	29%	41%	21%
		Qualidade da informação	3,96	1%	3%	22%	45%	29%
		Utilidade da informação	3,93	1%	4%	23%	45%	27%
	Atendimento	Facilidade no contacto	3,34	9%	16%	27%	31%	18%
		Cordialidade	3,98	1%	5%	21%	40%	33%
		Disponibilidade	3,56	6%	11%	26%	33%	23%
		Clareza na exposição	3,72	3%	8%	27%	36%	25%
		Tempo de resposta às solicitações	3,36	9%	13%	28%	31%	18%
		Rigor técnico da informação	4,01	1%	4%	20%	40%	34%

Tema	Dimensão	Questões	Média	1	2	3	4	5
		Domínio dos assuntos	4,01	2%	4%	21%	40%	34%
		Acolhimento de reclamações	3,68	3%	7%	32%	34%	24%
Qualidade dos Serviços e Processos	Serviços e processos	Satisfação global quanto à qualidade dos serviços prestados pelo Infarmed	3,74	2%	7%	27%	45%	20%
	Aconselhamento regulamentar e científico	Rigor técnico-científico do aconselhamento	4,27	1%	3%	12%	37%	48%
		Impacto do aconselhamento na submissão do pedido de autorização posterior	4,12	2%	3%	15%	42%	38%
	Ensaio clínico	Autorização de ensaios clínicos	3,13	19%	13%	23%	29%	17%
		Notificação de suspeita de reações adversas graves e inesperadas (SUSAR) e notificação de Relatórios Anuais de Segurança	3,91	1%	3%	29%	35%	31%
	Introdução e manutenção no mercado	Pedido de AIM – Procedimento nacional	3,27	6%	14%	36%	33%	11%
		Pedido de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT (EME*)	3,21	6%	16%	38%	29%	11%
		Pedido de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT (EMR**)	3,13	11%	16%	32%	29%	11%
		Alteração de AIM – Procedimento nacional	2,90	13%	24%	33%	20%	10%
		Alteração de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT (EME*)	2,97	12%	19%	38%	23%	8%
		Alteração de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT (EMR**)	2,99	14%	17%	36%	23%	10%
		Renovação de AIM – Procedimento nacional	2,56	27%	24%	25%	16%	9%
		Renovação de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT (EME*)	2,92	15%	19%	33%	26%	8%
		Renovação de AIM - Procedimento de AIM de RM/DC - PT (EMR**)	3,06	15%	12%	35%	27%	11%
		Emissão de certificados e declarações, segundo o modelo OMS	3,97	5%	2%	23%	30%	40%
		Concessão de AUE - Autorização de Utilização Excecional para doente específico em medicamentos sem AIM em Portugal	3,88	4%	4%	26%	31%	35%
		Gestão de arbitragens e processos de alterações resultantes de decisões CE ou acordos CMDh sobre arbitragens	3,34	6%	12%	39%	28%	15%
	Comparticipação e avaliação prévia hospitalar de medicamentos	Pedido de financiamento público de medicamentos (comparticipação e avaliação prévia hospitalar)	3,23	9%	16%	29%	35%	11%
		Autorização de Utilização Excecional (AUE) enquanto decorre a avaliação prévia hospitalar (QUE para medicamentos de AIM em Portugal)	3,76	5%	8%	19%	42%	26%

