

# **Estudo de Avaliação da Satisfação das Entidades Adjudicantes do IMPIC, I.P.**

**2018**

## Índice

1. Introdução .....	3
1.1. Objetivo .....	3
1.2. Metodologia.....	3
2. Resultados .....	5
2.1. Nível de Satisfação Global .....	5
2.2. Satisfação Global por Áreas.....	6
2.2.1. Avaliação da Satisfação do Desempenho Global do IMPIC, I.P. ....	8
2.2.2. Avaliação da Satisfação da Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário .....	10
2.2.3. Avaliação da Satisfação da Eficiência do IMPIC, I.P. ....	12
2.2.4. Avaliação da Satisfação com o Apoio ao Cliente / Agente do Setor da Construção e Mediação Imobiliária. ....	14
2.2.4.1. Avaliação da Satisfação com o Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor .....	16
2.2.4.2. Avaliação da Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público .....	17
2.2.4.3. Avaliação da Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação.....	18
2.3. Sugestões dos Agentes do Setor a nível dos Serviços prestados pelo IMPIC, I.P. ....	20
2.4. Conclusões.....	21

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. Objetivo

O IMPIC, I.P., no âmbito da Modernização Administrativa da Administração Pública, orienta a sua ação de acordo com os princípios da qualidade, da proteção da confiança e da comunicação eficaz e transparente, com vista à satisfação das necessidades dos cidadãos, auscultando os mesmos como forma de melhorar a qualidade dos serviços, indo de encontro às necessidades dos seus clientes.

Neste sentido, o IMPIC, I.P. realizou o Inquérito de Satisfação às Entidades Adjudicantes com o objetivo de aferir a qualidade dos serviços prestados, principalmente ao nível da gestão do Portal dos Contratos Públicos (Portal BASE), e identificar áreas-chave para melhoria, orientando desta forma a gestão numa perspetiva de reforçar a qualidade dos serviços.

### 1.2. Metodologia

O inquérito foi realizado pela Direção Financeira, de Estudos e de Estratégia (DFEE) em colaboração com o Departamento de Infraestruturas, Aplicações e Arquiteturas (DIAA).

À semelhança dos anos anteriores, o inquérito foi realizado com recurso à técnica de entrevista via *online*, tendo sido utilizada uma plataforma informática para a recolha da informação. O tratamento estatístico das respostas foi efetuado de uma forma global, não estando sujeito a qualquer tipo de análise individualizada, garantindo assim o seu anonimato.

Foi enviado um *e-mail* para cada Entidade Adjudicante com um convite à participação no inquérito, com a indicação do *link* para a plataforma informática e o prazo em que estaria disponível para resposta.

A estrutura do questionário, assim como as perguntas e os níveis de classificação mantiveram-se semelhantes aos dos inquéritos realizados nos anos anteriores, permitindo deste modo estabelecer análises comparativas dos resultados obtidos.

O inquérito incide sobre os seguintes aspetos:

- Grau de Satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. / Portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica”
- Grau de Satisfação com a “Eficiência do IMPIC, I.P. / Portal BASE”
- Grau de Satisfação com o “Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes por parte do IMPIC, I.P. / Portal BASE”
- Grau de Satisfação com o “Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE”

As questões incluídas foram sobretudo de resposta fechada, obedecendo a uma escala composta por 5 níveis (1 – Muito Insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Pouco Satisfeito; 4 – Satisfeito; 5 – Muito Satisfeito). Foi incluída uma questão de resposta aberta para a apresentação de sugestões.

O universo foi constituído por 4.524 Entidades Adjudicantes que publicitaram pelo menos um contrato no Portal dos Contratos Públicos (Portal BASE), tendo respondido ao mesmo 541 Entidades Adjudicantes, a que corresponde uma taxa de participação de 12%.

### **Amostra**

O inquérito esteve disponível entre 08 e 22 de março 2019. Foram recolhidas 541 respostas válidas a que corresponde uma taxa de participação de 12%.

### **Notas Explicativas**

Escala:

- % de Satisfeitos = T2B (Top 2 Box) = Soma da % dos dois valores mais altos da escala (ex.: 5+4)

*Benchmark* IMPIC:

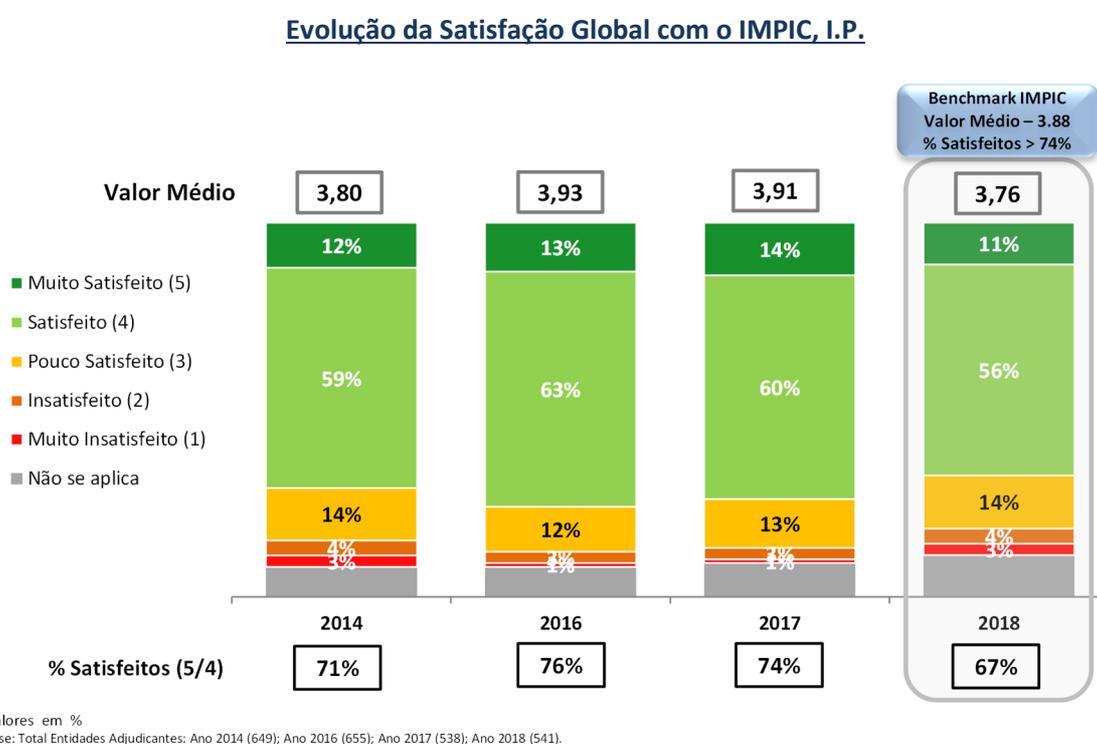
- Valor médio - 3,88 – Média das respostas das Entidades Adjudicantes em 2014, 2016 e 2017.
- % Satisfeitos – 74%

