

Estudo de Avaliação da Satisfação das Entidades Adjudicantes

2017

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).

4686 contactos válidos presentes na Base de Dados do IMPIC.

Amostra:

Foram realizadas 538 entrevistas a que corresponde a uma taxa de participação de 11,5%.

O erro máximo foi de $\pm 4,0\%$ para um intervalo de confiança de 95%.

Trabalho de Campo:

O Inquérito esteve disponível Online de 28 de agosto a 10 de outubro de 2017.

Nota:

O presente Inquérito não foi efetuado no ano de 2015.

Resultados

Nível Global de Satisfação

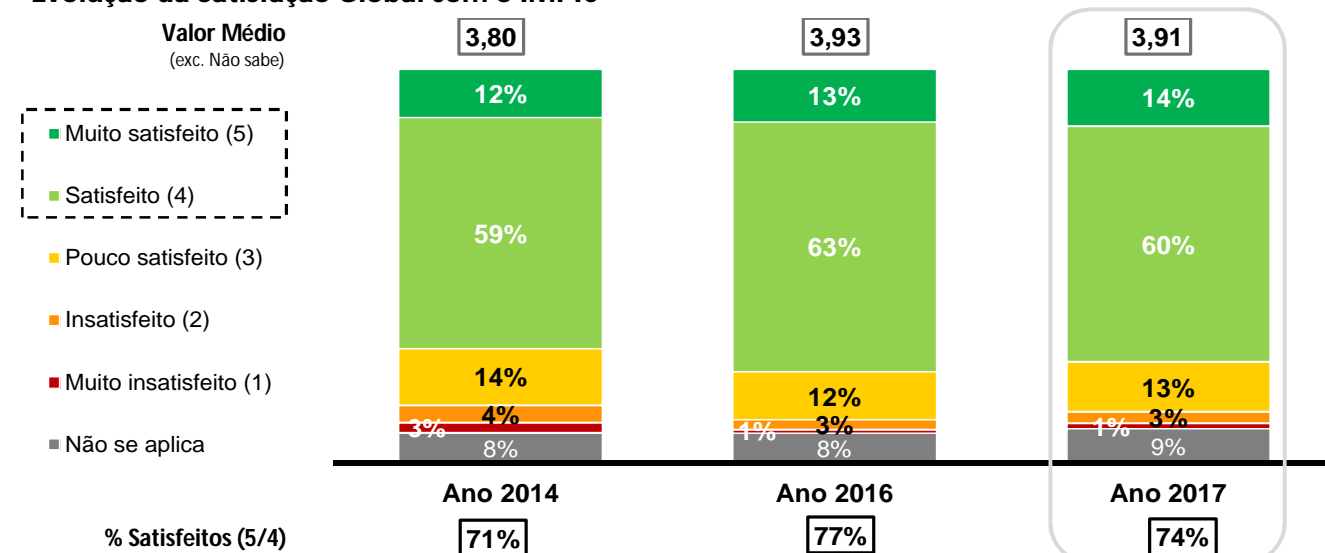
Os resultados obtidos permitiram apurar um Nível Global de Satisfação das Entidades Adjudicantes de 3,91 pontos, correspondente a Satisfeito, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

Em termos médios 74% das Entidades Adjudicantes estão Satisfeitas com o serviço prestado pelo IMPIC (14% Muito Satisfeitas e 60% Satisfeitas).

Evolução da Satisfação das Entidades Adjudicantes com o IMPIC / Portal BASE

Mantém-se o nível de satisfação das Entidades Adjudicantes
Mas tende a diminuir em 2017 – ¾ estão satisfeitos com o IMPIC

Evolução da Satisfação Global com o IMPIC



Valores referência 2013:

% satisfeitos > 63%

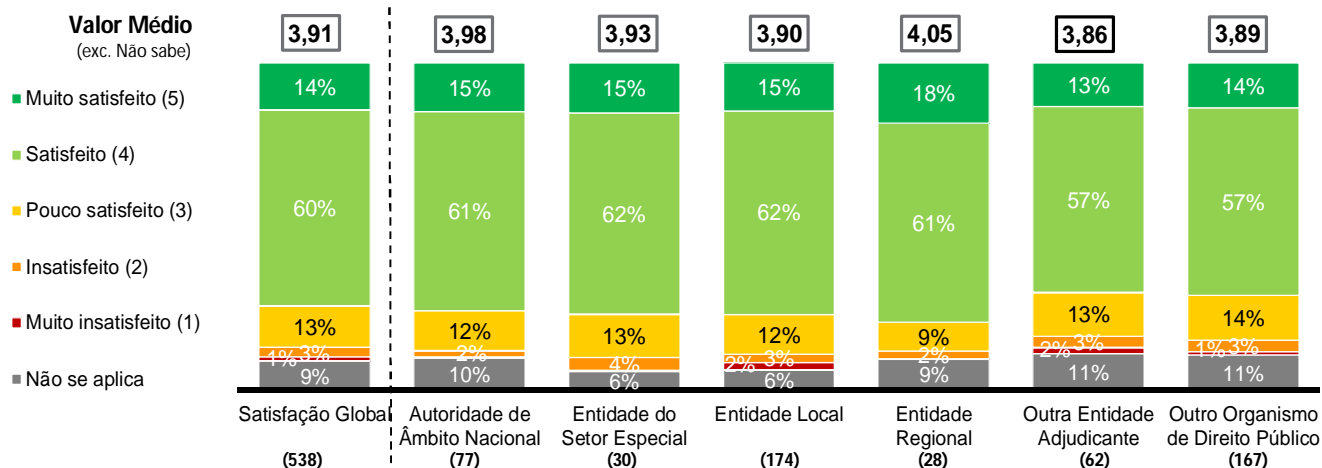
Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538)

