

Relatório

Inquérito de satisfação

sobre inspeções de Boas Práticas de

Fabrico

2025

Com este Inquérito pretende-se adequar os procedimentos da Divisão de Gestão e Autorização de Medicamentos Veterinários (DGAMV) de modo a melhorar a eficácia e eficiência dos serviços.

Dezembro 2025

Direção Geral de Alimentação e Veterinária

Índice

1. Introdução	3
2. Inquérito de satisfação	3
2.1 Enquadramento.....	3
2.2 Objetivo	3
2.3 Metodologia.....	4
2.4 Resultados.....	4
3. Resumo comparativo com o ano de 2024.....	11
4. Conclusões.....	13

1. Introdução

A DGAMV, tem como missão regular o setor dos medicamentos veterinários, desde o fabrico até à sua comercialização, de forma a garantir a qualidade, segurança e eficácia dos mesmos.

Com o objetivo de adequar os serviços prestados aos seus utilizadores e entidades parceiras, são desenvolvidos inquéritos de satisfação, a fim de monitorizar a sua qualidade e desenvolver estratégias que conduzam à sua melhoria.

O presente documento, reflete o resultado do diagnóstico realizado aos fabricantes de medicamentos veterinários e através da análise destes resultados pretende-se contribuir para a melhoria do desempenho da DGAMV, no que respeita ao fabrico de medicamentos veterinários.

Assim, foi elaborado e disponibilizado online, um questionário, a todo o universo de fabricantes de MV, permitindo que, através das suas respostas, fosse efetuada uma análise das capacidades técnicas, comportamentais e organizacionais do serviço e dos seus intervenientes, de forma a avaliar o grau de satisfação dos seus utilizadores.

2. Inquérito de satisfação

2.1. Enquadramento

Em Portugal existem atualmente dezoito (18) fabricantes de medicamentos veterinários autorizados, sendo variadas as operações de fabrico de cada um.

Visando abranger um maior número de operadores, para além destes fabricantes, foram também incluídos neste inquérito operadores que se encontram em processo de licenciamento de fabrico e Bancos de Sangue autorizados (licenciados ao abrigo de legislação nacional). Foram no total enviados inquéritos a 25 operadores e obtidas 10 respostas (40% taxa de resposta). Em 2024 foram enviados 19 inquéritos e recebidas 8 respostas (42% taxa de resposta).

Neste inquérito, procurámos aferir o grau de satisfação deste universo de fabricantes, no que respeita a questões administrativas, técnicas, organizacionais, de inovação, bem como de capacidade de adaptação e melhoria dos serviços da DGAMV.

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.

2.2. Objetivos

- Avaliar o grau de satisfação dos utentes e parceiros;
- Identificar áreas de melhoria;
- Melhorar a performance da divisão e a qualidade e eficiência do serviço prestado.

2.3. Metodologia

Método: Inquérito com 16 questões, elaborado no Google Forms e disponibilizado por email (em 2024 o inquérito era composto por 23 questões o que o tornava mais extenso).

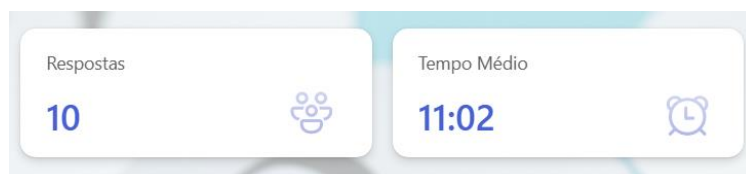
Período de recolha de respostas: 2/09/2025 a 5/12/2025 (estendemos o período de resposta em 2025 para 3 meses o que não implicou um aumento de taxa de resposta. Em 2024 o tempo para recolha de respostas foi inferior a um mês e a taxa de resposta foi ligeiramente superior à de 2025).