## 2. RESULTADOS

### 2.1. Nível de Satisfação Global

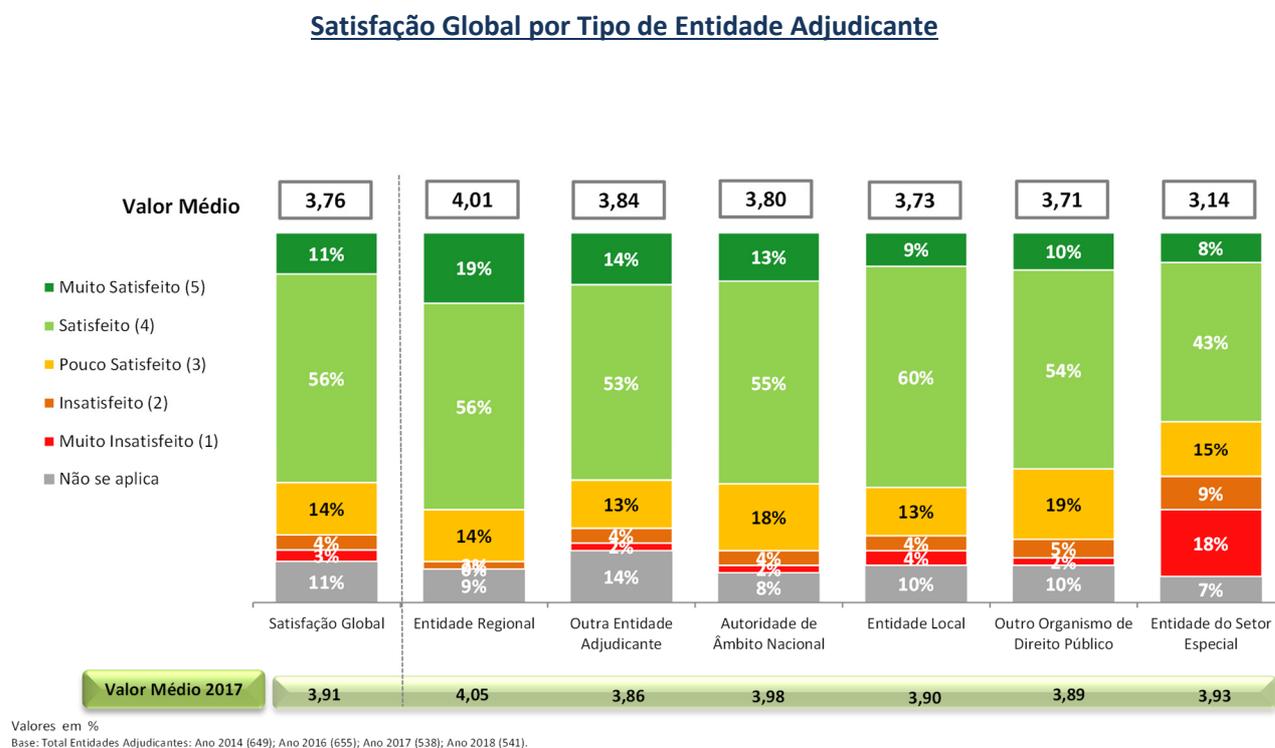
Os resultados obtidos permitiram apurar um **Índice Global de Satisfação das Entidades Adjudicantes** de **3,76** pontos, correspondente a uma classificação qualitativa de “Satisfeito”, medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

Em termos médios, 67% das Entidades Adjudicantes estão Satisfeitas com o serviço prestados pelo IMPIC, I.P., sendo que 11% revelam que estão Muito Satisfeitos.



Analisando os resultados, constatou-se que o Índice de Satisfação, com o valor de 3,76, revelou ser o menor valor comparativamente aos anos anteriores.

## 2.2. Satisfação Global por Tipo de Entidade Adjudicante

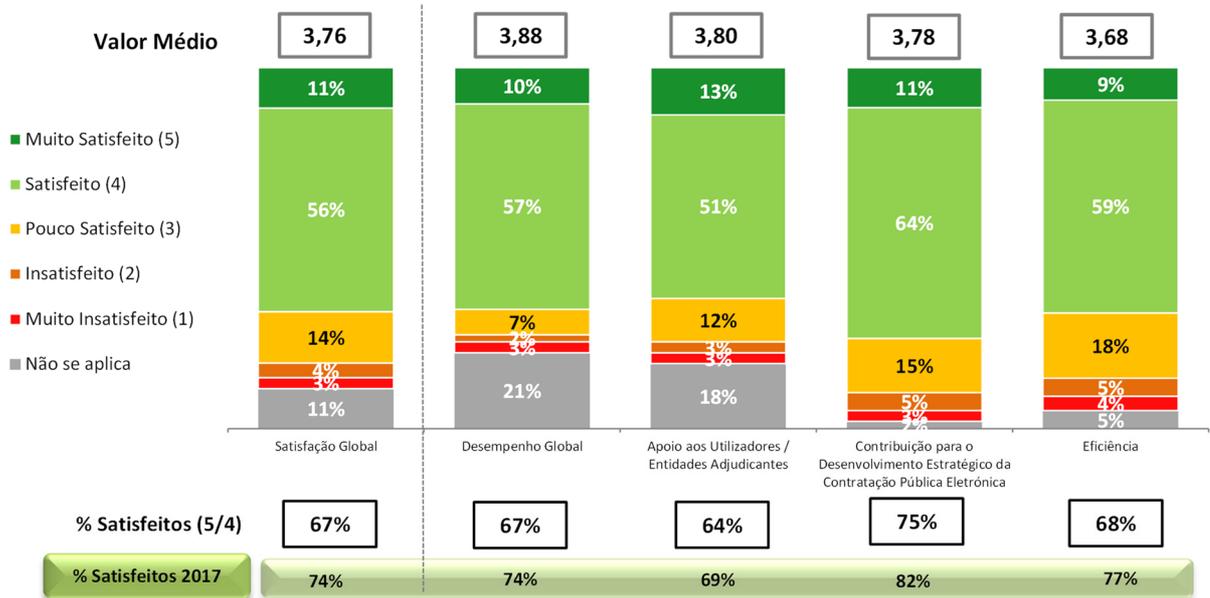


O nível de satisfação das Entidades Adjudicantes diminuiu em 2018 para todos os tipos de entidades. As Entidades do Setor Especial foram as entidades que revelaram o menor índice de satisfação (3,14), com 27% a dizerem-se insatisfeitas ou muito insatisfeitas.

