



# RELATÓRIO FINAL

## Inquérito de Satisfação do SAMA 2020 Janeiro 2020

Divisão de Planeamento e Qualidade

## ÍNDICE

<b>1. ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGIA E AMOSTRA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. SÍNTESE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>5</b>
3.1 Resultados Globais.....	5
3.2 Caracterização do organismo e colaborador inquirido.....	5
3.3 Visibilidade do SAMA2020.....	8
3.4 Candidatura SAMA2020.....	10
3.5 Acompanhamento e execução.....	14
3.6 Equipa de apoio técnico e centro de contacto SAMA2020.....	24
3.7 Satisfação Geral .....	25
<b>4. CONCLUSÕES .....</b>	<b>29</b>
<b>5. ANEXOS .....</b>	<b>30</b>

## 1. ENQUADRAMENTO

A AMA na persecução da sua missão de desenvolver e promover a modernização, a simplificação administrativa e a transformação digital na Administração Pública, dispõe, através de um contrato de delegação de competências com Autoridade de Gestão do Programa Operacional Temático Competitividade e Internacionalização (POCI), de competências no âmbito do SAMA2020 – Sistema de Apoio à Transformação Digital na Administração Pública.

Nesse âmbito pretende-se assegurar um bom desempenho da equipa SAMA2020.

Para determinar o nível atual de satisfação e aferir potenciais melhorias, a AMA, I.P. implementou um inquérito de satisfação às entidades utilizadoras do SAMA2020 permitindo assim aferir em que medida evoluíram os principais indicadores.

O universo de utilizadores do SAMA2020 abrangido por este inquérito caracteriza-se por 647 entidades que podem recorrer a este serviço para candidatura a fundos comunitários. Foram obtidas 268 respostas, o que corresponde a 41% do universo de entidades inquiridas.

O estudo foi realizado pela Divisão de Planeamento e Qualidade, com os contributos da Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização, pela Direção de Comunicação e pela Direção de Sistemas de Informação, dado que se pretendia manter a garantia de uma total independência quanto aos resultados obtidos.

## 2. METODOLOGIA E AMOSTRA

O estudo realizado teve por base uma população alvo constituída pelas entidades que reúnem os requisitos para serem utilizadoras do SAMA2020.

O inquérito foi realizado online na plataforma da AMA e esteve disponível entre 08 de novembro e 31 de dezembro de 2019.

Aos entrevistados foram efetuadas questões relativas aos seguintes segmentos:

- Caracterização do organismo e colaborador inquirido;
- Visibilidade do SAMA2020;
- Candidatura SAMA2020;
- Acompanhamento e Execução;
- Equipa de Apoio Técnico e Centro de Contacto SAMA2020;
- Satisfação Geral.

Os indicadores de satisfação foram avaliados numa escala de 1 a 4 em que 1 corresponde a Muito Insatisfeito, 2 a Insatisfeito, 3 a Satisfeito e 4 a Muito Satisfeito.

Através dos resultados foi possível obter índices resumo para cada um dos indicadores que permitiram detetar quais os aspetos mais valorizados e quais os pontos a melhorar.

