

1. Introdução e Objetivos

Entre os dias 12 de fevereiro e 17 de março de 2020, utilizando-se da técnica do inquérito por questionário *on-line*, recolheu-se opiniões dos Consultores Internacionais que prestaram serviços à UGPE, no âmbito dos projetos implementados sob sua coordenação.

O referido inquérito foi aplicado através da plataforma disponibilizada pelo *Google Docs*, mediante o envio prévio de um link para os endereços de correio eletrónico dos destinatários, com garantia de anonimato.

Os objetivos do inquérito foram:

- ✓ Avaliar a perceção dos consultores internacionais em relação ao desempenho da UGPE;

- ✓ Recolher sugestões para a melhoria dos serviços prestados pela UGPE;

- ✓ Avaliar o grau de satisfação geral com o desempenho da UGPE.

2. Metodologia:

- ✓ Elaboração do Questionário;
- ✓ Aplicação do questionário *on-line*;
- ✓ Receção dos questionários preenchidos;
- ✓ Análise dos resultados;
- ✓ Redação do Relatório;
- ✓ Divulgação dos resultados.

2.2. Amostra: constituída por 17 (71%) respondentes, sendo a maioria do sexo masculino (88%), com atuação no âmbito dos projetos: Access to Finance for Micro, Small and Medium-Sized Enterprises Project (23%), Cabo Verde *Education and Skills Development Enhancement Project* (6%), *Competitiveness for Tourism Development Project* (59%) e *State Owned Enterprises Related Fiscal Management Project* (12%).

Universo: composto por 24 firmas ou consultores abaixo indicados:

Universo
A2F Consulting;
Academia de Código
Alexandre Garrido
Andrés Bernal
CODEXCA
CPCS
Dev Chamroo
Ernst and Young
ERSI PORTUGAL
Fabio Tarantini
GESPLAN
Henry Schiffman
IAVE
Luís Filipe Soares dos Santos
Menis Arquitetos
MundiConsulting
Natureza Urbana
NIPPON
Pahl
Pinheiro e Neto
PWC PricewaterhouseCoopers e Associados
REBEL
Sebastian Penate Martin
Tier One

3. Síntese Global

3.1. Percepção dos consultores internacionais em relação ao desempenho da UGPE

Do tratamento das informações recolhidas do questionário, verificou-se que:

- Em média, **78%** dos consultores classificaram como **Boa** ou **Muito boa** a sua percepção quanto ao desempenho da UGPE;
- O nível de percepção **Boa** ou **Muito boa** é mais elevado na dimensão **Ética e valores institucionais**, com **88%**;
- O nível de percepção **Boa** ou **Muito boa** é mais baixo na dimensão **Eficácia e eficiência na liquidação de faturas**, com **59%**;

