

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

2019

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 Tipo de Entidade Adjudicante.....	6
2.3. Satisfação Global por Áreas.....	6
2.3.1. Avaliação da Satisfação do Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE.....	8
2.3.2. Avaliação da Satisfação da Contribuição do IMPIC, I.P. / Portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública Eletrónica.....	10
2.3.3. Avaliação da Satisfação da Eficiência do IMPIC, I.P. / Portal BASE.....	12
2.3.4. Avaliação da Satisfação com o Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes.....	14
2.3.4.1. Avaliação da Satisfação com o Apoio ao Utilizador / Entidades Adjudicantes por parte do IMPIC, I.P. / Portal BASE, quanto a...:	15
2.3.4.2. Avaliação da Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento através dos vários canais de comunicação.....	16
2.3.4.3. Avaliação da Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação.....	17
2.4. Sugestões dos Utilizadores / Entidades Adjudicantes a nível dos Serviços prestados pelo IMPIC, I.P. / Portal BASE.....	19
2.5. Conclusões.....	20

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 3.522 Entidades Adjudicantes que publicitaram pelo menos um contrato no Portal dos Contratos Públicos (Portal BASE), tendo respondido ao mesmo 561 Entidades Adjudicantes, a que corresponde uma taxa de participação de 16%.

Amostra

O inquérito esteve disponível entre 02 e 20 de março 2020. Foram recolhidas 561 respostas válidas a que corresponde uma taxa de participação de 16%.

Notas Explicativas

Escala:

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

Benchmark IMPIC:

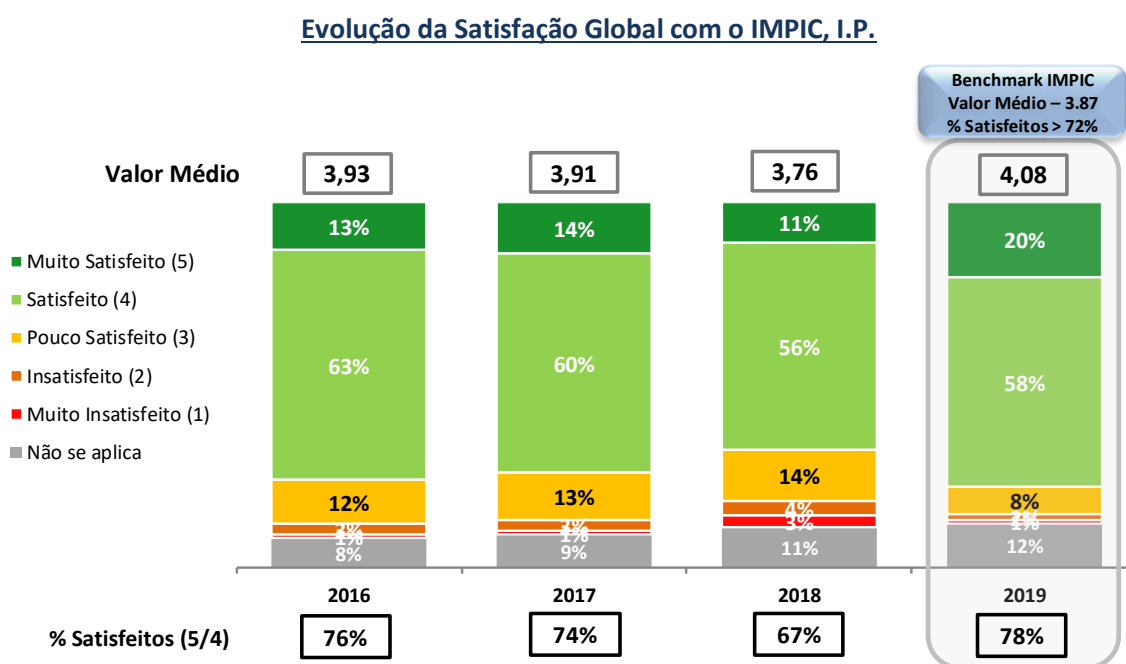
- Valor médio - 3,87 – Média das respostas das Entidades Adjudicantes em 2016, 2017 e 2018.
- % Satisfeitos – 72%

2. RESULTADOS

2.1. Nível de Satisfação Global

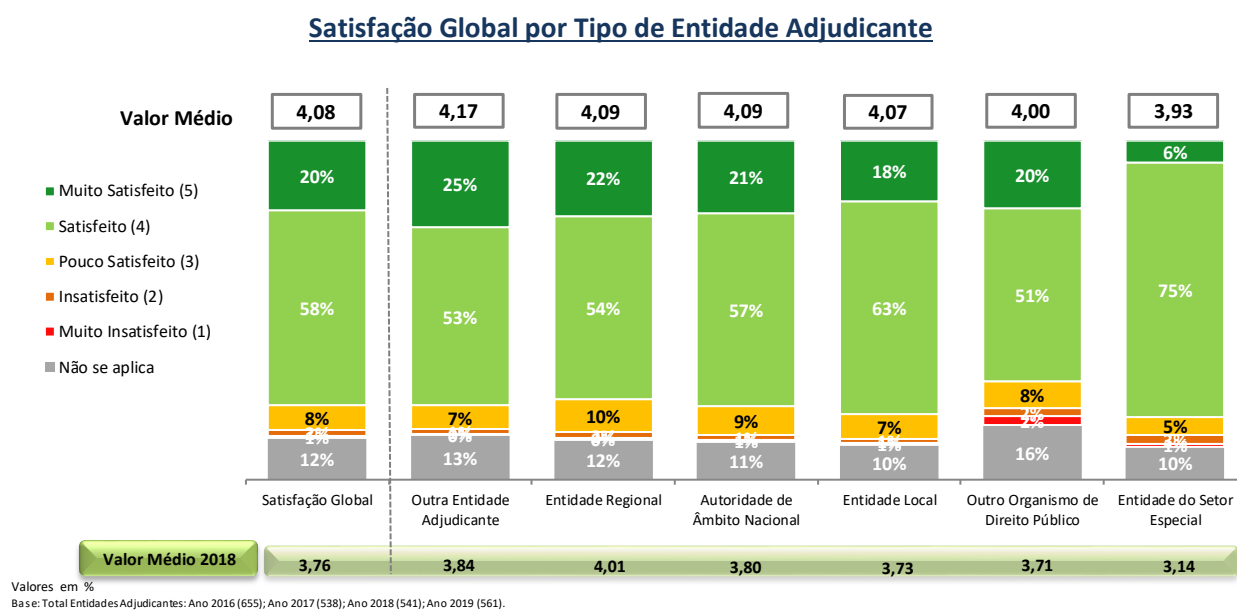
Os resultados obtidos permitiram apurar um **Índice Global de Satisfação das Entidades Adjudicantes** de **4,08** pontos, correspondente a uma classificação qualitativa de “Satisfeito”, medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas. De salientar que esta foi a melhor classificação conseguida em todos os anos de análise.

Em termos médios, 78% das Entidades Adjudicantes estão satisfeitas com o serviço prestados pelo IMPIC, I.P., sendo que 20% revelam que estão Muito Satisfeitos, mais 9 p.p do que no ano anterior.



Valores em %
Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).

