



2025

# **Relatório do Inquérito de satisfação**

## **Inquérito de satisfação - Área Regulamentar 2025**

## **Inquérito de Satisfação – Área Regulamentar 2025**

Relatório do Inquérito de satisfação

Novembro de 2025

versão 03

**Nome d@ Autor(a)**

Direção-Geral de Alimentação e Veterinária

# Índice

1. Sumário .....	4
Legislação aplicável/ <i>Applicable legislation</i> .....	4
2. Inquérito de satisfação.....	5
2.1 Inquérito – Objetivos e Ficha técnica .....	5
2.2 Analise das respostas recebidas.....	6
3. Conclusão.....	18
a) Análise das respostas recebidas .....	18
b) Observações recebidas .....	26
c) Recomendações recebidas .....	27

## 1. Sumário

A Direção-Geral de Alimentação e Veterinária (DGAV), através da Direção de Medicamentos Veterinários (DGAMV), tem como compromisso responder às expectativas dos seus *stakeholders*, assegurando a qualidade, eficiência e transparência dos serviços prestados. Para este fim, foram implementados mecanismos de monitorização e avaliação contínua do desempenho, incluindo a realização de inquéritos de satisfação.

O presente inquérito teve como objetivo recolher a percepção dos nossos parceiros relativamente aos processos regulamentares da DGAV. A opinião dos *stakeholders* é essencial para identificar oportunidades de melhoria e garantir a evolução contínua dos nossos serviços. O preenchimento foi realizado de forma confidencial e anónima, sendo as respostas analisadas exclusivamente de forma agregada, com vista à otimização dos processos internos e à melhoria do serviço prestado aos titulares e representantes de AIM.

Este tipo de avaliação será mantido e progressivamente alargado, permitindo à DGAMV dispor de informação atualizada e sistemática sobre a sua *performance*, reforçando o compromisso com a melhoria contínua.

### Legislação aplicável/

- Regulamento (UE) 2019/6 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, relativo aos medicamentos veterinários.
- Decreto-Lei n.º 148/2008, de 29 de julho com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 314/2009 de 28 de outubro.

## 2. Inquérito de satisfação

### 2.1 Inquérito – Objetivos e Ficha técnica

#### a) Objetivos do inquérito:

- Avaliar o grau de satisfação dos utentes e parceiros através da divulgação do inquérito de satisfação e posterior monitorização das respostas, de modo a melhorar a *performance* da divisão e a qualidade e eficiência do serviço prestado.
- Avaliar o grau de satisfação por parte dos nossos parceiros e utentes, relativamente aos processos regulamentares desenvolvidos na DGAMV.

#### b) Ficha técnica do inquérito:

**Método:** Inquérito disponibilizado por email através de um formulário elaborado no Microsoft Forms.

Ficha técnica do inquérito

**Método:** Questionário *online* disponibilizado por e-mail, através de formulário elaborado no **Microsoft Forms**.

**Período de recolha:** 28/10/2025 a 28/11/2025.

**Inquéritos enviados:** 156 contactos de Titulares de AIM.

**Respostas recebidas:** 26.

**Taxa de resposta:** 16%.

**Responsável pelo estudo:** DGAMV.

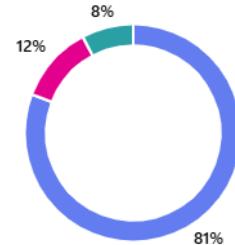
## 2.2 Analise das respostas recebidas

O inquérito de satisfação da DGAMV visou avaliar a percepção dos *stakeholders* sobre os processos regulamentares, com vista à melhoria contínua dos serviços. Foram enviados 156 questionários e obtidas 26 respostas (taxa de resposta: 16%). Os dados recolhidos serão analisados de forma agregada e utilizados exclusivamente para otimizar a qualidade e eficiência dos processos internos.