Mantém-se o nível de satisfação das Entidades Adjudicantes

Aumenta o nível de Satisfação de Entidades do Setor Especial e Entidade Regional

Satisfação Global com o IMPIC, por Tipo de Entidade Adjudicante



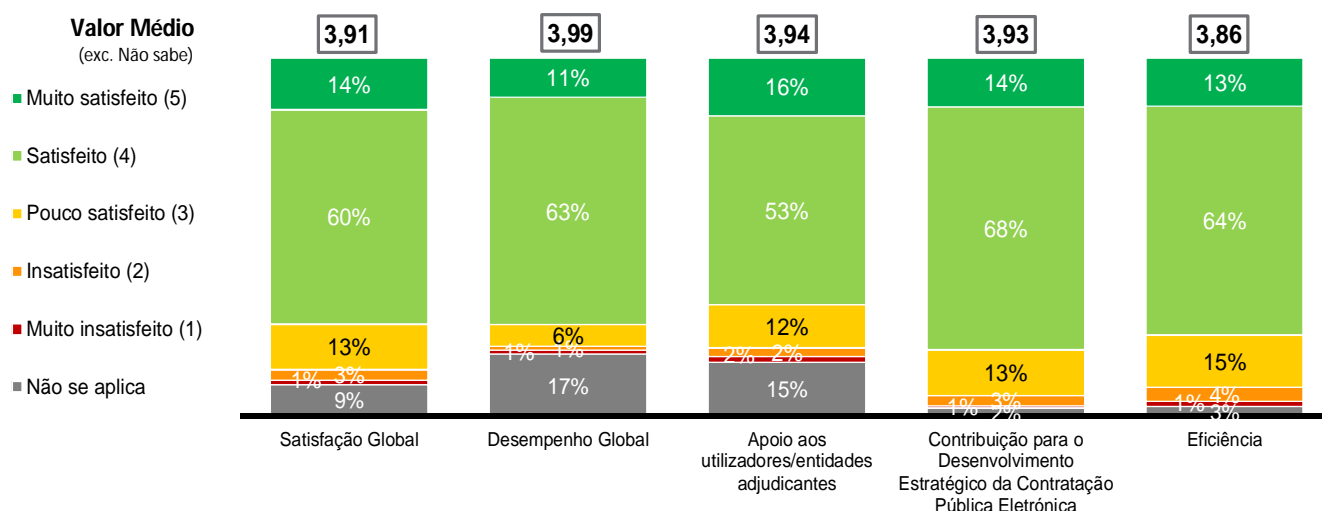
Satisfação Média 2016 (655)	3,93	4,02	3,76	3,93	3,95	3,95	3,89
-----------------------------	------	------	------	------	------	------	------

Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes

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

Satisfação Global com o IMPIC, por Áreas



Satisfação Média 2016 (655)	3,93	4,03	3,96	3,92	3,88
-----------------------------	------	------	------	------	------

Valores em %

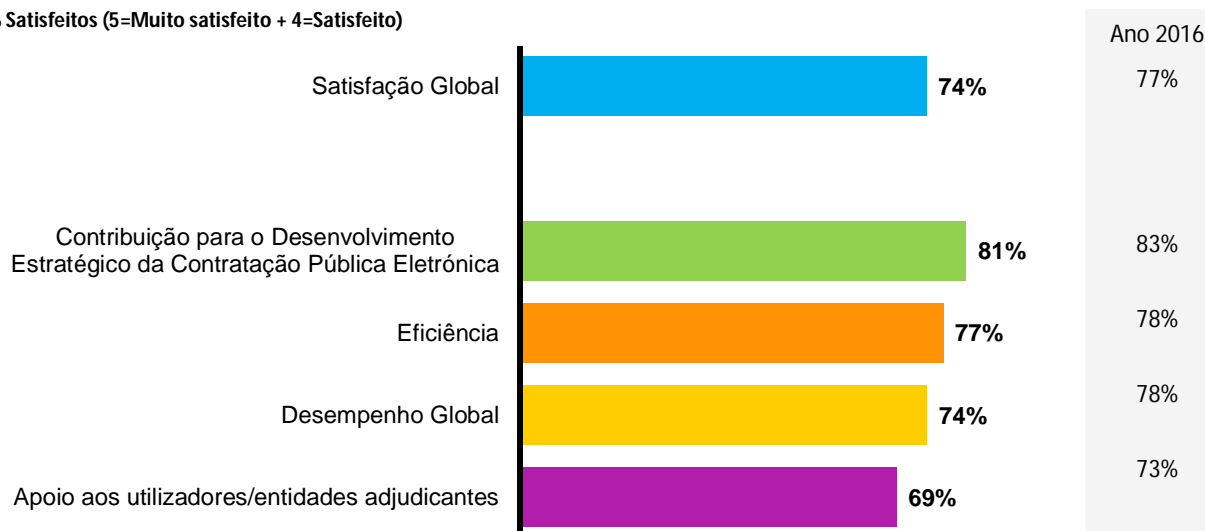
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com o IMPIC / Portal BASE Mas tende a diminuir em 2017

Satisfação Global com o IMPIC, por Áreas

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

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



Valores em %

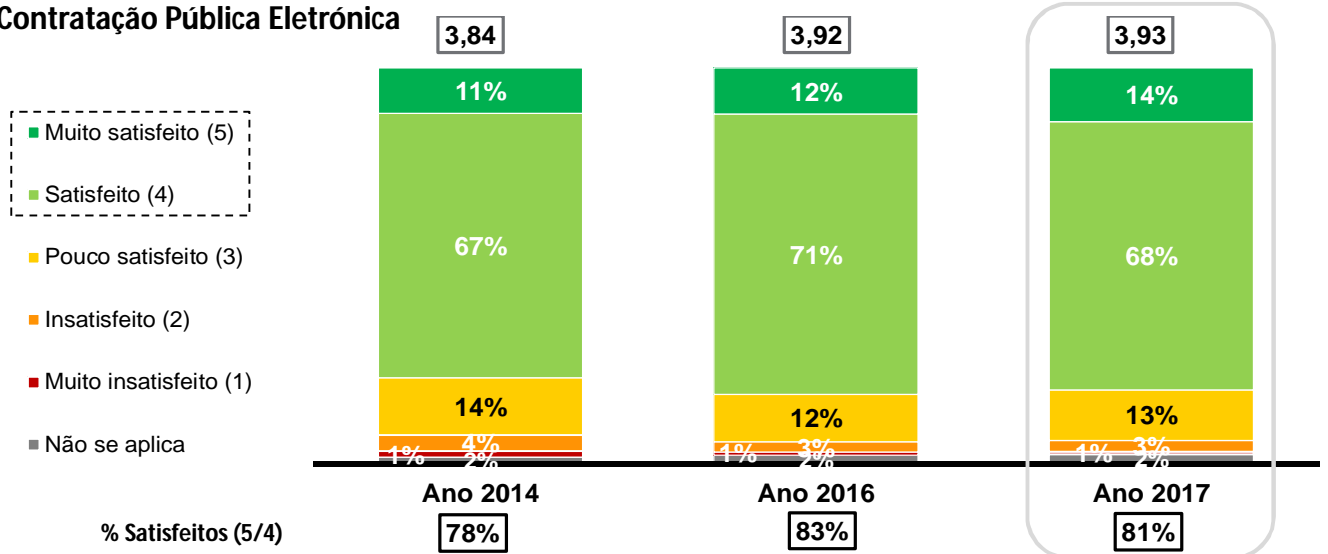
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