Inquéritos enviados: 25

Inquéritos recebidos: 10

Taxa de resposta: 40%

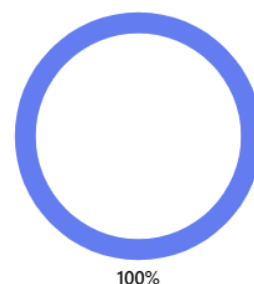
Tempo médio de resposta: 11.02 minutos (superior à de 2024, que foi 3.34 minutos)



2.4. Resultados

2.2.1 Perfil do respondente:

● Empresa	10
● Profissional liberal	0
● Outro	0



A totalidade das respostas foram dadas por empresas do setor.

- Região de atuação:

7 inquiridos (70%) responderam Lisboa a esta pergunta.



Embora o resultado tenha concluído que 70% das empresas que responderam sejam sediadas na região de Lisboa e 10% na região de Coimbra, as restantes 20% (2 empresas) não é possível aferir a região do país, uma vez que a resposta dada se referiu à área de atuação e não à região de atuação.

- Número de anos de atividade das empresas:

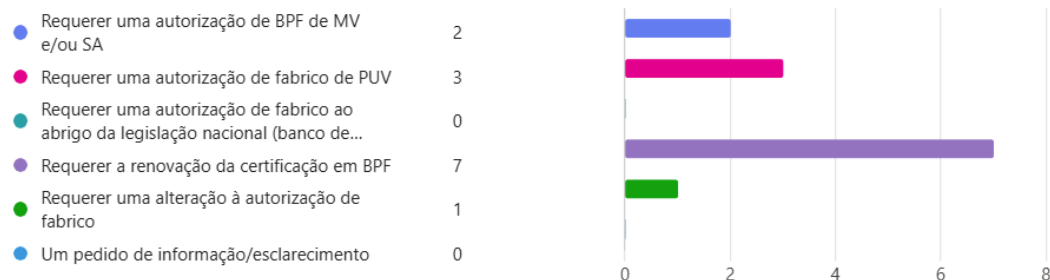
Das empresas que responderam, metade (5) laboram há menos de 15 anos e a outra metade (5) laboram há 30 ou mais anos.

3. Número de anos de atividade

10 Respostas

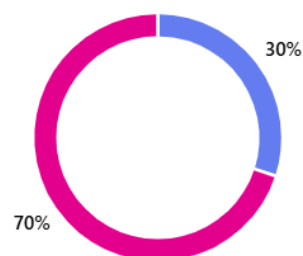
ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	aproximadamente 30 anos
2	anonymous	> 50
3	anonymous	65
4	anonymous	2 anos
5	anonymous	45
6	anonymous	> 30 anos
7	anonymous	11
8	anonymous	10
9	anonymous	1
10	anonymous	13

2.2.2 Quanto à razão do último contacto efetuado com a DGAMV, a maioria (54%), deveu-se à necessidade de requerer a renovação da certificação em Boas Práticas de Fabrico, seguida de pedidos de autorização (23%).

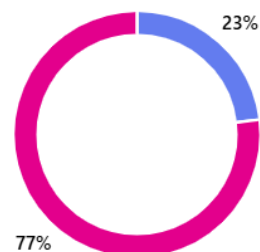


2.2.3 Quanto à frequência com que as empresas contactam a DGAMV e os canais que privilegiam para o efetuar:

Regularmente	3
Ocasionalmente	7
Foi a primeira vez	0



Telefone	3
Email	10
Carta	0
Atendimento presencial	0
Outro	0



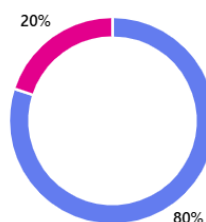
Das 10 empresas, apenas 3 contactam a DGAMV regularmente. A totalidade dos fabricantes (10) usa o email para contactar a DGAMV, embora 3 dos fabricantes também usem o telefone para o efeito.

2.2.4 Portal da DGAV

As empresas foram questionadas sobre a consulta de informação disponibilizada no Portal, previamente à submissão dos seus pedidos e qual o seu grau de satisfação em relação ao mesmo, nomeadamente sobre a clareza da informação prestada. Em pergunta aberta puderam propor temas ou esclarecimentos que gostariam que constassem no mesmo.