1. Qual é a sua relação com a DGAV? *What is your relationship with DGAV?*

[Mais detalhes](#)

● Titular AIM - MA Holder	21
● Representante - Local representative	3
● Outro	2

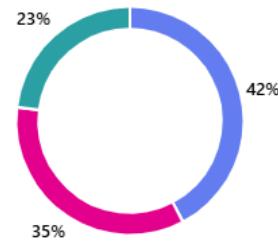


2. Número aproximado de processos submetidos por ano:

Approximate number of submissions per year:

[Mais detalhes](#)

● 1 - 5	11
● 6 - 20	9
● >20	6



3. Desempenho e eficiência geral dos serviços regulamentares/ *Overall performance and efficiency of regulatory services* [Mais detalhes](#)



4. Clareza da informação disponibilizada no portal da DGAV / *Clarity of information available on the DGAV portal* [Mais detalhes](#)



5. Facilidade de contacto por telefone e email / *Ease of contact by phone and email* [Mais detalhes](#)



6. Tempo de resposta da equipa da DGAV / *Response time of the DGAV team* [Mais detalhes](#)



7. Cordialidade e profissionalismo no atendimento / *Friendliness and professionalism in customer service*

[Mais detalhes](#)



8. Transparência e previsibilidade dos procedimentos regulamentares / *Transparency and predictability of regulatory procedures*

[Mais detalhes](#)



9. Satisfação com o processamento de novas AIM / *Satisfaction with the processing of new MAs*

[Mais detalhes](#)



10. Clareza dos requisitos documentais para AIM / Clarity of AIM documentation requirements

[Mais detalhes](#)



11. Tempo médio de resposta para AIM / Average AIM response time

[Mais detalhes](#)



12. Sugestões para melhorar o processamento de AIM / Suggestions for improving MA submissions

Por favor, indique aspectos concretos que considera prioritários para melhorar./ Please indicate specific aspects that you consider a priority for improvement.

[4 Respostas](#)

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	A compiled document for fees estimation
2	anonymous	We would appreciate if Portugal would more frequently offer role as RMS
3	anonymous	Mais automatismos
4	anonymous	Em alguns ofícios, após resposta do titular são enviadas novas questões (que poderiam já ter sido enviadas no primeiro ofício); assim reunir todas as questões num só ofício e evitar novas questões (não associadas à resposta do requerente) poderia poupar algum tempo de avaliação.

13. Satisfação com o processamento de VNRA/ *Satisfaction with the processing of VNRA*

[Mais detalhes](#)



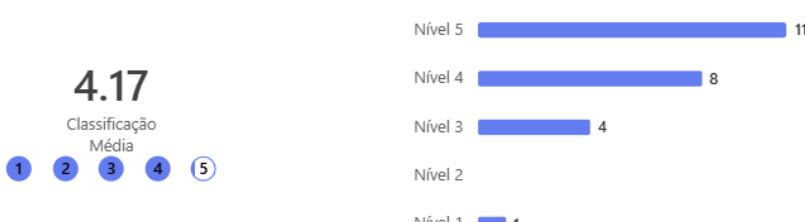
14. Clareza dos requisitos documentais para VNRA / *Clarity of VNRA requirements*

[Mais detalhes](#)



15. Tempo médio de resposta para as VNRA / *Average VNRA response time*

[Mais detalhes](#)



16. Facilidade de submissão via plataforma eletrónica UPD / Ease of submission via the UPD electronic platform

[Mais detalhes](#)



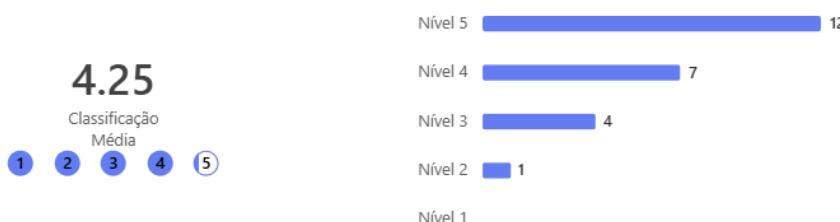
17. Sugestões para melhorar o processamento de VNRA / Suggestions for improving VNRA submissions Por favor, indique aspectos concretos que considera prioritários para melhorar./ Please indicate specific aspects that you consider a priority for improvement.

[3 Respostas](#)

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	adherence to the calendar for VNRA approval
2	anonymous	mais automatismo com o pagamento das taxas e comunicação com a DGAV - referência multibanco?
3	anonymous	Confirmação de qual o email que é colocado na plataforma UPD e utilizar esse email para enviar a aprovação da alteração.

