



2025

Relatório do Inquérito de satisfação

SISTEMA NACIONAL DE
FARMACOVIGILÂNCIA
VETERINÁRIA (SNFV)

Inquérito de satisfação - SISTEMA NACIONAL DE FARMACOVIGILÂNCIA VETERINÁRIA (SNFV)

Relatório do Inquérito de satisfação

Outubro de 2025

versão 01

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
2.3 Análise das respostas recebidas	6
3. Conclusão.....	11
a) Gráfico	11
b) Observações recebidas	11
c) Recomendações recebidas	12
d) Oportunidades de melhoria	12
e) Conclusões identificadas	13

1. Sumário

A DGAMV tem como objetivo, entre outros, corresponder às expectativas dos seus *stakeholders*, promovendo neste sentido mecanismos que permitam a monitorização do desempenho do serviço e a avaliação da qualidade e eficiência do mesmo. Deste modo foi disponibilizado este inquérito de satisfação que permitiu recolher informação fundamental ao desenvolvimento de planos de melhoria contínua a todos os níveis, desde o atendimento, aos processos internos que afetam a qualidade e eficiência de serviço prestado.

Neste âmbito, o **Sistema Nacional de Farmacovigilância Veterinária (SNFV)** desempenha um papel essencial na monitorização da segurança dos medicamentos veterinários e na proteção da saúde animal e pública.

Com o objetivo de avaliar o desempenho e a perceção dos intervenientes neste sistema, foi conduzido, em 2025, um **inquérito de satisfação** dirigido aos utilizadores do SNFV. Os resultados obtidos permitem identificar pontos fortes e áreas de melhoria, reforçando a cultura de qualidade e a aposta na modernização e eficiência administrativa da DGAV.

Legislação aplicável/ *Applicable legislation*

- 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

O inquérito de satisfação agora apresentado teve como principais objetivos:

- Avaliar o grau de satisfação dos utilizadores e entidades colaboradoras do SNFV relativamente à comunicação, apoio técnico e eficiência dos serviços prestados pela DGAV;
- Identificar áreas de melhoria nos processos de comunicação e resposta;
- Promover uma cultura de qualidade, baseada na apreciação e nos comentários dos intervenientes, e apoiar o desenvolvimento de medidas de melhoria contínua.

a) Ficha técnica do inquérito:

Método: Inquérito *online*, disponibilizado via formulário Google Forms.

Período de recolha: 30 de setembro a 21 de outubro de 2025.

Inquéritos enviados: 120.

Inquéritos recebidos: 50.

Taxa de resposta: 41,7%.

Responsável pelo estudo: Direção-Geral de Alimentação e Veterinária (DGAV).

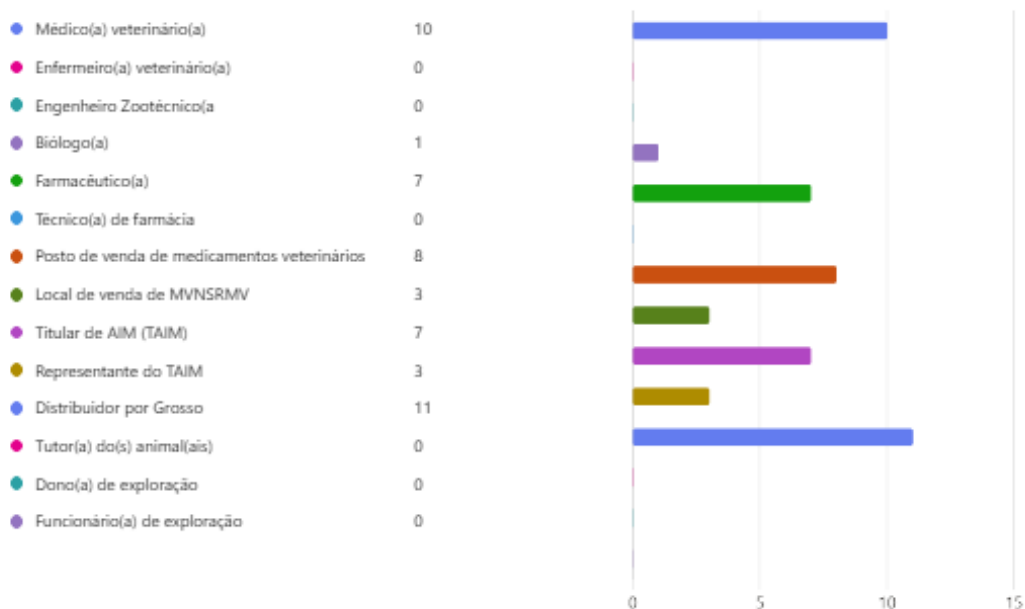
O inquérito foi constituído por perguntas de resposta fechada, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), e uma pergunta aberta para recolha de sugestões.

