

Estudo de Avaliação da Satisfação das Entidades Adjudicantes

2016

Objetivo:

O Inquérito de Satisfação realizado junto das Entidades Adjudicantes teve como objetivo aferir a qualidade dos serviços prestados pelo IMPIC, 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 IMPIC / Portal BASE para o desenvolvimento estratégico da Contratação Pública Eletrónica;
- Grau de Satisfação com a eficiência do IMPIC / Portal BASE;
- Grau de Satisfação com o apoio aos utilizadores / entidades adjudicantes por parte do IMPIC / Portal BASE;
- Grau de Satisfação com o desempenho global do IMPIC / 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 IMPIC.

O *login* e *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 Adjudicantes que publicitaram algum contrato no Portal dos Contratos Públicos (Portal BASE).

3.712 contactos válidos presentes na Base de Dados do IMPIC

Amostra:

Foram realizadas 655 entrevistas a que corresponde a uma taxa de participação de 17,6%.

- Erro máximo de ± 3.5 para um intervalo de confiança de 95%

Trabalho de Campo:

O Inquérito esteve disponível *Online* de 20 de setembro a 14 de outubro de 2016.

Nota:

O presente Inquérito não foi efetuado no ano de 2015.

Resultados

Nível Global de Satisfação

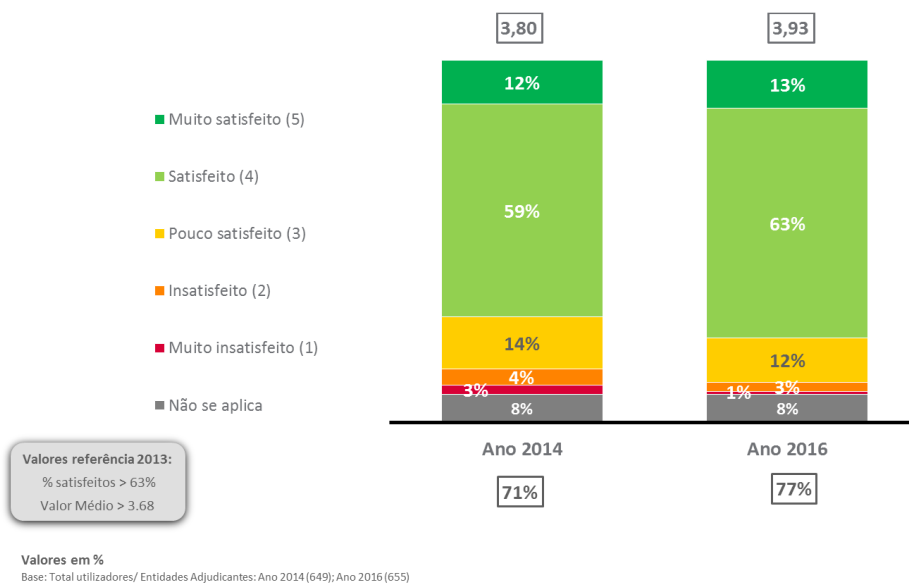
Os resultados obtidos permitiram apurar um **Nível Global de Satisfação das Entidades Adjudicantes de 3,93 pontos**, correspondente a Satisfeito, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

Em termos médios 77% das Entidades Adquiridas estão Satisfeitas com o serviço prestado pelo IMPIC (13% Muito Satisfeitas e 63% Satisfeitas).

Aumenta o nível de satisfação das Entidades Adjudicantes

Mais de ¾ estão satisfeitos

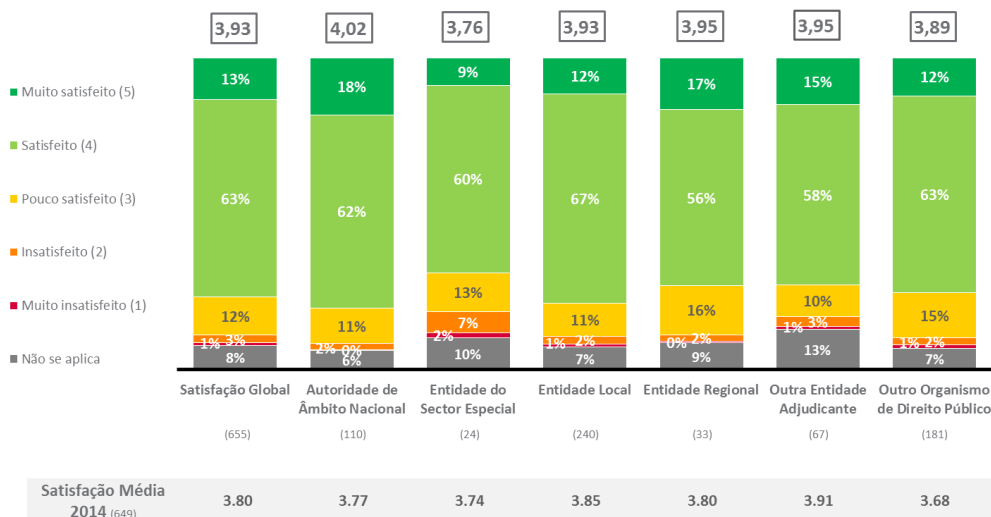
Evolução da Satisfação Global com o IMPIC