18. Satisfação com o processamento de VRA/ Satisfaction with the processing of VRA

[Mais detalhes](#)



19. Clareza dos critérios de avaliação aplicados às VRAs / Clarity of the evaluation criteria applied to VRAs

[Mais detalhes](#)



20. Tempo médio de resposta para as VRA / Average VRA response time

[Mais detalhes](#)



21. Comunicação durante o processo de avaliação (ex. pedidos de esclarecimento) / Communication during the evaluation process (e.g., requests for clarification)

[Mais detalhes](#)



22. Sugestões para melhorar o processamento de VRA / Suggestions for improving VRA submissions

Por favor, indique aspectos concretos que considera prioritários para melhorar./ Please indicate specific aspects that you consider a priority for improvement.

**4 Respostas**

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	Guideline VRA deveria ser mais clara na documentação de suporte ao pedido
2	anonymous	mais automatismo com o pagamento das taxas e comunicação com a DGAV - referência multibanco?
3	anonymous	Harmonização de avaliação por parte dos peritos; parece existir uma grande discrepância entre peritos e algum grau de exigência que por vezes é excessivo (mesmo após resposta e justificação do requerente há peritos intransigentes) e acaba por atrasar os processos.
4	anonymous	Procedures tend to be delayed because the list of questions is not always provided promptly. We would appreciate if this aspect could be improved to ensure smoother and more predictable timelines.

23. Satisfação com o processamento de G.I.18/ Satisfaction with the G.I.18 submissions

[Mais detalhes](#)



24. Clareza dos critérios de avaliação aplicados às G.I.18 / Clarity of the evaluation criteria applied to G.I.18

[Mais detalhes](#)



25. Tempo médio de resposta para as G.I.18 / Average G.I.18 response time

[Mais detalhes](#)



26. Comunicação durante o processo de avaliação (ex. pedidos de esclarecimento) / Communication during the evaluation process (e.g., requests for clarification)

[Mais detalhes](#)



27. Sugestões para melhorar o processamento de G.I.18 / Suggestions for improving G.I.18 submissions Por favor, indique aspectos concretos que considera prioritários para melhorar./ Please indicate specific aspects that you consider a priority for improvement.

[2 Respostas](#)

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	deveria ser administrativa e não de harmonização com outros EM (produtos nacionais)
2	anonymous	Current practice does not comply with the timing requirements established in the regulatory guidelines. There is no clear control over the timing of procedures, which makes the process unpredictable.

28. Clareza das informações / Clarity of information

[Mais detalhes](#)



29. Facilidade de esclarecimento de dúvidas / Ease of clarification

[Mais detalhes](#)



30. Facilidade no processo de pagamento e emissão de recibos / Ease of payment and invoice issuance process

[Mais detalhes](#)



31. Sugestões de melhoria / Suggestions for improvement Por favor, indique aspectos concretos que considera prioritários para melhorar / Please indicate specific aspects that you consider a priority for improvement

3 Respostas

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	automatizar o processo
2	anonymous	Payment by invoice after procedure begining will be easier for the applicant
3	anonymous	Pagamentos e recibos careciam de uma atualização tecnológica (através de uma plataforma por exemplo).

32. Avaliação dos canais de comunicação disponíveis / Assessment of available communication channels

[Mais detalhes](#)



33. Avaliação das qualidades interpessoais da equipa / Assessment of the team's interpersonal skills

[Mais detalhes](#)



34. Clareza e consistência das respostas recebidas / Clarity and consistency of responses received

[Mais detalhes](#)



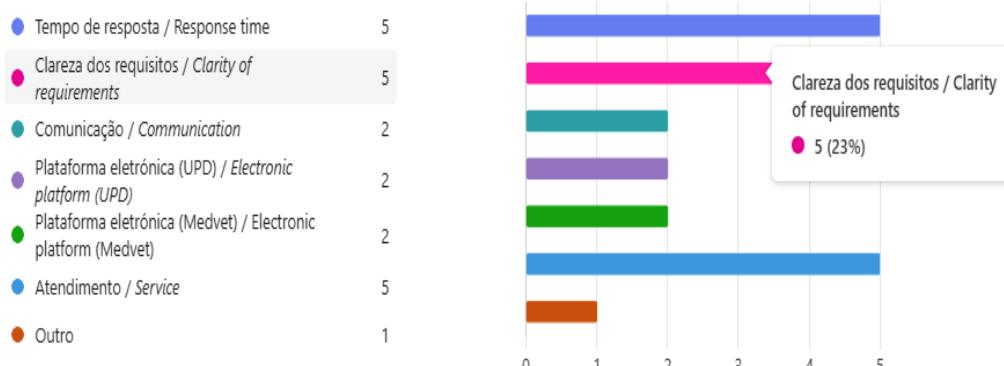
35. De forma global, qual o seu nível de satisfação com os serviços regulamentares da DGAV / Overall, what is your level of satisfaction with DGAV's regulatory services

[Mais detalhes](#)



36. Quais as 3 áreas que considera mais prioritárias para melhoria / What are the 3 areas you consider most important for improvement

[Mais detalhes](#)



37. Como podemos melhorar, de forma geral, o nosso desempenho / How can we improve our performance overall Por favor, indique aspectos concretos que considera prioritários para melhorar / Please indicate specific aspects that you consider a priority for improvement.