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

Em 2017 mantém-se a Satisfação com a Contribuição do IMPIC para o Desenvolvimento Estratégico

81% das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas

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



Valores referência 2013:

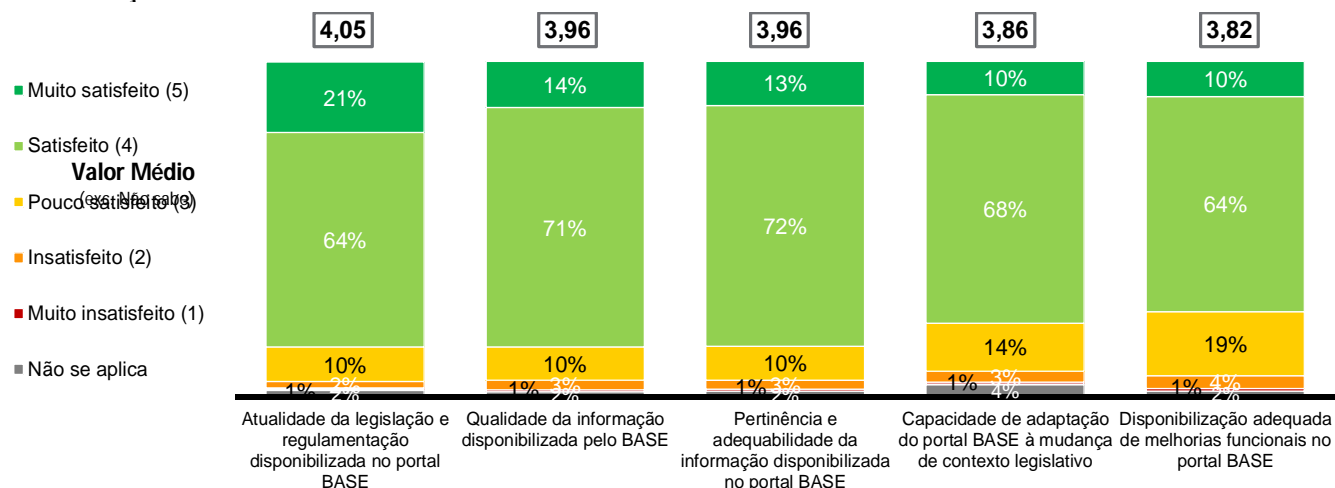
% satisfeitos > 64%

Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538)

As Entidades Adjudicantes estão mais satisfeitas com a Atualidade da Legislação e Regulamentação disponibilizada no Portal BASE

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



Satisfação Média 2016 (655)	4,03	3,96	-	3,83	3,81
-----------------------------	------	------	---	------	------

Valores em %

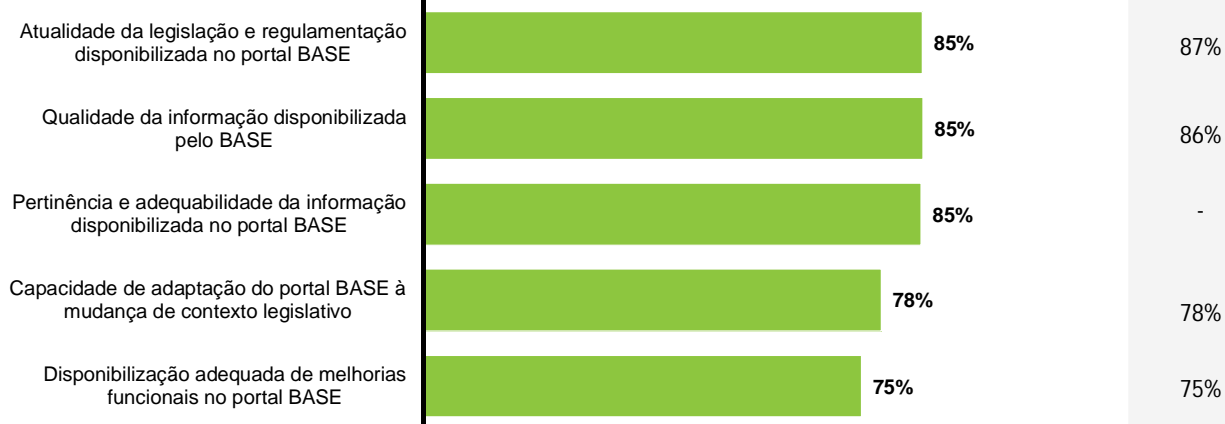
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

Gostariamos 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...

