



# Estudo de Avaliação da Satisfação das Entidades Adjudicantes

## 2013

### Objetivo:

O Inquérito de Satisfação realizado junto das Entidades Adjudicantes teve como objetivo aferir a qualidade dos serviços prestados pelo InCI, identificar áreas-chave para a satisfação dos utentes e orientar a gestão numa perspetiva de reforçar a qualidade do serviço prestado no que se refere a:

- Grau de Satisfação com a contribuição do InCI para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica;
- Grau de Satisfação com a eficiência do InCI;
- Grau de Satisfação com o apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes;
- Grau de Satisfação com o desempenho global do InCI.

Para a realização deste inquérito, e de modo a assegurar a independência, rigor, confidencialidade e imparcialidade dos resultados, foram contratados os serviços de uma empresa especializada que desenvolveu todo o processo.

### Metodologia:

O inquérito foi conduzido *Online* através de uma plataforma *Web* criada para o efeito, por intermédio de um questionário estruturado e disponibilizado pelo InCI.

O *login* e a *password* de acesso, bem como os propósitos do inquérito, foram facultados às Entidades Adjudicantes via correio eletrónico.

O questionário foi de natureza confidencial e o seu tratamento foi efectuado de uma forma global, não estando sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato foi estritamente respeitado.

### Universo:

O universo foi constituído por 4 711 Entidades Adjudicantes que publicitaram no Portal dos Contratos Públicos (Portal Base) algum contrato, no ano de 2012.

### Amostra:

Foram realizadas 477 entrevistas a que corresponde a uma taxa de participação de 10,1%.

- Erro máximo de  $\pm 4.3$  para um intervalo de confiança de 95%

### Trabalho de Campo:

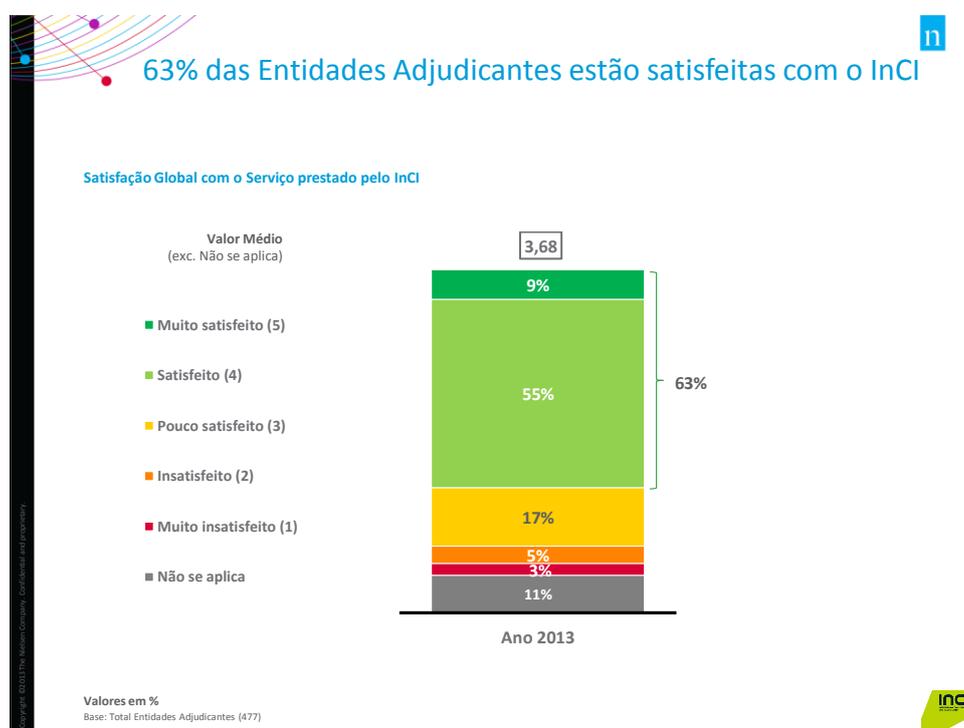
O Inquérito esteve disponível *Online* de 3 a 20 de Outubro de 2013.