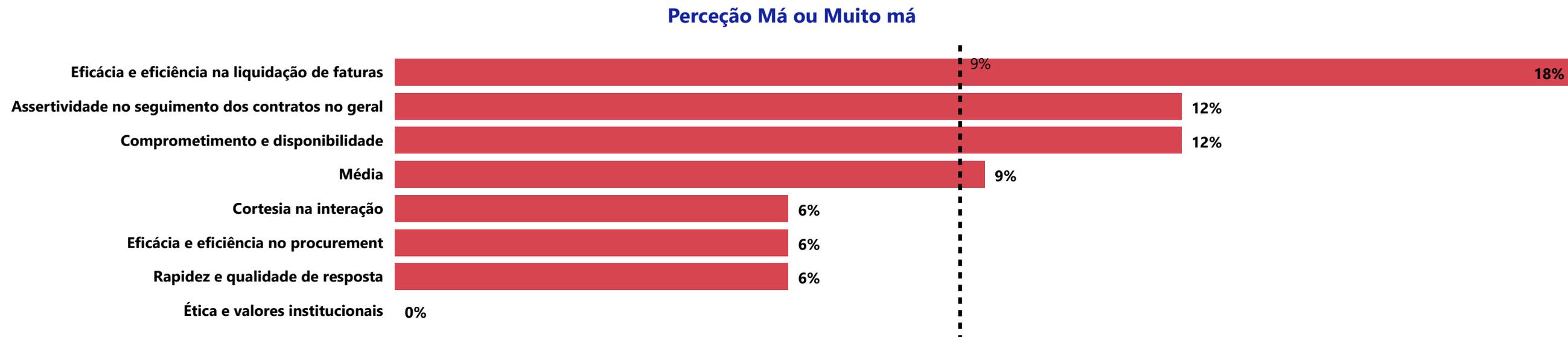


3. Síntese Global

3.1.1. Perceção dos consultores em relação ao desempenho da UGPE

Do tratamento das informações recolhidas do questionário, verificou-se que:

- Em média, 9% dos consultores classificaram como **Má** ou **Muito má** a sua perceção quanto ao desempenho da UGPE;
- O nível de perceção **Má** ou **Muito má** é mais elevada na dimensão **Eficácia e eficiência na liquidação de faturas**, com **18%**;
- O nível de perceção é mais baixo na dimensão **Ética e valores institucionais**, com **0%**;



- Em média, 13% das entidades classificaram como **razoável**, a sua perceção no relacionamento com a UGPE.

3.2. Sugestões para a melhoria dos serviços prestados pela UGPE

Sugestões

A UGPE deve trabalhar em estreita colaboração com as agências/instituições beneficiárias para assegurar um adequado monitoramento e avaliação, garantindo uma assistência com uma boa relação custo-benefício.

Acho que os procedimentos de procurement poderiam ser mais diretos, já trabalhamos com o Banco Mundial antes e conseguimos negociar através de reuniões mais diretas.

Atitude

Eu pediria mais clareza sobre quando os pagamentos são liquidados.

Maior conhecimento dos projectos por parte dos técnicos da UGPE

Maior pressão sobre o beneficiário final do projecto

Melhor clareza na avaliação da Manifestação de Interesse apresentada. Não faz qualquer sentido que a UGPE responda à Manifestação de Interesse dos consultores sem fornecer a grade de classificação da operação em discussão e apenas mencionando a classificação dos consultores, tornando completamente impossível uma discussão sobre a classificação fornecida e evitando eventuais erros na classificação.

Também deve ser considerada a clareza no processo de tomada de decisão que em alguns casos não está sendo explicado, o que pode levar os consultores a acreditar que alguns consultores estão sendo favorecidos em relação a outros.

Melhorar o fluxo de análise e aprovação dos produtos

O modelo de pagamento da fatura é complicado. Obter e guardar os vouchers para cada despesa mensal de cada item utilizado, produz desgaste e perdas por não ter prova. Para consultorias no local (especialmente de longo prazo), acho que é possível ter um modelo mais flexível.

O processo de concurso foi bastante desconfortável devido à falta de indicação do nível de esforço necessário, ou do orçamento atribuído. Para tornar os concursos futuros mais eficientes, e para assegurar uma concorrência justa, é aconselhável divulgar um orçamento aproximado ou um contributo da MM.

Os fluxos financeiros entre Banco Mundial, UGPE, Beneficiários dos projetos e Consultores devem ser mais rápidos.