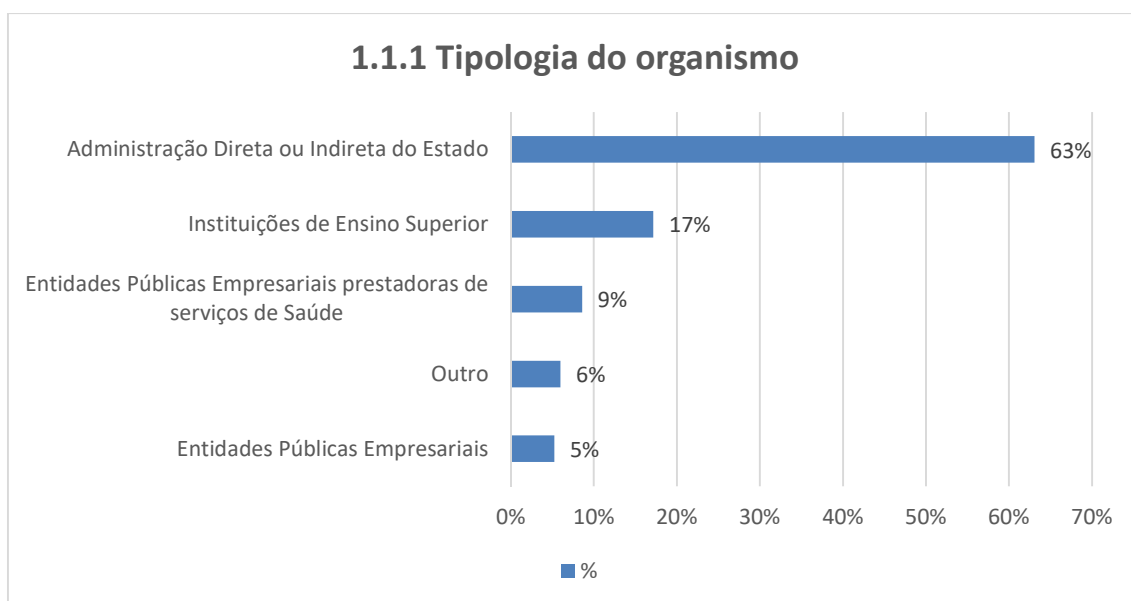
### 3. SÍNTESE DOS RESULTADOS

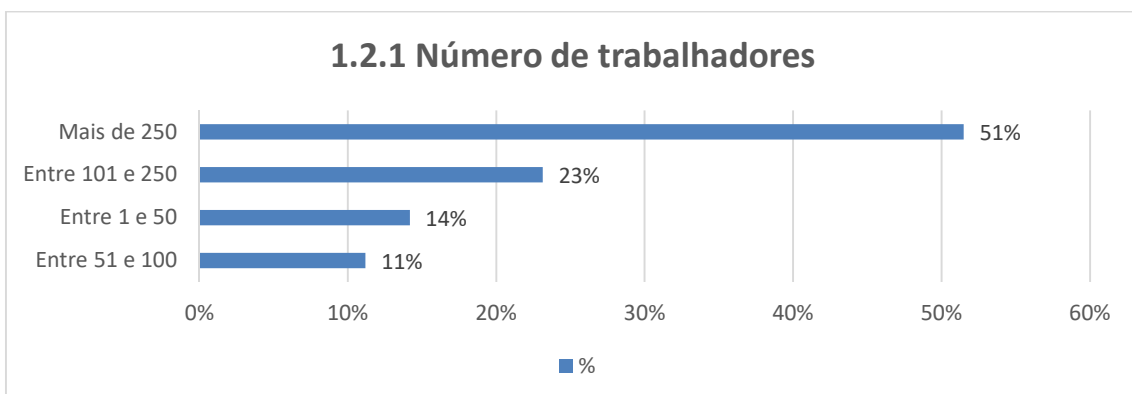
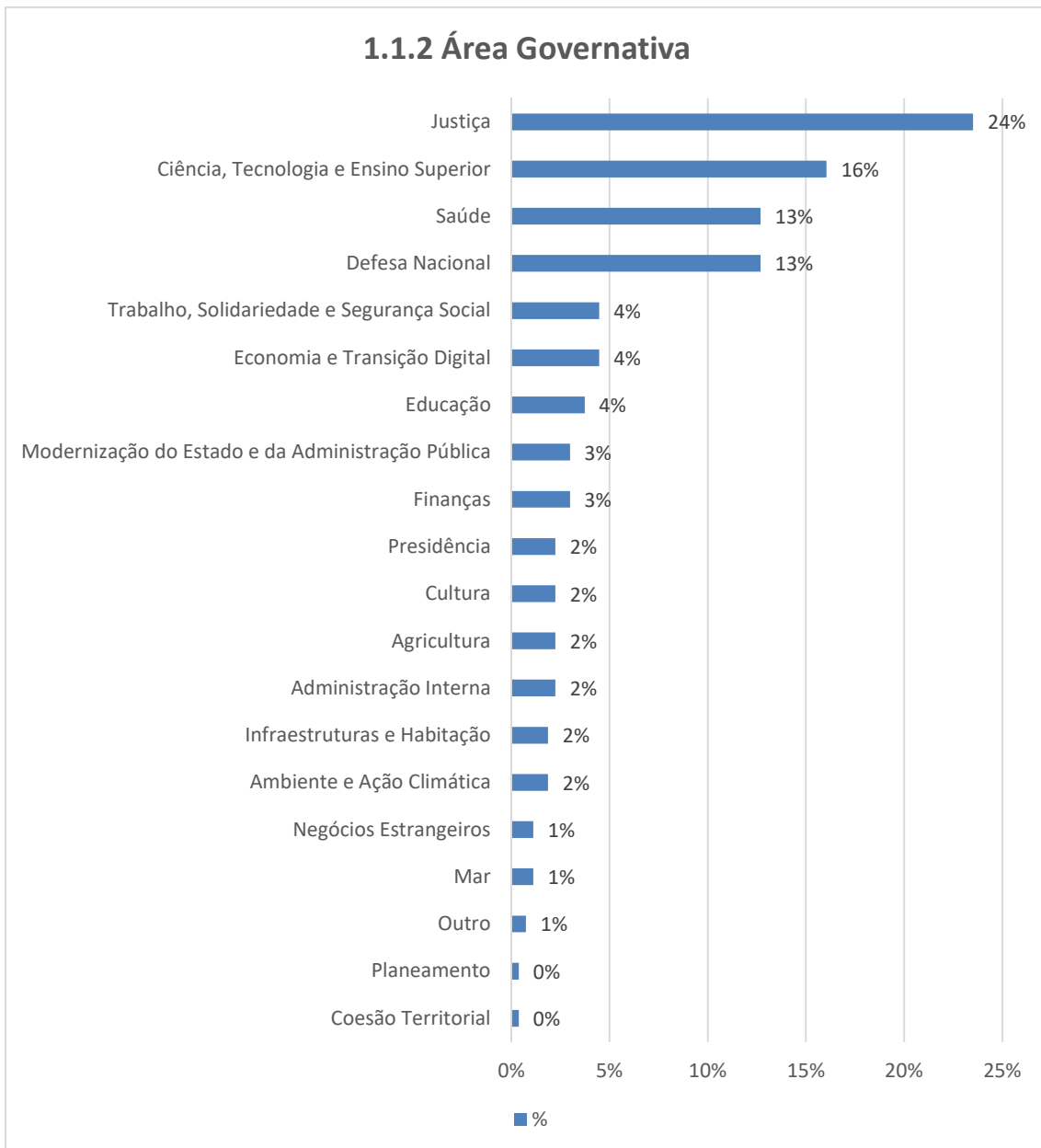
#### 3.1 Resultados Globais