## Resultados

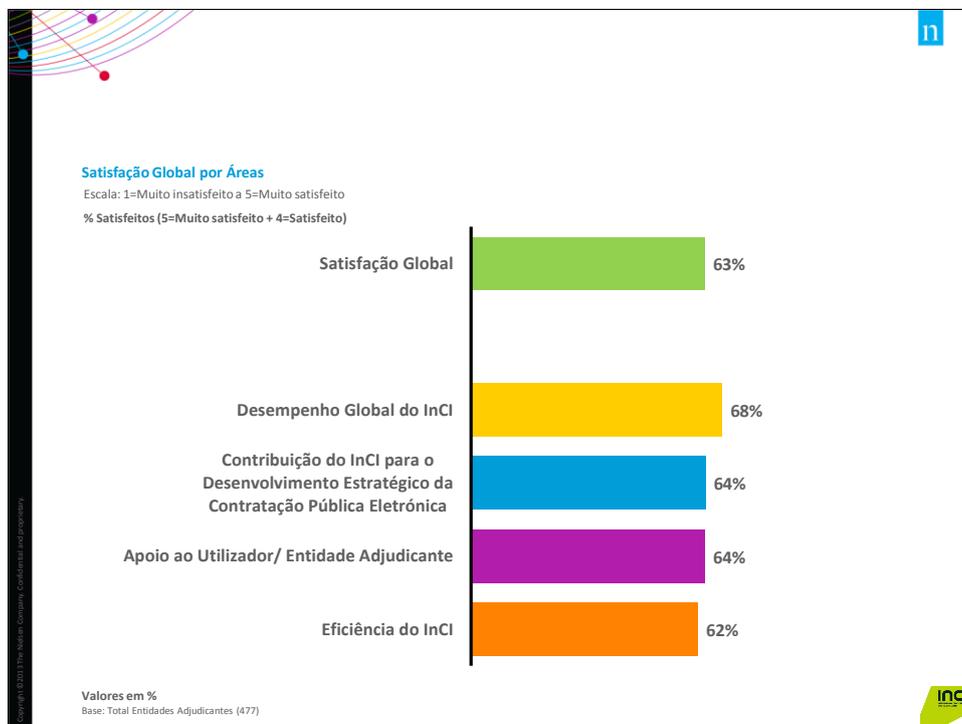
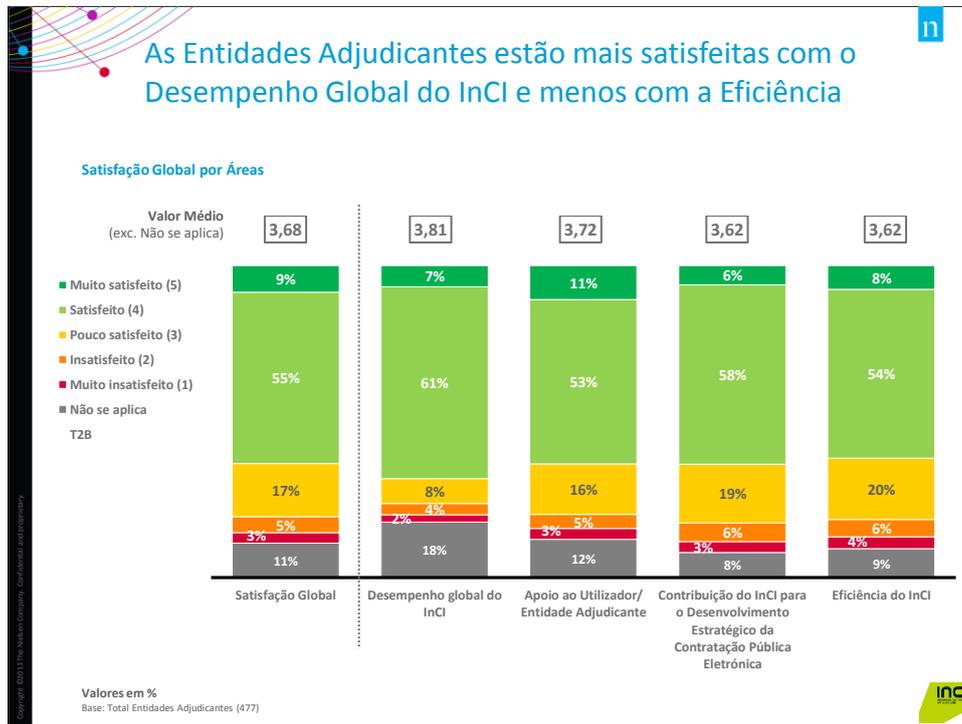
### Nível Global de Satisfação

Os resultados obtidos permitiram apurar um **Nível Global de Satisfação das Entidades Adjudicantes de 3,68 pontos**, correspondente a