Antes de colocar a questão ou submeter o pedido, consultou o Portal da DGAV?

● Sim 8
● Não 2



4 em cada 5 empresas (80% das empresas) consultaram previamente informação no Portal.

8. Grau de satisfação com:

[Mais d](#)

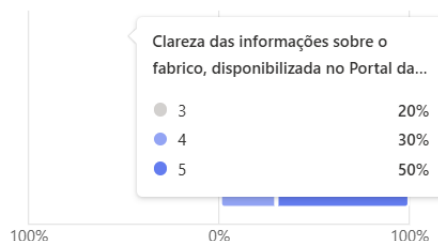
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

Clareza das informações sobre o fabrico, disponibilizada no Portal da DGAV

Tempo de resposta entre o pedido/requerimento enviado e a conclusão do processo

Facilidade no contacto com os técnicos da DGAMV

Transparência no processo



Quanto à clareza das informações sobre o fabrico, disponibilizadas no Portal, numa avaliação de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito:

1 em cada 5 empresas (20%) considera-se moderadamente satisfeito (avaliação 3)

1,5 em cada 5 empresas (30%) considera-se satisfeito (avaliação 4)

2,5 em cada 5 empresas (50%) considera-se muito satisfeito (avaliação 5)

9. Que temas ou esclarecimentos considera que deveriam constar no Portal da DGAV?

2 Respostas

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	NA
2	anonymous	Gostaria de ter mais formações/sessões informativas da DGAV sobre temas regulamentares relacionados com os medicamentos veterinários

A única resposta obtida à questão 9 do inquérito, refere-se à solicitação de mais formações/sessões informativas da DGAV sobre a área regulamentar.

2.2.5 Foi também questionado o grau de satisfação quanto ao tempo de resposta entre os pedidos submetidos e a conclusão do processo, quanto à facilidade de contacto com os técnicos e quanto à transparência dos processos:

8. Grau de satisfação com:

[Mais detalhes](#)

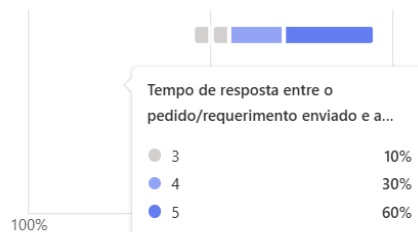
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

Clareza das informações sobre o fabrico, disponibilizada no Portal da DGAV

Tempo de resposta entre o pedido/requerimento enviado e a conclusão do processo

Facilidade no contacto com os técnicos da DGAMV

Transparência no processo



Quanto ao tempo de resposta entre os pedidos/requerimentos e a conclusão dos processos:

10% considera-se moderadamente satisfeito (avaliação 3), 30% considera-se satisfeito (avaliação 4) e 60% considera-se muito satisfeito (avaliação 5).

8. Grau de satisfação com:

[Mais detalhes](#)

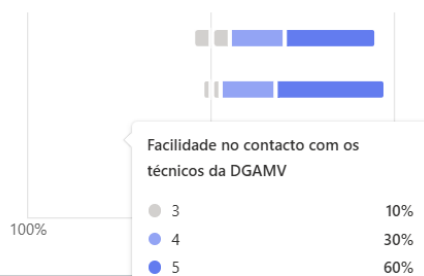
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

Clareza das informações sobre o fabrico, disponibilizada no Portal da DGAV

Tempo de resposta entre o pedido/requerimento enviado e a conclusão do processo

Facilidade no contacto com os técnicos da DGAMV

Transparência no processo



No que se refere à facilidade em contactar os técnicos da DGAMV da área das BPF, 10% considera-se moderadamente satisfeito (avaliação 3), 30% considera-se satisfeito (avaliação 4) e 60% considera-se muito satisfeito (avaliação 5).