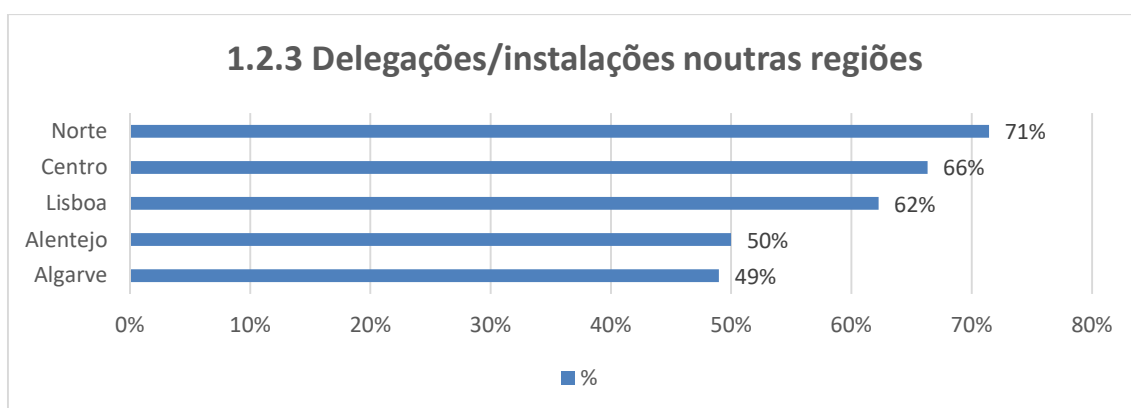
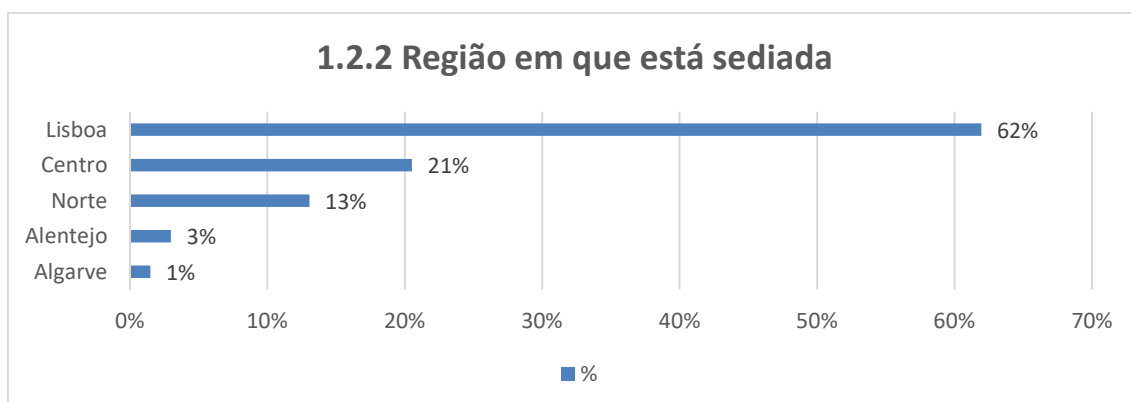
Foram inquiridos 647 organismos, apenas 268 submeteram devidamente o inquérito, o que corresponde a 41% do universo de inquiridos. Das 268 respostas obtidas, 180 afirmaram ter conhecimento do SAMA2020, no entanto apenas 119 apresentaram candidaturas, 115 inquiridos demonstraram interesse em apresentar futuras candidaturas.