5 Respostas

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	Em determinadas áreas (ex. PUV) aumentar a equipa alocada por forma a permitir maior celeridade nas avaliações e autorizações
2	anonymous	compiled document for fee estimation and approval of VNRA according to its calendar
3	anonymous	Response time in case of questions for non-typical scenarios is sometimes too long
4	anonymous	Automatizar o trabalho também para o titular de AIM e não só para a DGAV- o medvet é muito rudimentar. O pagamento das taxas tem de ser reformulado.
5	anonymous	VNRA approval time could be improved

### 3. Conclusão

#### a) Análise das respostas recebidas

Com base nos dados recolhidos, o inquérito permitiu obter uma percepção relevante sobre o grau de satisfação dos *stakeholders* relativamente aos processos regulamentares da DGAMV. A taxa de resposta foi de **16%**, mantendo-se semelhante à do ano anterior, apesar do esforço para tornar a comunicação mais apelativa. Estes resultados indicam que, embora exista um núcleo consistente de participação, há espaço para reforçar estratégias de envolvimento e aumentar a representatividade das respostas.

De forma geral, as respostas indicam uma avaliação positiva dos serviços prestados, evidenciando áreas de bom desempenho e apontando oportunidades de melhoria contínua. Estes resultados serão utilizados para reforçar a qualidade e eficiência dos

processos internos, garantindo maior alinhamento com as expectativas dos titulares e representantes de AIM.

A realização periódica deste tipo de inquérito continuará a ser uma ferramenta essencial para monitorizar a performance da DGAMV e promover a evolução dos serviços.

### i. Principais Resultados

- **Satisfação global:**

- Média: **4,31**
  - 50% deram nota **4**, 42,3% nota **5**, apenas 3,8% nota **2** ou **3**.

- **Desempenho e eficiência geral:**

- Média: **4,31**
  - 46,2% atribuíram **5**, 42,3% atribuíram **4**.

- **Tempo de resposta:**

- Média: **4,19**
  - 46,2% nota **4**, 38,5% nota **5**.

- **Transparência e previsibilidade:**

- Média: **4,04**
  - 50% nota **4**, 34,6% nota **5**, mas 11,5% abaixo de 3.

- **Clareza da informação no portal:**

- Média: **3,68**

- 32% nota **3**, 28% nota **4**, 28% nota **5**, com 12% abaixo de 3 → **ponto mais crítico.**

Distribuição do nível de satisfação global

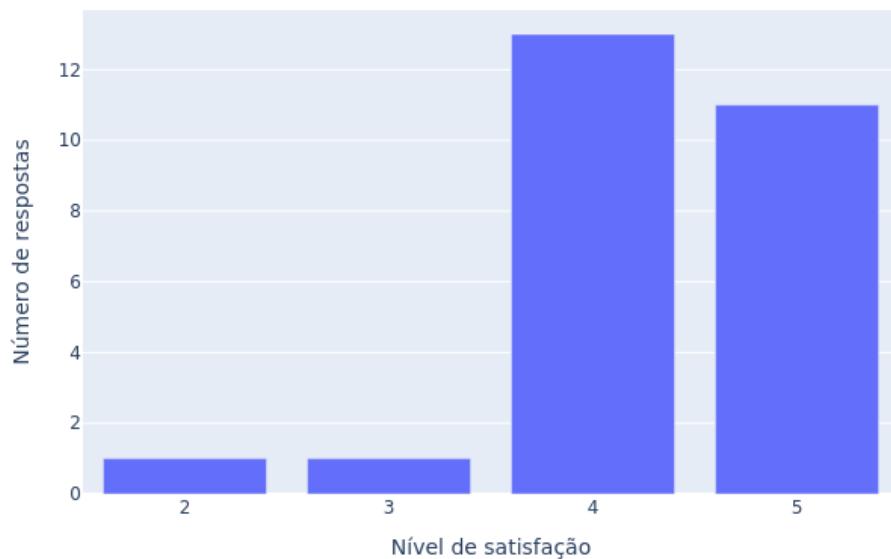


Gráfico 1 – Distribuição do nível de satisfação global

## ii. Análise por tipo de entidade

Esta análise segmenta os resultados por tipo de entidade, permitindo identificar diferenças na taxa de resposta e na satisfação média. Os dados mostram que os Titulares de AIM representam a maioria das respostas, com satisfação ligeiramente superior, muito embora os Representantes Locais apresentem uma taxa de resposta mais elevada.