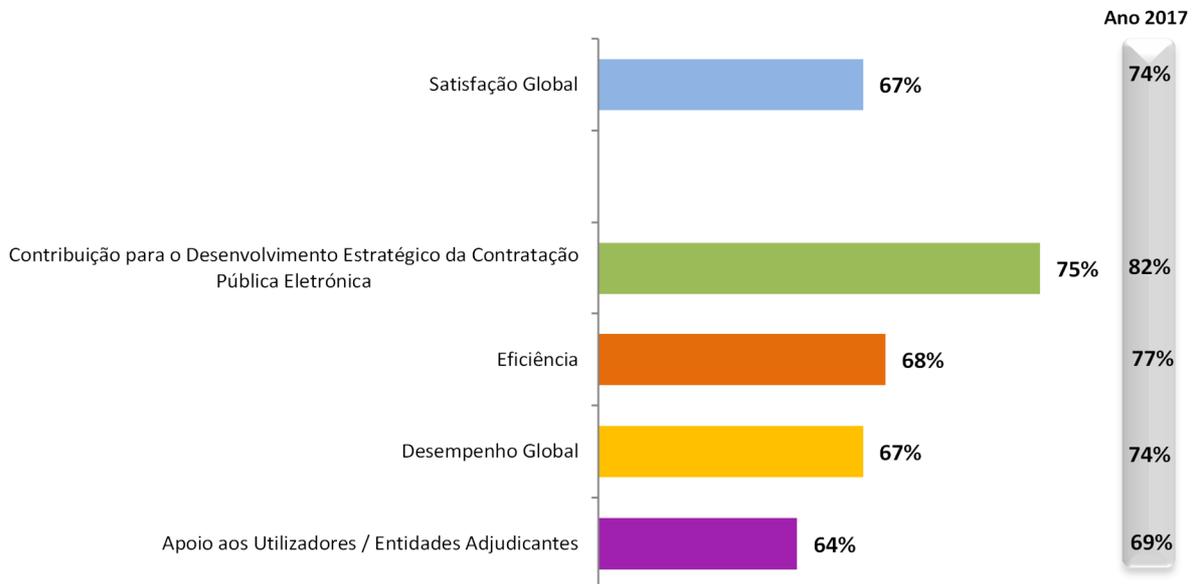
## 2.3. Satisfação Global por Áreas

Da análise do gráfico abaixo constatamos que as Entidades Adjudicantes estão mais satisfeitas com o “Desempenho Global do IMPIC, I.P.”, para o qual o índice de satisfação é de 3,88 pontos. Estão menos satisfeitas com a Eficiência do IMPIC, I.P. / Portal BASE, à qual atribuíram um nível de satisfação de 3,68 pontos.

### Satisfação Global por Áreas

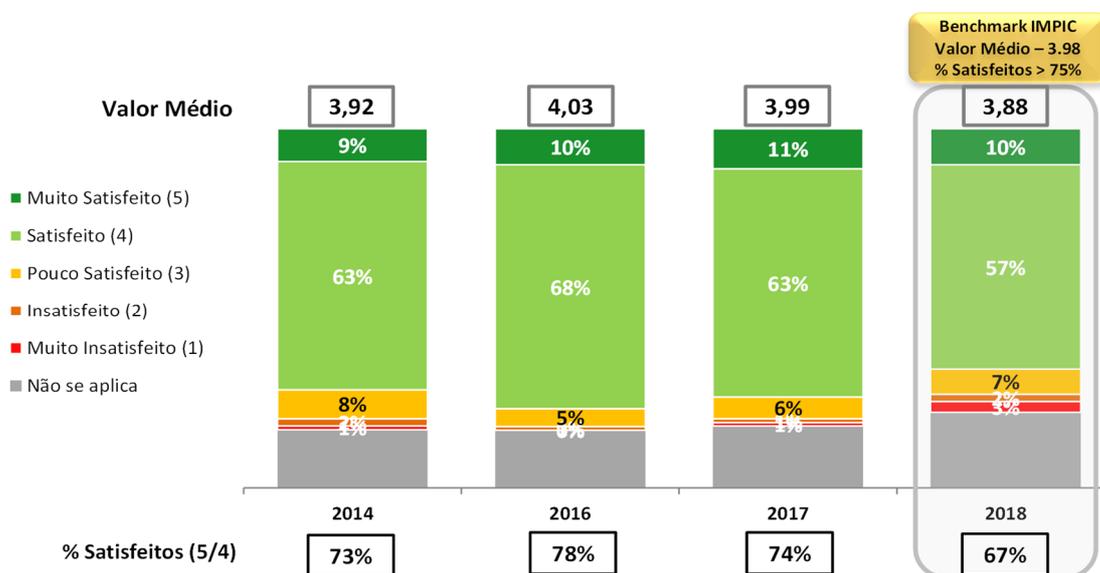


Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541).



### 2.3.1. Avaliação da Satisfação do Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE

#### Evolução da Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE

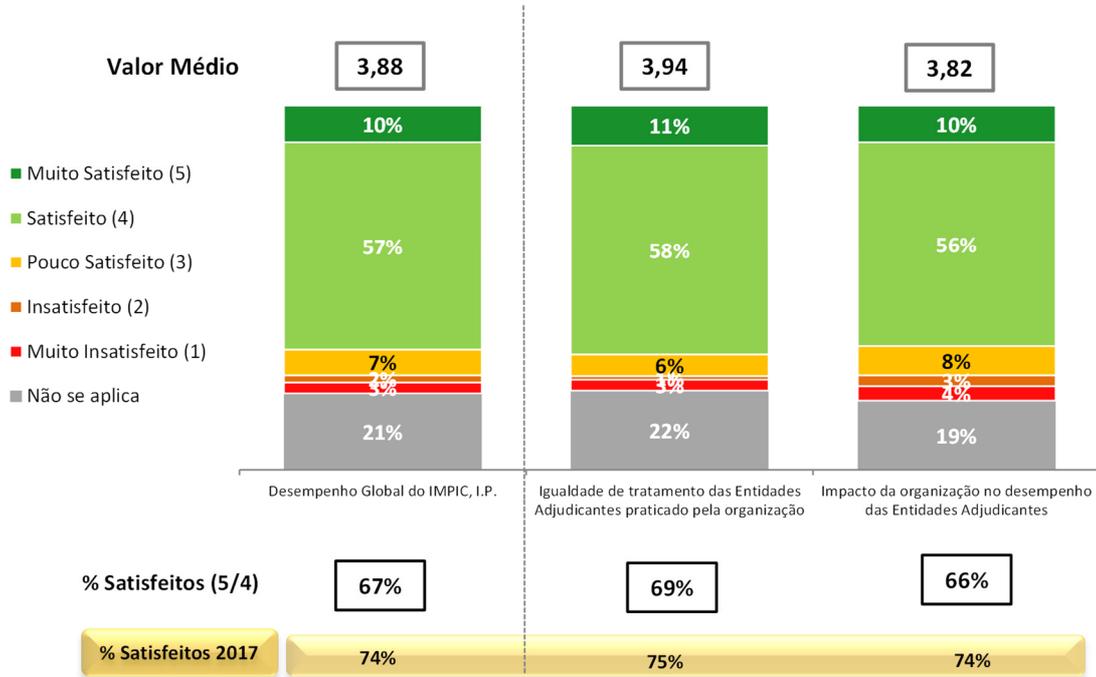


Valores em %  
Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541).