#### 3.2 Caracterização do organismo e colaborador inquirido

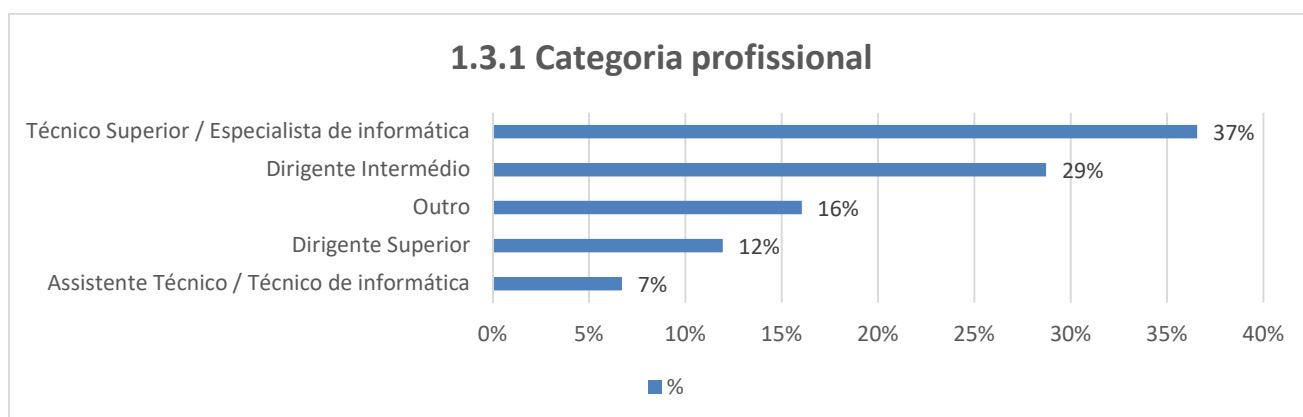
No ponto 1 foi solicitada a caracterização do organismo, foram obtidas 268 respostas, na sua maioria de organismos pertencentes à Administração Direta ou Indireta do Estado, inseridos na Área Governativa da Justiça. Os referidos organismos apresentam um número de trabalhadores superior a 250 e com a sede localizada em Lisboa, 37% dos organismos possui delegações/instalações noutras regiões do país, essencialmente na zona Norte.