Satisfeito, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

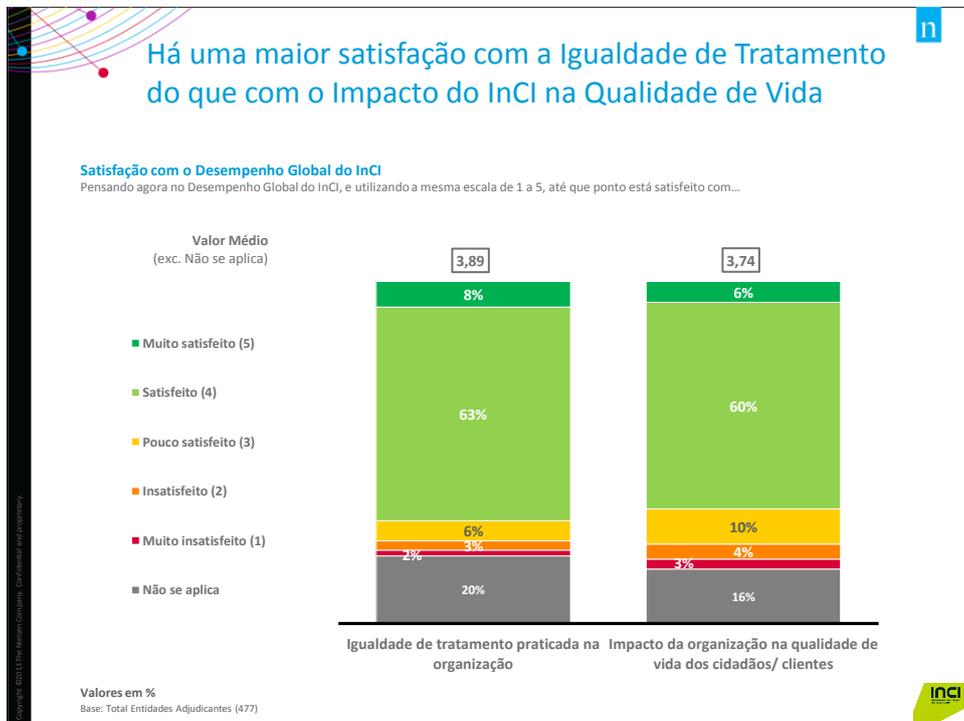
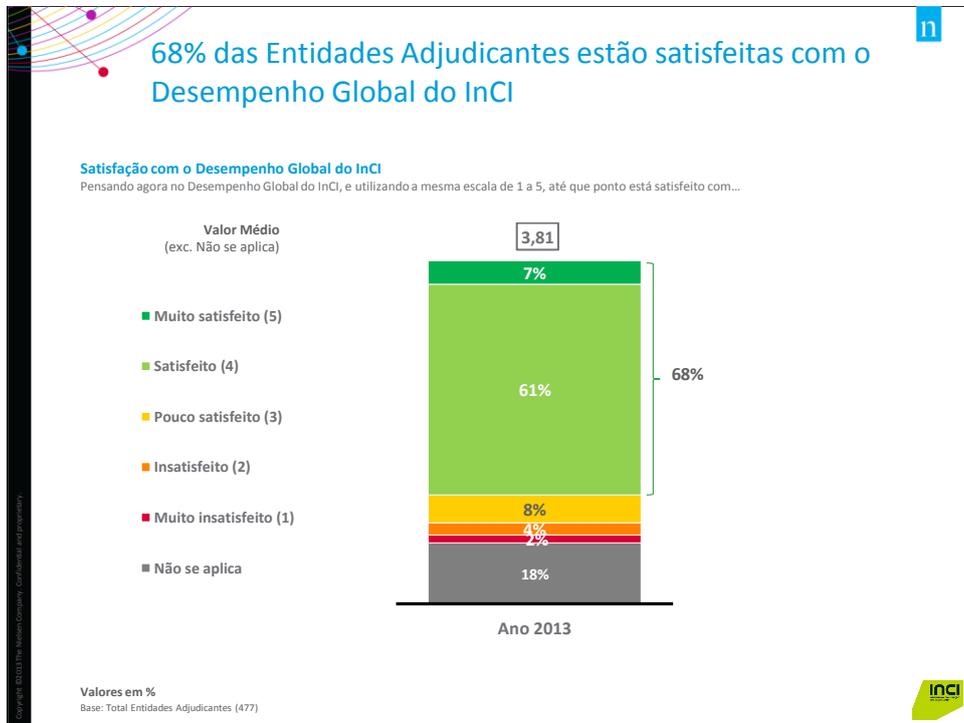
Em termos médios 63% das Entidades inquiridas estão Satisfeitas com o serviço prestado pelo InCI (9% Muito Satisfeitas e 55% Satisfeitas).