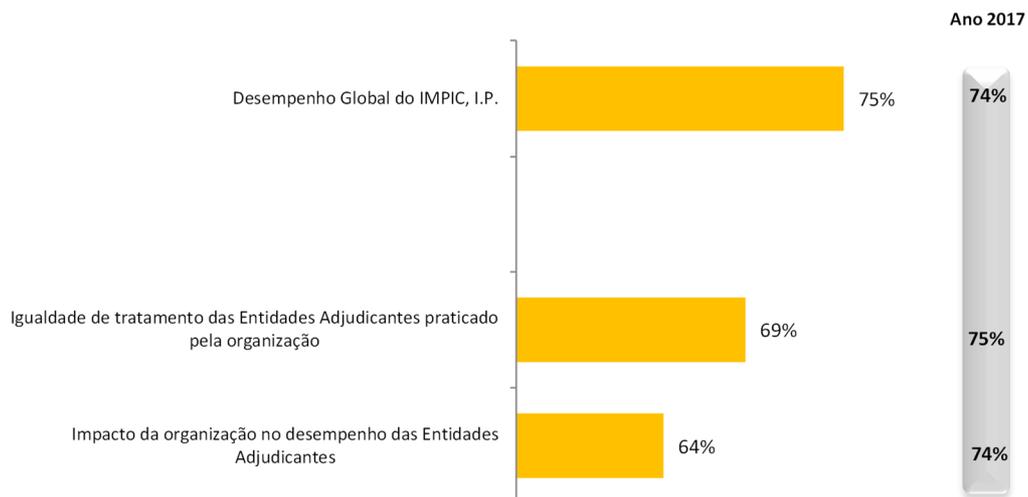
O índice de satisfação com o “Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE” diminuiu face aos anos anteriores, tendo sido observado um valor de 3,88 pontos. 67% das Entidades Adjudicantes manifestaram-se satisfeitas com o “Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE”.

As Entidades Adjudicantes manifestaram uma maior satisfação com a “Igualdade de Tratamento praticada na Organização”. A percentagem de utilizadores que se dizem satisfeitos foi inferior ao valor registado no ano anterior.

**Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE**

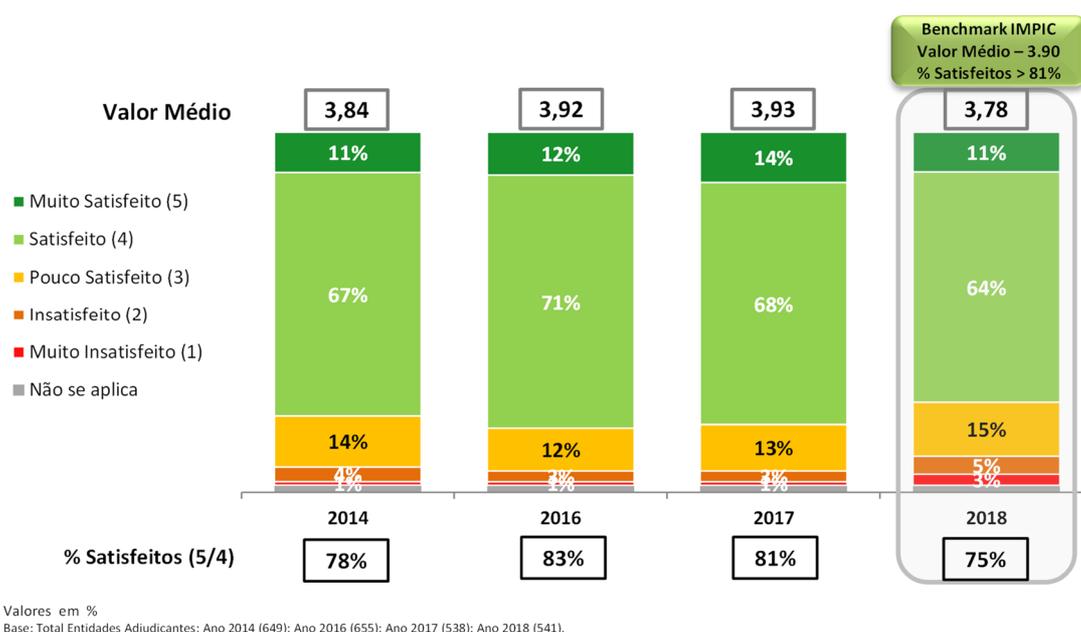


Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541).



## 2.2.2. Avaliação da Satisfação da Contribuição do IMPIC, I.P. / Portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica

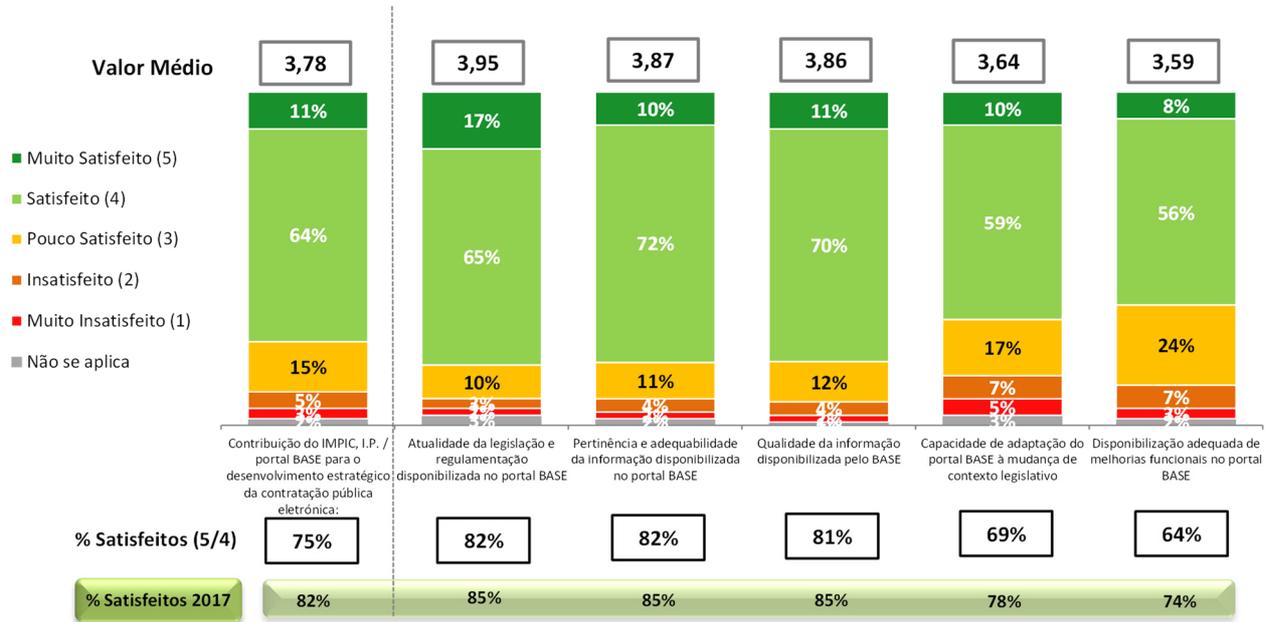
### Evolução da Satisfação com a Contribuição do IMPIC, I.P. / Portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica



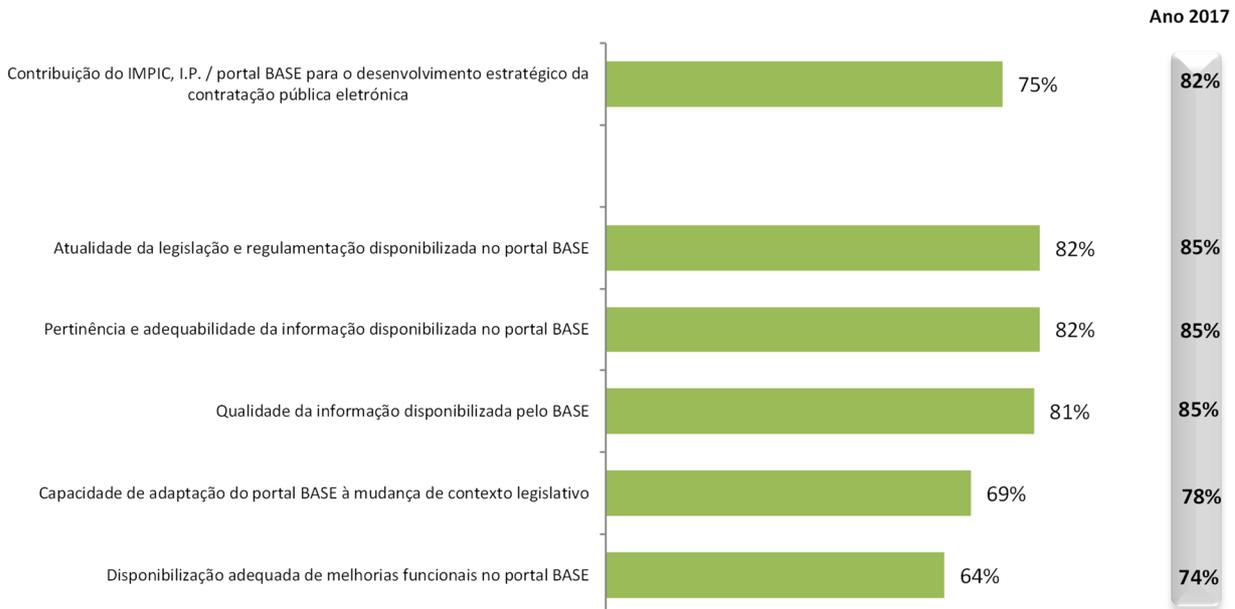
O índice de satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. / Portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica”, 3,78, diminuiu face aos anos anteriores, tendo registado o menor valor desde o ano 2014. 75% das Entidades Adjudicantes manifestaram satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. / Portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública”.

As Entidades Adjudicantes manifestaram uma maior satisfação com a “Atualidade da legislação e regulamentação disponibilizada no Portal BASE”. Revelaram-se menos satisfeitas com a “Disponibilização adequada de melhorias funcionais no Portal BASE”, e com a “Capacidade de Adaptação do Portal BASE à mudança de contexto legislativo”.

### Satisfação com a Contribuição do IMPIC, I.P. / Portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica

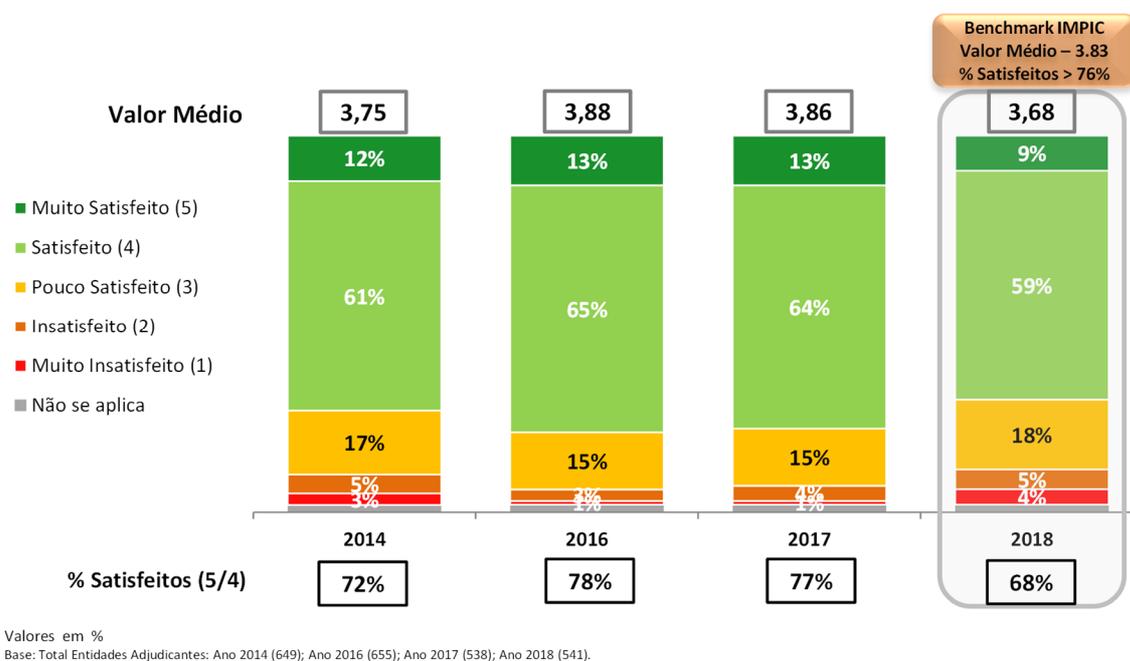


Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541).



### 2.2.3. Avaliação da Satisfação da Eficiência do IMPIC, I.P. / Portal BASE

#### Evolução da Satisfação com a Eficiência do IMPIC, I.P. / Portal BASE



As Entidades Adjudicantes atribuíram um índice de satisfação de 3,68 pontos à “Eficiência do IMPIC, I.P. / Portal BASE”, valor inferior ao observado nos últimos anos. 68% das Entidades Adjudicantes manifestaram-se satisfeitos com a eficiência da Organização.