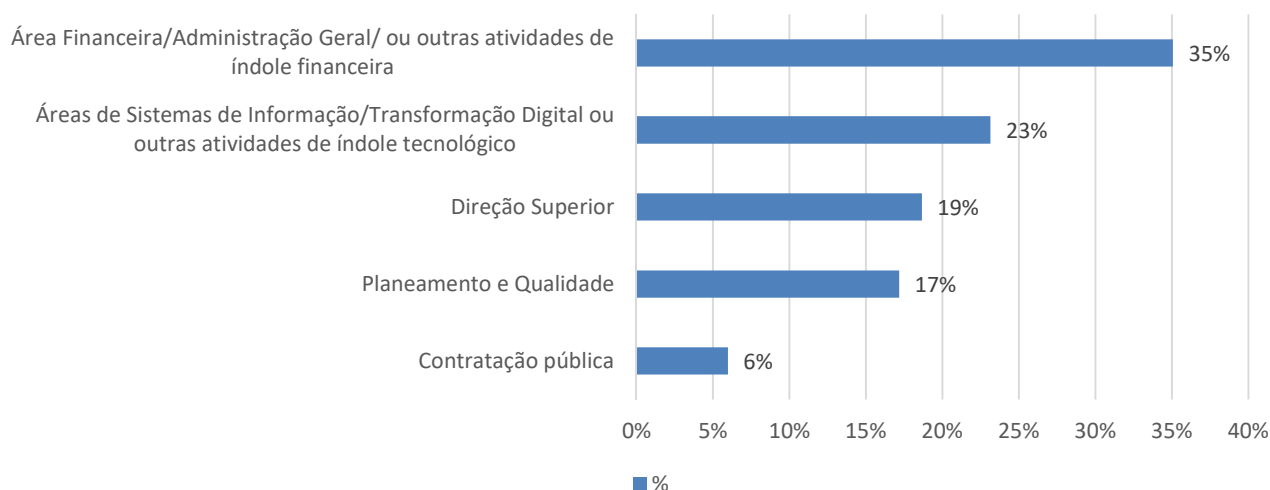




Ainda no ponto 1, foi analisada a caracterização do inquirido, tanto em termos de categoria profissional, como o departamento ou área na qual exerce funções, tendo sido apurado que maioritariamente foram funcionários com a categoria de técnico superior ou especialista de informática que responderam ao inquérito e que exercem funções na área financeira, administração geral ou outras atividades de índole financeira.



### 1.3.2 Departamento ou área na qual exerce funções



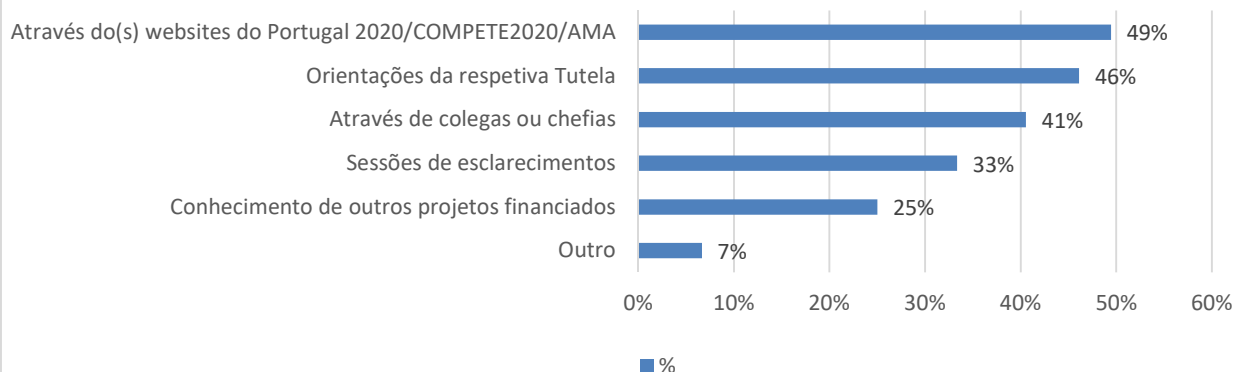
Quando questionado se o inquirido tinha conhecimento do SAMA2020, 67% respondeu que sim e 33% que não, os 67% correspondem a 180 respostas, tendo o inquérito finalizado para os 88 inquiridos que responderam negativamente quanto ao conhecimento do SAMA2020.

### 3.3 Visibilidade do SAMA2020

No ponto 2 foi analisada a visibilidade do SAMA2020, tendo a análise iniciado com o pedido de especificação, aos 180 inquiridos que declararam conhecer o SAMA2020, de como tomaram conhecimento do mesmo, sendo esta uma pergunta de múltipla escolha, as opções mais indicadas foram através do(s) website(s) do Portugal 2020/COMPETE2020/AMA, seguindo-se Orientações da respetiva Tutela ou através de colegas ou chefias, com uma percentagem de 49% e de 46% respetivamente.