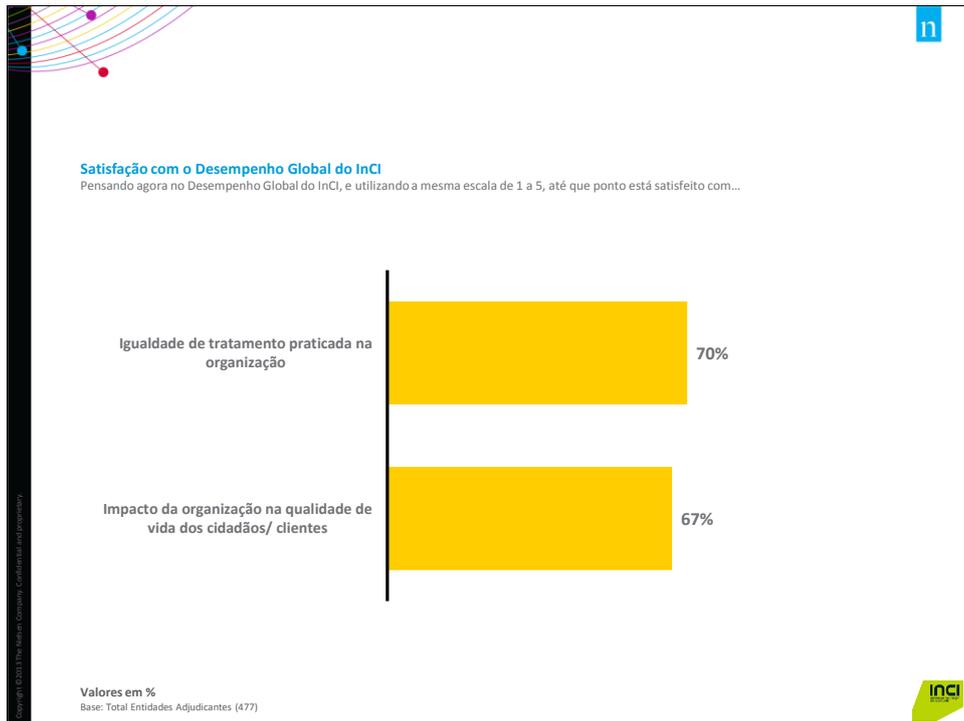


## Satisfação Global por Áreas

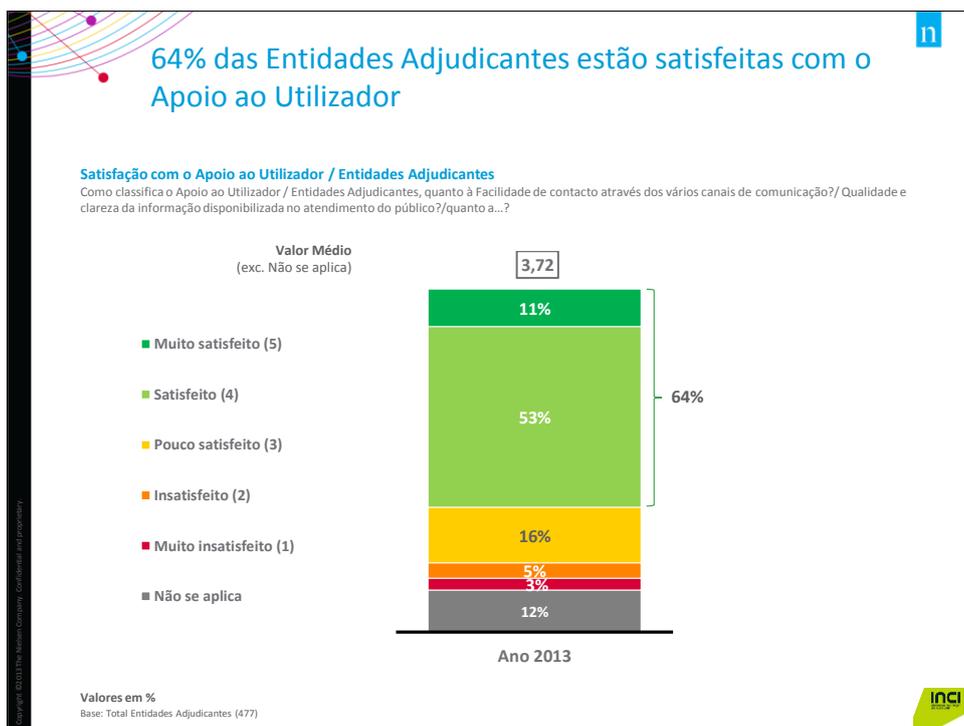


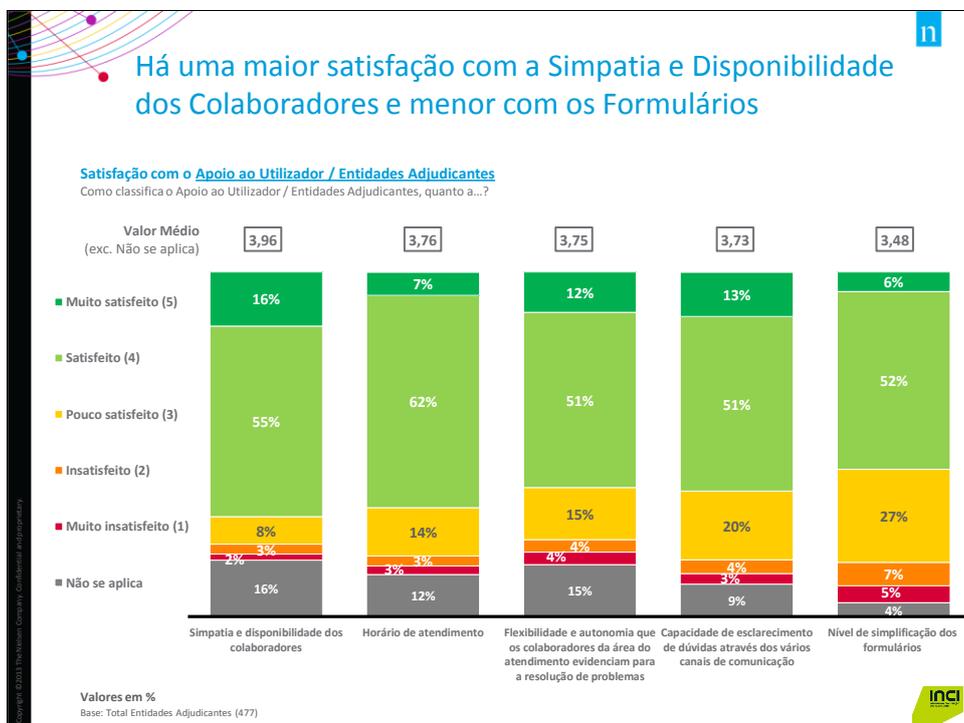
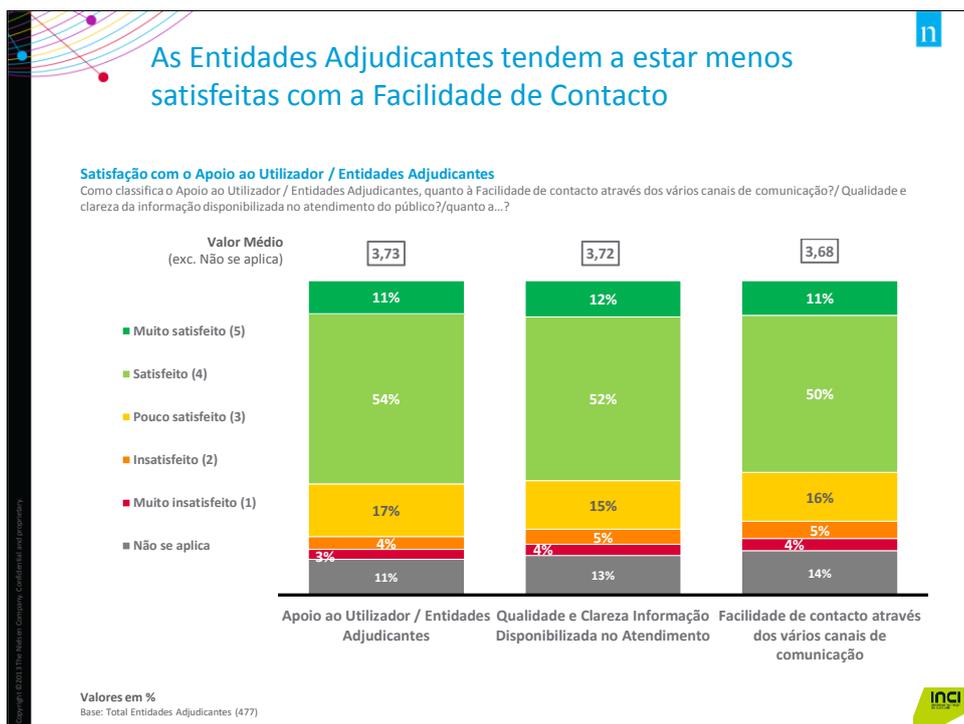
## Avaliação da Satisfação com o Desempenho Global do InCI