2.2. Satisfação Global por Tipo de Entidade Adjudicante

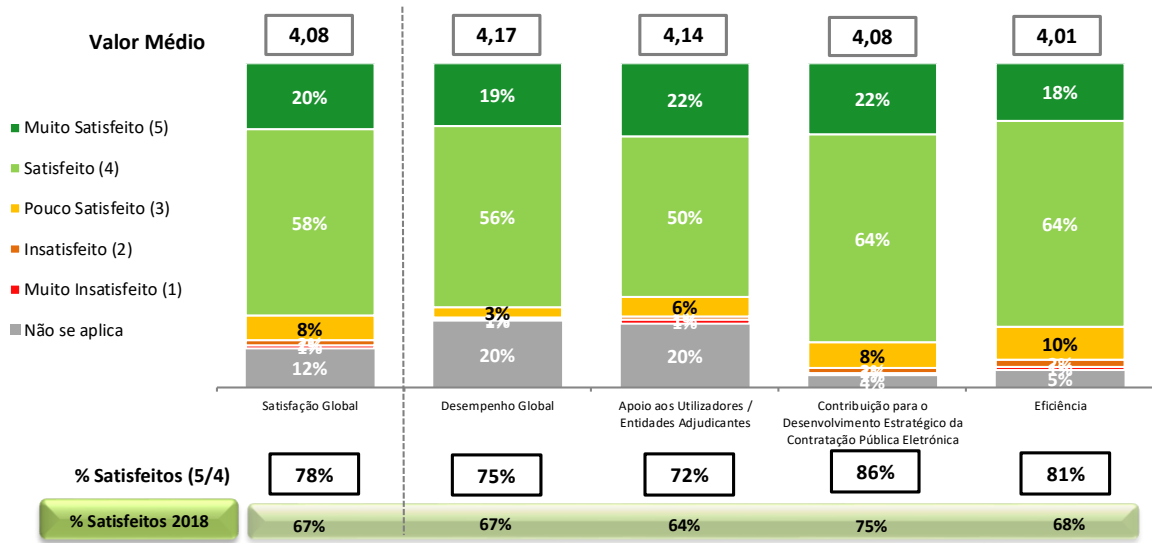


O nível de satisfação das Entidades Adjudicantes foi superior em 2019 para todos os tipos de entidades. As Entidades do Setor Especial foram as entidades que revelaram o menor índice de satisfação (3,93 pontos com 4% a dizerem-se insatisfeitas ou muito insatisfeitas). Em 2018, dentro deste tipo de Entidade Adjudicante, 27% tinham manifestado insatisfação. Foi neste tipo de entidade que foi mais notória a evolução do nível de satisfação em 2019.

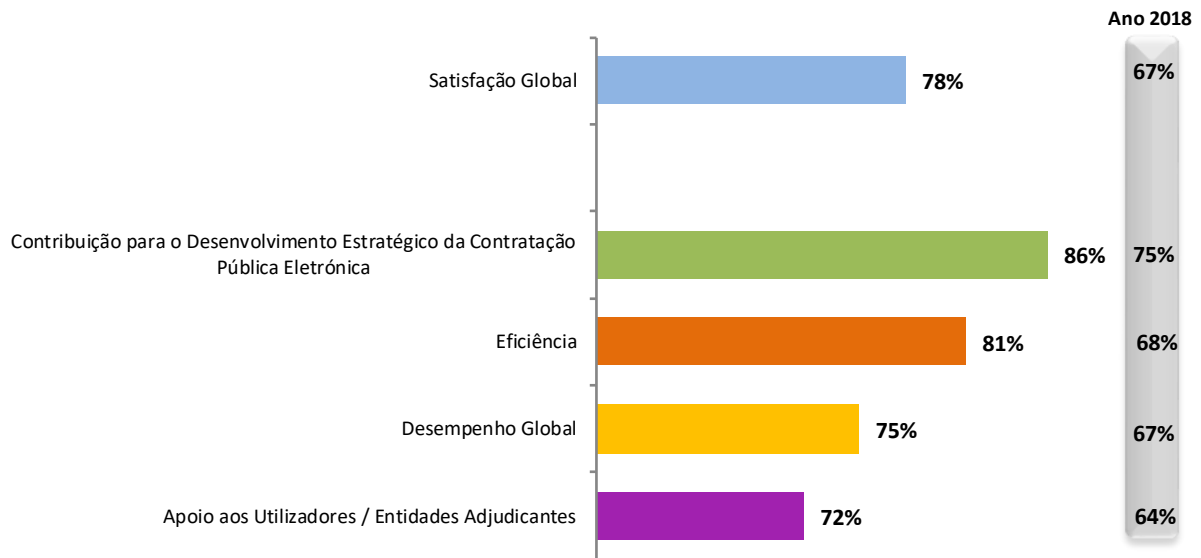
2.3. Satisfação Global por Áreas

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 4,17 pontos. Estão menos satisfeitas com a Eficiência do IMPIC, I.P. / Portal BASE, à qual atribuíram um nível de satisfação de 4,01 pontos.

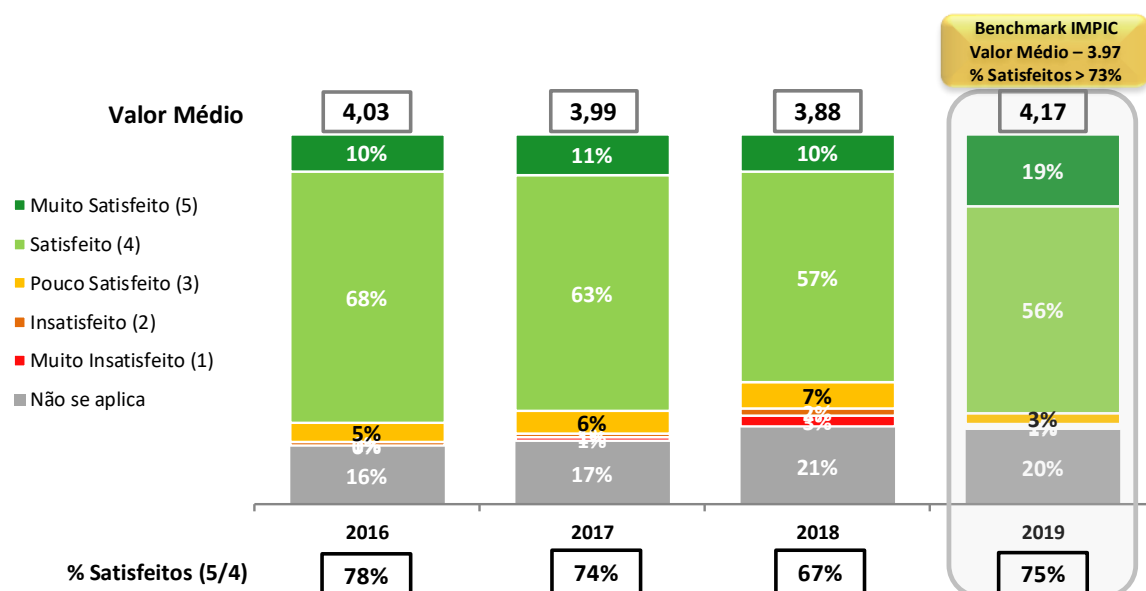
Satisfação Global por Áreas



Valores em %
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).