Satisfação Global por Áreas

Aumenta o nível de satisfação das Entidades Adjudicantes Sobretudo a Autoridade de Âmbito Nacional

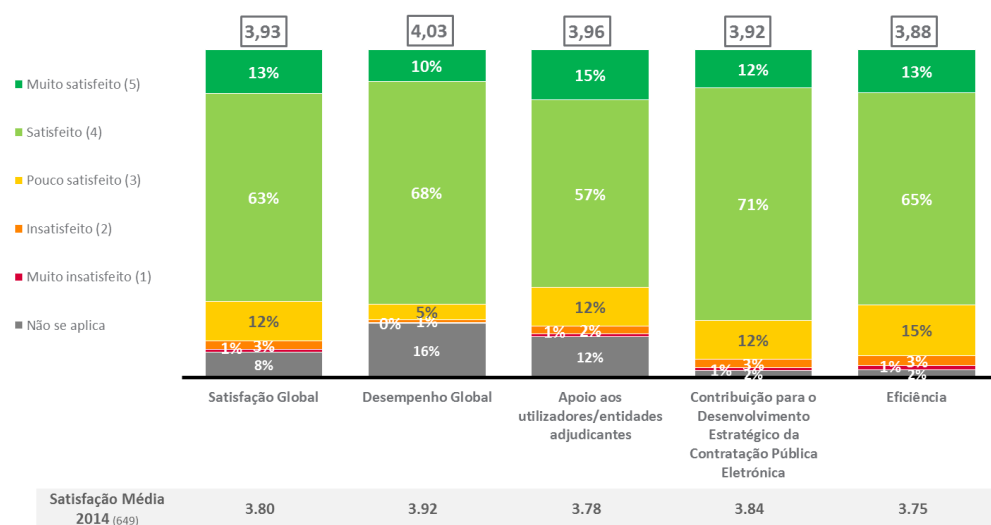
Satisfação Global com o IMPIC, por Tipo de Entidade Adjudicante



Valores em %
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes

As Entidades Adjudicantes estão mais satisfeitas com o IMPIC/ portal BASE em 2016

Satisfação Global com o IMPIC, por Áreas



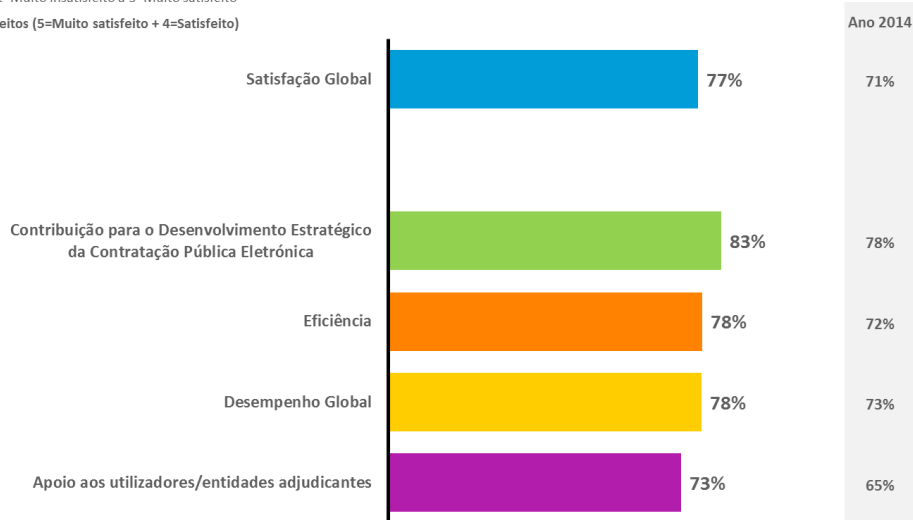
Valores em %
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)

As Entidades Adjudicantes estão mais satisfeitas com o IMPIC/ portal BASE em 2016