2.3 Análise das respostas recebidas

A análise dos resultados demonstra um **nível geral de satisfação elevado**, com médias acima de 4 em quase todas as dimensões avaliadas.

1. Perfil do Respondente - Tipo de notificante:

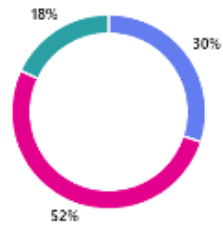
[Mais detalhes](#)



2. Frequência de contato com a DGAV/SNFV:

[Mais detalhes](#)

Regular	15
Ocasional	26
Primeira vez	9

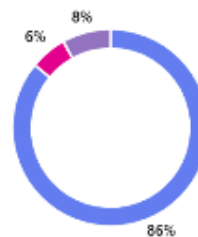


3. Perfil do Respondente - Tipo de entidade:

[1] Secção não aplicável aos tutores de animais não profissionais.

[Mais detalhes](#)

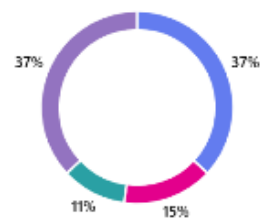
Empresa	43
Profissional Liberal	3
Associação de proteção animal	0
Outro	4



4. Número de colaboradores na entidade:

[Mais detalhes](#)

1 - 5	17
6 - 10	7
11 - 20	5
Mais de 20	17



5. Região de atuação [Distrito]:

e

[Mais detalhes](#)

Número de anos de atividade:

46
Respostas

Respostas Mais Recentes

"Lisboa"

"Lisboa"

"Açores - S. Miguel - Ribeira Grande 50 anos de atividade"

...

27 inquiridos (59%) responderam anos a esta pergunta.



6. Comunicação com a DGAV/SNFV

Por favor, avalie os seguintes aspetos de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito):

[Mais detalhes](#)

● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

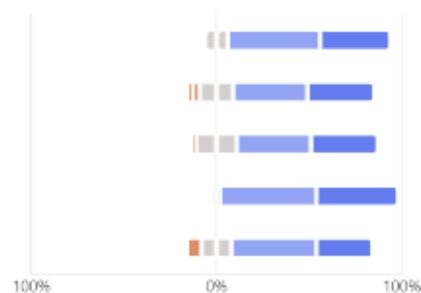
Clareza das informações prestadas pela DGAV

Facilidade de contacto com os serviços da DGAV

Tempo de resposta às dúvidas ou pedidos

Qualidade técnica dos esclarecimentos recebidos

Qualidade da informação disponibilizada no portal da DGAV

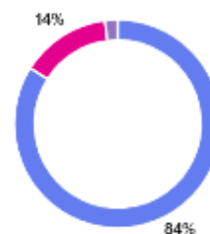


7. Canais de Comunicação

Quais os canais que utiliza com maior frequência para contactar a DGAV? (assinale todos os que se aplicam)

[Mais detalhes](#)

● Email	42
● Telefone	7
● Portal online	0
● Atendimento presencial	1
● Outro	0



8. Canais de Comunicação

Avalie a sua satisfação com os canais disponíveis (1 = Muito Insatisfeito, 5 = Muito Satisfeito):

[Mais detalhes](#)

● 1
 ● 2
 ● 3
 ● 4
 ● 5

Avalie a sua satisfação com os canais disponíveis



9. Qualidades Interpessoais da Equipa da DGAV/SNFV

Por favor, avalie de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito):

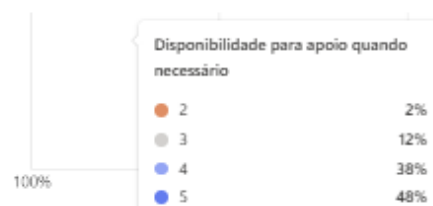
[Mais detalhes](#)

Disponibilidade para apoio quando necessário

Disponibilidade para apoio quando necessário

Cortesia e profissionalismo

Clareza e cordialidade na comunicação



É de notar que 48% consideraram-se muito satisfeitos, 38 % satisfeitos, 12% deram uma avaliação de razoável e 2% (uma pessoa) manifestou-se insatisfeita.