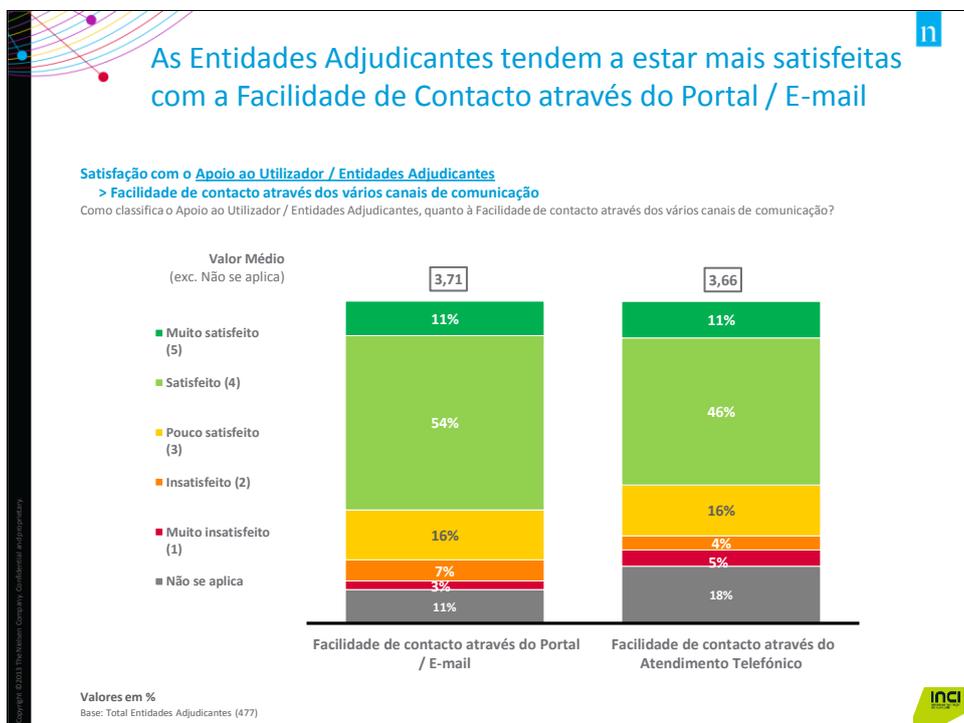
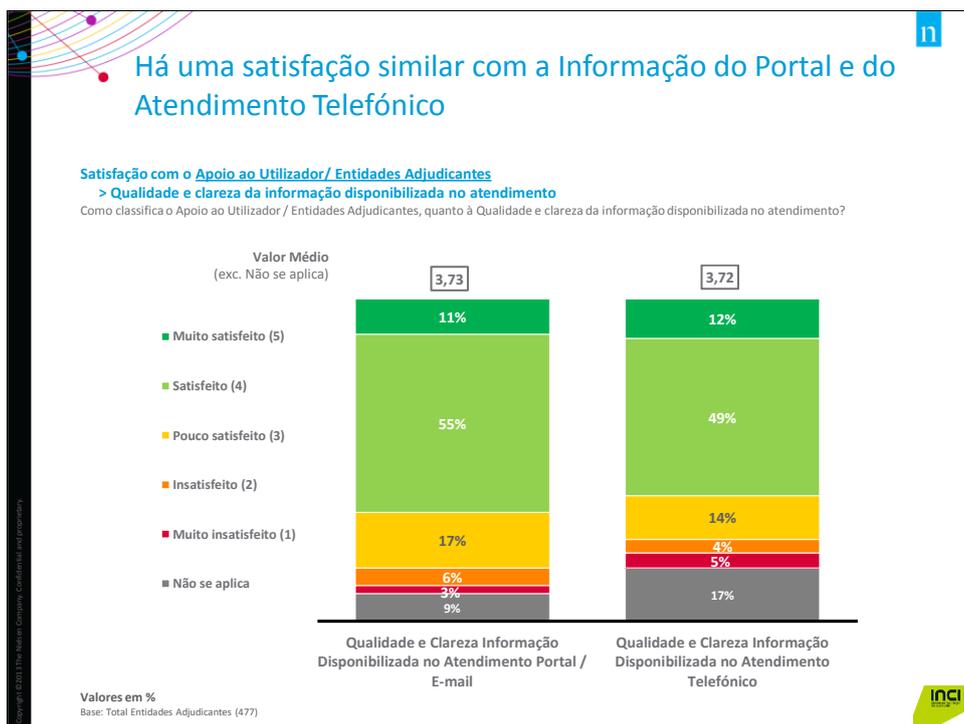