Satisfação Global com o IMPIC, por Áreas

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



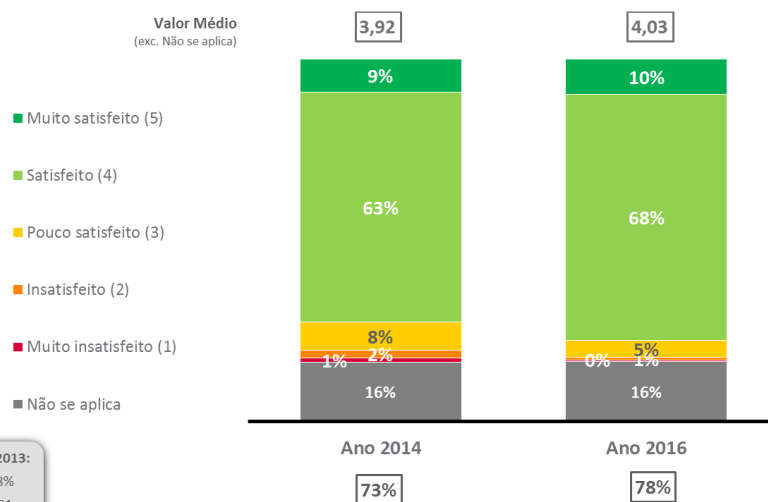
Valores em %
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)

Avaliação da Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC / Portal BASE

Em 2016 aumenta a satisfação com o Desempenho Global do IMPIC / portal BASE

78% das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas

Evolução da Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC/ portal BASE



Valores referência 2013:
% satisfeitos > 68%
Valor Médio > 3.81

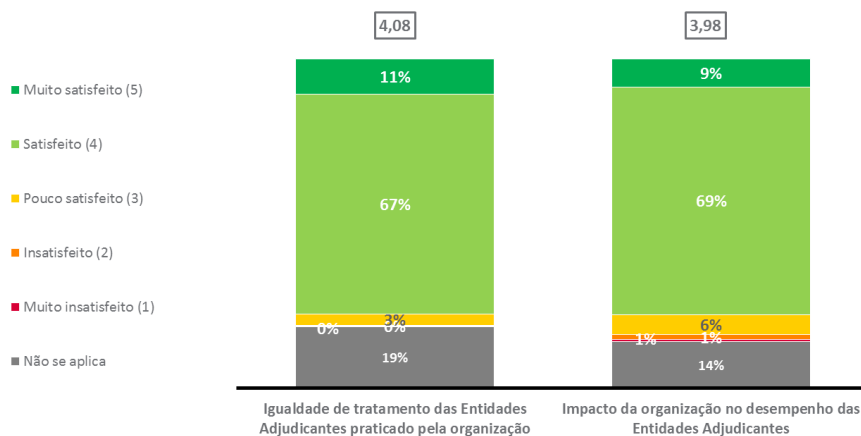
Valores em %
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655)

Nível de Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC / Portal BASE

As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com o Desempenho Global do IMPIC

Mais com a Igualdade de tratamento praticada

Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC/ portal BASE



Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)

Pensando agora no Desempenho Global do IMPIC / portal BASE, e utilizando a mesma escala de 1 a 5, até que ponto está satisfeito com...

As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com o Desempenho Global do IMPIC

Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC/ portal BASE

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655)

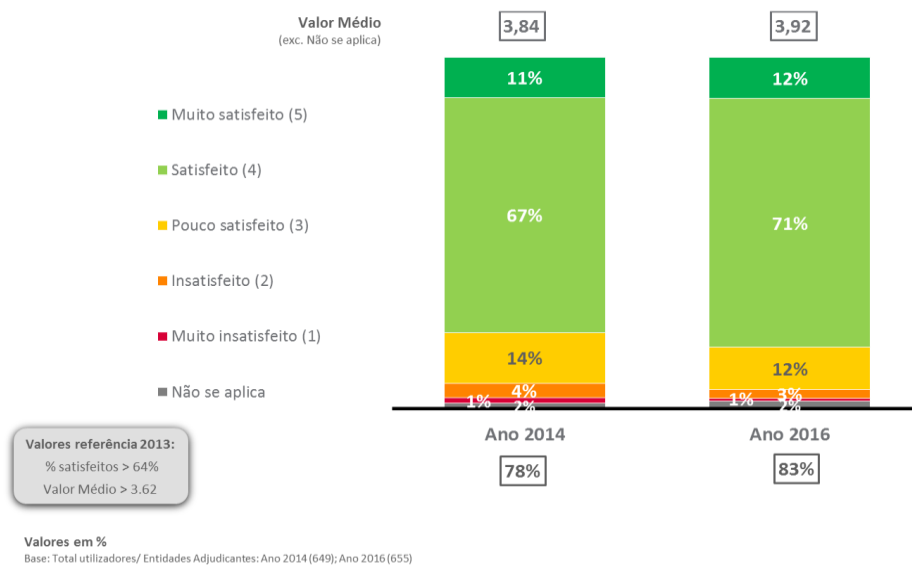
Pensando agora no Desempenho Global do IMPIC / portal BASE, e utilizando a mesma escala de 1 a 5, até que ponto está satisfeito com...