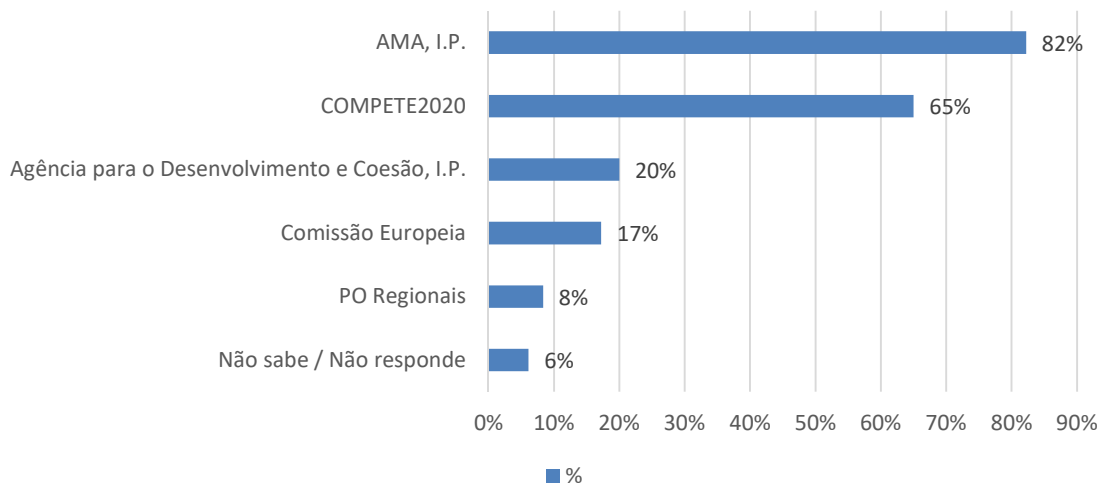
## 2.1 Como tomou conhecimento do SAMA2020



Relativamente aos projetos financiados no âmbito do SAMA2020, 140 inquiridos, 78%, declararam ter conhecimento, apenas 40, 22% dos inquiridos, não possuem conhecimento de projetos financiados no âmbito do SAMA2020.

Quanto à associação da gestão do SAMA2020 a Organismos ou Entidades Públicas, 82% dos inquiridos declararam associar a gestão à AMA, I.P., apesar desta ser uma questão que permitia a múltipla escolha.