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

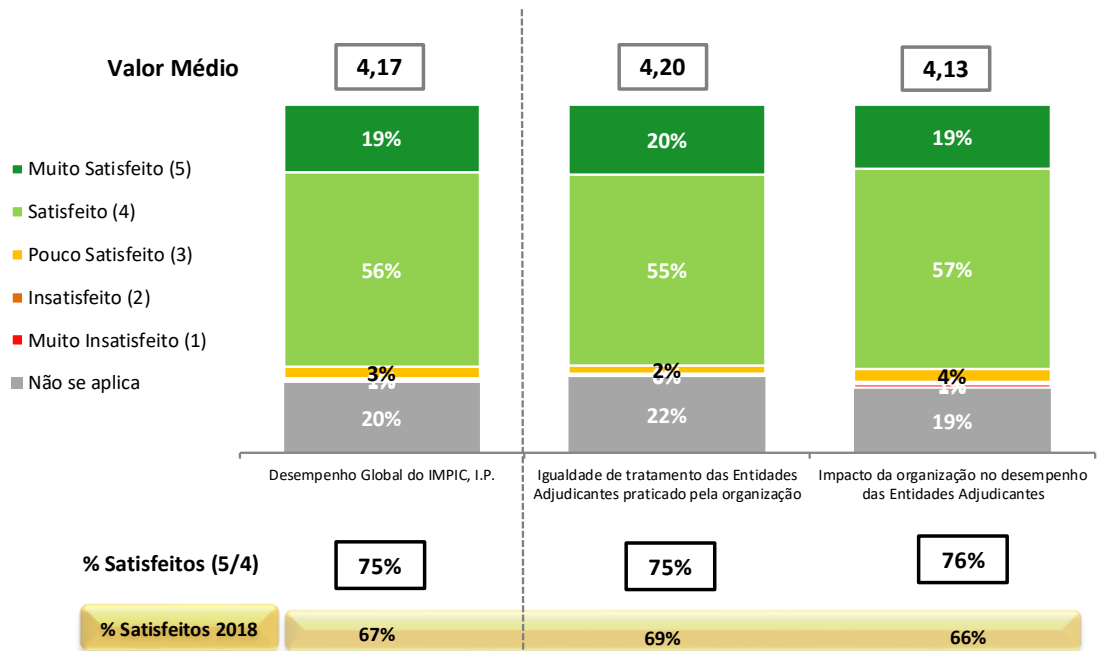
Evolução da Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE

Valores em %
Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).

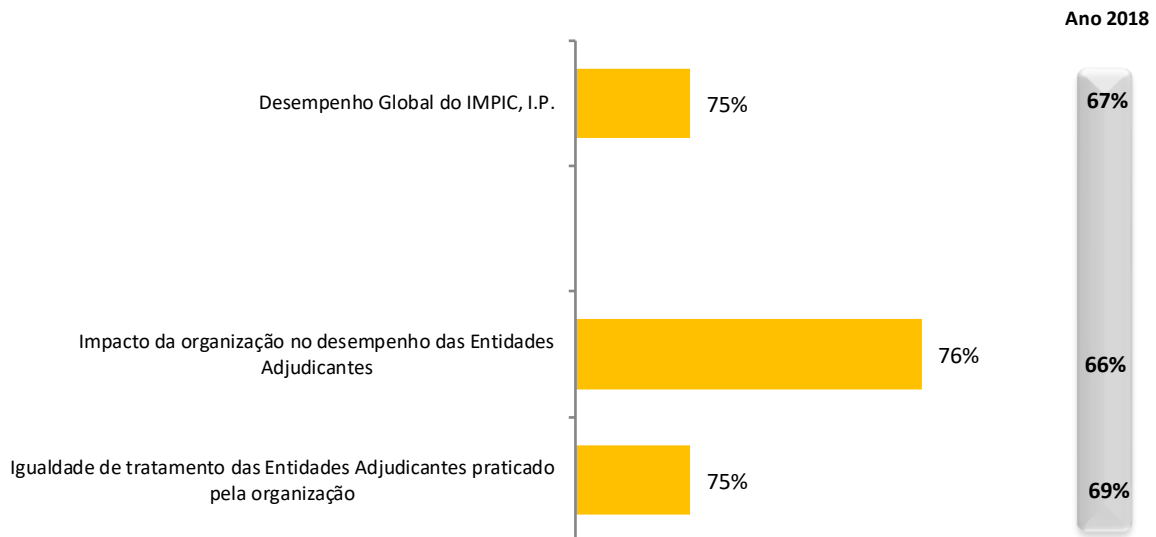
O índice de satisfação com o “Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE” aumentou face aos anos anteriores, tendo sido observado um valor de 4,17 pontos. 75% das Entidades Adjudicantes manifestaram-se satisfeitas com o “Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE”.

As Entidades Adjudicantes manifestaram uma maior satisfação com a “Igualdade de Tratamento praticada na Organização”. A percentagem de utilizadores que se dizem satisfeitos, 75%, foi superior ao valor registado no ano anterior em 8 pp.

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

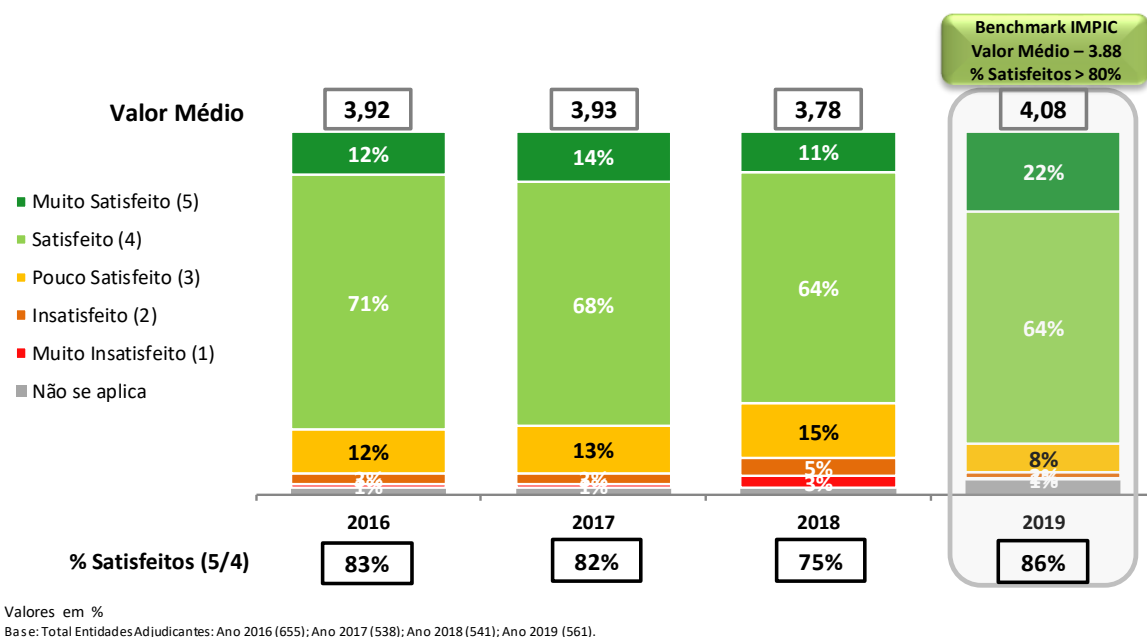


Valores em %
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).



2.3.2. 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”, 4,08 pontos, aumentou face aos anos anteriores, tendo registado o maior valor dos últimos anos observados. 86% das Entidades Adjudicantes manifestaram satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. / Portal BASE para o Desenvolvimento Estratégico da Contratação Pública”, valor este, 11 pp, superior ao do ano anterior.

