



# Estudo de Avaliação da Satisfação das Entidades Adjudicantes

## 2014

### 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 / portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica;
- Grau de Satisfação com a Eficiência do InCI / portal BASE;
- Grau de Satisfação com o Apoio aos utilizadores/entidades adjudicantes por parte do InCI / portal BASE;
- Grau de Satisfação com o Desempenho Global do InCI / portal BASE.

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 efetuado de uma forma global, não estando sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato foi estritamente respeitado.

### Universo:

Constituído pelas Entidades que publicitaram algum contrato, no ano de 2013, ao Portal dos Contratos Públicos (portal BASE)

4 596 Contactos válidos presentes na base de dados do InCI

### Amostra:

Foram realizadas 649 entrevistas a que corresponde a uma taxa de participação de 14.1%.

Erro máximo de  $\pm 3.6$  para um intervalo de confiança de 95%

### Trabalho de Campo:

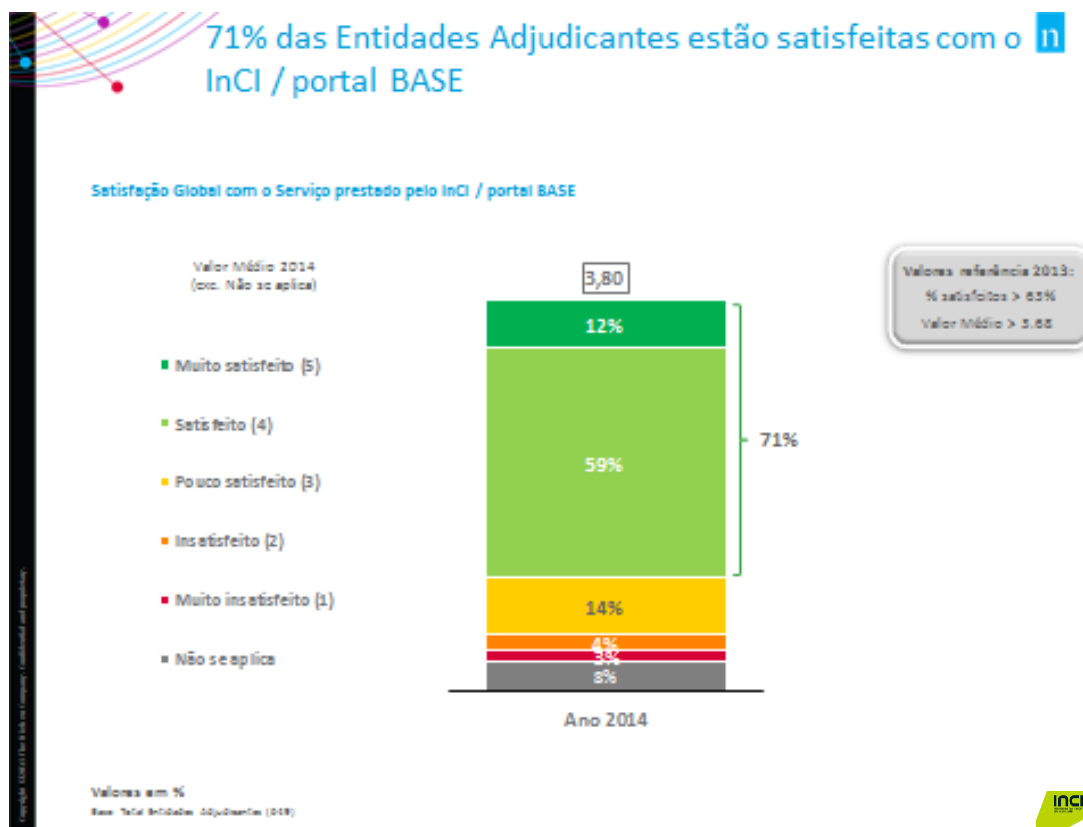
O Inquérito esteve disponível Online de 9 de Setembro a 17 de Outubro de 2014.

## Resultados

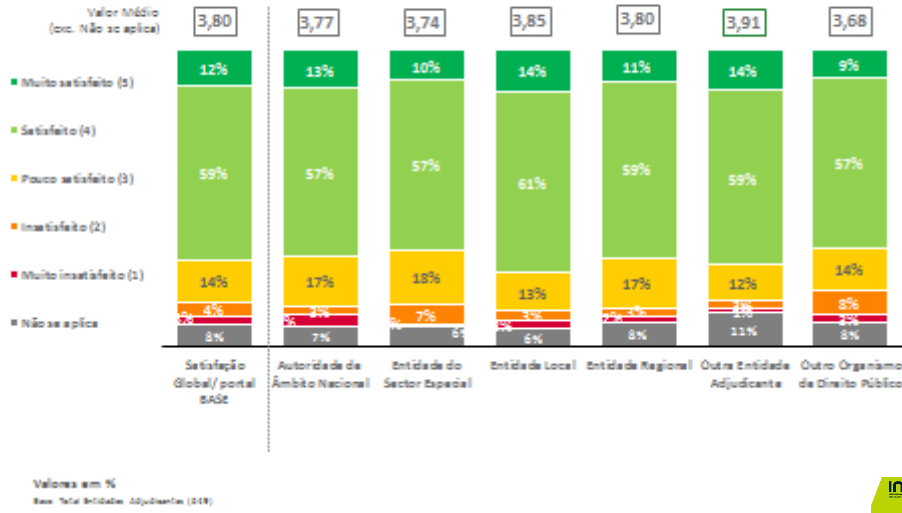
### Nível de satisfação das Entidades Adjudicantes com o InCi/Portal BASE

Os resultados obtidos permitiram apurar um **Nível Global de Satisfação das Entidades Adjudicantes de 3,80 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 71% das Entidades inquiridas estão Satisfeitas com o serviço prestado pelo InCI (12% Muito Satisfeitas e 59% Satisfeitas).