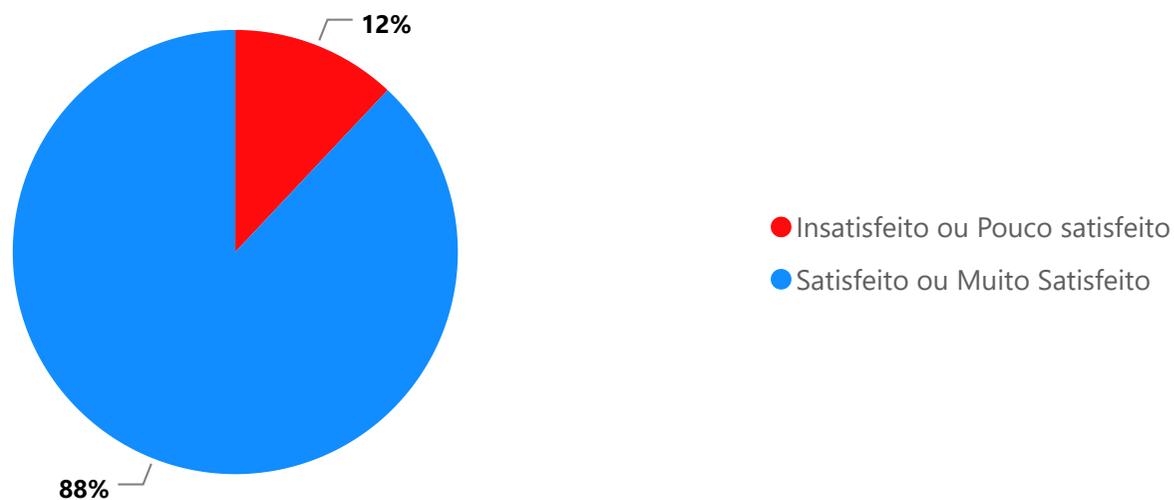
Sugerimos que a documentação seja apresentada em português, a língua de trabalho.

3. Síntese Global

3.3. Satisfação geral

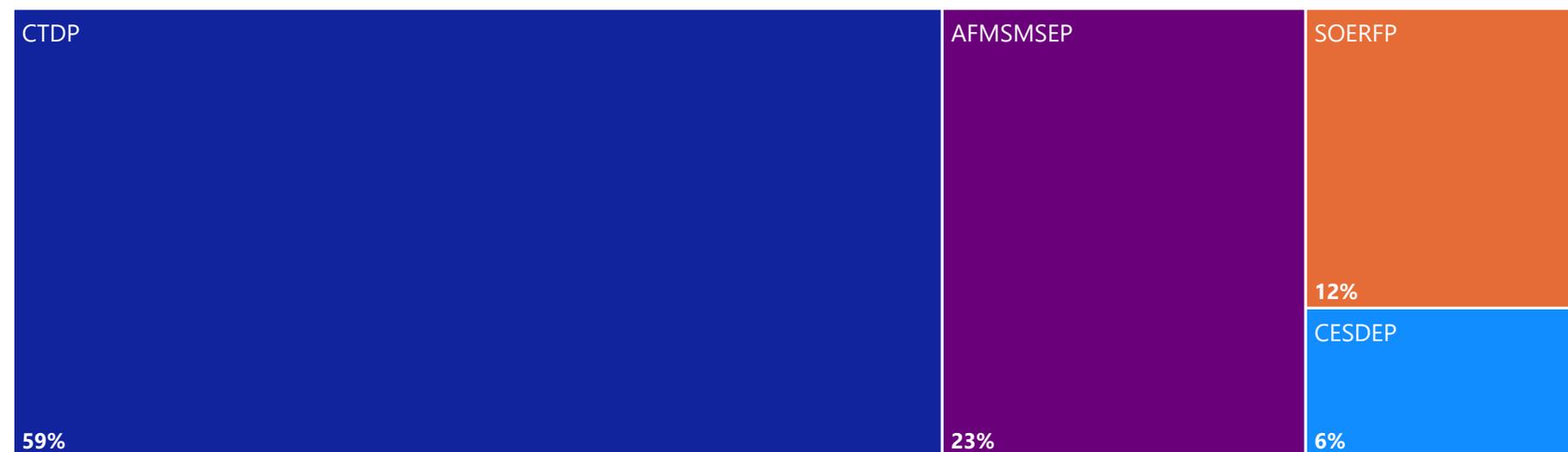
Do tratamento das informações recolhidas do questionário, verificou-se que:

- No geral, **88%** dos representantes das entidades implementadoras dos projetos manifestaram-se **Satisfeitos** ou **Muito satisfeitos** em relação ao desempenho da UGPE;
- **12%** manifestaram-se **Insatisfeitos** ou **Pouco satisfeitos**.