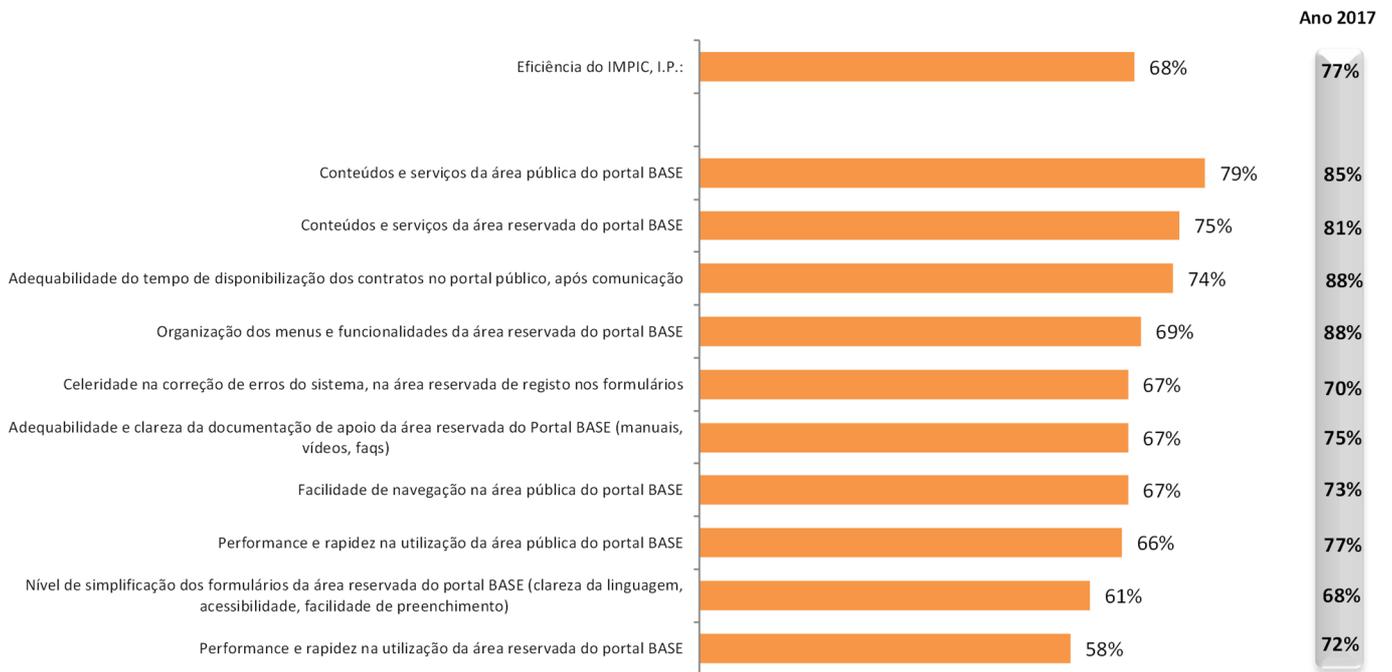
As Entidades Adjudicantes manifestaram uma maior satisfação com a “Adequabilidade do tempo de disponibilização dos contratos no portal público, após comunicação”.

Revelaram-se menos satisfeitas com a “Performance e rapidez na utilização da área reservada do Portal BASE” e “Nível de simplificação dos formulários da área reservada do Portal BASE (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de preenchimento)”.

**Satisfação com a Eficiência do IMPIC, I.P. / Portal BASE**

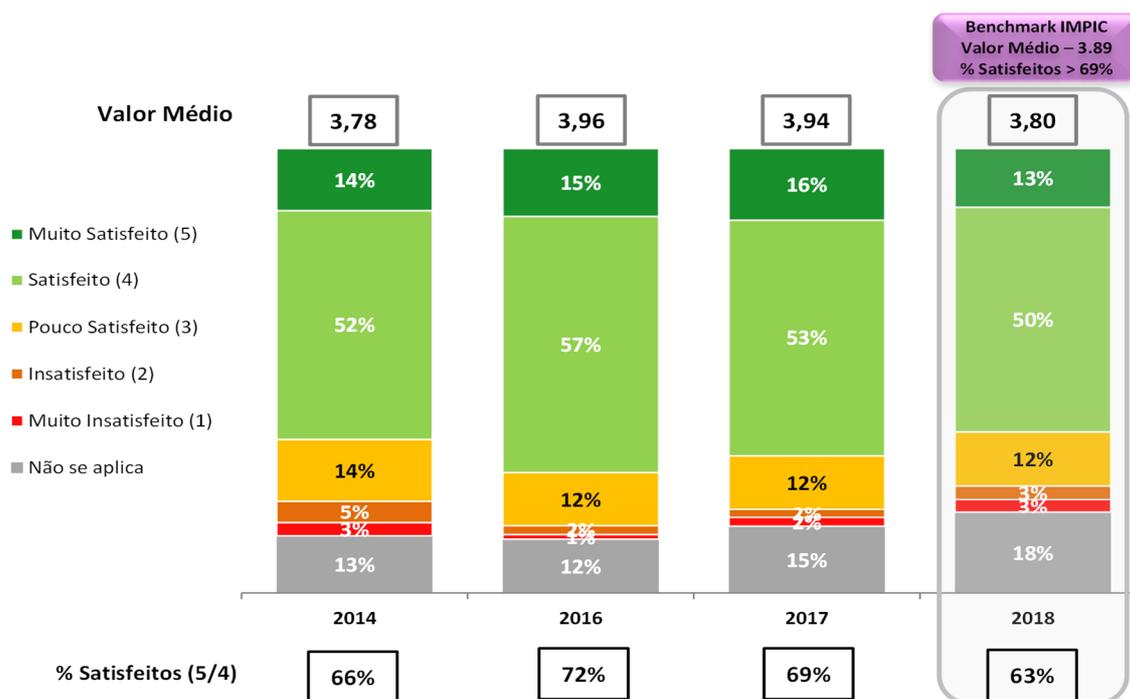


Valores em %  
Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541).



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

### Evolução da Satisfação com Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes

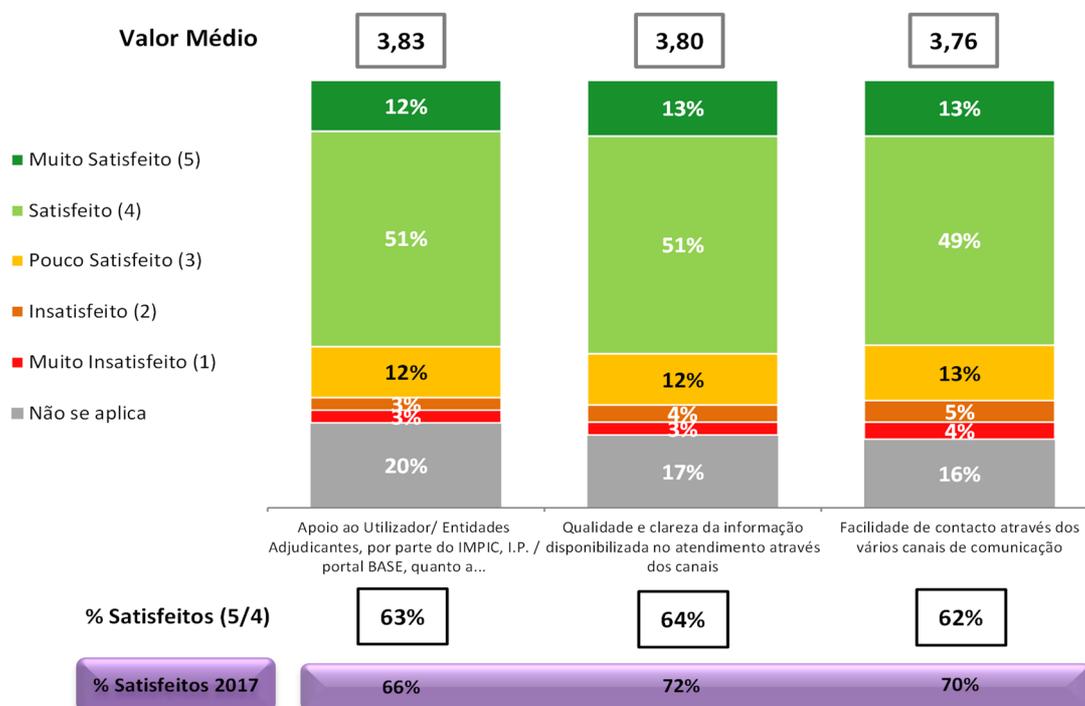


Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541).