8. Grau de satisfação com:

[Mais detalhes](#)

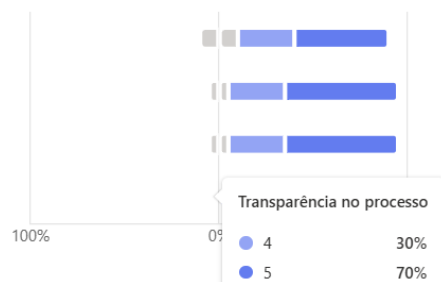
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

Clareza das informações sobre o fabrico, disponibilizada no Portal da DGAV

Tempo de resposta entre o pedido/requerimento enviado e a conclusão do processo

Facilidade no contacto com os técnicos da DGAMV

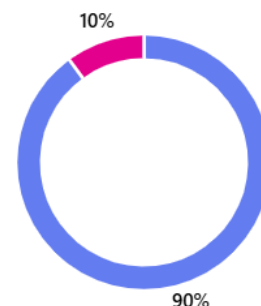
Transparência no processo



A transparência dos processos é considerada por 70% dos fabricantes como muito satisfatória (avaliação 5) e por 30% dos fabricantes satisfatória (avaliação 4).

2.2.6 Os fabricantes foram questionados sobre a importância da comunicação entre estes e os serviços públicos, 10% consideram que esta comunicação é frequentemente útil e os outros 90%, consideram a comunicação entre ambos sempre importante.

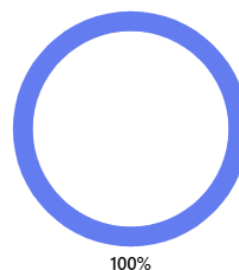
● Sempre	9
● Frequentemente	1
● Por vezes	0
● Raramente	0
● Nunca	0



2.2.7 100% dos operadores económicos consideram útil a existência de uma plataforma eletrónica onde fosse possível consultar a fase em que se encontra o seu processo:

11. Considera útil a existência de uma plataforma eletrónica, onde fosse possível seguir a fase/estado em que o processo se encontra?

● Sim	10
● Não	0
● Não sei responder	0



2.4.8 Qualidades interpessoais dos funcionários:

12. Qualidades interpessoais dos funcionários da DGAV

Avalie de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito)

[Mais detalhes](#)

● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

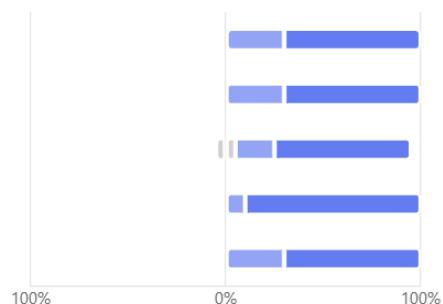
Clareza da informação

Qualidade técnica da informação

Sensibilidade perante situações urgentes ou excecionais

Sentimento de confiança na relação com os técnicos

Disponibilidade dos funcionários da DGAV

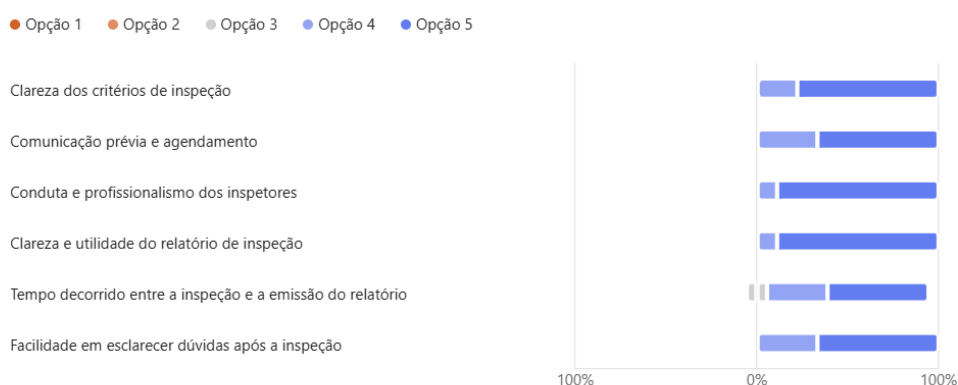


Nas questões colocadas, relacionadas com as qualidades interpessoais dos funcionários referidas no gráfico acima, todas elas foram classificadas como satisfatórias (avaliação 4) ou muito satisfatórias (avaliação 5). A exceção foi quanto à sensibilidade perante situações urgentes ou excecionais, em que apenas 1 operador classificou como moderadamente satisfatória (avaliação 3).