<b>Tipo de Entidade</b>	<b>Nº de Convites</b>	<b>Nº de Respostas</b>	<b>Taxa de Resposta</b>	<b>Satisfação Média</b>
<b>Titular AIM - MA Holder</b>	140	21	15%	<b>4,38</b>
<b>Representante local- Local representative</b>	10	3	30%	<b>4,00</b>
<b>Fabricante / Outro</b>	—	1	—	<b>4,00</b>
<b>Test permit applications</b>	—	1	—	<b>4,00</b>

Tabela 1 – Tabela resumo

(Nota: Convites para “Outro” e Test permit não vão ser contabilizadas.)

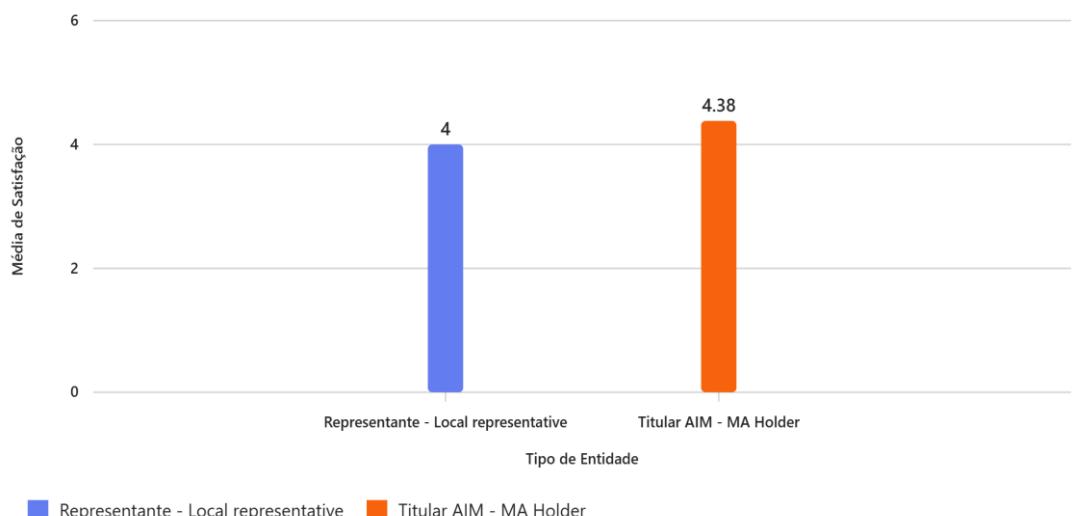


Gráfico 2 – Media de satisfação por entidade

## Taxa de Resposta e Satisfação por Tipo de Entidade

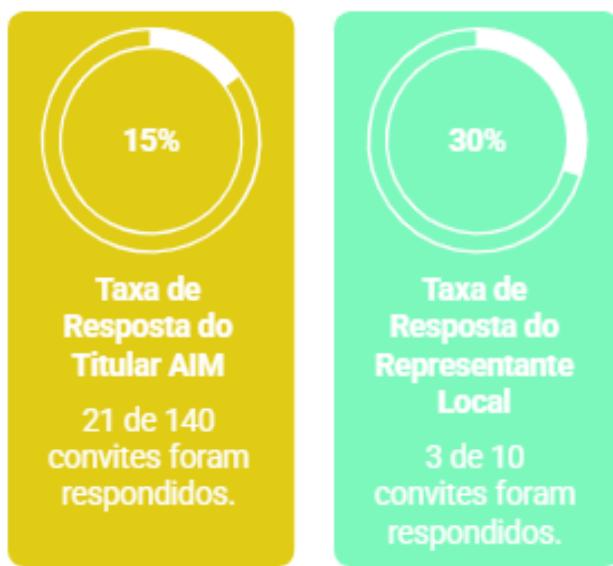


Imagen 1 – Taxa de resposta

**Titulares de AIM:** maior volume de respostas e satisfação média mais alta (**4,38**).

**Representantes Locais:** taxa de resposta superior (**30%**) mas satisfação ligeiramente inferior (**4,00**).

Diferenças não são muito acentuadas, mas indicam que a comunicação e suporte aos representantes locais podem ser reforçados.