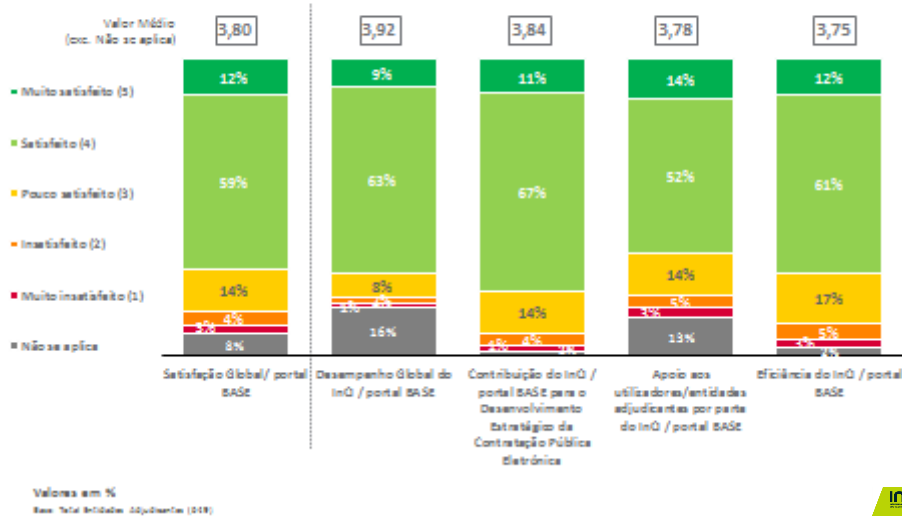
Satisfação Global por Tipo de Entidade Adjudicante