Avaliação da Satisfação da Contribuição do IMPIC / Portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica

Em 2016 aumenta a satisfação com a Contribuição do IMPIC para o Desenvolvimento Estratégico

83% das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas

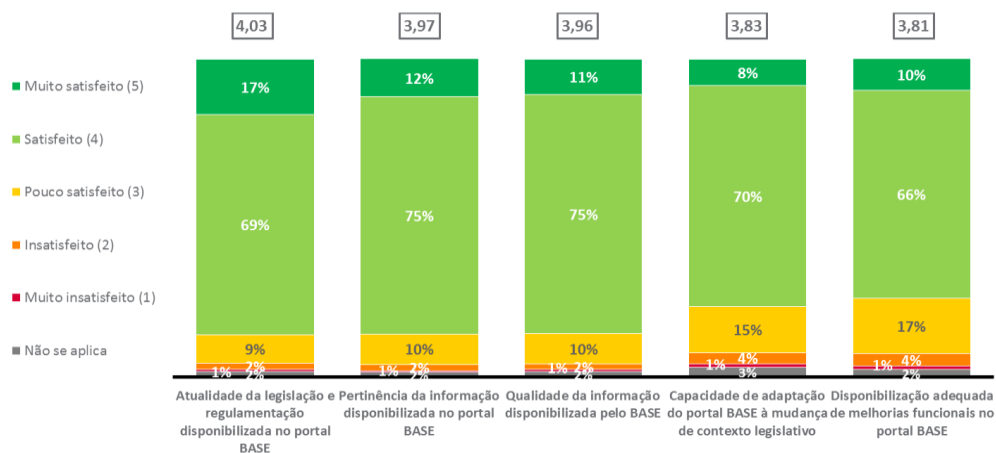
Evolução da Satisfação com a Contribuição para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica



Nível de Satisfação com o Contribuição do IMPIC / Portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica

As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com a Atualidade da legislação e regulamentação disponibilizada no portal BASE

Satisfação com a Contribuição para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica



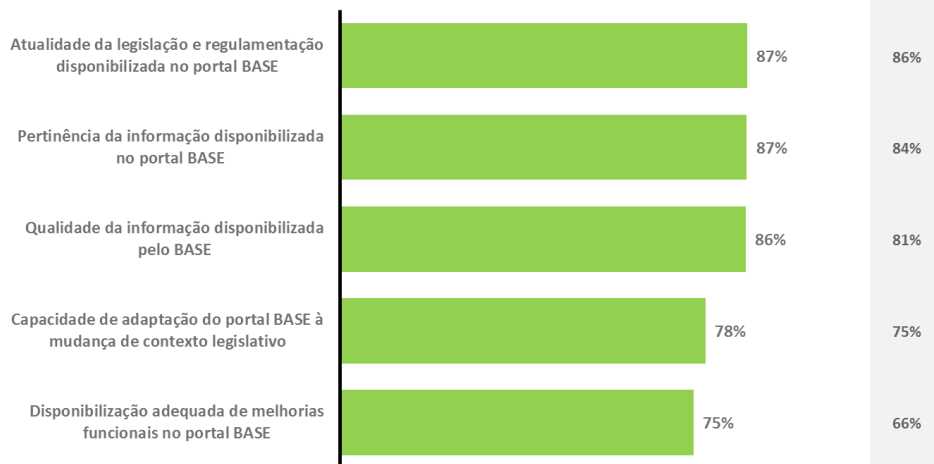
Valores em %
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)
Gostaríamos que nos desse a sua opinião face à Contribuição do IMPIC / portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica. Numa escala de 1 a 5 em que 1 significa que está Muito insatisfeito e 5 significa que está Muito satisfeito, qual o seu grau de satisfação com...

Qualidade da informação disponibilizada pelo BASE e Disponibilização de melhorias funcionais são os atributos que mais aumentam vs 2014

Satisfação com a Contribuição para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655)