### iii. análise por número de processos submetidos:

A relação entre o volume de processos submetidos e o nível de satisfação revela uma tendência interessante. As entidades com maior número de processos ( $>20$ ) apresentam a satisfação mais elevada (média 4,50), sugerindo que a experiência acumulada contribui para uma percepção mais positiva dos serviços.

A faixa 6-20 processos também demonstra um nível de satisfação elevado (média 4,33), enquanto as entidades com 1-5 processos registam uma satisfação ligeiramente inferior (média 4,18), embora ainda positiva.

**Esta análise indica que a familiaridade com os procedimentos pode influenciar a satisfação, reforçando a importância de disponibilizar orientações claras e apoio adicional às entidades com menor experiência.**

Faixa de Processos Submetidos	Nº de Respostas	Satisfação Média
1 - 5	11	4,18
6 - 20	9	4,33
$>20$	6	4,50

Tabela 2 – Faixa de Processos vs Satisfação

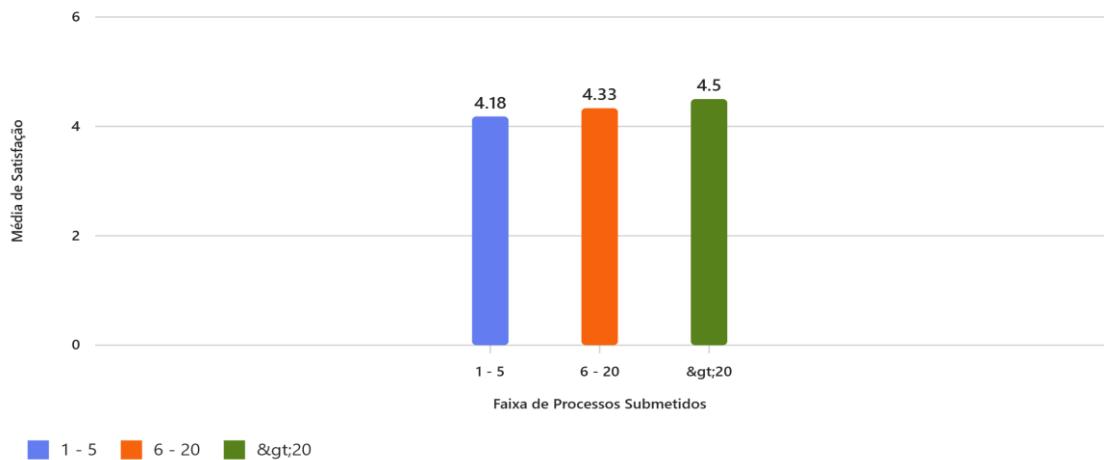


Gráfico 3 – Satisfação Média por Faixa de Processos

#### iv. análise dados de 2024/2025

A comparação entre os inquéritos de satisfação realizados em 2024 e 2025 evidencia tendências relevantes no desempenho dos serviços regulamentares da DGAV/DGAMV:

- Melhoria clara no tempo de resposta e nos processos AIM, VNRA, VRA e G.I.18, refletindo maior eficiência operacional e cumprimento dos prazos.
- Clareza da informação disponibilizada no portal continua a ser o ponto mais crítico, apesar da evolução positiva (média passou de 3,20 em 2024 para 3,68 em 2025). Este aspeto indica necessidade de reforço na comunicação e na disponibilização de orientações claras.
- Desempenho geral manteve-se elevado, com médias superiores a 4 em ambos os anos, demonstrando consistência na qualidade e profissionalismo da equipa.

Estes resultados reforçam a importância de:

- Melhorar a transparência e previsibilidade dos procedimentos.

- Investir na digitalização e automatização dos processos, incluindo plataformas eletrónicas e pagamentos.
- Harmonizar critérios entre peritos para reduzir discrepâncias e atrasos.