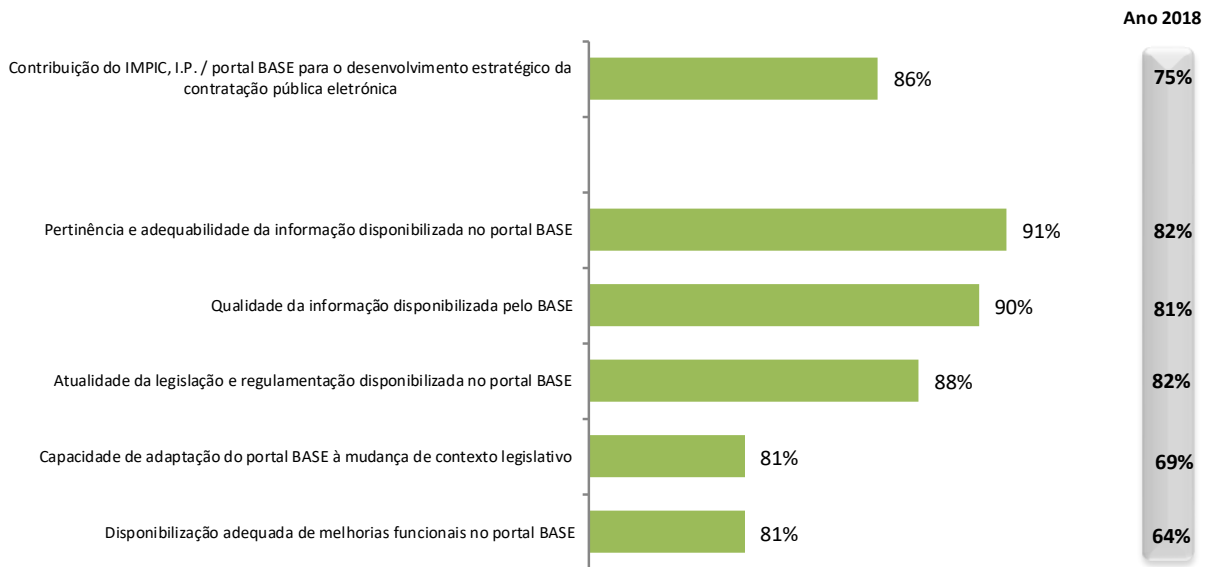
As Entidades Adjudicantes manifestaram uma maior satisfação com a “Atualidade da legislação e regulamentação disponibilizada no Portal BASE”, com um índice de 4,20 pontos e 88% de satisfeitos. Revelaram-se menos satisfeitas com a “Disponibilização adequada de melhorias funcionais no Portal BASE” (81% satisfeitos), e com a “Capacidade de Adaptação do Portal BASE à mudança de contexto legislativo” (81% satisfeitos). No entanto, estas duas áreas da atuação foram as que mais cresceram em termos de % de Entidades satisfeitas, +17 pp e +12 pp, respetivamente, em comparação com o ano anterior.

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

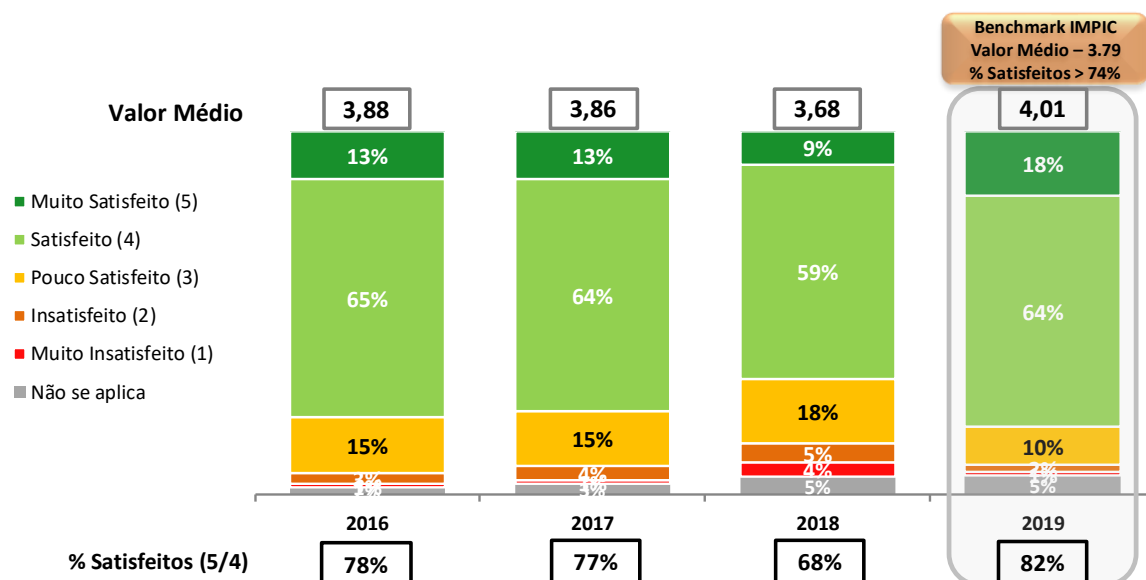
Contratação Pública Eletrónica



Valores em %
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).



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

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

Valores em %
Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).

As Entidades Adjudicantes atribuíram um índice de satisfação de 4,01 pontos à “Eficiência do IMPIC, I.P. / Portal BASE”, sendo este o maior valor observado nos últimos anos. 82% das Entidades Adjudicantes manifestaram-se satisfeitas com a eficiência da Organização (+14 pp face ao ano anterior).

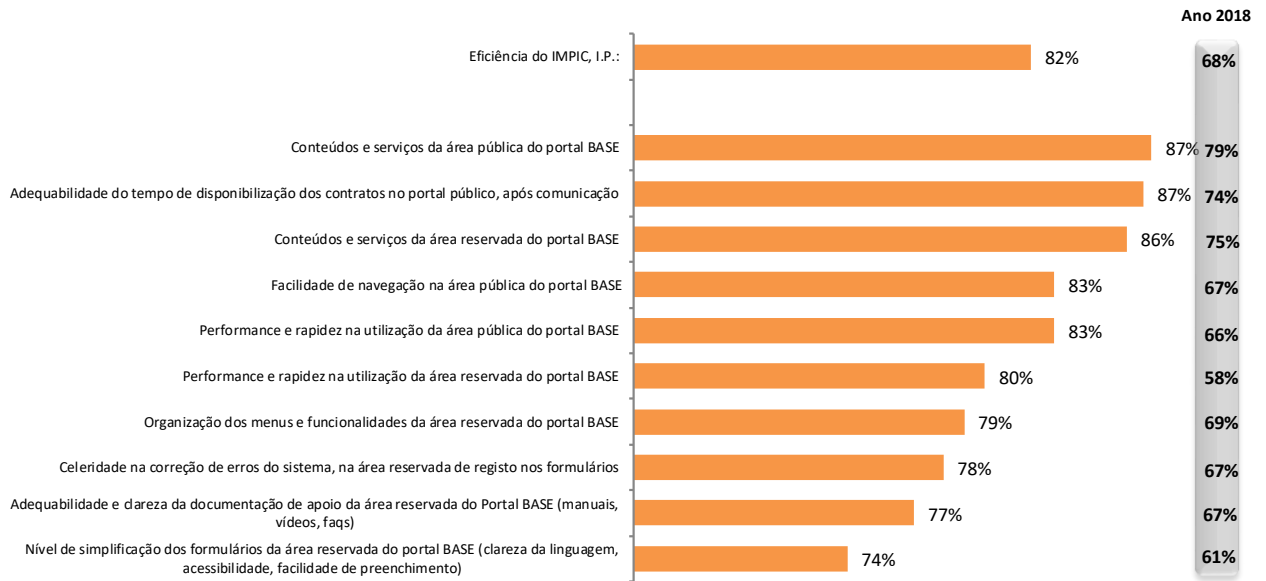
As Entidades Adjudicantes manifestaram uma maior satisfação com a “Adequabilidade do tempo de disponibilização dos contratos no portal público, após comunicação”, atribuindo um índice de satisfação de 4,14 pontos.

Revelaram-se menos satisfeitas com o “Nível de simplificação dos formulários da área reservada do Portal BASE (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de preenchimento)” e com a “Organização dos menus e funcionalidades da área reservada do Portal BASE”.