O “Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes” foi classificado com um índice de satisfação de 3,80, valor inferior ao observado nos últimos anos. 63% das Entidades Adjudicantes manifestaram-se satisfeitos com a o Apoio aos Utilizadores, valor inferior ao dos anos anteriores.

As Entidades Adjudicantes manifestaram uma maior satisfação com a “Simpatia e disponibilidade dos colaboradores co *call center* do Portal BASE”. Revelaram-se menos satisfeitas com a “Capacidade de reação a um alerta de falha do Portal BASE”, com a “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico do Portal BASE” e com a “Qualidade e clareza da informação disponibilizada no Atendimento através da Linha de Atendimento Telefónico do Portal BASE”.

### Satisfação com Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes



Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541).

Ano 2017



### 2.2.4.1. Avaliação da Satisfação com o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes por parte do IMPIC, I.P. / Portal BASE, quanto a...:

#### Satisfação com o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes por parte do IMPIC, I.P. / Portal BASE,

##### quanto a...

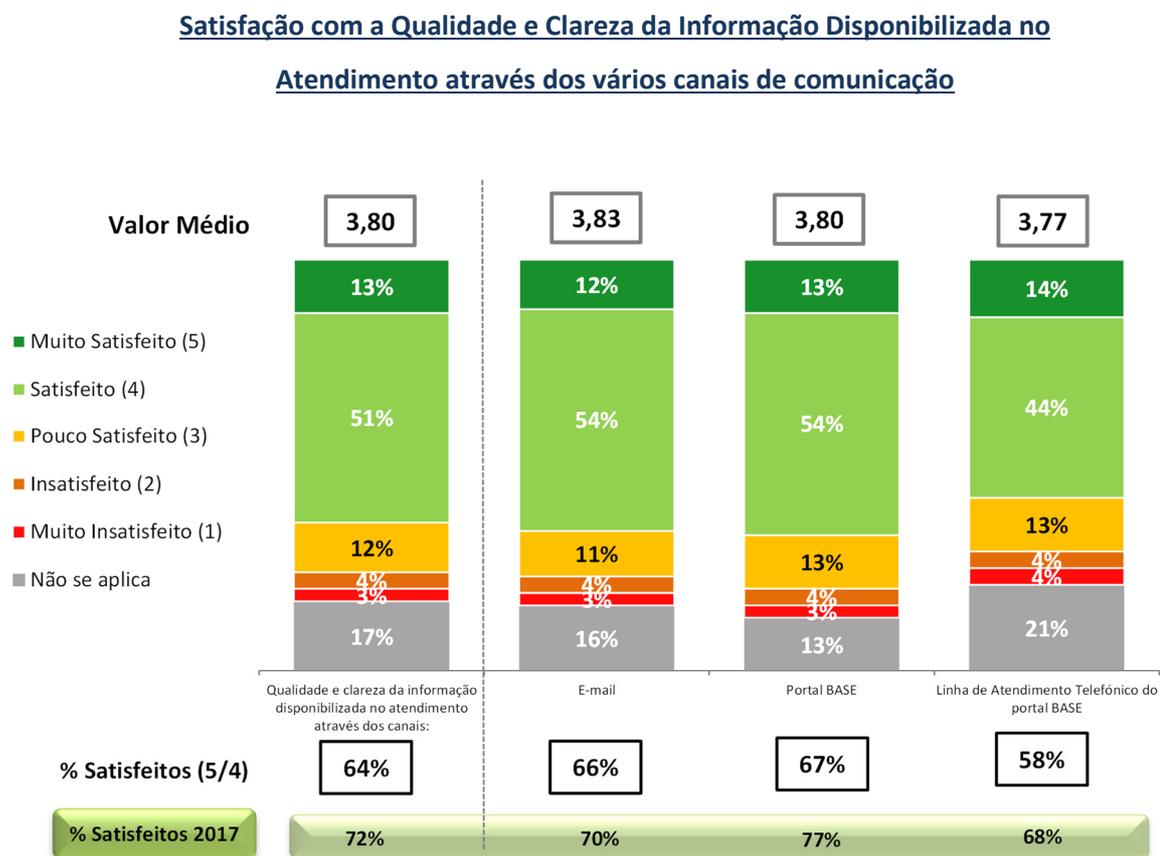


Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541).

As Entidades Adjudicantes manifestaram uma maior satisfação com a “Simpatia e disponibilidade dos colaboradores do *call center* do Portal BASE”. 71% dos utilizadores manifestaram satisfação com este parâmetro.

Estão menos satisfeitos com a “Capacidade de reação a um alerta de falha do Portal BASE”. Cerca de 35% das Entidades Adjudicantes atribuíram uma classificação inferior a 3 (Pouco Satisfeito) a este parâmetro.

### 2.2.4.2. Avaliação da Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento através dos vários canais de comunicação