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 %

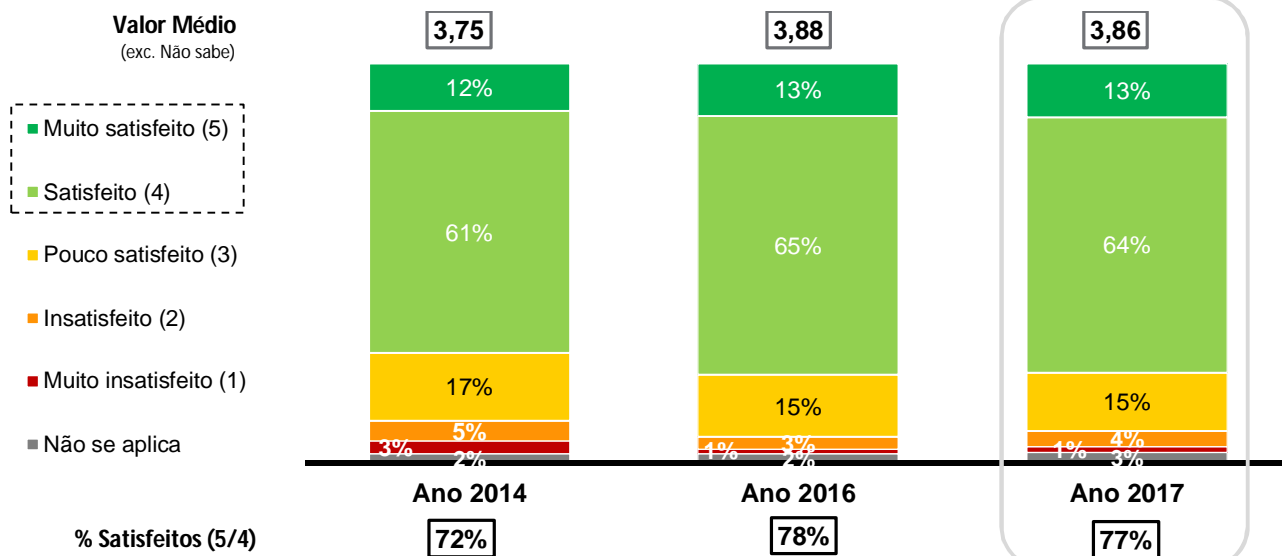
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

Gostariamos 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 2017 mantém-se a Satisfação com a Eficiência
77% das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas

Evolução da Satisfação com a Eficiência do IMPIC / portal BASE



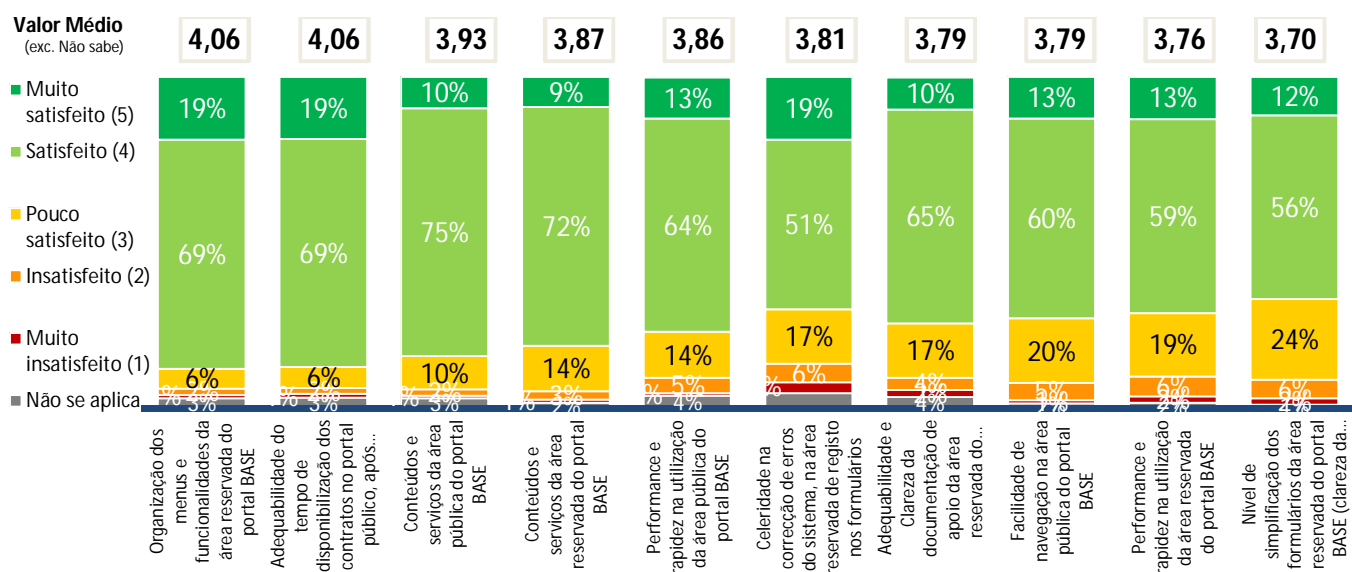
Valores referência 2013:
% satisfeitos > 62%
Valor Médio > 3.62

Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538)

As Entidades Adjudicantes estão mais satisfeitas com a Organização dos menus e funcionalidades da área reservada do Portal BASE e com a Adequabilidade do tempo de disponibilização dos contratos no portal público

Satisfação com a Eficiência do IMPIC / portal BASE



Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

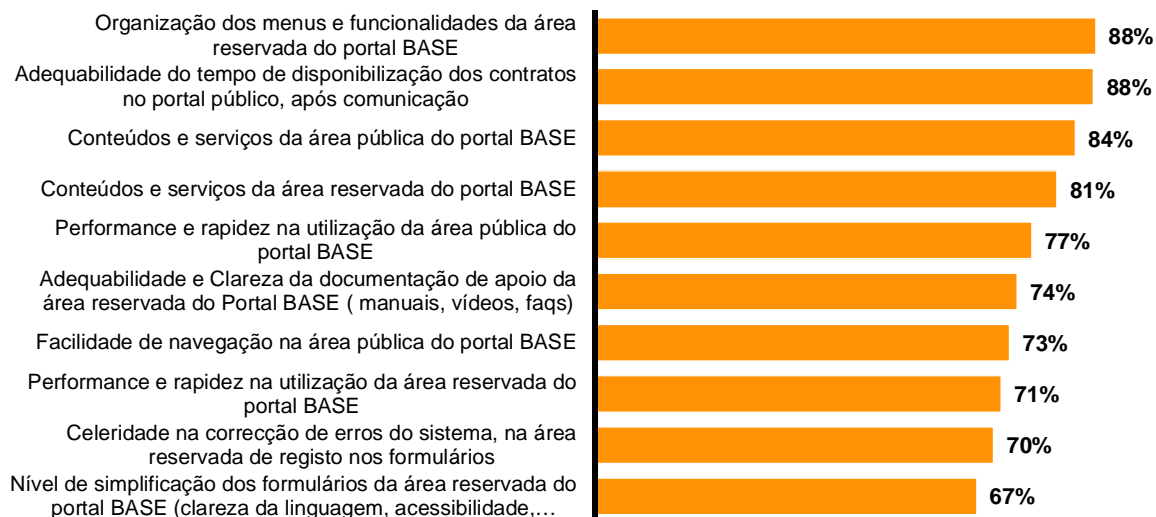
Pensando agora na Eficiência do IMPIC / portal BASE, e utilizando a mesma escala de 1 a 5, até que ponto está satisfeito com...