## 2.3 Associa a gestão do SAMA2020 a que Organismo/Entidades Públicas

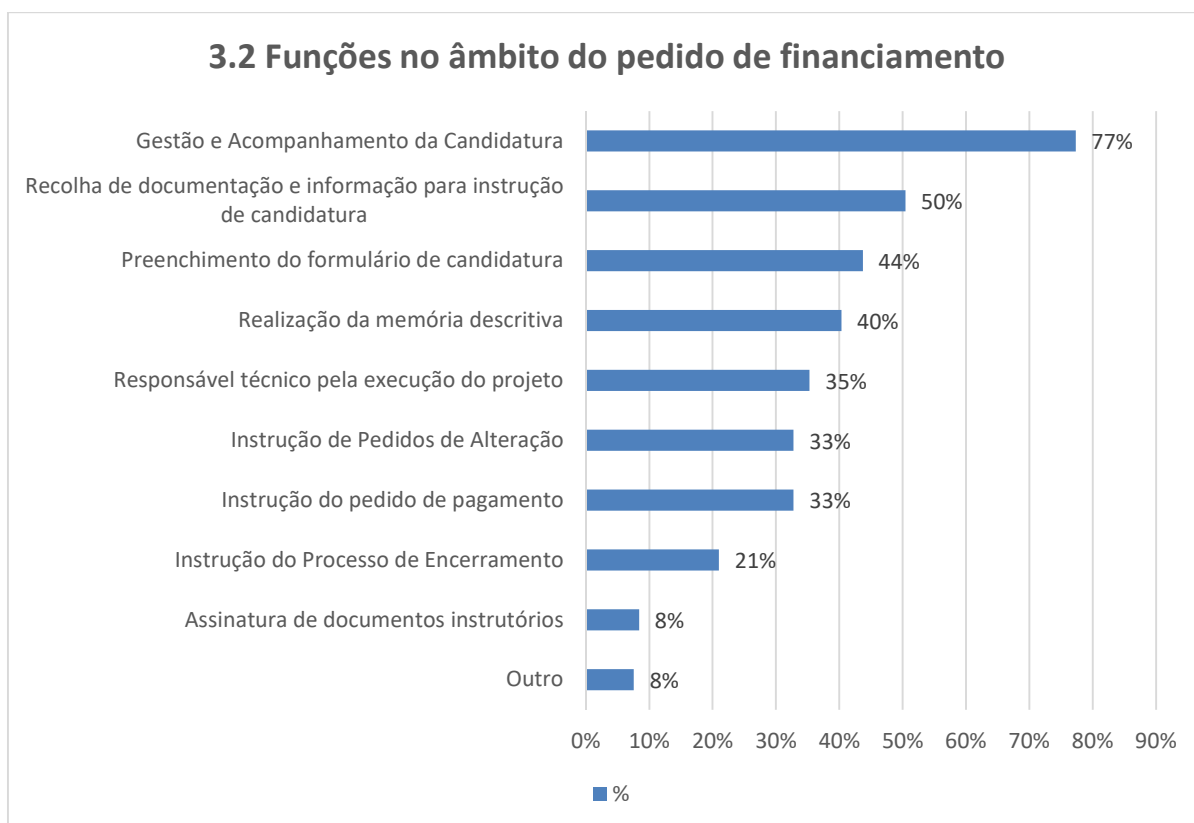


### 3.4 Candidatura SAMA2020

Quanto a candidaturas, 66% do universo de 180 inquiridos respondeu que já se candidatou ao SAMA2020, dos 61 inquiridos que afirmam não ter efetuado qualquer candidatura, indicaram os seguintes motivos:

3.2 Indique o motivo	61
Não conheço o SAMA2020 (não sabia da sua existência, ou não sabia que tipo de projetos poderiam ser financiados neste Sistema de Apoio)	8
Não temos capacidade para submeter uma candidatura (devido à complexidade do processo de submissão de candidatura e/ou falta de recursos com conhecimento para o fazer)	12
Outro	17
Não tivemos nenhum projeto para submeter a financiamento ao SAMA2020 (a organização nos últimos 5 anos não planeou executar nenhum projeto que reunisse as condições para ser financiado por avisos em curso)	24

Relativamente aos 119 inquiridos, que alegaram ter apresentado candidaturas, afirmaram ter exercido, no âmbito do pedido de financiamento, múltiplas funções, tendo sido a Gestão e Acompanhamento da Candidatura que reuniu uma maior percentagem, 77% dos inquiridos, apesar desta ser uma questão de múltipla escolha.



No que toca à avaliação da experiência da apresentação de candidatura, numa escala de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito, foi obtida a classificação de **2,85**.

3.3 Avalie a sua experiência	Média
Tempo de Decisão da candidatura	2,19
Preenchimento e submissão de candidatura - SIFSE	2,73
Contratualização da candidatura (assinatura, submissão e validação do Termo de Aceitação) - SIFSE	2,80
Preenchimento e submissão de candidatura - PAS	2,90
Contratualização da candidatura (assinatura, submissão e validação do Termo de Aceitação) - PAS	3,00
Sessões de esclarecimentos SAMA2020	3,17
Divulgação dos Avisos SAMA2020	3,20

Foram indicadas as seguintes observações:

1. As plataformas SIFSE e PAS deviam ser uniformizadas.
2. Apenas submeto os PP no balcão.
3. Destaco os inúmeros problemas de funcionamento dos SI, começando pela incompatibilidade de browsers; utilização de java applet; impossibilidade ou extrema dificuldade de importar informação; dificuldade em obter apoio técnico em tempo útil.
4. Demora imenso tempo até que se obtenha a decisão sobre se o projeto é aprovado ou não.
5. Formação sem enquadramento pratico, visto que continua a não ser possível ajudar as pessoas que se dirigem a este serviço pois não nos é possível criar a chave móvel, formação esta que foi ministrada pela AMA.
6. A candidatura ao SAMA 2020 Implementação de um Sistema de gestão Documental foi apresentada conjuntamente pela Direção-Geral do Património Cultural (DGPC), Direção Regional de Cultura do Alentejo, Direção Regional de Cultura do Algarve e Direção Regional de Cultura do Norte, tendo sido aprovada em 2016. A DGPC nomeou um Grupo de Trabalho para a implementação desta candidatura, no qual ainda não se encontra integrado elemento desta Direção Regional. A partir da presente data a signatária foi nomeada par integrar o referido Grupo de Trabalho.