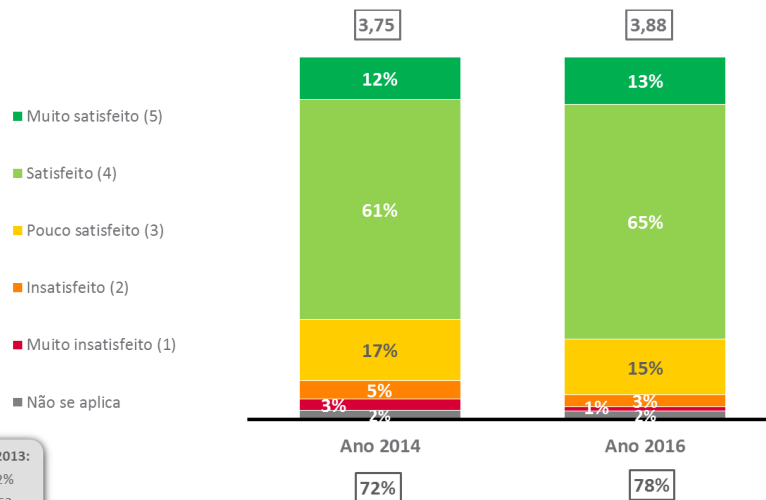
Gostaríamos que nos desse a sua opinião face à Contribuição do IMPIC / portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica. Numa escala de 1 a 5 em que 1 significa que está Muito insatisfeito e 5 significa que está Muito satisfeito, qual o seu grau de satisfação com...

Avaliação da Satisfação da Eficiência do IMPIC / Portal BASE

Em 2016 aumenta a satisfação com a Eficiência

78% das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas

Evolução da Satisfação com a Eficiência do IMPIC / portal BASE



Valores referência 2013:

% satisfeitos > 62%

Valor Médio > 3.62

Valores em %

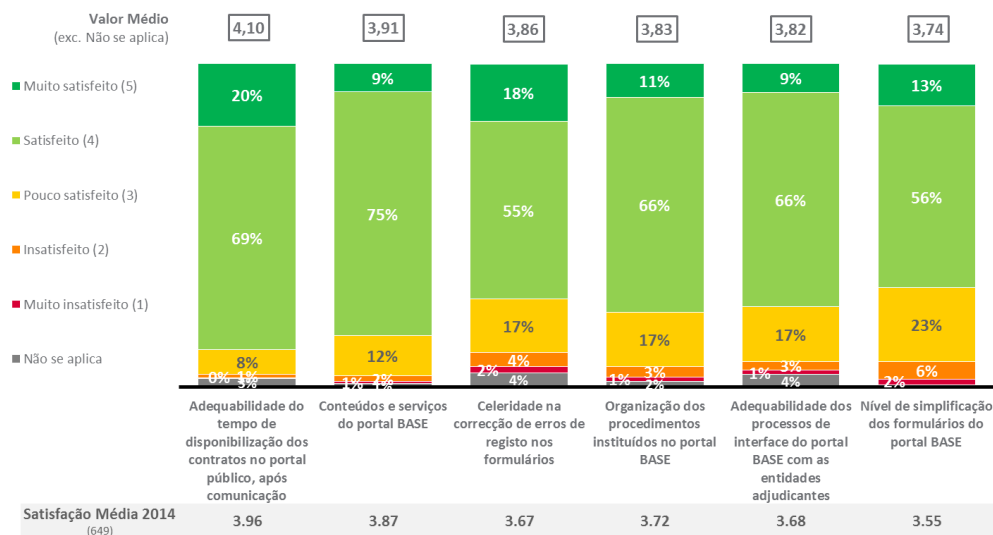
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655)

Nível de Satisfação com a Eficiência do IMPIC / Portal BASE

As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com a Eficiência

Mais com a adequabilidade do tempo de disponibilização dos contratos

Satisfação com a Eficiência do IMPIC / portal BASE



Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)

Pensando agora na Eficiência do IMPIC / portal BASE, e utilizando a mesma escala de 1 a 5, até que ponto está satisfeito com...

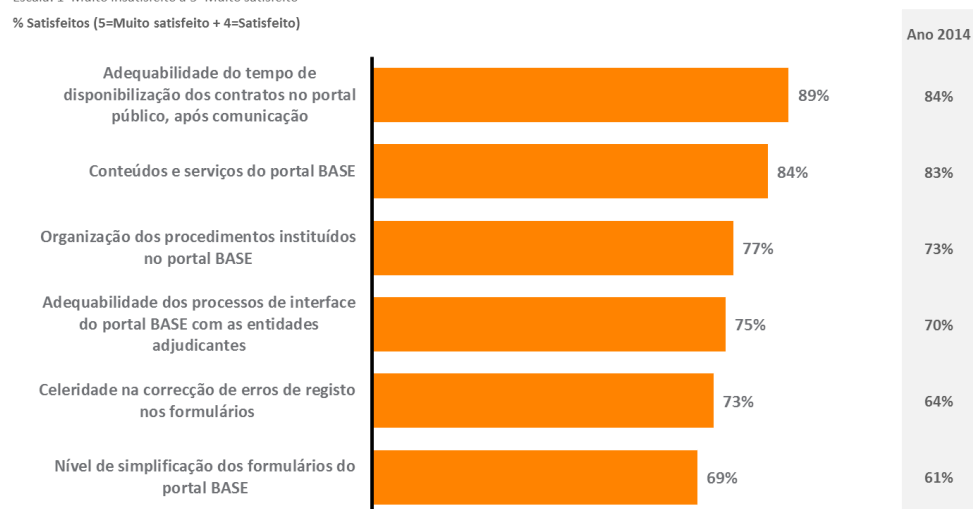
As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com a Eficiência