As Entidades Adjudicantes estão Satisfeitas com a Eficiência

Satisfação com a Eficiência do IMPIC / portal BASE

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

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



Valores em %

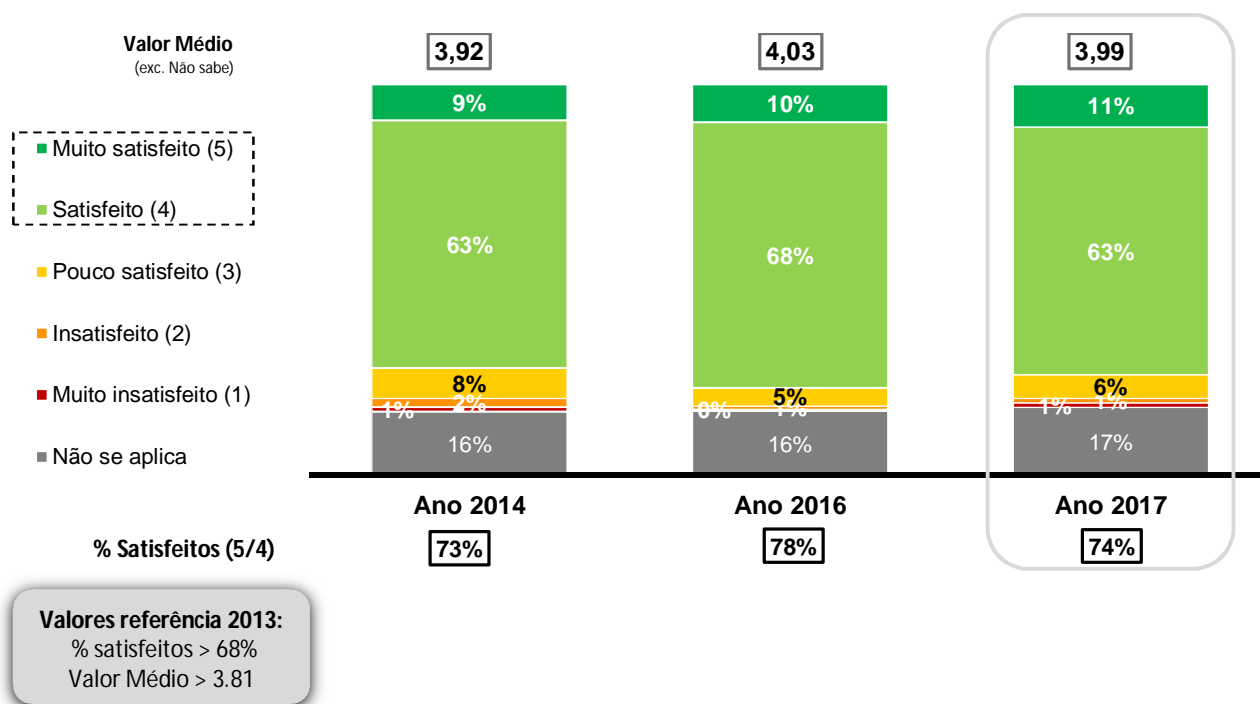
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

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 Desempenho Global do IMPIC / Portal BASE

74% das Entidades Adjudicantes estão Satisfeitas

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



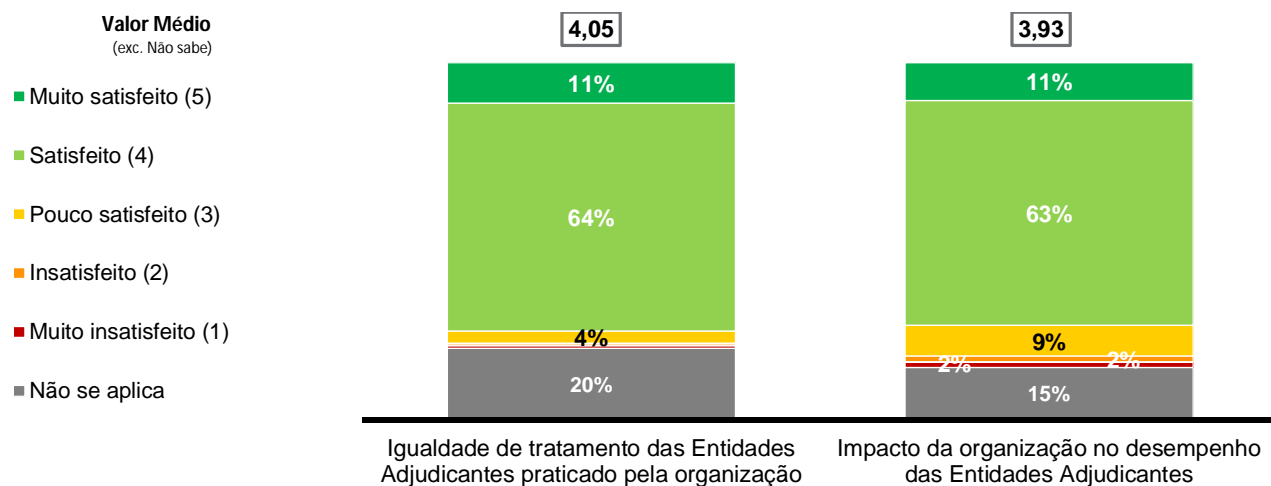
Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538)

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



Satisfação Média 2016 (655)