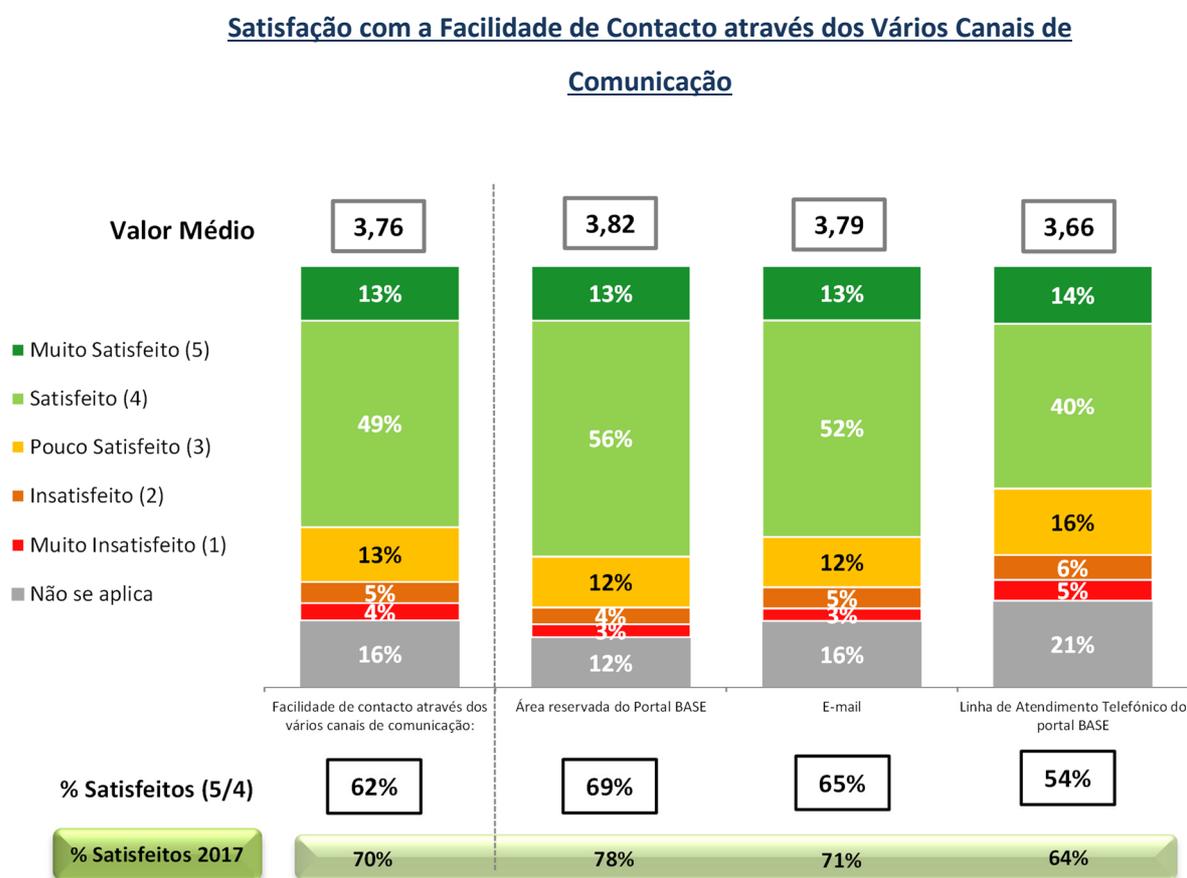
Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541).

A “Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento” reúne maior nível de satisfação por parte das Entidades Adjudicantes, no atendimento através de e-mail.

O índice de satisfação com a qualidade e clareza no atendimento através de e-mail ascendeu a 3,83 pontos, superior ao índice de satisfação atribuído ao atendimento telefónico (3,77).

No que respeita à “Qualidade e Clareza da Informação disponibilizada no Atendimento Telefónico”, apesar de 58% das Entidades Adjudicantes terem manifestado satisfação com este tipo de atendimento, este valor é significativamente inferior ao valor observado no último ano.

### 2.2.4.3. Avaliação da Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação



Valores em %  
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2014 (649); Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541).

O índice de satisfação com a “Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação” ascendeu a 3,76 pontos. As Entidades Adjudicantes revelaram um maior nível de satisfação com a “Facilidade de contacto através da Área reservada do Portal BASE”.

A “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico do Portal BASE” foi a que reuniu menor satisfação por parte das Entidades Adjudicantes. 27% das Entidades Adjudicantes revelaram estar desagradas com o acesso à linha de atendimento telefónico do Portal BASE.

**Satisfação Global com o Apoio ao Utilizador / Entidade Adjudicante**

A “Simpatia e disponibilidade dos colaboradores do *call center* do Portal BASE” e a “Facilidade de contacto através da Área reservada do Portal BASE” foram os parâmetros que reuniram maior nível de satisfação por parte das Entidades Adjudicantes (71% e 69%, respetivamente).

Dentro dos parâmetros que caracterizam o Apoio ao Cliente, a “Capacidade de reação a um alerta de falha do Portal BASE”, e a “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico do Portal BASE” são os que menor satisfação reuniram por parte das Entidades Adjudicantes (53% e 54% de satisfeitos, respetivamente).

## 2.4. Sugestões dos Utilizadores / Entidades Adjudicantes a nível dos Serviços prestados pelo IMPIC, I.P. / Portal BASE

O questionário submetido aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes do IMPIC, I.P. / Portal BASE incluiu uma questão aberta com o objetivo de recolher algumas sugestões de melhoria da qualidade do serviço prestado, indo assim de encontro às necessidades dos clientes.

Da totalidade de respostas válidas recolhidas, cerca de 11% apresentaram sugestões para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo IMPIC, I.P. / Portal BASE.

As sugestões apresentadas, incidem sobretudo na dificuldade de navegação no Portal o que dificulta a submissão dos registos assim como o acesso à área reservada. A organização dos menus é considerada muito confusa e pouco intuitiva. Ao nível dos formulários, é sugerido que as explicações e documentos de apoio sejam mais rigorosos e claros. No que respeita ao atendimento telefónico, os Utilizadores sugerem menos demora no atendimento das chamadas. Quanto às respostas através de e-mail, os utilizadores consideram que são demoradas e pouco esclarecedoras.

## 2.5. Conclusões

O **Índice Global de Satisfação** das Entidades Adjudicantes foi de **3,76**, tendo sido observado um decréscimo face aos anos anteriores.

Em termos globais, 68% dos Utilizadores / Entidades Adjudicantes estão Satisfeitos com o IMPIC, I.P. / Portal BASE, no entanto, 21% revelaram insatisfação com o Portal.

A área melhor avaliada foi o “Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE”, com 67% das Entidades Adjudicantes a dizerem-se satisfeitas.

A área menos bem avaliada pelos Utilizadores / Entidades Adjudicantes foi a “Eficiência do IMPIC, I.P. / Portal BASE”.

Os parâmetros que geraram maior satisfação (**% Satisfação >= 75%**) por parte dos Utilizadores / Entidades Adjudicantes foram:

- “Atualidade da legislação e regulamentação disponibilizada no Portal BASE”  
(82% Satisfação)
- “Pertinência e adequabilidade da informação disponibilizada no Portal BASE”  
(82% Satisfação)
- “Qualidade da informação disponibilizada pelo Portal BASE”  
(81% Satisfação)
- “Conteúdos e serviços da Área Pública do Portal BASE”  
(79% Satisfação)
- “Conteúdos e serviços da Área Reservada do Portal BASE”  
(75% Satisfação)

Os parâmetros que geraram menor satisfação (**% Satisfação < 65%**) por parte dos Agentes do Setor foram:

- “Capacidade de reação a um alerta de falha do Portal BASE”  
(53% Satisfação)
- “Performance e rapidez na utilização da Área Reservada do Portal BASE”  
(58% Satisfação)
- “Nível de simplificação dos formulários da Área Reservada do Portal BASE (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de preenchimento)”  
(61% Satisfação)
- “Horário de atendimento do *Call Center* do Portal BASE”  
(61% Satisfação)
- “Tempo de resposta aos pedidos efetuados através de e-mail”  
(62% Satisfação)
- “Disponibilização adequada de melhorias funcionais no Portal BASE”  
(64% Satisfação)
- “Impacto da organização no desempenho das Entidades Adjudicantes”  
(64% Satisfação)
- “Capacidade de esclarecimento de dúvidas através dos vários canais de comunicação do Portal BASE”  
(64% Satisfação)