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

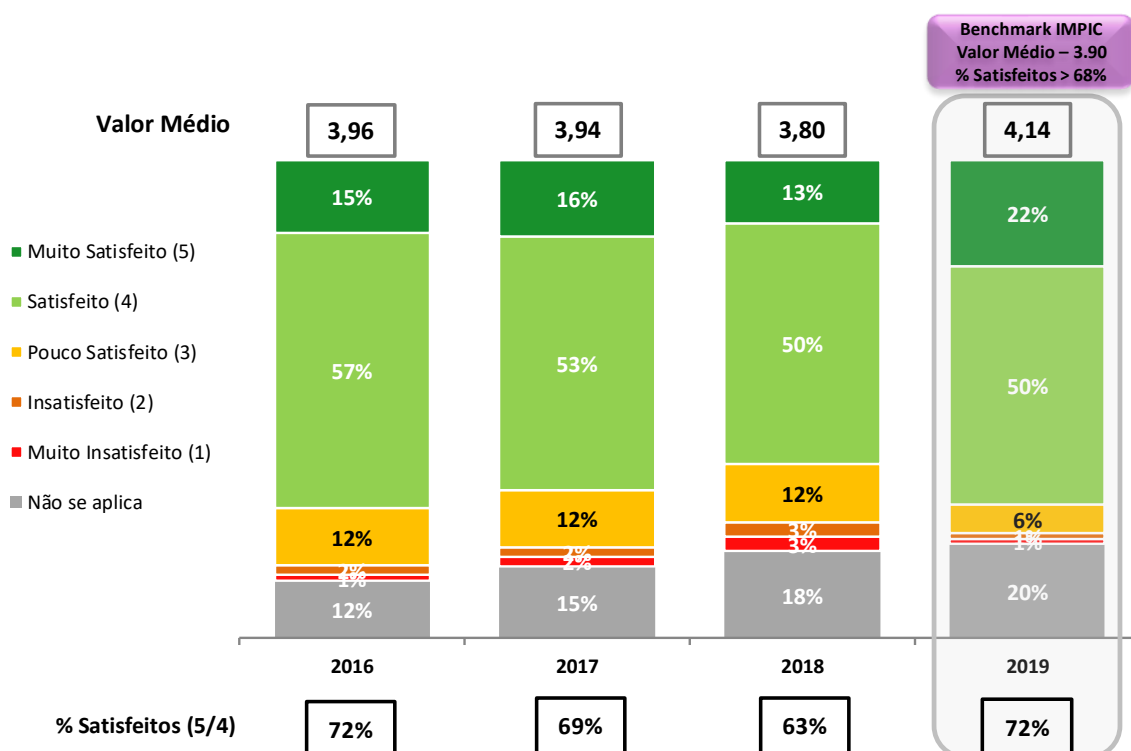


Valores em %
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).



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

Evolução da Satisfação com Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes

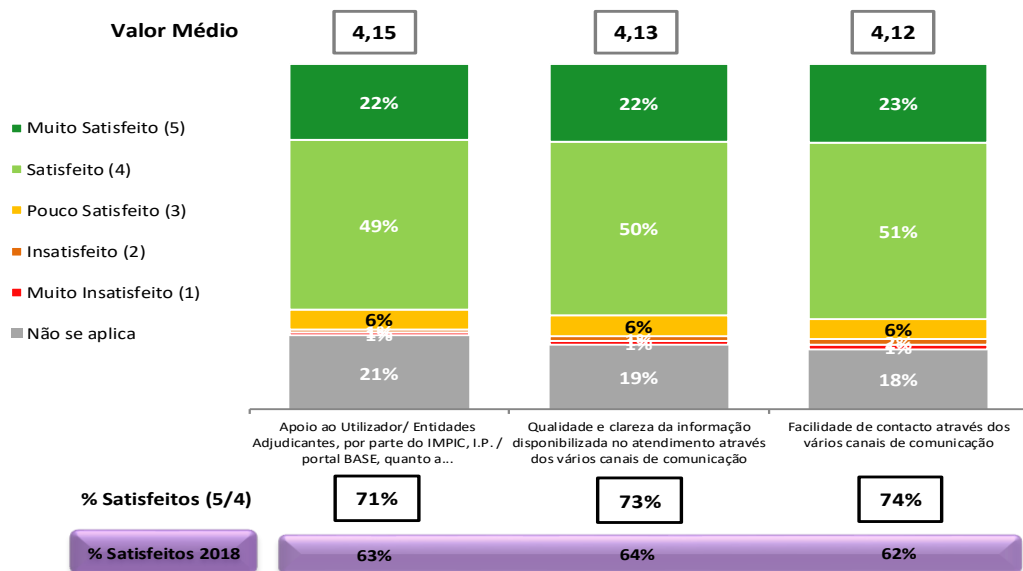


Valores em %
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).

O “Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes” foi classificado com um índice de satisfação de 4,14 pontos, tendo sido, também nesta área de atuação, o melhor valor observado nos últimos anos. 72% das Entidades Adjudicantes manifestaram-se satisfeitas com a o Apoio aos Utilizadores, valor superior ao dos anos anteriores e equiparado ao ano 2016.

A área relativa à “Facilidade de contacto através dos vários meios de comunicação” foi a que mais evoluiu comparativamente ao ano anterior. Em 2019, 74% das Entidades Adjudicantes manifestaram-se satisfeitas ou mesmo muito satisfeitas, face aos 62% observados no ano anterior.

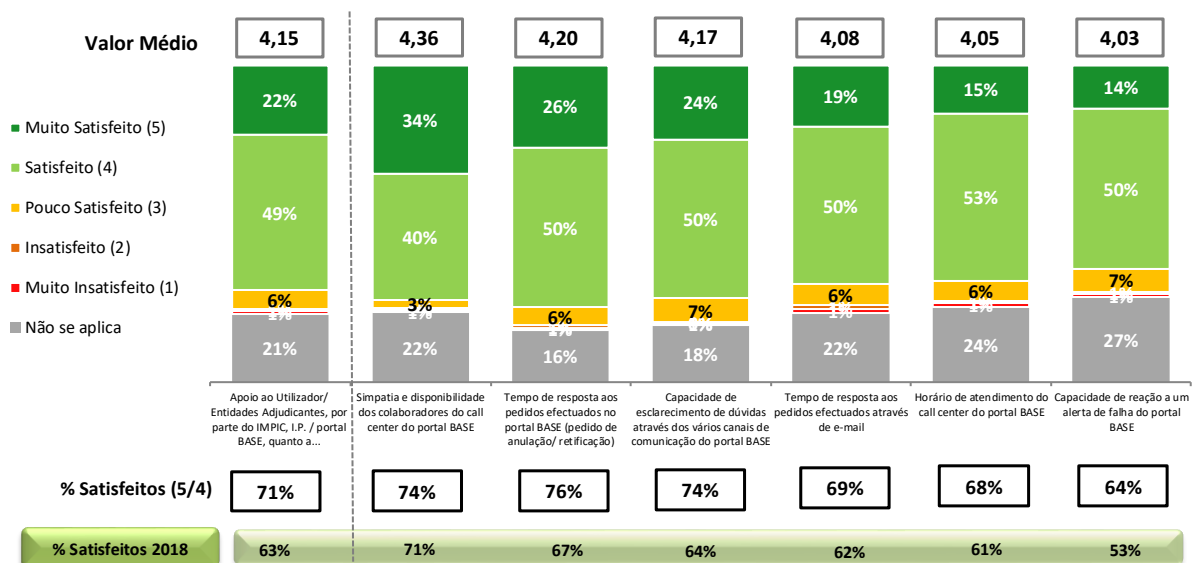
Satisfação com Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes



Valores em %
Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).

2.3.4.1. 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...