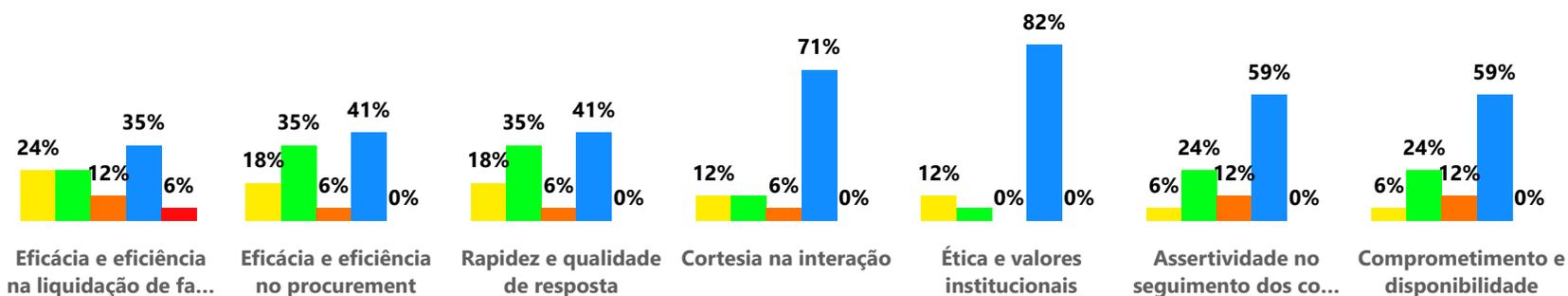
4. Resultados por questão

4.1. No âmbito de quais destes projetos implementados sob a coordenação da UGPE a sua entidade, órgão ou serviço está vinculado?

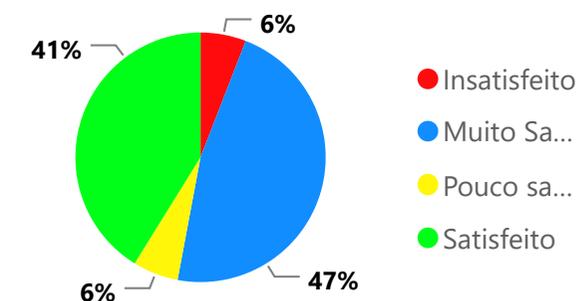


4.2. Por gentileza, avalie o desempenho da UGPE nas seguintes dimensões:

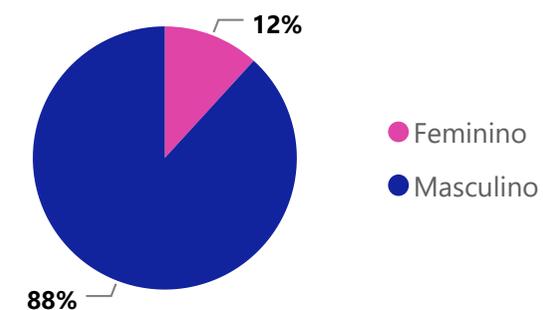
● Razoável ● Bom ● Mau ● Muito bom ● Muito mau



4.3. Como classificaria a sua satisfação geral com a UGPE?



4.4. Género



5. Conclusões

Das principais conclusões, destacam-se:

- O presente inquérito revelou uma taxa de participação de 71%, número bastante aceitável para os propósitos deste questionário.
- De uma forma geral, o balanço da atuação da UGPE junto às entidades implementadoras dos projetos é positivo;
- Contudo, as respostas sobre o nível de desempenho da UGPE nas dimensões apresentadas devem ser consideradas com vista ao aperfeiçoamento do seu desempenho.