4,08

3,98

Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

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

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 %

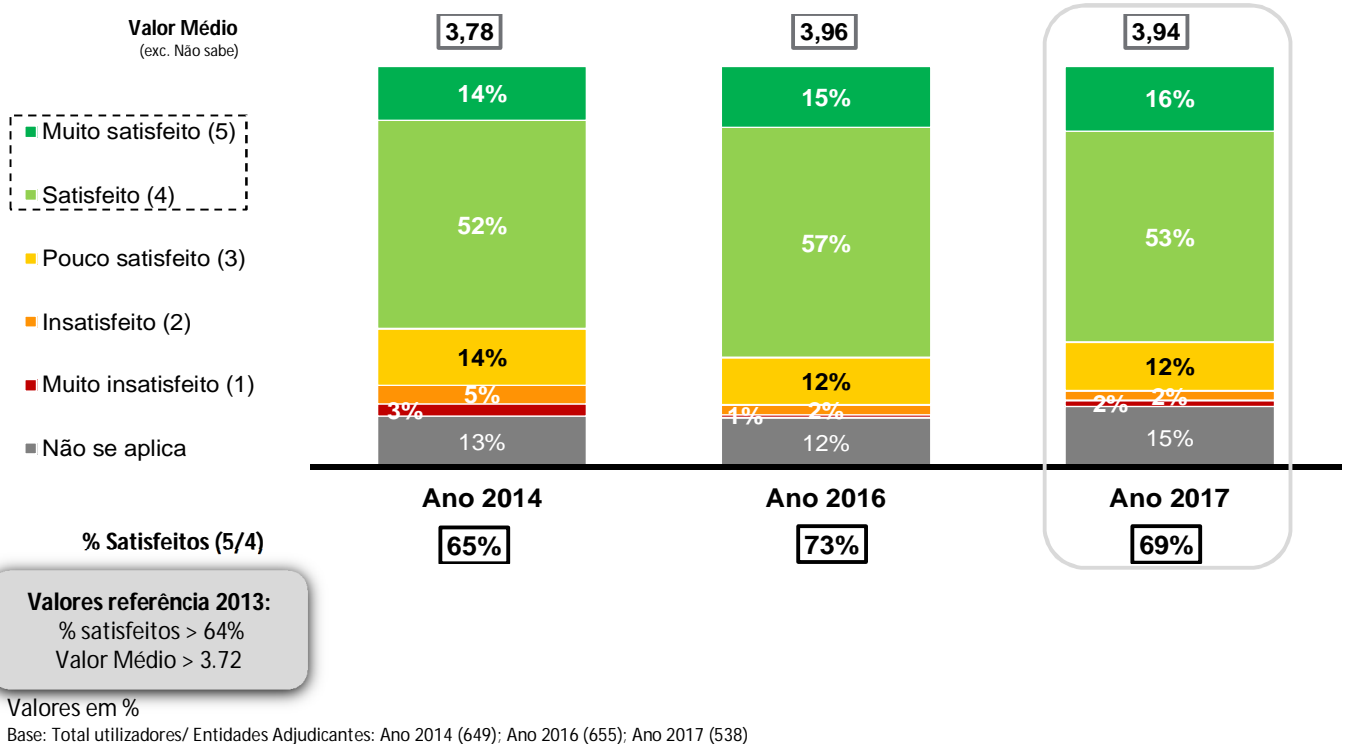
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

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 do Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes

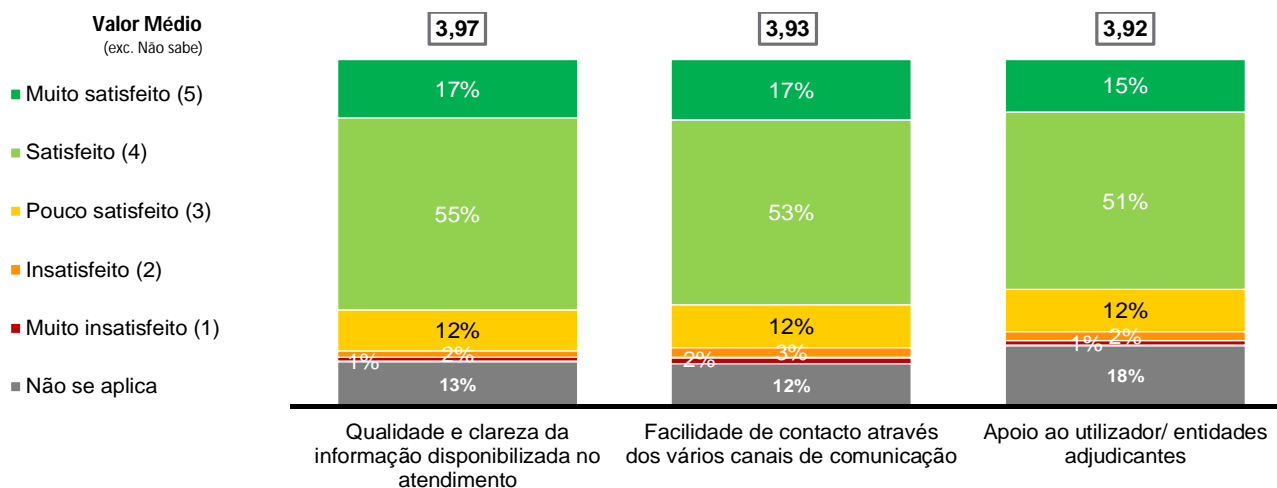
Em 2017 a Satisfação com o Apoio ao Utilizador tende a diminuir
69% das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas

Evolução da Satisfação com o Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes



Em 2017 as Entidades Adjudicantes estão mais satisfeitas com a Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento

Satisfação com o Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes



Satisfação Média 2016 (655)

3,97

3,94

3,96

Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

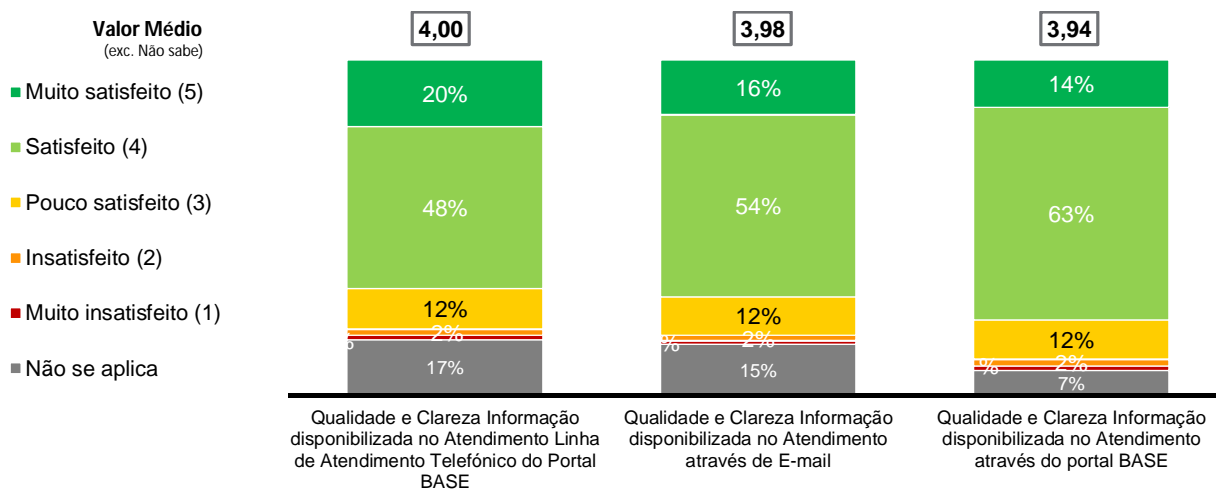
Como classifica o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes, por parte do IMPIC/ portal BASE, quanto à Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação?/ Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento?/quanto a...?