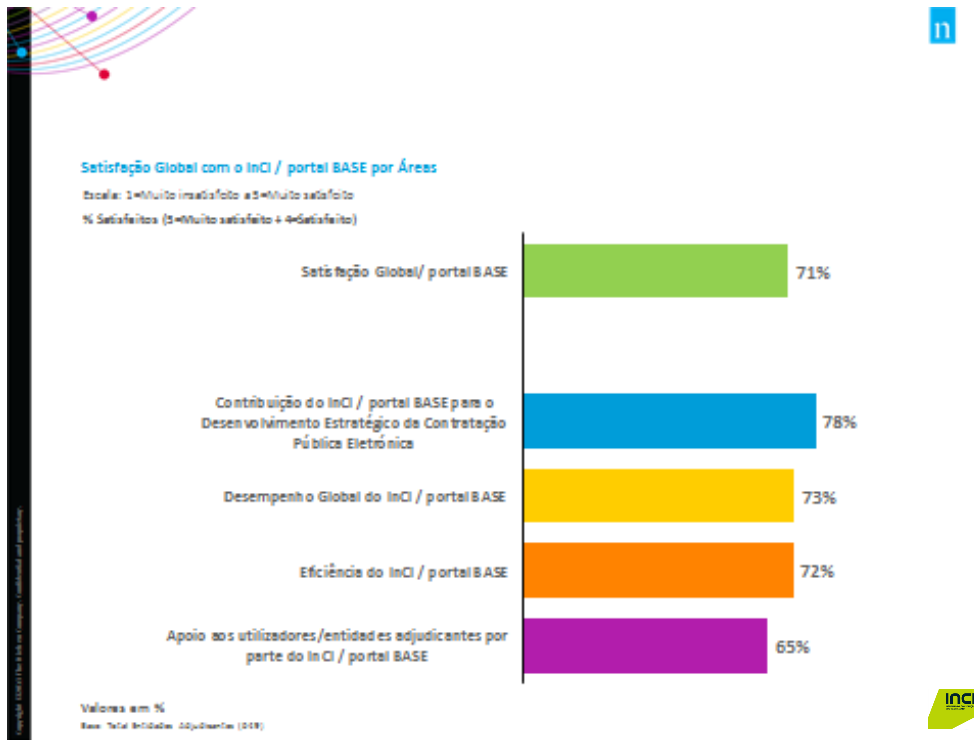


Satisfação Global por Áreas

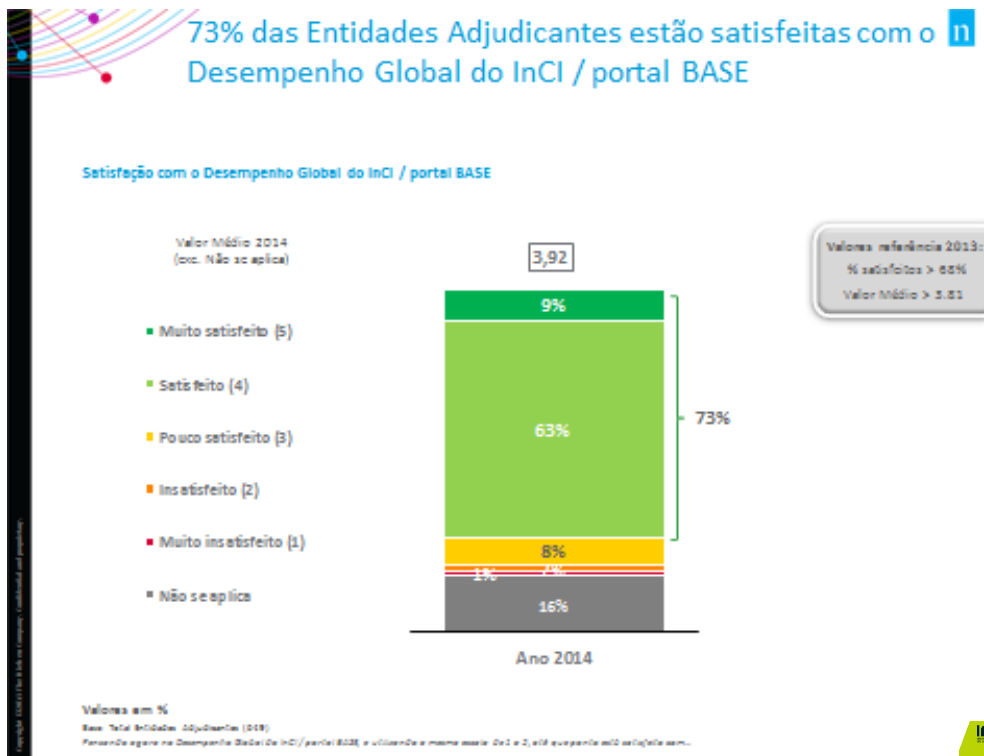
As Entidades Adjudicantes estão mais satisfeitas com o InCI/portal BASE (mas menos com a Eficiência)

Satisfação Global com o InCI / portal BASE por Áreas





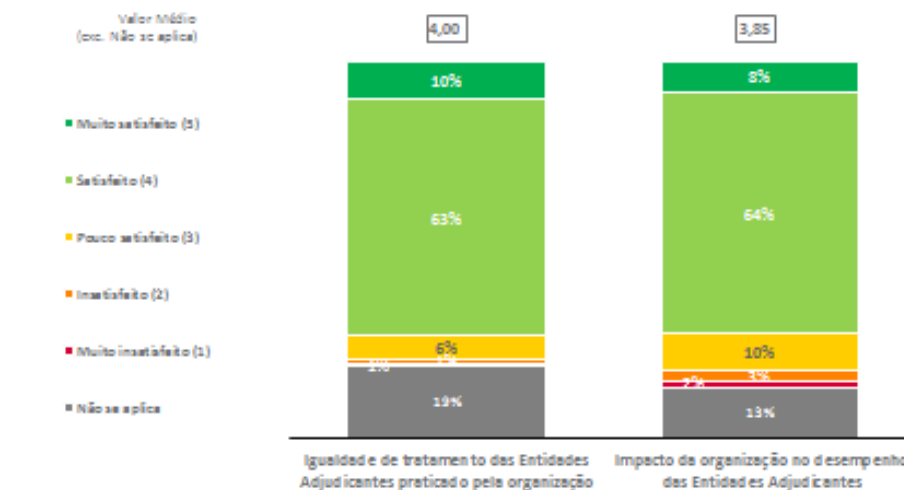
### Avaliação da Satisfação do Desempenho Global do INCI / Portal BASE



## As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com a Igualdade de tratamento praticado pelo InCI



Satisfação com o Desempenho Global do InCI / portal BASE

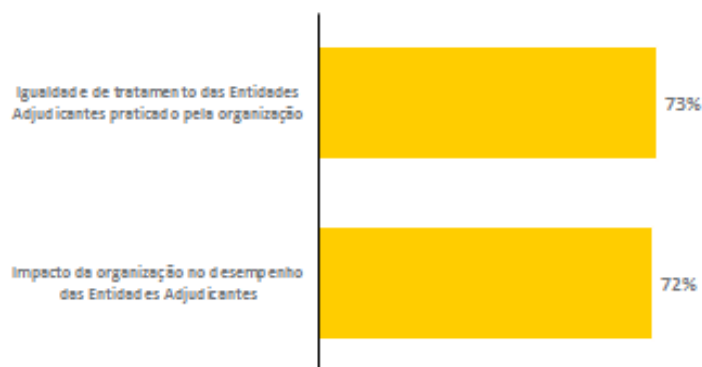


Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes (218)  
 Percentagem sobre o Desempenho Global do InCI / portal BASE, e utilizada a mesma escala de 1 a 5, e/ou equivalente ao(s) critério(s) em...