Mais com a adequabilidade do tempo de disponibilização dos contratos

Satisfação com a Eficiência do IMPIC / portal BASE

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655)

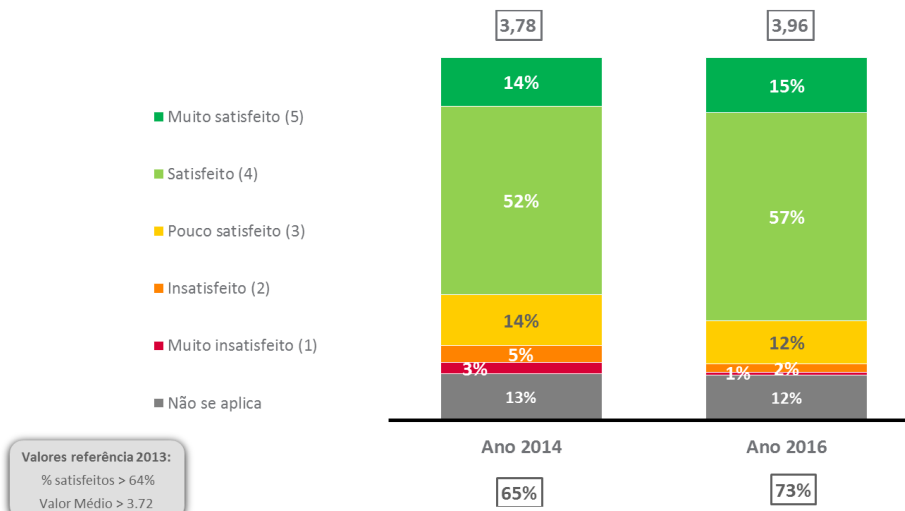
Pensando agora na Eficiência do IMPIC / portal BASE, e utilizando a mesma escala de 1 a 5, até que ponto está satisfeito com...

Avaliação da Satisfação do Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes

Em 2016 aumenta a satisfação com o Apoio ao Utilizador

73% das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas

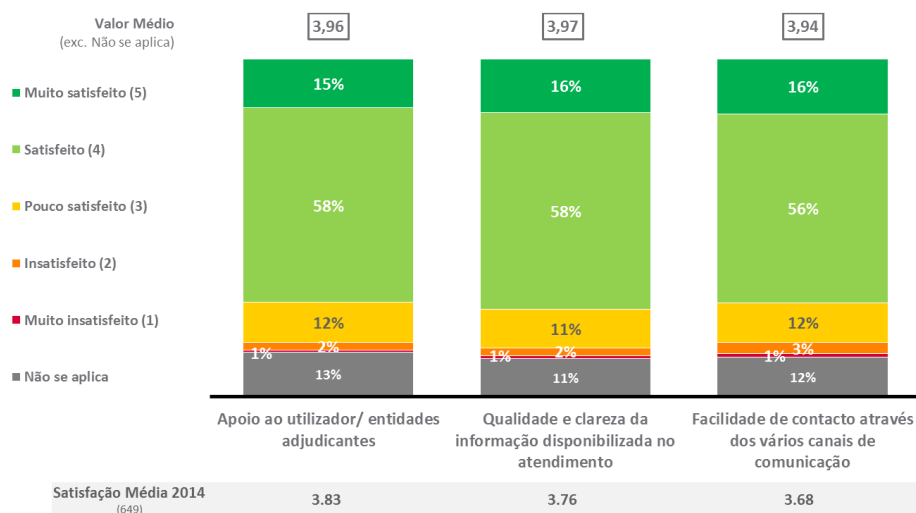
Evolução da Satisfação com o Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes



Valores em %
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655)

As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com o Apoio ao Utilizador por parte do IMPIC