2.4.9 Foi colocada uma questão sobre o grau de satisfação quanto a inspeções realizadas. Foram obtidas 9 respostas (a responder caso fosse aplicável):

13. **No que respeita às inspeções realizadas** (se aplicável) defina o seu grau de satisfação de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito) quanto à:

[Mais
detalhes](#)



Quanto a estas questões relacionadas com o ato inspetivo, todas elas foram classificadas como satisfatórias (avaliação 4) ou muito satisfatórias (avaliação 5). A exceção foi quanto ao tempo decorrido entre a inspeção e a emissão do relatório, em que 11.1% dos operadores (1 resposta) classificaram como moderadamente satisfatório (avaliação 3).

13. **No que respeita às inspeções realizadas** (se aplicável) defina o seu grau de satisfação de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito) quanto à:

[Mais
detalhes](#)



2.4.10. Avaliação da comunicação com a DGAV e importância da realização de inquéritos:

14. Avaliação global da comunicação com a DGAV: de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito)

[Mais detalhes](#)



A média da avaliação da comunicação com a DGAV foi de 4.6

15. Considera este tipo de inquérito importante?

[Mais detalhes](#)



80% dos inquiridos considera importante a realização deste tipo de inquéritos, 10% não considera importante e 10% considera ainda muito importante.

16. Sugestões de melhoria



Nota: Foi ainda colocada uma questão aberta a sugestões de melhoria, no entanto não obtivemos qualquer resposta.

3. Resumo comparativo – Inquéritos BPF 2024 / 2025

Este resumo apresenta os principais resultados e tendências observadas entre os inquéritos de 2024 e 2025 realizados pela DGAMV aos fabricantes e operadores associados às Boas Práticas de Fabrico (BPF). Ambos os anos demonstram elevada satisfação dos utilizadores e o bom desempenho dos serviços.

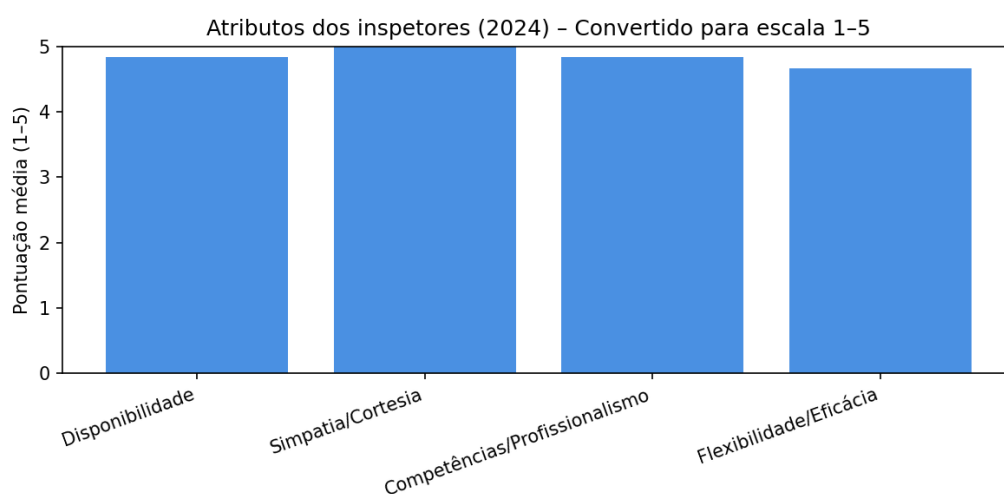
a) Participação:

- 2024: 19 inquéritos enviados; 8 respostas (42%).
- 2025: 25 inquéritos enviados; 10 respostas (40%).