Satisfação com o Desempenho Global do InCI / portal BASE

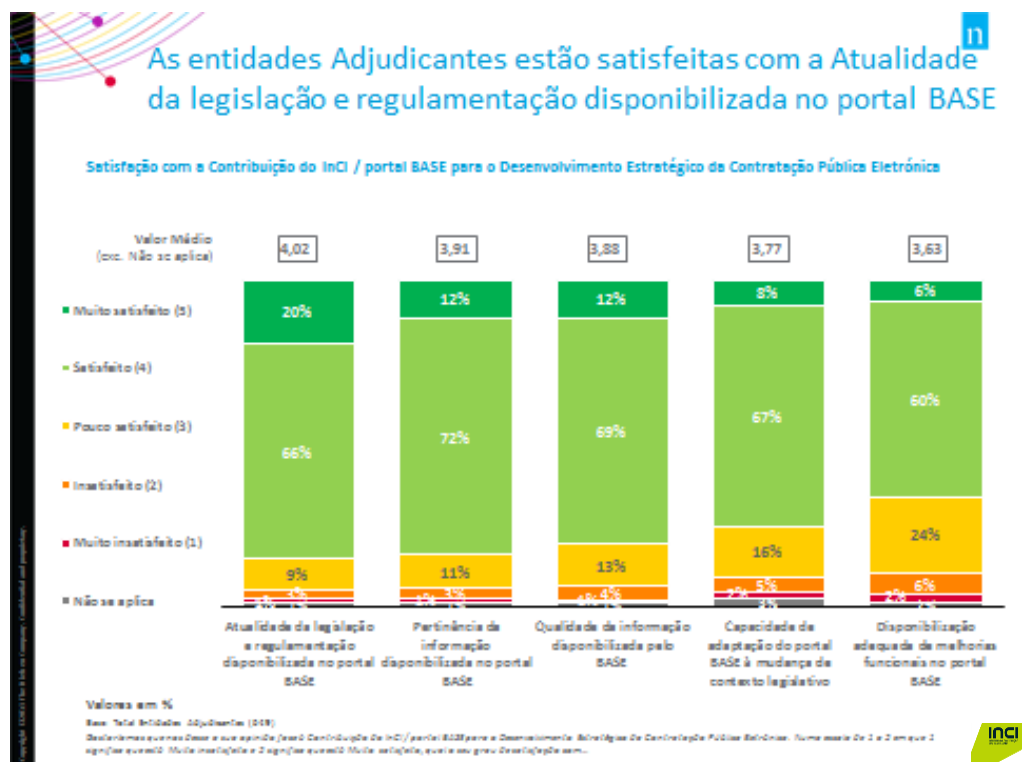
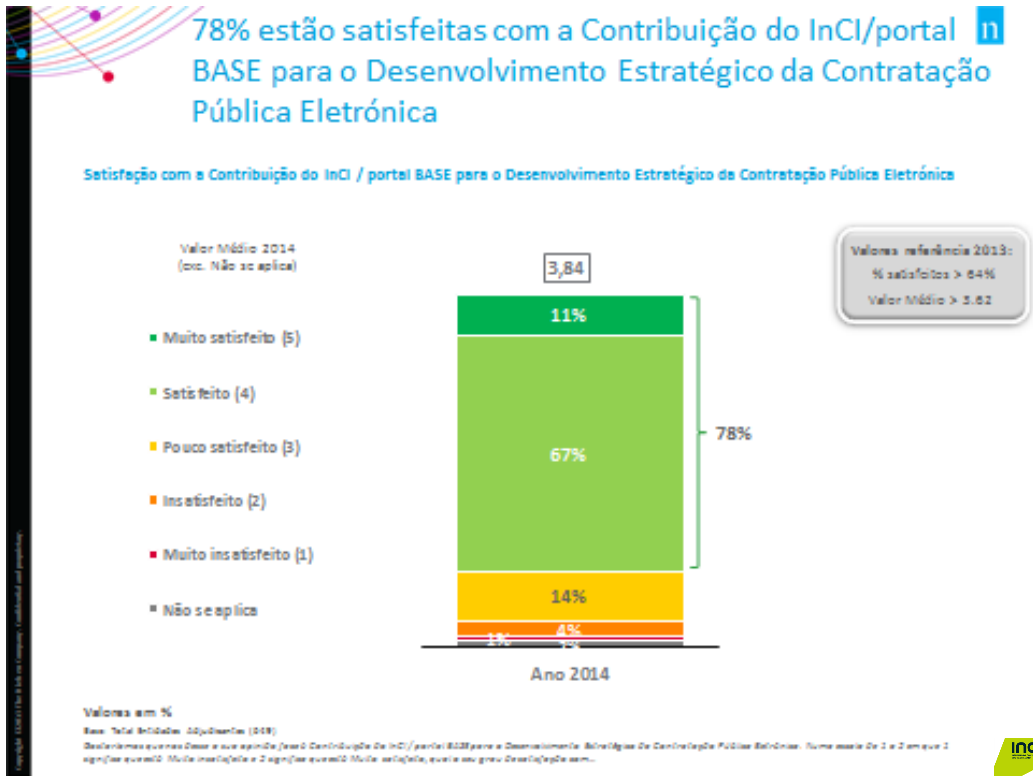
Escala: 1=Muito inatisfeito a 5=Muito satisfeito  
 % Satisfeitos (3=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes (218)  
 Percentagem sobre o Desempenho Global do InCI / portal BASE, e utilizada a mesma escala de 1 a 5, e/ou equivalente ao(s) critério(s) em...



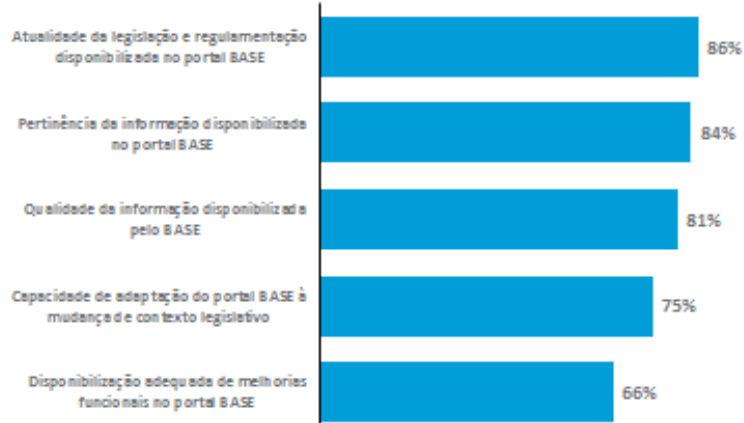
## Avaliação da Satisfação da Contribuição do InCI/portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica



### Satisfação com a Contribuição do INCI / portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica

Escala: 1=Não satisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (3+Muito satisfeito + 4+5satisfeito)



Valores em %

Base: Total Entidades Adjudicantes (248)

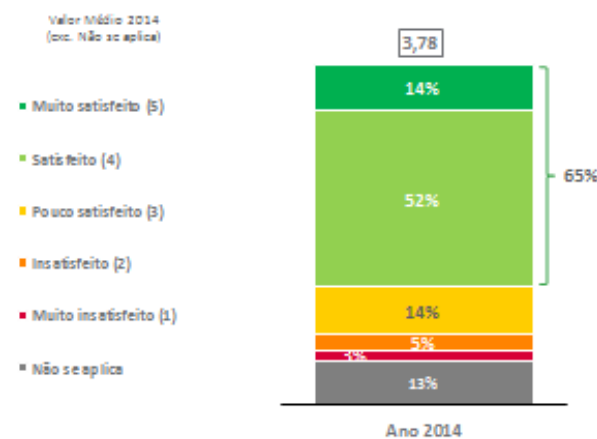
Os resultados apresentados e sua evolução (base a Contribuição do INCI/portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica) foram avaliados de 1 a 5 em que 1 significa insatisfeito e 5 significa muito satisfeito, quer a seu grau de satisfação com...



## Avaliação da Satisfação do Apoio aos Utilizadores/ Entidades Adjudicantes

### 65% das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com o Apoio ao Utilizador por parte do INCI/ portal BASE

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



Valores em %

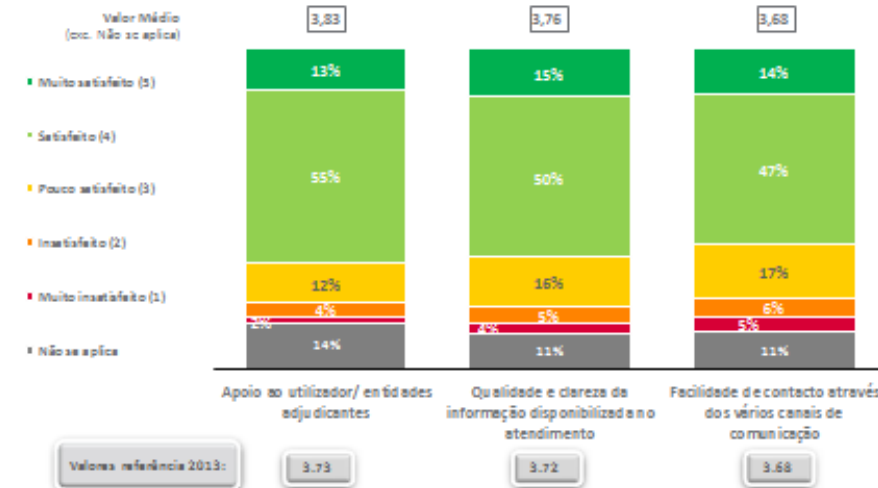
Base: Total Entidades Adjudicantes (228)

Como indicador de Apoio ao Utilizador/Entidades Adjudicantes, por parte do INCI/portal BASE, quanto à Realidade Operacional e nível de Serviço ao Cliente, foram avaliados os seguintes aspectos: Qualidade e acesso da informação disponibilizada no sistema (5) e nível de...



## As Entidades Adjudicantes estão menos satisfeitas com a Facilidade de Contacto

Satisfação com o Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes

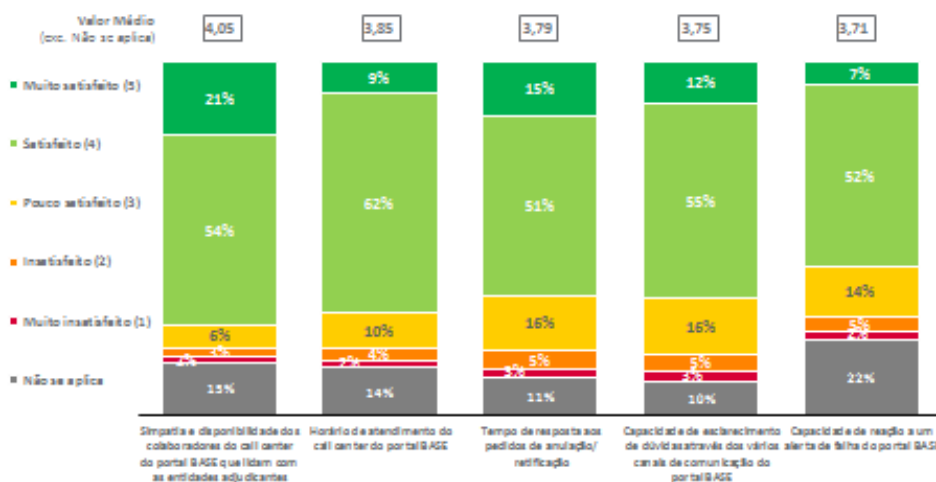


Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes (218)  
 Como se aplica a Apoio ao Utilizador/Entidades Adjudicantes, por parte de INCI/portal BASE, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação? (Divisão de atendimento dependência no atendimento) (evento a...)