11. Sugestões para melhorar a comunicação e tempo de resposta da DGAV



10 Respostas

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	Melhorar atendimento por via telefónica.
2	anonymous	N/A
3	anonymous	Responder aos e-mails que são enviados - direcionar para o responsável com conhecimento nosso
4	anonymous	Mais técnicos
5	anonymous	Aumentar os recursos humanos
6	anonymous	N/A
7	anonymous	Colocar mais recursos
8	anonymous	Linha de apoio
9	anonymous	Nada a assinalar.

As sugestões apresentadas pelos inquiridos refletem uma preocupação construtiva com a otimização do serviço.

As principais observações foram:

- Reforçar o número de técnicos e recursos humanos;
- Garantir resposta célere aos *e-mails* enviados;
- Criar uma linha de apoio dedicada;
- “Nada a assinalar” (alguns inquiridos consideram o serviço adequado).

Estas observações serão tidas em conta na definição de futuras medidas de melhoria interna e planeamento de recursos.

Houve, ainda o comentário de um dos participantes no sentido da melhoria do atendimentos por via telefónica. A equipa irá estar atenta a este aspeto.

3. Conclusão

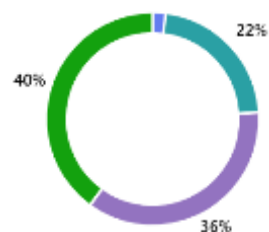
a) Gráfico

10. Avaliação Global

Como classifica, de forma geral, a qualidade da comunicação e tempo de resposta da DGAV/SNFV?

[Mais detalhes](#)

● Muito insatisfatória	1
● Insatisfatória	0
● Razoável	11
● Satisfatória	18
● Muito satisfatória	20



b) Observações recebidas

- c) A **cortesia e profissionalismo da equipa DGAV/SNFV** destacam-se como o ponto mais valorizado (4,48).
- d) O **tempo de resposta** e a **facilidade de contacto** obtêm resultados positivos, mas revelam potencial de melhoria.
- e) A **informação no portal DGAV** apresenta a média mais baixa (3,98), sugerindo oportunidades para reforço da comunicação digital.

De forma geral, os resultados apontam para uma perceção positiva da atuação da DGAV no âmbito do SNFV, demonstrando confiança técnica e credibilidade institucional.

Os resultados do inquérito evidenciam que:

O nível geral de satisfação é positivo, com uma média global de 4,24 pontos;

O profissionalismo, clareza e disponibilidade da equipa da DGAV/SNFV são amplamente reconhecidos;

As principais oportunidades de melhoria residem na agilidade de resposta e no reforço dos meios humanos e tecnológicos.

c) Recomendações recebidas

1. Reforço da equipa técnica e administrativa associada ao SNFV;
2. Atualização do portal DGAV, com conteúdos mais acessíveis e dinâmicos;
3. Melhoria da estrutura de atendimento telefónico e digital;
4. Implementação de mecanismos de monitorização contínua da satisfação dos utilizadores.

d) Oportunidades de melhoria identificadas

A análise das recomendações recebidas permite identificar diversas oportunidades para otimizar o funcionamento do Sistema Nacional de Farmacovigilância Veterinária (SNFV) e melhorar a experiência dos seus utilizadores:

1. Reforço da equipa técnica e administrativa;
2. Atualização do portal DGAV;
3. Aperfeiçoamento do atendimento telefónico e digital.

e) Conclusões identificadas

A DGAMV tem desenvolvido diversas ações em prol de uma qualidade de serviço expectável e adaptada à realidade atual com acesso a ferramentas eletrónicas com possibilidade de tratamento de dados. É importante que a informação recolhida não fique centralizada, mas que seja divulgada internamente para que as diferentes unidades orgânicas e respetivos colaboradores conheçam não só o seu desempenho, mas também as recomendações de melhorias propostas. Nesta perspetiva, o presente relatório ficará disponível online no site da DGAV, podendo ser consultado por qualquer interessado.

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