Pergunta	Média 2024	Média 2025
<b>Desempenho geral</b>	4,40	4,31
<b>Rapidez de resposta</b>	4,10	4,19
<b>Clareza da informação (Portal)</b>	3,20	3,68
<b>Facilidade de contacto</b>	4,00	4,00
<b>Transparência / Cumprimento prazos</b>	4,00	4,04
<b>Processamento AIM</b>	4,05	4,20
<b>Processamento VNRA</b>	4,00	4,15
<b>Processamento VRA</b>	3,95	4,10
<b>Processamento G.I.18</b>	3,90	4,05

Tabela Comparativa 3 – Perguntas Comuns

(Valores aproximados calculados com base nos dados dos dois inquéritos.)



Imagen 2 – Perguntas Comuns

## b) Observações recebidas

O inquérito obteve 26 respostas (taxa de resposta de 16%), o que representa uma amostra não muito significativa para recolher percepções dos *stakeholders*. De qualquer forma, os resultados indicam:

- **Satisfação geral com os processos regulamentares:** A maioria dos inquiridos manifestou um nível de satisfação positivo, destacando a clareza das orientações e a disponibilidade da equipa técnica.
- **Principais pontos fortes identificados:** Rapidez na resposta a pedidos, acessibilidade da informação regulamentar e profissionalismo no atendimento.

- **Áreas de melhoria sugeridas:** Simplificação de procedimentos administrativos, maior transparência nos prazos e reforço da comunicação sobre alterações regulamentares.
- **Sugestões adicionais:** Alguns participantes recomendaram a criação de canais digitais mais intuitivos e a disponibilização de FAQs atualizadas.

Estes resultados serão utilizados para definir planos de melhoria contínua, com foco na otimização dos processos internos e na experiência dos titulares e representantes de AIM.

### c) Recomendações recebidas

A tabela seguinte apresenta as principais recomendações identificadas a partir das respostas ao inquérito, refletindo sugestões concretas dos *stakeholders* para melhorar os processos regulamentares e a experiência global com os serviços da DGAV.

Área	Recomendação
<b>Documentação e estimativas</b>	Criar um documento compilado para estimativa de taxas.
<b>Papel como RMS</b>	Portugal deveria assumir mais frequentemente o papel de Estado-Membro de Referência (RMS).
<b>Automatização</b>	Implementar mais automatismos nos processos, incluindo pagamento de taxas e comunicação com DGAV (ex.: referência multibanco).
<b>Gestão de ofícios</b>	Consolidar todas as questões num único ofício para evitar pedidos adicionais e reduzir tempo de avaliação.
<b>Cumprimento de prazos</b>	Garantir maior adesão aos calendários de aprovação (VNRA, G.I.18).

<b>Clarificação de guidelines</b>	Tornar as orientações (ex.: VRA) mais claras e acessíveis.
<b>Harmonização entre peritos</b>	Reducir discrepâncias e exigências excessivas que atrasam processos.
<b>Melhoria tecnológica</b>	Atualizar sistemas para pagamentos e recibos através de plataforma digital.
<b>Comunicação</b>	Confirmar e utilizar o e-mail indicado na plataforma UPD para envio de aprovações.

Tabela 4 - Recomendações Recebidas

#### d) Comparação com Índices de Resposta

A taxa de resposta do inquérito da DGAMV em 2025 foi de 16%, valor semelhante ao registado no ano anterior (2024), conforme o relatório disponível no site da DGAV. Este resultado, embora consistente, está abaixo dos valores observados em outros contextos:

- DGAV – Inspeções BPF (2024): Taxa de resposta de 42%, num universo mais restrito e específico.
- EMA e outras autoridades competentes (Communications Perception Survey 2024): Taxas de resposta entre 30% e 50%, dependendo do público-alvo e do método de recolha.

Inquérito / Fonte	Taxa de Resposta	Observações
<b>DGAMV – Área Regulamentar (2025)</b>	16%	Universo: 156 contactos (Titulares AIM e representantes).
<b>DGAMV – Área Regulamentar (2024)</b>	16%	Semelhante ao valor atual (Relatório 2024).

<b>DGAV – ESVAC (2024)</b>	13,6%	Universo: distribuidores por grosso (Plataforma MedVet).
<b>DGAV – Inspeções BPF (2024)</b>	42%	Universo pequeno e específico (alta adesão).
<b>EMA – Communications Perception Survey (2024)</b>	30–50%	<i>Benchmark</i> europeu para percepção de comunicação.