## As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com a Simpatia e Disponibilidade dos Colaboradores do Call Center

Satisfação com o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes por parte do INCI / portal BASE



Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes (218)  
 Como se aplica a Apoio ao Utilizador/Entidades Adjudicantes, por parte de INCI/portal BASE, quanto a...

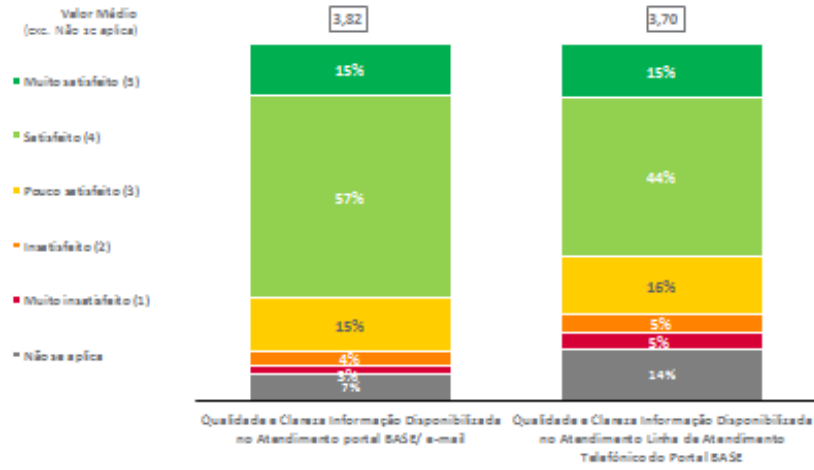




## As Entidades Adjudicantes tendem a estar mais satisfeitas com o Atendimento por Mail do que por Telefone Na qualidade e clareza da informação disponibilizada

### Satisfação com o Apoio ao Utilizador/ Entidades Adjudicantes

> Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento



Valores em %

Base: Total Entidades Adjudicantes (549)

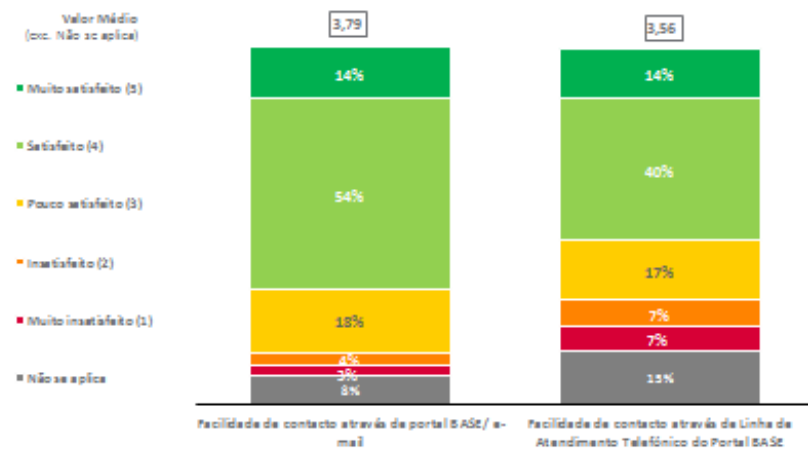
Como avaliar o Apoio ao Utilizador/Entidades Adjudicantes, por parte de INCI/portal BAST, quanto à Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no atendimento?



## As Entidades Adjudicantes tendem a estar mais satisfeitas com o Atendimento por Mail do que por Telefone Na facilidade de contacto