Satisfação com o Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes

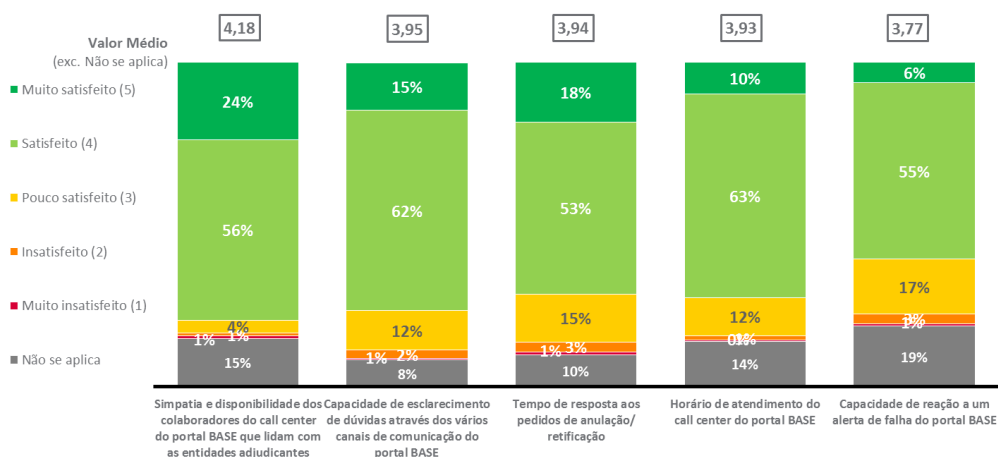


Valores em %
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)
Como classifica o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes, por parte do IMPIC/ portal BASE, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação?/Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento?/quanto a...?

Nível de Satisfação com o Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes

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 IMPIC / portal BASE

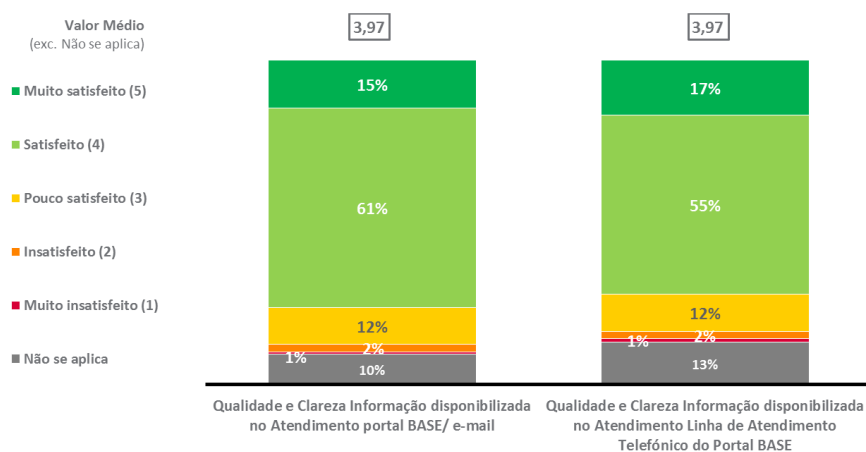


Satisfação Média 2014 (649)	4.05	3.75	3.79	3.85	3.71
-----------------------------	------	------	------	------	------

Valores em %
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)
Como classifica o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes, por parte do IMPIC / portal BASE, quanto a...?

As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com a Qualidade e Clareza da informação no atendimento

Satisfação com o Apoio ao Utilizador/ Entidades Adjudicantes | Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento

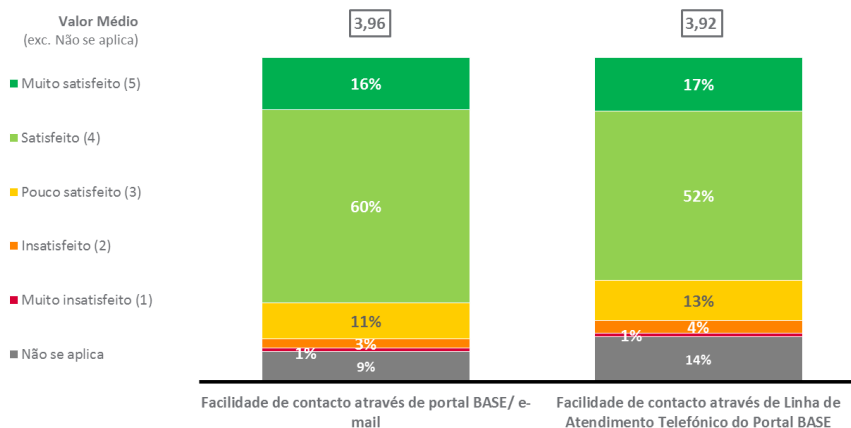


Valores em %
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)
Como classifica o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes, por parte do IMPIC / portal BASE, quanto à Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento?