Tema	Dimensão	Questões	Média	1	2	3	4	5
		Relatórios de avaliação do financiamento público	3,49	4%	13%	28%	41%	14%
		Aprovação/revisão de preços de medicamentos	3,62	3%	13%	24%	40%	20%
	Gestão do risco de medicamentos	Notificação de reações adversas a medicamentos	4,25	2%	3%	12%	36%	47%
		Medidas de minimização do risco de medicamentos	4,11	3%	3%	15%	41%	38%
	Inspeção e licenciamento de entidades	Inspeção de entidades	4,00	1%	5%	19%	43%	33%
		Licenciamento de entidades	4,05	1%	4%	19%	41%	35%
	Gestão da disponibilidade de medicamentos (AUE de Lote, SAR, AIP, Ruturas, Cessações e Faltas)	Ruturas, cessações e faltas	3,59	6%	11%	24%	36%	23%
		AUE (Autorização de Utilização Excecional) para medicamentos de uso clínico bem reconhecido	3,94	3%	5%	20%	38%	34%
		AUE (Autorização de Utilização Excecional) de lote de medicamentos	3,92	3%	5%	21%	40%	32%
		AIP - Autorização de importação paralela	3,57	4%	9%	36%	28%	23%
		Autorização SAR (Autorização de comercialização de medicamentos sem autorização ou registo válidos em Portugal)	3,78	4%	4%	26%	39%	26%
	Produtos de saúde: Dispositivos Médicos (DM/DIV)	Investigação clínicas/Estudos de desempenho	3,89	2%	4%	23%	45%	26%
		Registo de dispositivos médicos e de DIV	4,17	1%	3%	17%	38%	41%
		Fiscalização do mercado de dispositivos médicos e DIV	4,07	2%	4%	18%	37%	39%
		Notificação de incidentes e ações corretivas de segurança com dispositivos médicos/DIV	4,20	1%	2%	17%	38%	42%
	Produtos de saúde: Cosméticos	Fiscalização do mercado de produtos cosméticos	3,99	3%	2%	19%	42%	33%
		Notificação de efeitos indesejáveis com produtos cosméticos	4,08	2%	2%	18%	42%	37%
	Alertas de segurança/qualidade de medicamentos e produtos de saúde	Alertas de segurança - Medicamentos	4,35	1%	1%	8%	42%	48%
		Alertas de segurança - Dispositivos médicos/DIV	4,34	1%	1%	9%	42%	48%
		Alertas de segurança - Cosméticos	4,29	1%	1%	11%	39%	47%
		Alertas de qualidade - Medicamentos	4,33	1%	1%	10%	40%	48%
		Alertas de qualidade - Dispositivos médicos/DIV	4,33	1%	1%	10%	42%	47%
		Alertas de qualidade - Cosméticos	4,28	1%	2%	11%	39%	47%
	Supervisão laboratorial do medicamento e produtos de saúde e certificados oficiais	Certificado de Autorização de Utilização de Lote (CAUL)	4,51	0%	4%	4%	28%	64%
		Certificado Oficial Europeu de Libertação de Lote (COELL)	4,50	0%	0%	11%	28%	61%
		Supervisão laboratorial de Medicamentos	4,30	0%	4%	17%	22%	57%

Tema	Dimensão	Questões	Média	1	2	3	4	5
	de Utilização/Libertação de Lote (CAUL/COELL)	Supervisão laboratorial de Dispositivos Médicos	4,35	0%	4%	9%	35%	52%
		Supervisão laboratorial de Cosméticos	4,61	0%	0%	11%	17%	72%
	Pedidos de informação	Medicamentos	3,98	3%	6%	19%	35%	37%
		Dispositivos médicos/DIV	4,08	2%	3%	18%	39%	38%
		Cosméticos	4,07	3%	4%	17%	38%	39%
		Licenciamento	4,01	3%	3%	19%	38%	36%
Questionário	Questionário	Dimensão (n.º de questões)	3,55	3%	10%	33%	35%	18%
		Facilidade de preenchimento	4,21	1%	2%	14%	38%	44%
		Clareza das questões	4,11	1%	3%	17%	40%	39%
		Pertinência dos temas	4,08	2%	3%	19%	40%	37%

Fonte: Diagnóstico de satisfação dos utilizadores dos serviços 2022.

EY | Building a better working world

EY exists to build a better working world, helping to create long-term value for clients, people and society and build trust in the capital markets.

Enabled by data and technology, diverse EY teams in over 150 countries provide trust through assurance and help clients grow, transform and operate.

Working across assurance, consulting, law, strategy, tax and transactions, EY teams ask better questions to find new answers for the complex issues facing our world today.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. Information about how EY collects and uses personal data and a description of the rights individuals have under data protection legislation are available via ey.com/privacy. EY member firms do not practice law where prohibited by local laws. For more information about our organization, please visit ey.com.

About EY-Parthenon

EY-Parthenon teams work with clients to navigate complexity by helping them to reimagine their eco-systems, reshape their portfolios and reinvent themselves for a better future. With global connectivity and scale, EY-Parthenon teams focus on Strategy Realized — helping CEOs design and deliver strategies to better manage challenges while maximizing opportunities as they look to transform their businesses. From idea to implementation, EY-Parthenon teams help organizations to build a better working world by fostering long-term value. EY-Parthenon is a brand under which a number of EY member firms across the globe provide strategy consulting services. For more information, please visit ey.com/parthenon.