

1. Introdução e Objetivos

Entre os dias 13 de fevereiro e 06 de março de 2020, utilizando-se da técnica do inquérito por questionário *on-line*, recolheu-se opiniões dos representantes das entidades responsáveis pelos projetos implementados sob a coordenação da Unidade de Gestão de Projetos Especiais (UGPE).

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 das entidades implementadoras dos projetos na sua relação com a UGPE;
- ✓ Avaliar o grau de prioridade de melhorias das principais atividades desenvolvidas pela UGPE;
- ✓ Avaliar a eficiência e qualidade 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 18 respondentes, sendo a maioria do sexo feminino (61%), representando os projetos: *Social Inclusion Project* - SIP (50%), *Competitiveness for Tourism Development Project* - CTDP (8%) e *Cabo Verde Education and Skills Development Enhancement Project* - CVESDEP (22%).

2.1 Universo: composto por 43 entidades abaixo indicadas:

Universo



CCISS - Câmara de Comércio, Indústria e Serviços de Sotavento;

BCV - Banco de Cabo Verde;

Câmaras Municipais (22).

CCB - Câmara de Comércio de Barlavento;

CNAD - Centro Nacional de Arte, Artesanato e Design;

CVTI - Cabo Verde TradeInvest;

DGEFPEP - Direção-Geral do Emprego, Formação Profissional e Estágios Profissionais;

DGTT - Direção Geral dos Transportes e Turismo;

Direção Geral de Inclusão Social;

Direção Geral de Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério Educação;

DNE - Direção Nacional de Educação;

FICASE - Fundação Cabo-verdiana de Ação Social Escolar

FPEF - Fundo de Promoção do Emprego e da Formação

IGF - Inspeção Geral das Finanças;

IGQPI - Instituto de Gestão da Qualidade e da Propriedade Intelectual

INGT – Instituto Nacional da Gestão do Território;

MJ - Ministério da Justiça;

PRÓ-EMPRESA – Instituto de Apoio e Promoção Empresarial;

PRÓ-GARANTE - Sociedade de Garantia Parcial de Crédito, S.A;

SCM - Sociedade Cabo-verdiana de Música;

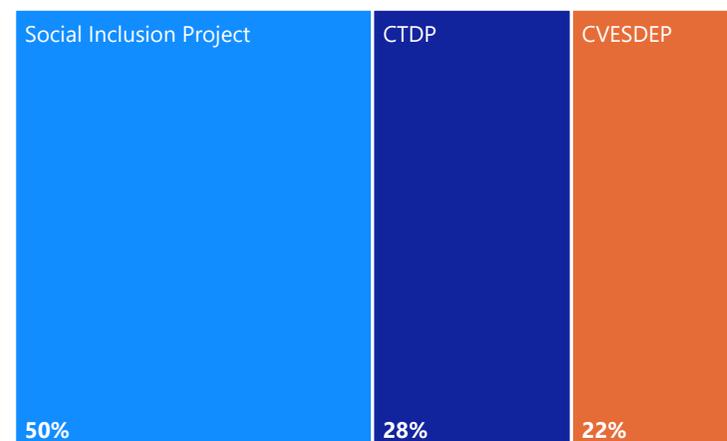
UASE - Unidade de Acompanhamento do Setor Empresarial do Estado

Unidade de Coordenação Doing Business;

4. Resultados por questão

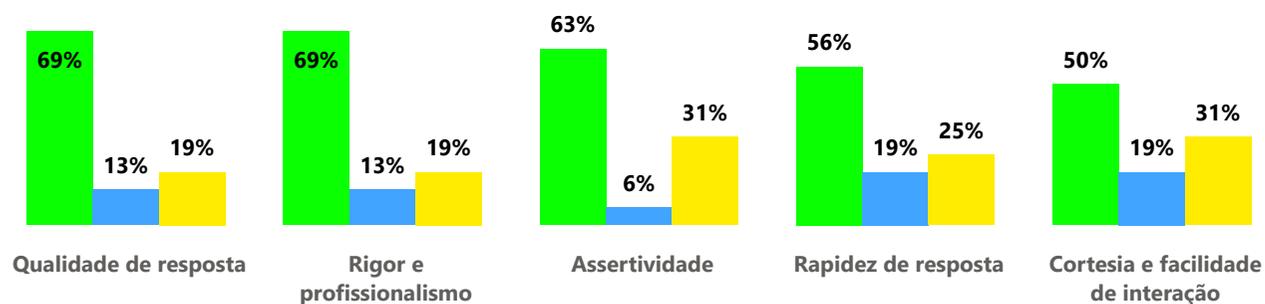
4.1. No âmbito de quais destes projetos implementados sob a coordenação da UGPE a sua entidade, órgão ou serviço está vinculado?