### Satisfação com o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes

> Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação

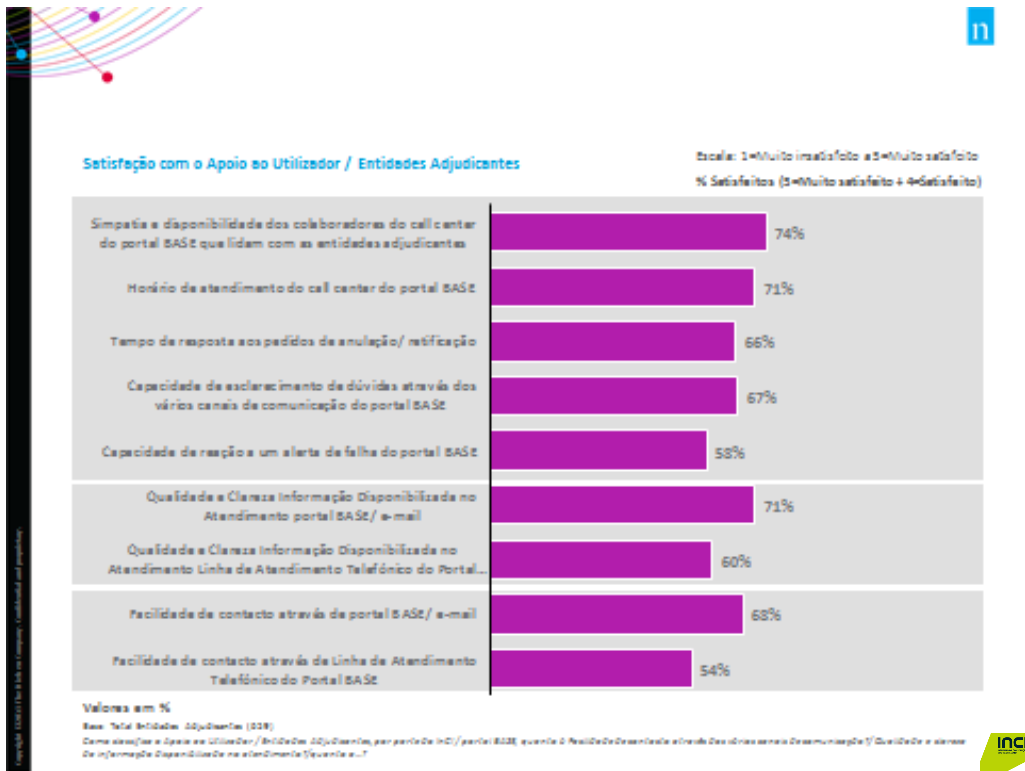


Valores em %

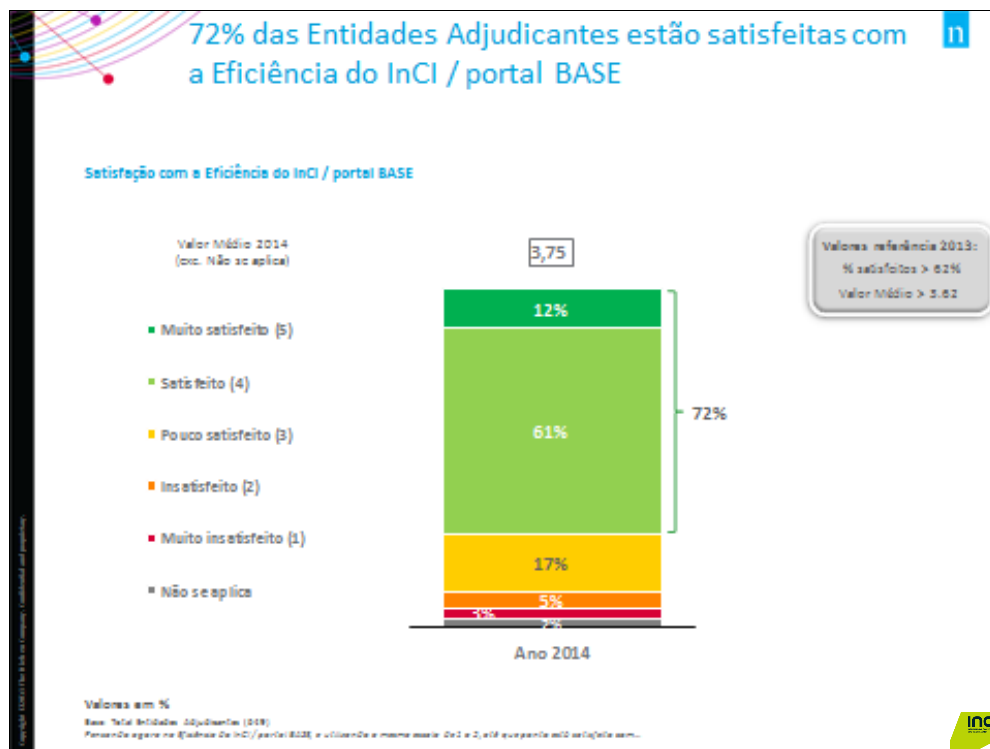
Base: Total Entidades Adjudicantes (549)