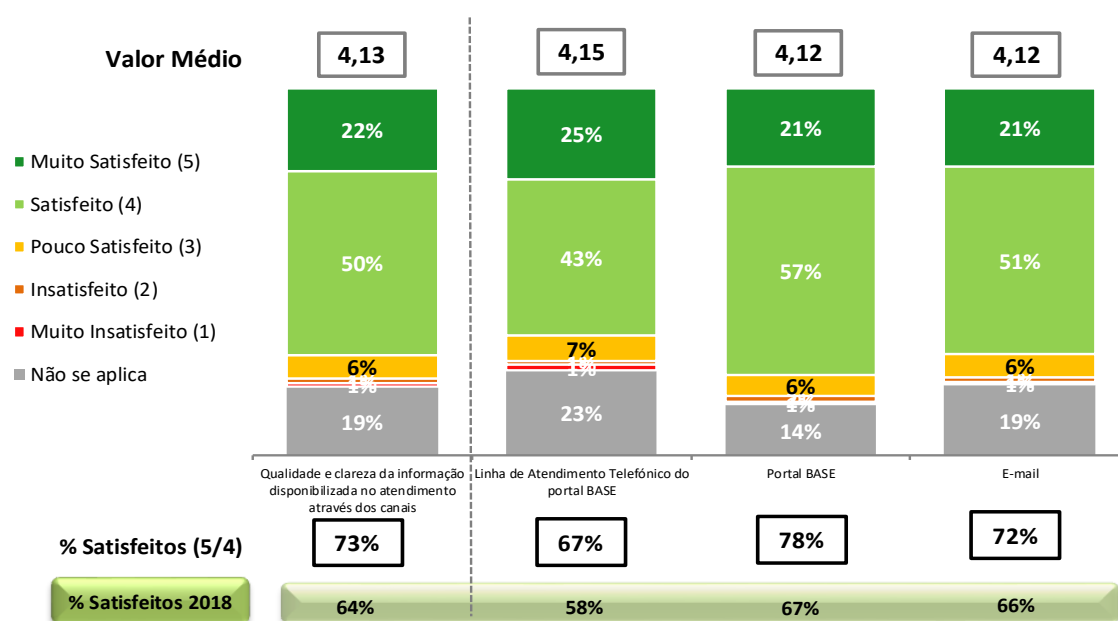
Valores em %
Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).

As Entidades Adjudicantes manifestaram uma maior satisfação com a “Simpatia e disponibilidade dos colaboradores do *call center* do Portal BASE”. 74% dos utilizadores manifestaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a simpatia dos colaboradores no atendimento.

Estão menos satisfeitos com a “Capacidade de reação a um alerta de falha do Portal BASE”. Cerca de 9% das Entidades Adjudicantes atribuíram uma classificação igual ou inferior a 3 pontos (Pouco Satisfeito) a este parâmetro.

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

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



Valores em %
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).

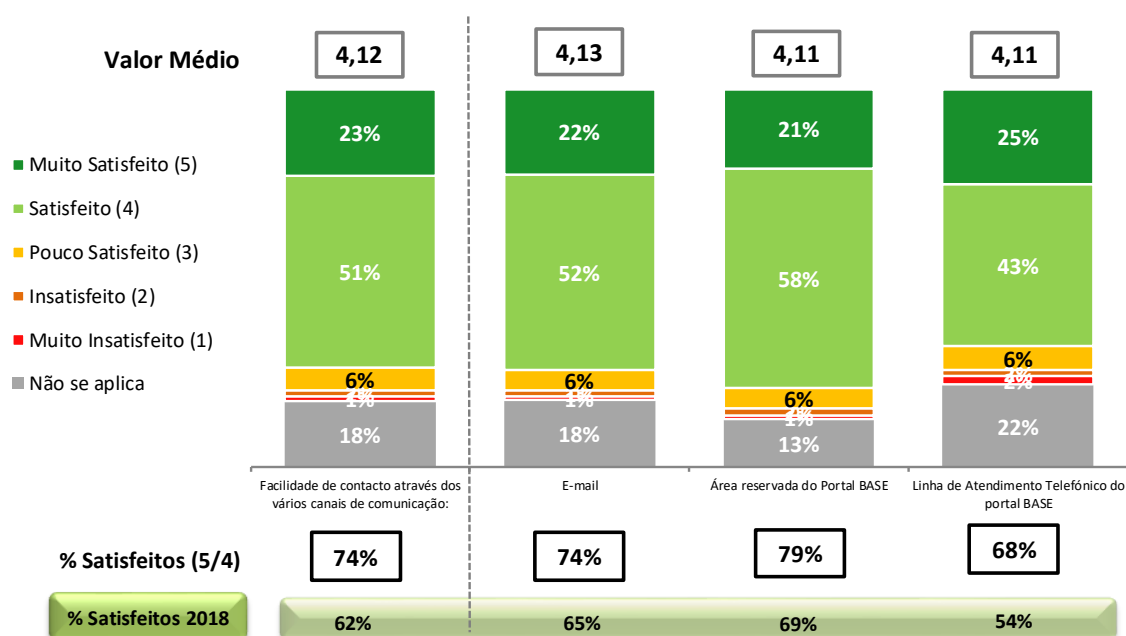
A “Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento” reúne maior % de satisfação por parte das Entidades Adjudicantes, no atendimento através do Portal BASE (78%).

O índice de satisfação com a qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento através ascendeu a 4,13 pontos, superior ao índice de satisfação atribuído nos últimos anos.

No que respeita à “Qualidade e Clareza da Informação disponibilizada no Atendimento Telefónico”, 67% das Entidades Adjudicantes manifestaram satisfação com este tipo de atendimento, valor este superior em 9 pp observado no último ano.

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

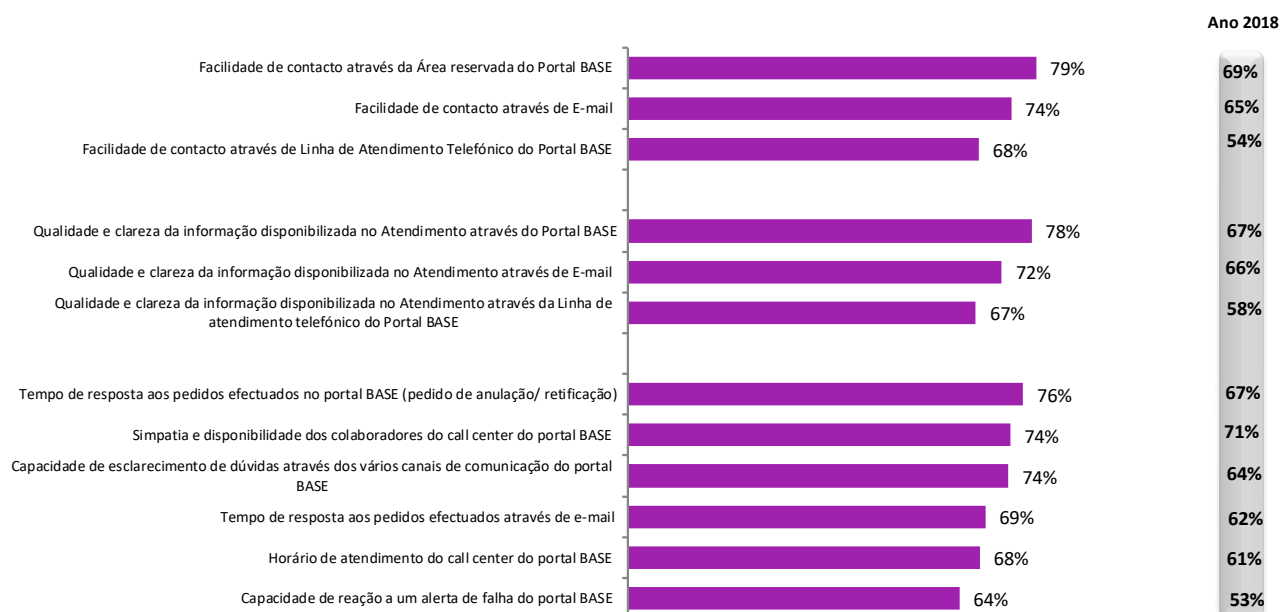
Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação



Valores em %
 Base: Total Entidades Adjudicantes: Ano 2016 (655); Ano 2017 (538); Ano 2018 (541); Ano 2019 (561).