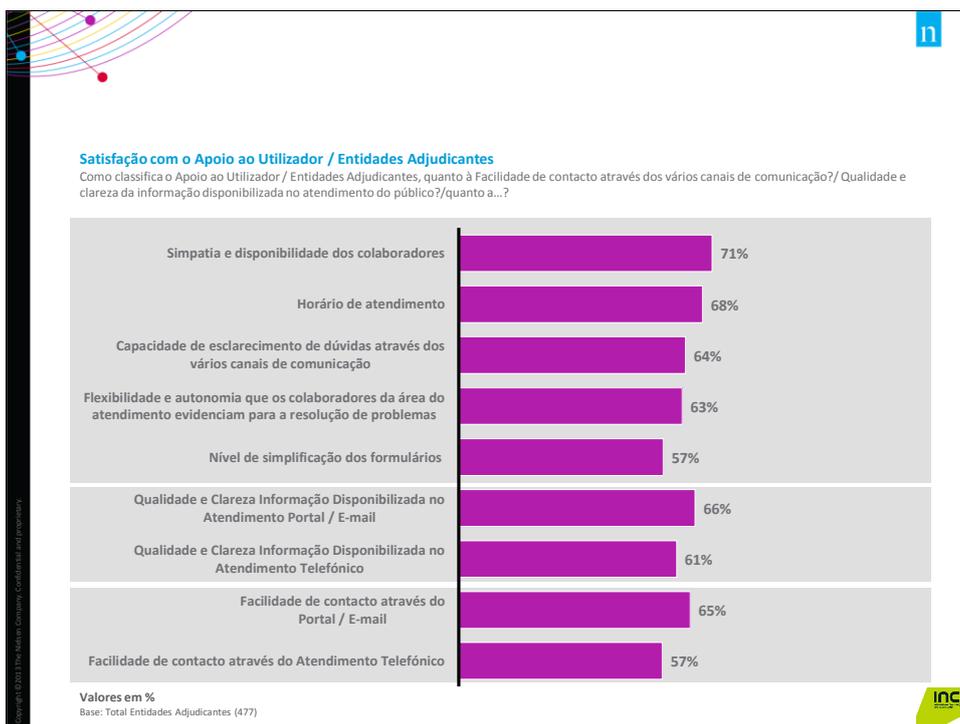


## Avaliação da Satisfação com o Apoio aos Utilizadores/Entidades Adjudicantes

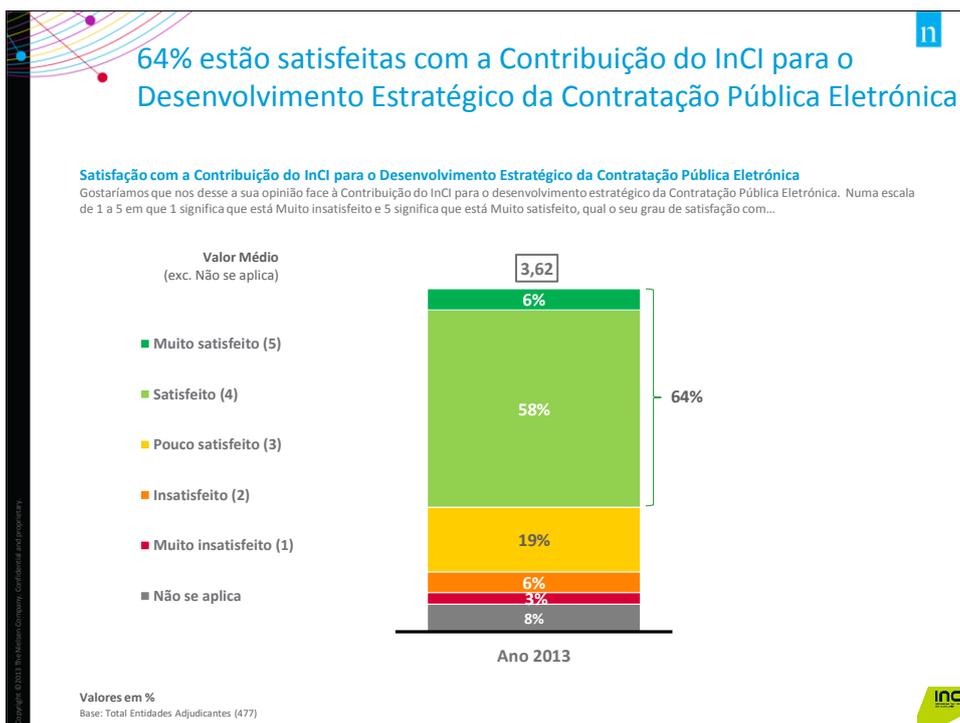


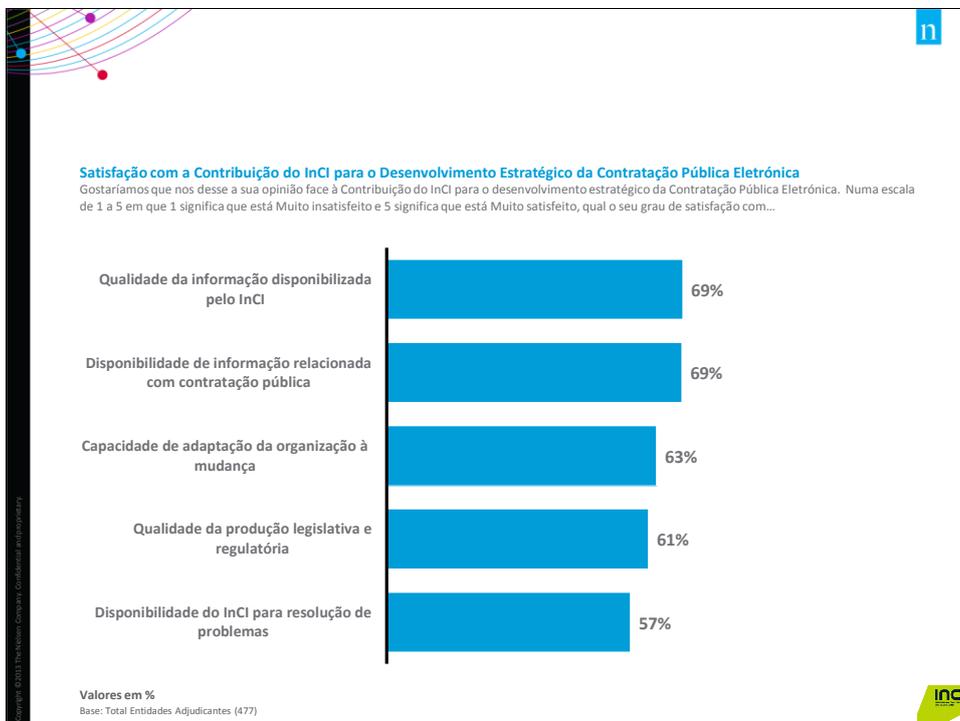
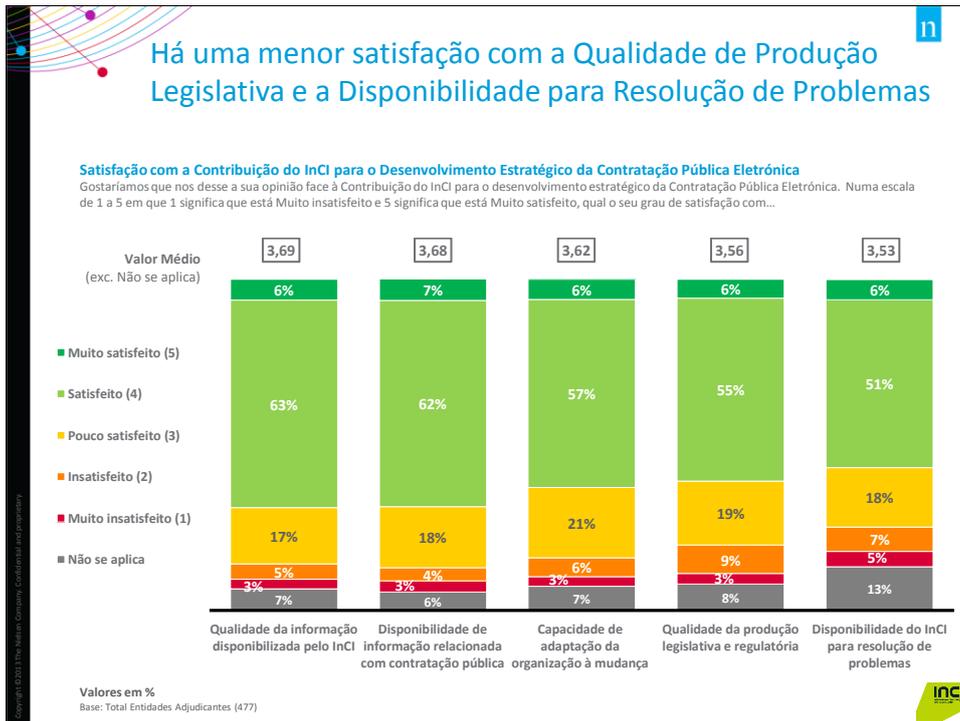