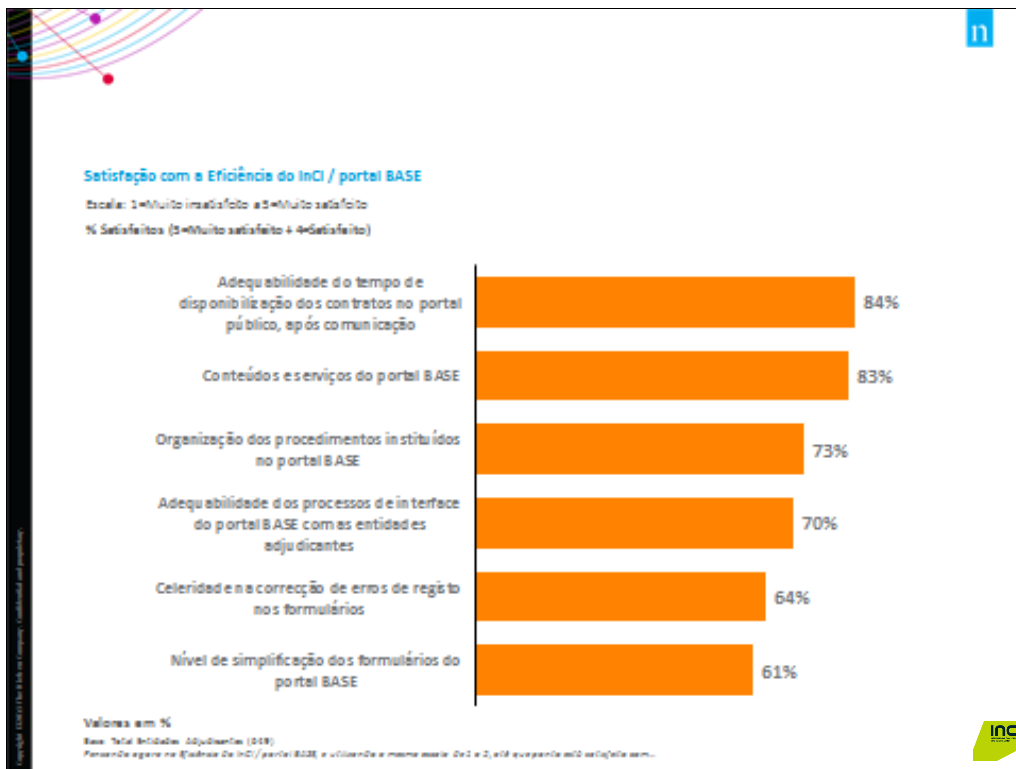
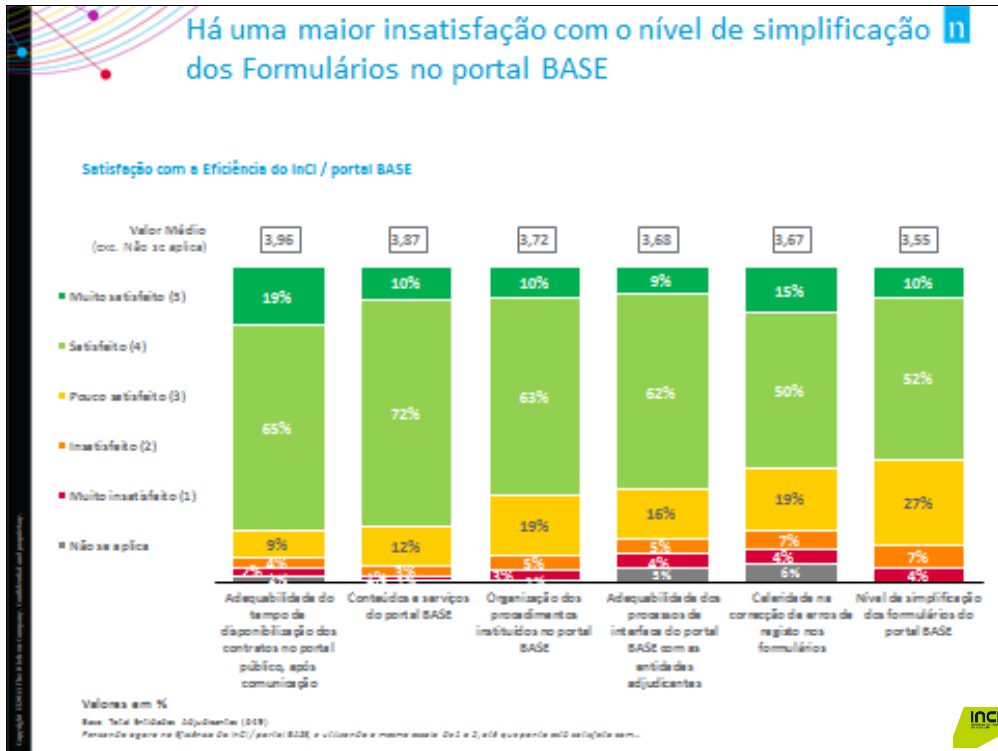
Como avaliar o Apoio ao Utilizador/Entidades Adjudicantes, por parte de INCI/portal BAST, quanto à Facilidade de Contacto através dos vários canais de comunicação?



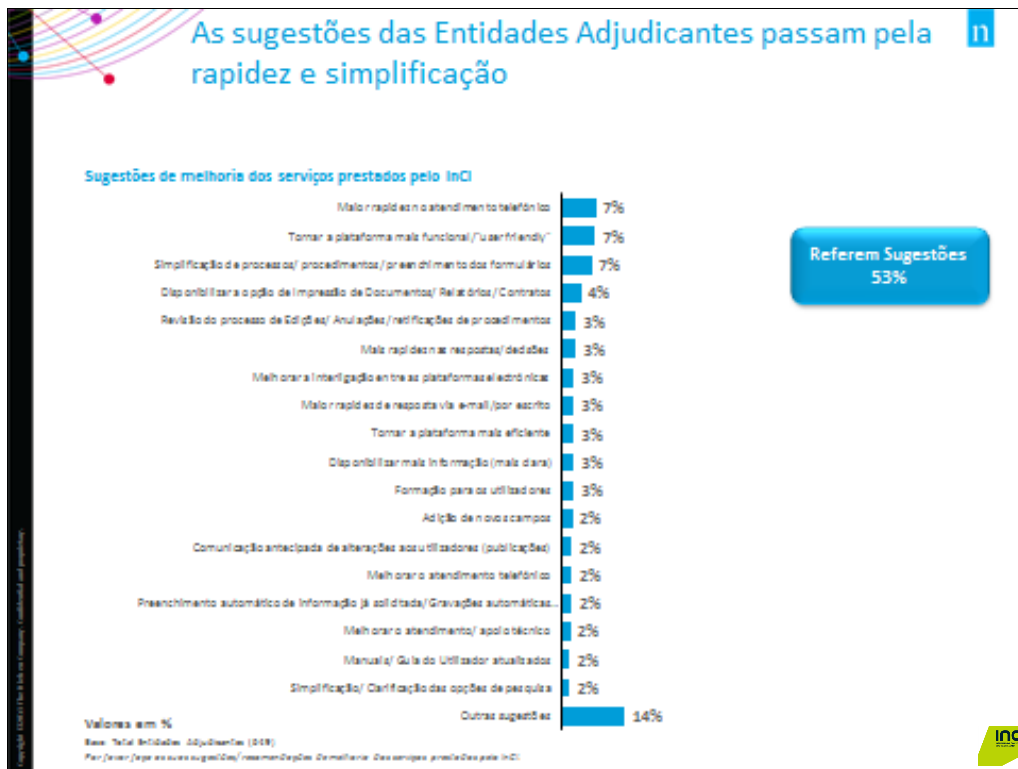


## Avaliação da Satisfação da Eficiência do INCI





## Sugestões das Entidades Adjudicantes para os serviços prestados pelo InCI



## Conclusões