Nível de Satisfação com o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes

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

Satisfação com o Apoio ao Utilizador/ Entidades Adjudicantes

| Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento



Valores em %

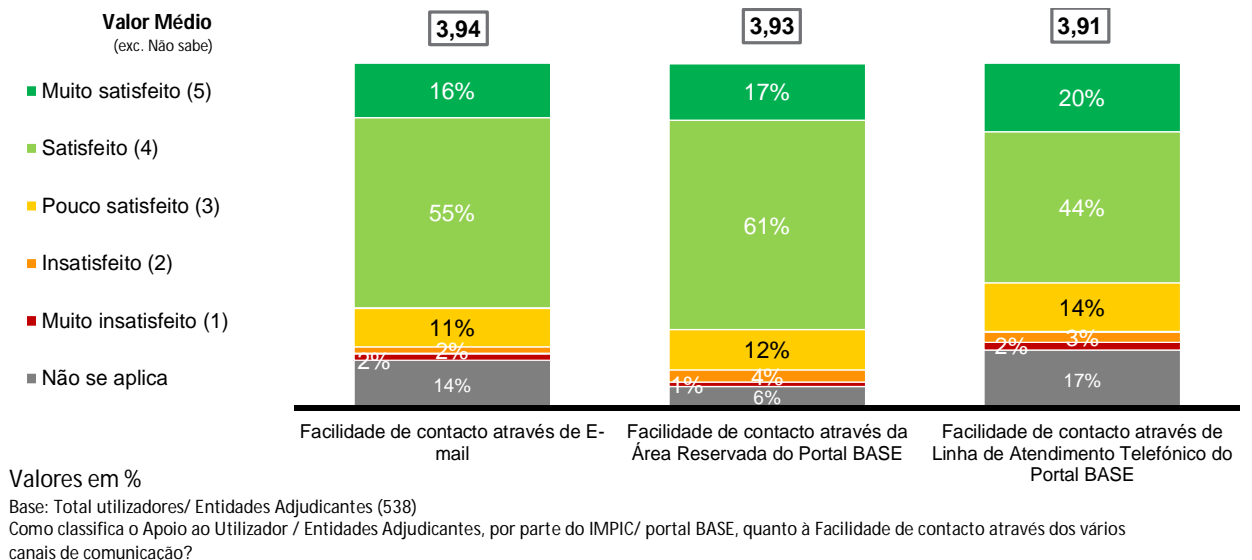
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

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

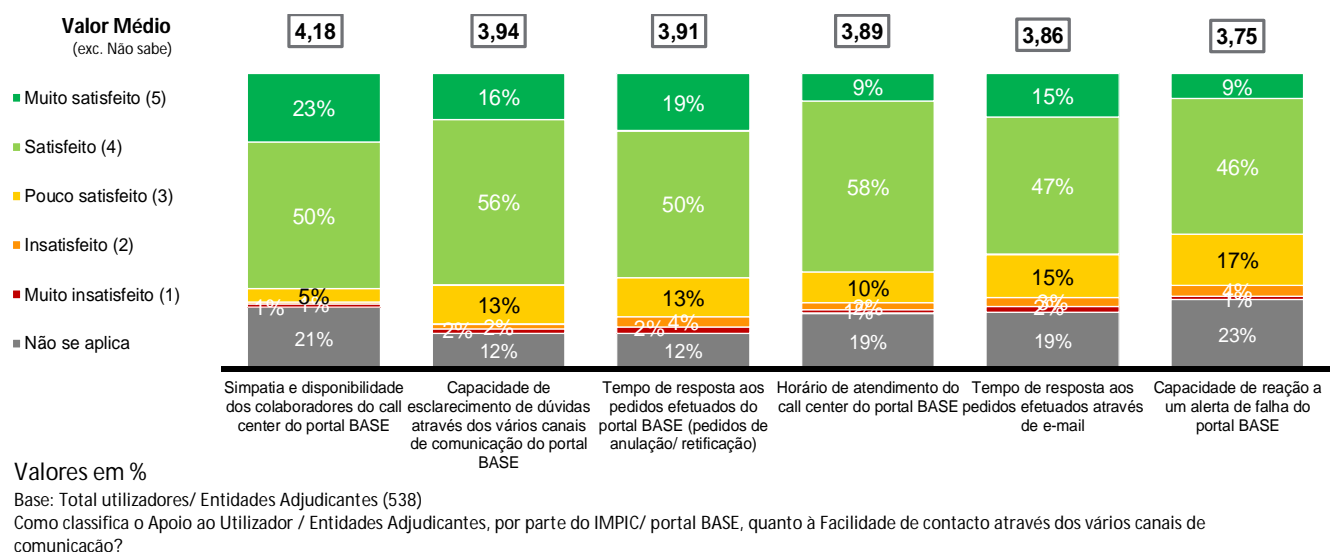
Satisfação com o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes

| Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação



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

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

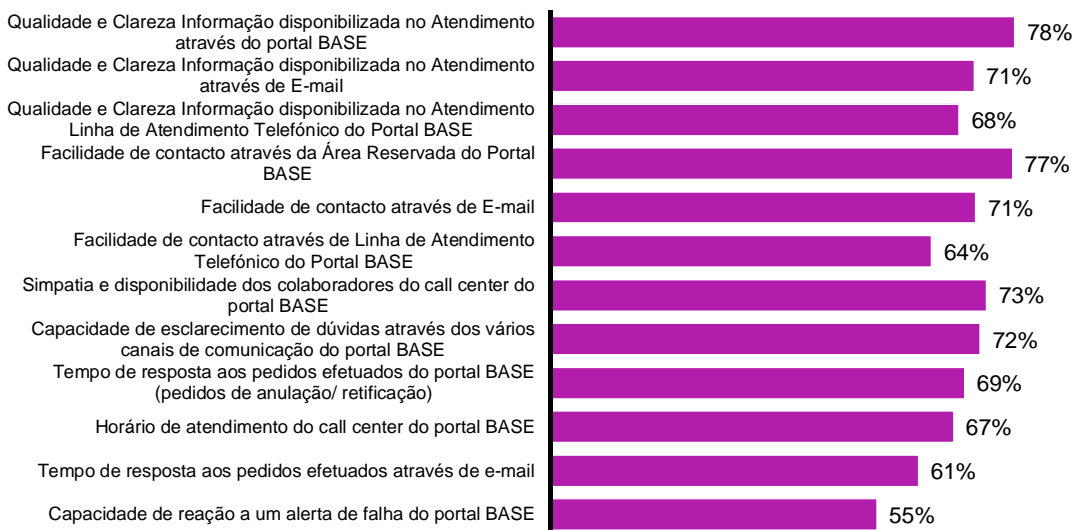


As Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com a Simpatia e Disponibilidade dos Colaboradores do Call Center do Portal BASE

Satisfação com o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

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



Valores em %

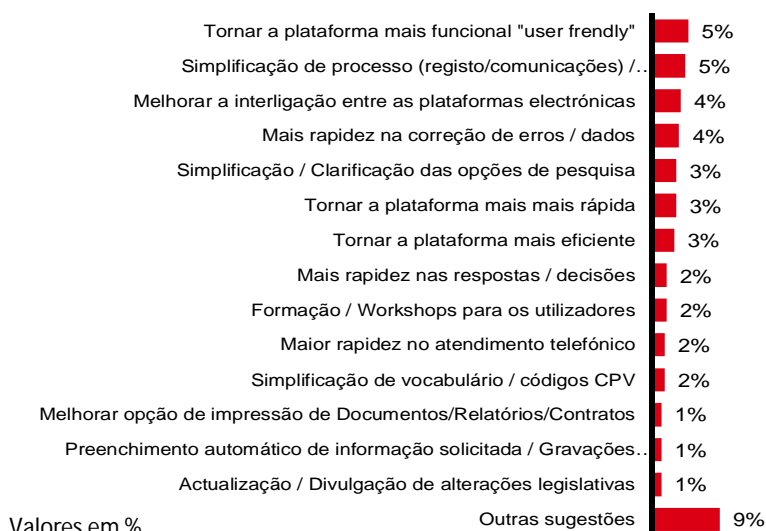
Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

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 simplificação de processos

Sugestões de melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC



36% Referem Sugestões

Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

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

Sugestões de melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC

Tornar a plataforma mais funcional, "user friendly" (5%)

"Creio que o portal, ao nível da área reservada, é muito pouco intuitivo"; "Simplificar a utilização da área reservada do portal BASE"; "Utilização da plataforma informática muito complexa, mesmo para os utilizadores diários"; "Reorganização de todo o site 'BASE' que é de muito difícil navegação"; "O site podia ser melhor... podiam melhorar a apresentação gráfica, nomeadamente ao nível das janelas"; "Tornar mais amigável a interface com o utilizador"; "Não é muito intuitivo os lançamentos"; "Um portal mais intuitivo para o utilizador e modernização da imagem da plataforma, na área reservada"; "Deviam adaptar para menus mais simples e intuitivos"; "Mais intuitiva"; "Remodelação da da estrutura da página de internet tornando-a mais intuitiva"; "Maior funcionalidade do portal BaseGov"; "Maior facilidade de leitura/ visualização de conteúdos"; "Os menus da área reservada deviam ter uma apresentação diferente, ser mais amigáveis ao utilizador"...

Simplificação de processo (registo/comunicações)/procedimentos/preenchimento dos formulários (5%)

"Simplificação e agregação de formulários"; O registo de contratos por acordo quadro deveria ser mais fácil"; Simplificar ao máximo os processos (limitando ao cumprimento dos requisitos essenciais exigidos por lei e eliminando todos os atos supérfluos e desnecessários); Formulários mais intuitivos"; "Simplicidade dos formulários"; "Maior clarificação nos campos a preencher com os valores aquando da indicação do CPV adequado"; "Melhorar o aspeto visual dos formulários"; "Simplificação do registo dos procedimentos no Portal Base"; "Simplificação de formulários"; "Os procedimentos de divulgação pública deviam ser mais simples"; "Um pouco mais simplificado nas perguntas"; "Melhoria da compatibilização do preenchimento dos formulários"...

Valores em %

Base: Total utilizadores/ Entidades Adjudicantes (538)

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

Conclusões

Os Agentes do Setor estão Satisfeitos com o IMPIC

Mantendo o índice de satisfação relativamente ao ano 2016

- **74% 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 é a área menos bem avaliada;

- **Os atributos que continuam a gerar maior satisfação são (% satisfeitos > 80%):**
 - Organização dos menus e funcionalidades da área reservada do Portal BASE;
 - Adequabilidade do tempo de disponibilização dos contratos no portal público, após comunicação;
 - Qualidade da informação disponibilizada pelo Portal BASE;
 - Atualidade da legislação e regulamentação disponibilizada no Portal BASE;
 - Pertinência e adequabilidade da informação disponibilizada no Portal BASE;
 - Conteúdos e serviços da área pública do Portal BASE;
 - Conteúdos e serviços da área reservada do Portal BASE;

- **Os atributos que geram menor satisfação são (% satisfeitos < 65%):**
 - Facilidade de contacto através de Linha de Atendimento Telefónico do Portal BASE;
 - Tempo de resposta aos pedidos efectuados através de e-mail;
 - Capacidade de reacção a um alerta de falha do Portal BASE;

- **36% dos Utilizadores / Entidades Adjudicantes fizeram sugestões de melhoria:**
 - Sugerindo uma plataforma mais funcional e simplificação de processos;