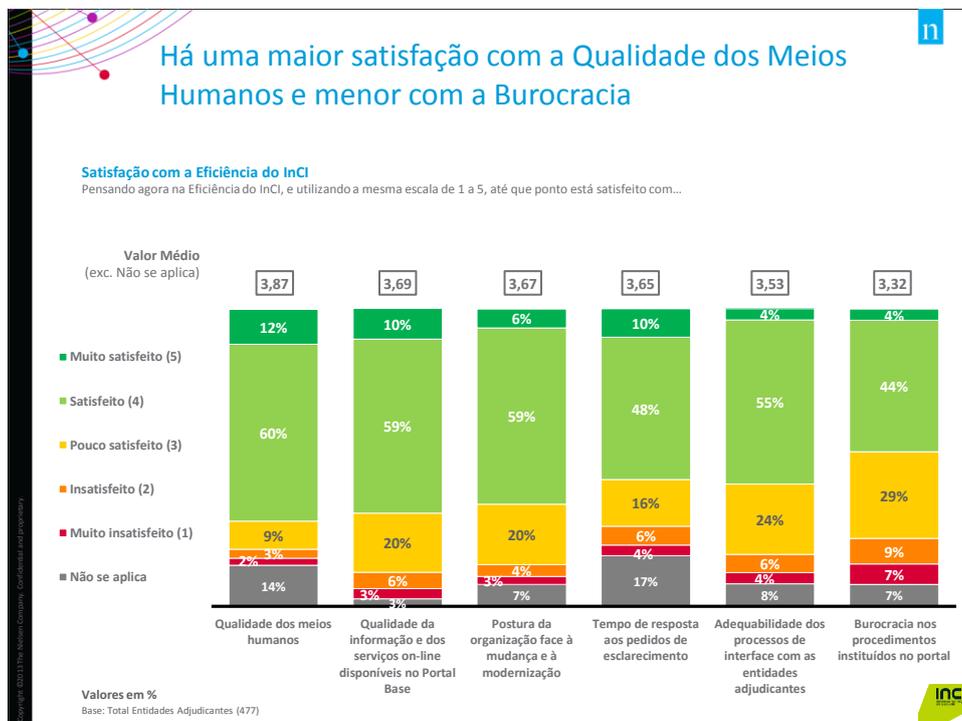
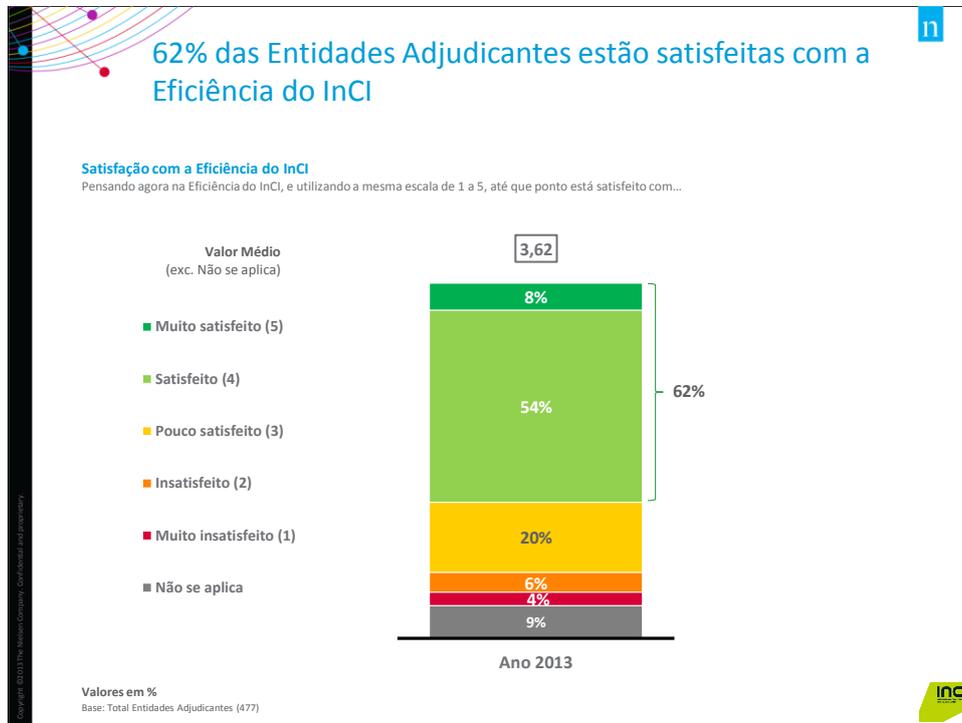