● Access to Fi... ● Component... ● Social Inclusi... ● Média de St...



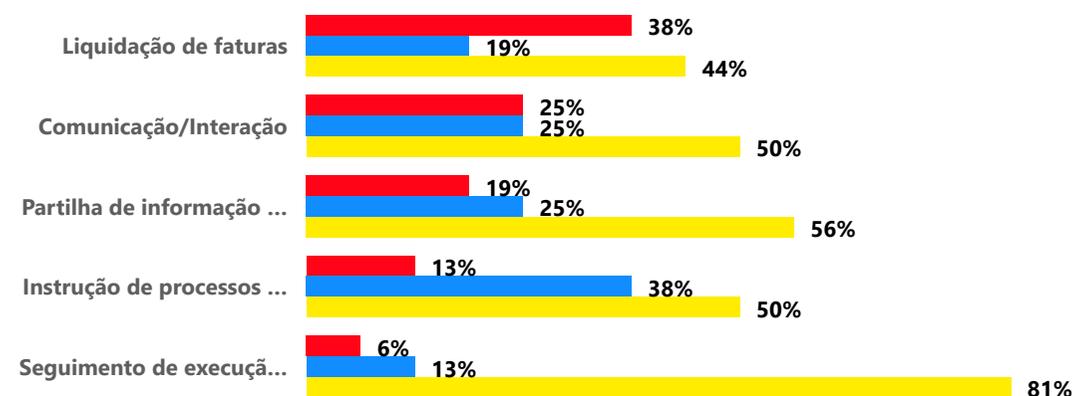
4.2. Como classificaria a sua experiência com a UGPE, no cumprimento das suas competências, em relação aos seguintes aspetos?

● Boa ● Muito boa ● Razoável

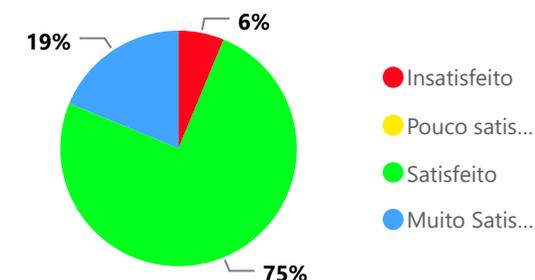


4.3. Na sua opinião, quais das seguintes atribuições da UGPE devem ser melhoradas, segundo o grau de prioridade?

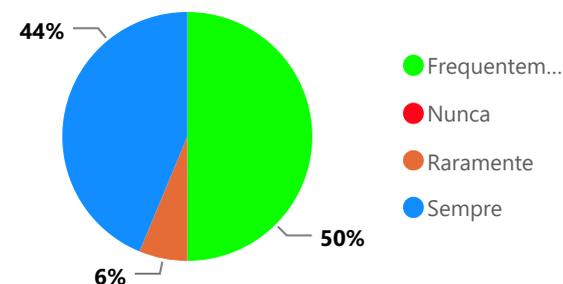
● Prioridade Alta ● Prioridade Baixa ● Prioridade Média



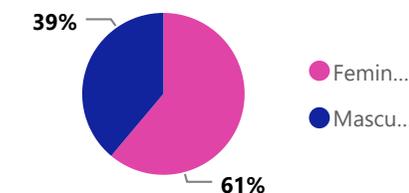
4.5. Como classificaria a sua satisfação geral com a UGPE?