O índice de satisfação com a “Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação” ascendeu a 4,12 pontos. Observou-se uma maior % de Entidades Adjudicantes satisfeitas ou mesmo muito satisfeitas com “Facilidade de contacto através da Área reservada do Portal BASE” (79%).

A “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico do Portal BASE” foi a que reuniu menor satisfação por parte das Entidades Adjudicantes. 10% das Entidades Adjudicantes revelaram estar desagradadas com o acesso à linha de atendimento telefónico do Portal BASE, no entanto, observou-se uma diminuição significativa neste indicador comparativamente ao ano anterior (27% de Entidades tinham revelado estar insatisfeitas).

Satisfação Global com o Apoio ao Utilizador / Entidade Adjudicante

A “Facilidade de contacto através da Área reservada do Portal BASE”, a “Qualidade e clareza da informação disponibilizada no Atendimento através do Portal BASE” e o “Tempo de resposta aos pedidos efectuados no Portal BASE (pedido de anulação/retificação)” foram os parâmetros que reuniram maior nível de satisfação por parte das Entidades Adjudicantes (79%, 78% e 76%, respetivamente).

Dentro dos parâmetros que caracterizam o Apoio ao Cliente, a “Capacidade de reacção a um alerta de falha do Portal BASE”, e a “Qualidade e clareza da informação disponibilizada no Atendimento através da Linha de atendimento telefónico do Portal BASE” são os que menor satisfação reuniram por parte das Entidades Adjudicantes (64% e 67% 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 objectivo 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 7% apresentaram sugestões para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo IMPIC, I.P. / Portal BASE.

As sugestões apresentadas, incidem sobretudo na dificuldade de acesso à linha de atendimento telefónico, com os Utilizadores a sugerirem menos demora no atendimento das chamadas. Quanto às respostas através de e-mail, os Utilizadores consideram que são demoradas. Outra sugestão é a existência de ações de formação ou sessões de esclarecimento de dúvidas. O envio de alertas sobre alterações à legislação foi igualmente um aspeto valorizado. A navegação no Portal o que dificulta a submissão dos registos assim como o acesso à área reservada. É sugerido uma melhoria na *layout* do Portal BASE, com campos de preenchimento mais intuitivos, claros e que não suscitem dúvidas no preenchimento.

2.5. Conclusões

O **Índice Global de Satisfação** das Entidades Adjudicantes foi de **4,08 pontos**, tendo sido observado um crescimento face aos anos anteriores. Este ano foi conseguida a melhor classificação de todos os anos de análise.

Em termos globais, 78% dos Utilizadores / Entidades Adjudicantes estão Satisfeitos com o IMPIC, I.P. / Portal BASE. Somente 3% dos Utilizadores / Entidades Adjudicantes expressaram insatisfação com o Portal.

A área melhor avaliada foi o “Desempenho Global do IMPIC, I.P. / Portal BASE”, com um índice de satisfação de 4,17 pontos e 75% 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” com um índice de satisfação de 4,01 pontos.

O ano de 2019, foi o ano em que se verificaram os melhores índices de satisfação, em todas as áreas de atuação, objeto de avaliação. Em todas as áreas avaliadas, o índice de satisfação foi superior a 4 pontos.

As áreas com maior subida no índice de satisfação foram o “Apoio aos Utilizadores / Entidades Adjudicantes por parte do IMPIC, I.P./Portal BASE”, nomeadamente, ao nível da Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico do Portal, assim como a “Eficiência do IMPIC, I.P./Portal BASE”, ao nível dos parâmetros relacionados com a Performance e rapidez na utilização quer da área pública, quer da área reservada do portal BASE.

Os parâmetros que geraram maior satisfação (**% Satisfação >= 85%**) por parte dos Utilizadores / Entidades Adjudicantes foram:

- “Pertinência e adequabilidade da informação disponibilizada no Portal BASE”
(91% Satisfação)
- “Qualidade da informação disponibilizada pelo Portal BASE”
(90% Satisfação)
- “Atualidade da legislação e regulamentação disponibilizada no Portal BASE”
(88% Satisfação)
- “Conteúdos e serviços da Área Pública do Portal BASE”
(87% Satisfação)

- “Adequabilidade do tempo de disponibilização dos contratos no portal público, após comunicação “Conteúdos e serviços da Área Reservada do Portal BASE”
(87% Satisfação)
- “Conteúdos e serviços da área reservada do portal BASE”
(86% Satisfação)

Os parâmetros que geraram menor satisfação (% Satisfação < 70%) por parte dos Agentes do Setor foram:

- “Capacidade de reação a um alerta de falha do Portal BASE”
(64% Satisfação)
- “Horário de atendimento do Call Center do Portal BASE”
(68% Satisfação)
- “Tempo de resposta aos pedidos efectuados através de e-mail”
(69% Satisfação)
- “Qualidade e clareza da informação disponibilizada no Atendimento através da Linha de Atendimento Telefónico do Portal BASE”
(67% Satisfação)
- “Facilidade de contacto da Linha de Atendimento Telefónico do Portal BASE”
(68% Satisfação)

ANEXO

Lista de sugestões/recomendações de melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC, I.P. / Portal BASE:

<p><i>"A criação de sub-entidades, para os casos em que as entidades adjudicantes tenham o mesmo nif. Presentemente, nos procedimentos agregados, as comunicações só podem ocorrer quando todas entidades envolvidas com o mesmo nif tenham o seu procedimento tratado, sob pena se uma delas fizer uma publicação tranca o acesso da outra."</i></p>
<p><i>"O call center do BASE deveria ter uma equipa dimensionada às necessidades do serviço que pretendem prestar. Não é realista que com apenas a Dra. Cátia que está a fazer um trabalho excecional pretendam atender todas as chamadas. O tempo de espera do atendimento telefónico é muito mau cada vez que há mais procura por esclarecimentos e ajuda. A Dra. Cátia é a melhor funcionária com que já falei ao telefone. Se algum dia sair, o vosso Instituto vai ficar sem ninguém à altura. Digo isto porque se só têm uma pessoa é porque não querem saber, ou são inconscientes."</i></p>
<p><i>"O processo de comunicação dos REC dos vários contratos celebrados ao abrigo de uma Acordo Quadro deveria ser revisto. É um processo administrativo muito burocrático e pesado. Deveria ser simplificado, dando a possibilidade de comunicar vários contratos ao mesmo tempo, em formato de lista ou através de upload de ficheiros excel, por exemplo."</i></p>
<p><i>"Nos formulários do RFC é nos solicitado o "valor estimado do contrato" e o "Preço base" que me parece ser a mesma coisa. Entendo que deveriam solicitar apenas o Preço base."</i></p>
<p><i>"Recomendaria a criação de meios de comunicação mais céleres por meios eletrónicos (e-mail) e, se possível, a reativação da linha de suporte telefónica, que ajudaria à resolução de muitas situações que ficam demasiado tempo suspensas, comprometendo assim as regras estabelecidas - Neste momento a linha de suporte telefónico não está a atender as chamadas."</i></p>
<p><i>"Maior celeridade no tratamento das questões/dúvidas ou problemas colocados via e-mail; melhor acesso ao portal BASE, porque na maioria das vezes está inacessível, apresenta erro ao abrir o portal (aparece o "Chibolett") e por fim, melhoria na adequabilidade da legislação ao conteúdo dos relatórios a preencher."</i></p>
<p><i>"Todas as plataformas eletrónicas de contratação publica deveriam estar interligadas diretamente ao portal Base, sem que essa responsabilidade seja atribuída ao gestor do contrato."</i></p>
<p><i>"Em relação à colocação manual de grande número de lotes podia ter uma folha de importação"</i></p>
<p><i>"Melhorar o nível de simplificação dos formulários da área reservada do portal BASE com linguagem clara, para que não haja dúvidas do que realmente se pretende"</i></p>
<p><i>"Observação importante: A entidade adjudicante que responde a este inquérito é: Freguesia de Cidade da Maia NIF 510 833 039. O Zoo da Maia é uma unidade orgânica da Freguesia de Cidade da Maia sem personalidade jurídica. Cmpts Mario Ramos Secretário da Junta de Freguesia"</i></p>
<p><i>"- Disponibilizar informação na área pública, acerca dos procedimentos em que foram utilizados critérios ambientais. - Estabelecer regras de comunicação entre as plataformas o portal Base e as entidades adjudicantes, uma vez que, muitas vezes as plataformas não comunicam os procedimentos com o BASE, e estas respondem que o problema é do lado do BASE. Assim, as entidades adjudicantes, ficam sem conseguir publicitar os procedimentos, sobretudo nos concursos públicos. - Disponibilizar na área pública ou privada, uma lista das entidades adjudicantes com os responsáveis e contactos de cada entidade, por forma a facilitar a iteração entre as diversas entidades. - Divulgação de bons exemplos de contratação pública."</i></p>
<p><i>"O atendimento telefónico é deplorável. Uma vergonha ter de ficar minutos infindáveis em espera."</i></p>
<p><i>"Duas vezes por ano deviam informar o que se tem de fazer no portal. É importante para não falhar nada, principalmente quando se é novo na plataforma."</i></p>
<p><i>"Promoção de mais cursos de utilização do portal com esclarecimento de dúvidas presencialmente."</i></p>
<p><i>"A informação dos índices cife e a sua publicação em Diário da República, não se encontra devidamente tratada no portal do Impic. Sugeria um maior destaque da publicação dos referidos índices."</i></p>
<p><i>"Portal mais simplificado"</i></p>
<p><i>"O sistema deveria ser mais intuitivo. São precisas várias operações até publicar o procedimento."</i></p>
<p><i>"Crias um campo para a edição dos representantes legais das entidades adjudicantes."</i></p>
<p><i>"Já liguei várias vezes para o n.º de telefone disponibilizado no Portal e ninguém atende."</i></p>

<i>"Melhoria no acesso ao portal, pois bloqueia frequentemente e aumento do tempo para registo de comunicações na área reservada."</i>
<i>"Considero que o funcionamento do portal base quanto ao preenchimento para comunicação de alguns procedimentos muito "pesado", existem muitos pontos que devem e podem ser melhorados. A comunicação dos dados por parte das entidades adjudicantes envolve muito tempo e preenchimento de campos desnecessários, como por exemplo no que se refere aos Acordos Quadro (ajustes diretos ao abrigo do acordo quadro). Contudo, é de ressaltar o trabalho que têm vindo a desenvolver e o esforço na melhoria contínua, penso que o portal base ao longo dos anos foi evoluindo bastante, mas penso que é fundamental ouvirem ainda mais as entidades adjudicantes. Votos de excelente trabalho!"</i>
<i>"Os menus de preenchimento de dados de comunicação de contratos nem sempre são muito claros, detectando-se por vezes que se cometeu um erro num quadro anterior. Deveria ser possível alterar informação de um procedimento até ao momento de finalizar a submissão de todos os dados disponíveis, que sejam comunicados fora de plataformas."</i>
<i>"Obrigatoriedade de apresentação das cauções dos contratos a isso obrigados. Como o procedimento implementado para os contratos a escrito e com a eliminação dos dados pessoais, como é realizado. O respeito pelos dinheiros públicos deverá ser sempre máximo."</i>
<i>"Realização de mais formações"</i>
<i>"Necessitamos muitas vezes de contactar em horário um pouco mais alargado e nem sempre a informação/legislação está disponível no imediato. Sabemos que as alterações obrigatórias no site não dependem de nós mas não se compreende o porquê da "duplicação" de tarefas, nomeadamente termos de lançar os mesmos dados em plataformas diferentes."</i>
<i>"Os vídeos e faqs são uma mais valia no esclarecimento de dúvidas, seria importante disponibilizarem mais com exemplos concretos."</i>
<i>"A área reservada do portal BASE devia ser mais user-friendly."</i>
<i>"Gostaria de sugerir uma melhoria no Layout e na navegabilidade da área reservada do portal base, a disponibilização de reportes com todos os campos disponibilizados e preenchidos pelas Entidades Adjudicantes (já solicitado pela ULisboa), e evolução das V/responsabilidades no tratamento, conservação e arquivo da informação. Considerando que o contrato já é disponibilizado, a V/área, poderia evoluir para o arquivo do procedimento exportado das plataformas eletrónicas, ficando acessível às entidades financiadoras e auditorias, mediante autorização da entidade adjudicante. Seria uma grande evolução, eliminando redundâncias constantes de envio dos documentos e carregamento em diferentes plataformas, exigindo que a Administração Pública tenha recursos para execução de tarefas/atividades que não geram valor acrescentado."</i>
<i>"O campo de pesquisa do CPV deveria ser mais facilitador, por exemplo, existir campo para escrever palavra e surgiriam as opções onde conste a mesma (Ex serviços jurídicos e surgiriam as várias opções - CPV's - onde conste essa terminologia)"</i>
<i>"No meu ponto de vista, provavelmente, como somos entidade privada e não pública, não estamos muito familiarizados com todos os campos. Os campos a preencher, de uma maneira geral podiam ser mais "user friendly". Todos deviam ser muito claros para não suscitar dúvidas na resposta e no procedimento correto. Obrigada."</i>
<i>"Sugestões: - Melhoria ao nível dos tempos de resposta a questões colocadas. - Melhoria nas pesquisas disponibilizadas na área reserva, uma vez que os códigos de identificação que estão nas listagens não se referem ao nº do contrato nem ao nº do procedimento, sendo difícil a procura de uma determinada publicação. - A divulgação e disponibilização de legislação relacionada com a Contratação Publica é quase inexistente e tardia e os esclarecimentos ou notas explicativas deveriam ser mais frequentes para apoio das entidades adjudicantes, reduzindo assim o volume de pedidos de esclarecimentos."</i>
<i>"Melhorias no layout na área reservada do portal Base"</i>
<i>"Dar Formação aos funcionários para poderem lidar facilmente com a plataforma".</i>
<i>"Sugeria a criação de modelos tipos para os vários procedimentos."</i>
<i>"Sempre que acedo é através da ajuda de outra entidade"</i>
<i>"Tendo o portal base o email de todos os utilizadores, como se pode verificar por o email que pede para participar no questionário , era de todo o interesse e um dever que enviasse também alertas das alterações à legislação sobre contratação pública incluindo alterações a diretivas e regulamentos da UE."</i>
<i>"Quanto ao aspeto da procura de procedimentos no portal, quando assim é necessário é algo que não é fácil. Temos vindo a colmatar esta situação colocando nos documentos todos os números dos procedimentos. Desta forma conseguimos chegar até eles."</i>
<i>"Formação Base Gov"</i>