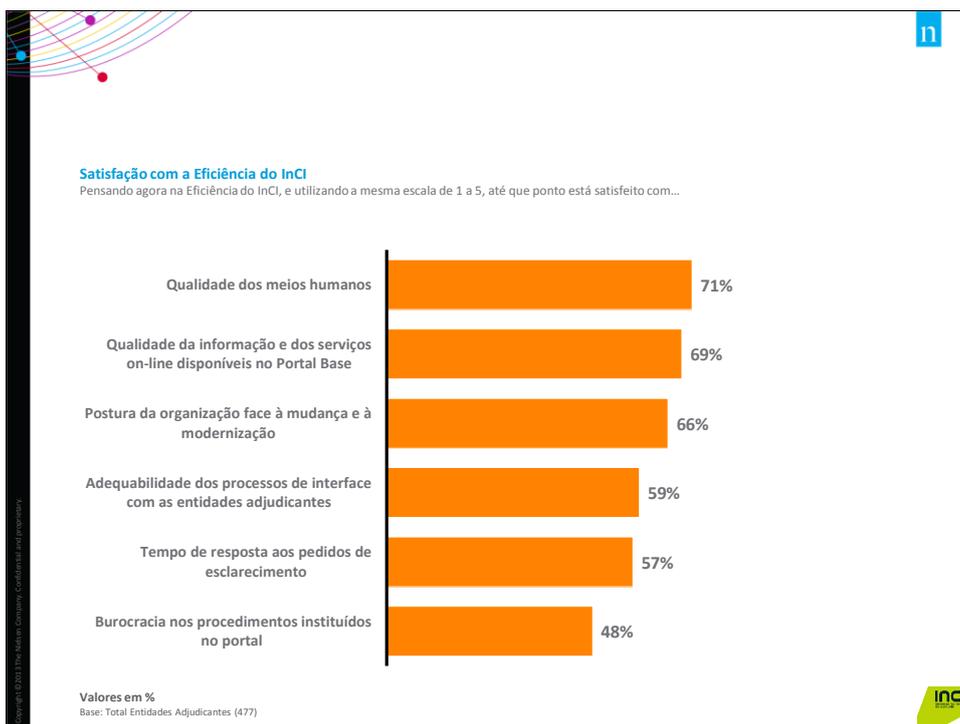
## Avaliação da Satisfação com a Contribuição do InCI para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica



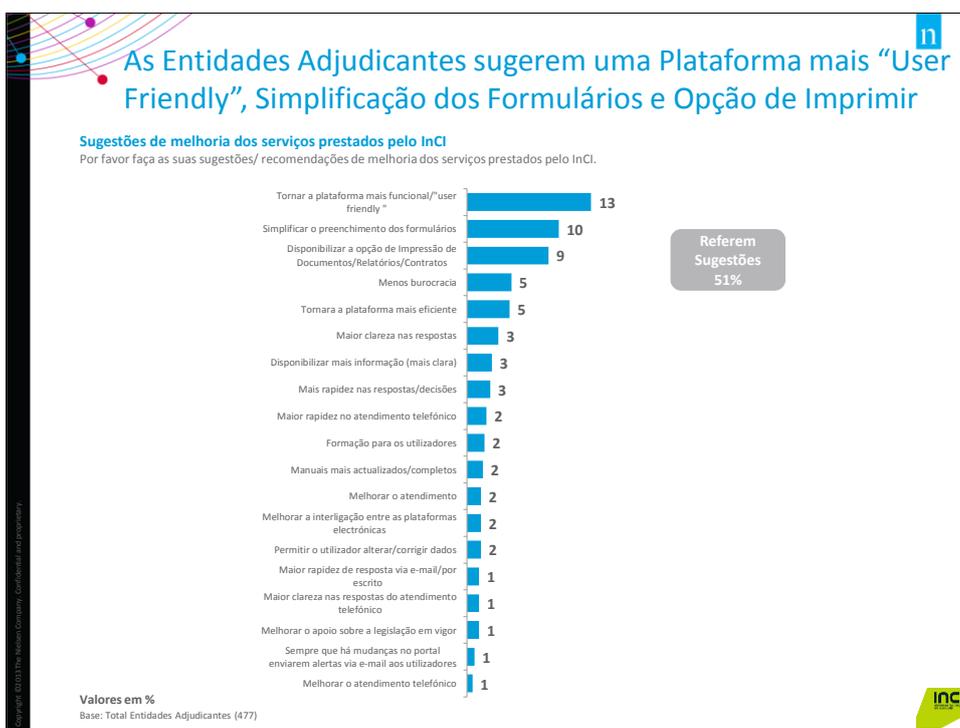


## Avaliação da Satisfação com a Eficiência do InCI





## Sugestões das Entidades Adjudicantes a nível dos serviços prestados pelo InCI



## Conclusões

### 2/3 das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com o InCI

11

- **Os atributos que geram maior satisfação são:**
  - Simpatia e disponibilidade dos colaboradores
  - Igualdade de tratamento praticada na organização
  - Qualidade dos meios humanos (competência, disponibilidade e honestidade)
- **Os atributos que geram menor satisfação são:**
  - Burocracia nos procedimentos instituídos no portal
  - Nível de simplificação dos formulários
  - Adequabilidade dos processos de interface com as entidades adjudicantes
  - Disponibilidade do InCI para resolução de problemas
  - Qualidade da produção legislativa e regulatória
- **½ das Entidades Adjudicantes fizeram sugestões de melhoria:**
  - Plataforma mais "User Friendly",
  - Simplificação dos Formulários
  - Opção de Imprimir



INCI