4.4. A UGPE tem atendido às suas necessidades de forma eficiente e dentro dos padrões de qualidade requeridos?



4.6. Gênero

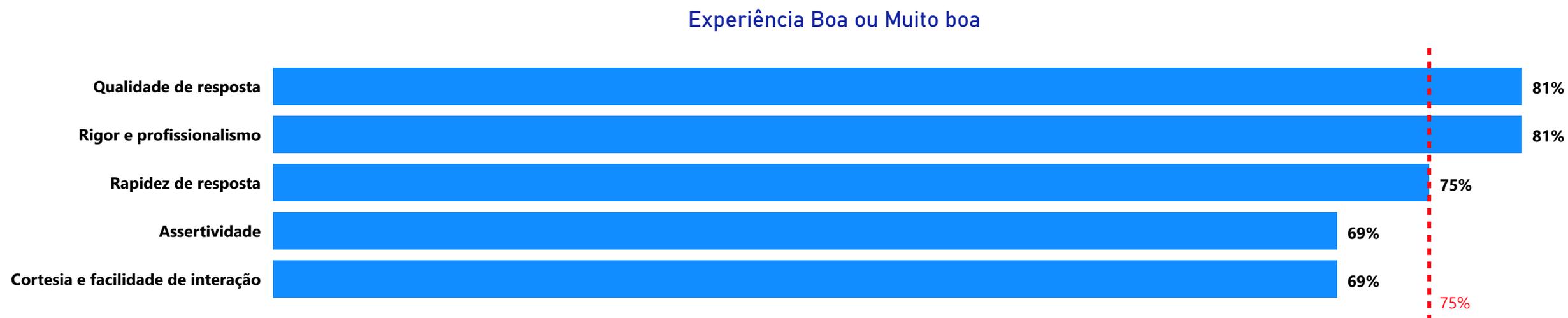


3. Síntese Global

3.1. Experiência das entidades

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

- Em média, **75%** das entidades implementadoras dos projetos classificaram como **Boa ou Muito boa** a sua experiência no relacionamento com a UGPE;
- O nível de experiência **Boa ou Muito boa** é mais elevado nas dimensões **Qualidade de resposta** e **Rigor e profissionalismo**, com **81%** cada;
- O nível de experiência **Boa ou Muito boa** é mais baixo nas dimensões **Assertividade** e **Cortesia e facilidade de interação**, com **69%** cada.



- Em média, **25%** das entidades classificaram como **razoável**, a sua experiência no relacionamento com a UGPE e **0%** como **Má** ou **Muito má**.

3. Síntese Global

3.2. Grau de prioridade de melhoria

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

- Em média, **76%** das entidades implementadoras dos projetos classificaram como sendo de **Média ou alta** prioridade a melhoria das atribuições da UGPE;
- O grau de prioridade **Média ou alta** é mais elevado na atribuição **Seguimento de execução dos contratos**, com **88%** e mais baixo na atribuição **Instrução de processos de licitação**, com **63%**.



- Em média, **24%** das entidades classificaram como sendo de **Baixa prioridade** a melhoria das atribuições da UGPE.

3. Síntese Global

3.3. Eficiência e qualidade dos serviços prestados

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

- No geral, **94%** das entidades implementadoras dos projetos consideram que a UGPE tem **Frequentemente ou Sempre**, atendido às suas necessidades de forma eficiente e dentro dos padrões de qualidade requeridos;
- **6%** consideram que a UGPE **Nunca ou Raramente** atende às suas necessidades de forma eficiente e dentro dos padrões de qualidade requeridos.

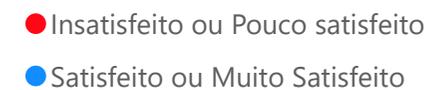
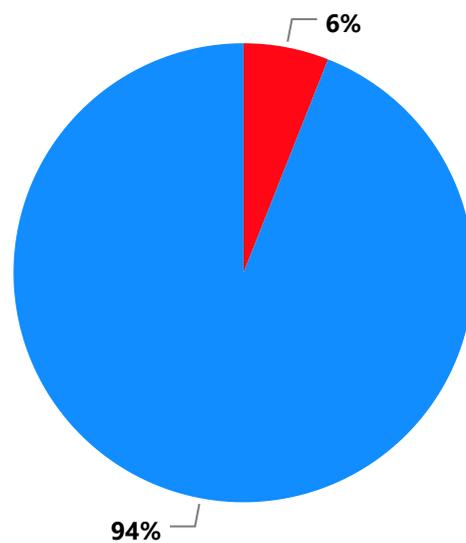


3. Síntese Global

3.4. Satisfação geral

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

- No geral, **94%** dos representantes das entidades implementadoras dos projetos manifestaram-se **Satisfeitos** ou **Muito satisfeitos** em relação ao desempenho da UGPE;
- **6%** manifestaram-se **Insatisfeitos** ou **Pouco satisfeitos**.



5. Conclusões

Das principais conclusões, destacam-se:

- O presente inquérito revelou uma taxa de participação de 42%, número que deve ser aumentado nos próximos inquéritos de forma a delinear um cenário mais fidedigno acerca do desempenho da UGPE;
- De uma forma geral, o balanço da atuação da UGPE junto às entidades implementadoras dos projetos é positivo;
- Contudo, as respostas sobre o grau de prioridade de melhorias das atribuições da UGPE devem ser consideradas com vista ao aperfeiçoamento do seu desempenho.