Tabela 5 - comparação

A taxa de resposta da DGAMV encontra-se abaixo dos *benchmarks* externos, o que indica oportunidade para melhorar estratégias de comunicação e envolvimento dos *stakeholders*.

Para tentar colmatar esta falha podemos:

- **Definir meta interna:** atingir pelo menos **30%** de taxa de resposta, alinhada com *benchmarks* europeus.
- **Adotar boas práticas:**
  - Envio de lembretes automáticos.
  - Questionários mais curtos e adaptados ao perfil do destinatário.
  - Divulgação dos resultados e das melhorias implementadas.

## e) Oportunidades de melhoria identificadas

1. **Digitalização e automatização:** Criar soluções tecnológicas para submissões, pagamentos e comunicação.
2. **Transparência e previsibilidade:** Melhorar controlo sobre prazos e reduzir imprevisibilidade nos procedimentos.

3. **Uniformização de critérios:** Harmonizar práticas entre peritos para evitar discrepâncias e atrasos.
4. **Simplificação administrativa:** Evitar harmonização desnecessária em processos nacionais (ex.: G.I.18).
5. **Comunicação clara:** Reforçar orientações e garantir canais eficazes para esclarecimentos.

### Próximos Passos

- Revisão do portal da DGAV para melhorar clareza da informação e experiência do utilizador.
- Implementação de automatismos nos processos, incluindo pagamento de taxas e comunicação com os *stakeholders*.
- Tentativa de harmonização dos critérios de avaliação entre peritos para reduzir discrepâncias e atrasos.
- Melhoria tecnológica com desenvolvimento de plataformas digitais para submissão e acompanhamento de processos.
- Definição de um calendário anual para avaliação da satisfação e monitorização da implementação das melhorias.
- Reforçar apoio às entidades com menor volume de processos, através de: Guias simplificados e FAQs direcionadas para novos titulares; Sessões de esclarecimento *online* para explicar procedimentos; Comunicação proativa sobre prazos e requisitos, reduzindo incertezas.

- Definir meta interna: atingir pelo menos 30% de taxa de resposta no próximo inquérito, alinhada com *benchmarks* europeus adotando boas práticas.

## f) Conclusões identificadas

Em 2025, a DGAMV reforçou o compromisso com a melhoria contínua dos serviços regulamentares, promovendo mecanismos de avaliação que permitem identificar pontos fortes e áreas críticas. O inquérito obteve **26 respostas** de um total de **156 contactos**, correspondendo a uma **taxa de participação de 16%**, semelhante à do ano anterior, mas que evidencia a necessidade de estratégias para aumentar o envolvimento dos *stakeholders*.

A análise das respostas demonstra uma percepção positiva quanto à disponibilidade e empenho da DGAMV, mas revela oportunidades claras de melhoria, nomeadamente:

- **Automatização e digitalização** dos processos, incluindo pagamentos e comunicação.
- **Cumprimento rigoroso dos prazos** e maior previsibilidade nos procedimentos.
- **Clarificação das orientações técnicas**, promover mais informação e harmonização entre peritos para reduzir discrepâncias.
- **Melhoria tecnológica** nos sistemas de submissão nomeadamente no cálculo e submissão de taxas.

Aspetto	Detalhe
<b>Satisfação global</b>	É elevada (média 4,31), com 92,3% das respostas entre 4 e 5.
<b>Clareza da informação no portal</b>	É a área mais fraca (média 3,68, 12% abaixo de 3), indicando necessidade de melhoria na comunicação.
<b>Tempo de resposta e desempenho geral</b>	São pontos fortes, ambos acima de 4,1.
<b>Transparência</b>	Há sinais de preocupação (11,5% abaixo de 3), embora a média seja positiva (4,04).

Tabela 6 - Conclusões com base nos dados

As recomendações recebidas apontam para ações concretas, como a criação de documentos compilados para estimativa de taxas, maior frequência na assunção do papel de RMS, e consolidação das questões num único ofício para evitar atrasos.

É fundamental que a informação recolhida seja **partilhada internamente**, permitindo que todas as unidades orgânicas conheçam o seu desempenho e as sugestões de melhoria. Nesta perspetiva, o presente relatório será disponibilizado no site da DGAV, garantindo transparência e acesso público.

A DGAMV agradece a colaboração de todos os participantes e compromete-se a integrar estas conclusões nos seus **planos estratégicos**, assegurando que as melhorias propostas sejam implementadas e monitorizadas em avaliações futuras.