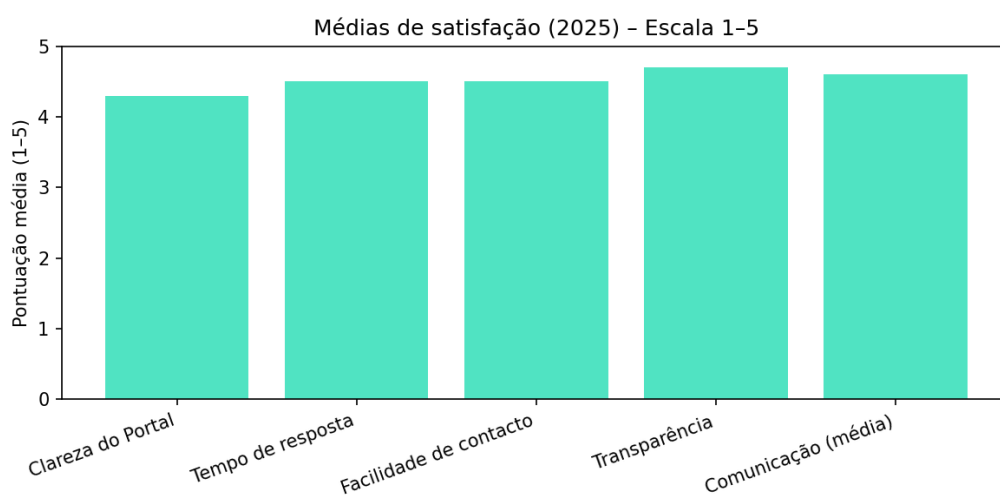
b) Satisfação Global:

Ambos os anos revelam ausência de avaliações negativas. Em 2024 destacam-se os serviços online céleres e a elevada avaliação das competências e atributos dos técnicos. Em 2025, a satisfação mantém-se elevada, com destaque para transparência e clareza da informação no Portal.

Satisfação com os atributos dos inspetores (2024):



Grau de satisfação 2025:



c) Pontos Relevantes de 2025:

- Sensibilidade a urgências classificada moderada por um operador.
- Tempo entre inspeção e emissão de relatório com uma avaliação moderada.

d) Oportunidades de Melhoria:

- Criação de plataforma eletrónica para acompanhamento de processos.
- Reforço da comunicação em situações urgentes.
- Maior previsibilidade no envio de relatórios pós-inspeção.
- Reforço de formações e esclarecimentos regulamentares.

3. Conclusões

Na generalidade, o questionário foi bem avaliado nos vários indicadores e a taxa de resposta foi de 40%. Embora tenham existido mais respostas em 2025 (10), face a 2024 (8), a taxa de resposta foi ligeiramente inferior (40% face a 42% em 2024), uma vez que foram enviados mais inquéritos este ano (25, face a 19 inquéritos enviados em 2024).

O alargamento do período de recolha de respostas não levou a uma maior taxa de resposta.

Embora não tenha existido qualquer avaliação negativa, também não foi apresentada qualquer proposta de melhoria à semelhança do último ano.

A recolha de informação sobre o grau de satisfação dos serviços prestados pela DGAMV é muito importante, uma vez que nos permite avaliar e tratar essa informação visando uma melhoria continua dos serviços prestados e do próprio desempenho da unidade orgânica. O bom desempenho da DGAMV nos diferentes domínios da sua esfera de atuação, reflete-se no grau de satisfação global dos utilizadores dos serviços.

A forma como esta recolha é efetuada (plataformas e ferramentas eletrónicas) permite uma maior rapidez e transparência na comunicação dos dados obtidos, permitindo dar a conhecer ao exterior o desempenho da DGAMV.

Embora a competência do serviço seja reconhecida, os seus utilizadores demonstram interesse na criação de ferramentas de gestão dos processos, que permitam a sua agilização e a redução do tempo de resposta, bem como uma maior transparência, como demonstrado na resposta à questão sobre a existência de uma plataforma eletrónica onde fosse possível consultar a fase em que se encontram os processos. Esta ferramenta é claramente uma oportunidade de melhoria.

Agradecemos a colaboração de todos aqueles que se disponibilizaram a dar a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela DGAMV/DGAV.