As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com a Facilidade de contacto através dos canais de comunicação

Satisfação com o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes

Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação



Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)

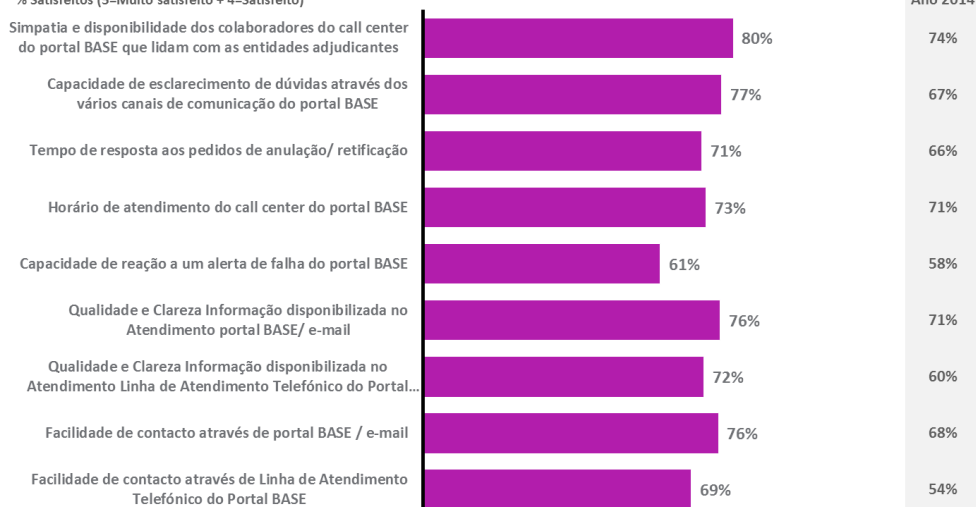
Como classifica o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes, por parte do IMPIC/portal BASE, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação?

As Entidades Adjudicantes estão mais satisfeitas com o Apoio ao Utilizador por parte do IMPIC

Satisfação com o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



Valores em %

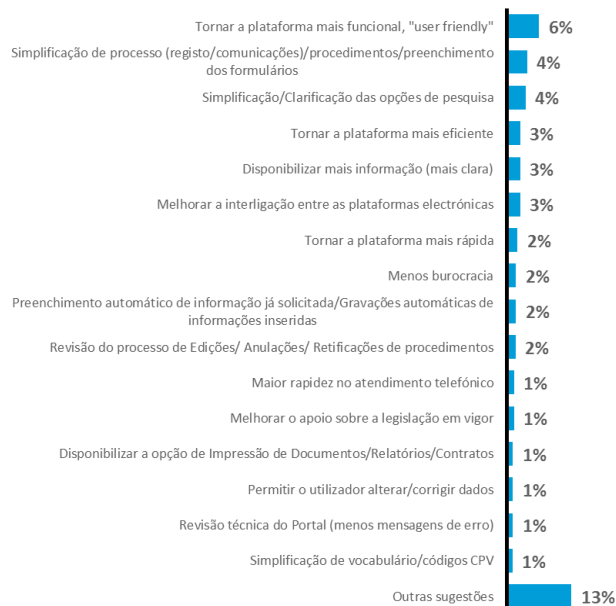
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)

Como classifica o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes, por parte do IMPIC/portal BASE, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação?/Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento?/quanto a...?

Sugestões das Entidades Adjudicantes para os Serviços Prestados pelo IMPIC

As Entidades Adjudicantes sugerem uma plataforma mais funcional e simplificada

Sugestões de melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC



Referem Sugestões
37%

Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (655)

Por favor faça as suas sugestões/ recomendações de melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC.

Conclusões

As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com o IMPIC

Aumentando face a 2014

- **77% das Entidades Adjudicantes revelam-se satisfeitas com o IMPIC:**
 - A Contribuição para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica é a área melhor avaliada
 - Apoio aos utilizadores/entidades adjudicantes a área menos bem avaliada
- **Os atributos que continuam a gerar maior satisfação são (% satisfeitos > 80%):**
 - Adequabilidade do tempo de disponibilização dos contratos no portal público, após comunicação
 - Atualidade da legislação e regulamentação disponibilizada no portal BASE
 - Pertinência da informação disponibilizada no portal BASE
 - Qualidade da informação disponibilizada pelo BASE
 - Conteúdos e serviços do portal BASE
 - Simpatia e disponibilidade dos colaboradores do call center do portal BASE que lidam com as entidades adjudicantes
- **Os atributos que geram menor satisfação são (% satisfeitos <70%) :**
 - Nível de simplificação dos formulários do portal BASE
 - Facilidade de contacto através de Linha de Atendimento Telefónico do Portal BASE
 - Capacidade de reação a um alerta de falha do portal BASE
- **37% dos Utilizadores/ Entidades Adjudicantes fizeram sugestões de melhoria:**
 - Sugerindo uma plataforma mais funcional e simplificada