7. A Plataforma FSE é demasiado encriptada e com informação pouco clara, nomeadamente nas regras de execução da candidatura.
8. Nada a assinalar.
9. As sessões de esclarecimentos pela AMA (ou entidade competente para o efeito, claramente identificada) devem ser regulares/ anuais pelos vários serviços abrangendo de forma sistemática:
  - a) identificação clara das entidades envolvidas nas várias fases de projetos cofinanciados, desde a candidatura, passando pela sua execução e até ao seu encerramento, uma vez que embora possam ser fundos diferentes o procedimento administrativo e as regras devem ser uniformes a nível nacional;
  - b) divulgação de direitos e deveres dos beneficiários aos fundos em área prevista para o efeito (existem vários portais, por isso esta informação e outras de carácter genérico, tipo FAQ, deve ser replicada nos vários portais e sempre a mesma para que não seja confuso para as entidades que se candidatam pela primeira vez);
  - c) existência de um local online onde seja possível acompanhar o fluxo de autorizações e tempos de respostas dos vários intervenientes numa candidatura, sem ter que se abrir n emails para perceber o que foi feito e o que falta fazer e ainda obter rapidamente justificações para prazos de realização de reembolsos de quase de um ano;
  - d) identificação clara das entidades a quem se devem dirigir os pedidos de esclarecimento sobre as várias fases de um projeto cofinanciado, desde a candidatura e até ao seu encerramento;
  - e) identificação clara da documentação a incluir nos dossiers dos projetos e em que suportes devem e podem ser feitos (digital, papel);
  - f) identificação clara da publicidade a realizar, qual deve ser feita, em que termos, e de preferência que possa ser uniforme nos vários fundos.
  - g) identificação clara e meios de contacto dos interlocutores que se encontram a acompanhar os projetos e que estejam efetivamente aptos a responder: na AMA, na AG COMPETE, na AD&C e outros.

É visível ainda uma grande falta de sensibilidade das entidades beneficiárias para acompanhar devidamente todas as candidaturas, em submissão, submetidas e aprovadas.

Os dirigentes máximos e intermédios devem estar envolvidos e alertados para as consequências da desarticulação interna entre as equipas que apresentam as candidaturas, a área da contratação e a área financeira, principalmente estas.

É visível e percebida pelos beneficiários a desarticulação entre AMA, SAMA, AG COMPETE, AD&C e outras entidades envolvidas e ainda a gritante falta de recursos técnicos e principalmente humanos naquelas entidades para dar respostas aos pedidos das entidades beneficiárias, o que resulta na prática em execuções dos projetos muito baixas.

Existindo compromissos assumidos internacionalmente, ou seja, candidaturas aprovadas/ contratos de financiamento assinados, a legislação no que toca à gestão orçamental (exceção de aplicação de cativos na contrapartida nacional, não limitação de fundos disponíveis em receitas gerais, entre outras), a título de exemplo, deve ser revista de forma a não causar constrangimentos à execução física dos projetos cofinanciados.

Ou se assume que existem candidaturas para executar com responsabilidade a nível internacional ou então não se devem apresentar candidaturas, porque nestas condições é um gasto de tempo, de energia, de recurso técnicos, financeiros e humanos sem sentido e não contabilizado.

10. Deve ser revista a utilização da plataforma SIFSE nomeadamente na gestão de comunicação entre o beneficiário e organismo intermédio de gestão conforme existe na plataforma PAS no âmbito do fundo FEDER.
11. Parece-me haver, ainda, excessiva burocratização nos processos de decisão e pedidos de pagamento. O pessoal de contacto, sempre demonstrando profissionalismo, parece ser ainda parco para a quantidade de projetos em execução. Os formulários deveriam ser mais amigáveis, considerando que as plataformas SIFSE e PAS apresentam-se, ainda, relativamente pouco intuitivas e de usabilidade pouco interessante.

12. Colocar uma candidatura para aprovação e financiamento europeu envolve vários passos e procedimentos que não estão corretamente explicados e esquematizados. Penso que deveria existir mais informação de apoio à submissão de candidatura, principalmente pelo SIFSE, assim como apoio aos pedidos de reembolso. Existir um grupo de trabalho de ajuda neste âmbito assim como esclarecimento de dúvidas.

### 3.5 Acompanhamento e execução

No ponto 4, a avaliação dos pedidos de reembolso revelou uma satisfação média de **2,98**.

4.1 Pedidos de Reembolso	Média
Submissão dos procedimentos de contratação pública - SIFSE	2,68
Instrução de pedidos de pagamento - SIFSE	2,76
Período que intermedeia a instrução do pedido e o pagamento das verbas - SIFSE	2,77
Período que intermedeia a instrução do pedido e o pagamento das verbas - PAS	2,87
Instrução de pedidos de pagamento - PAS	2,95
Submissão dos procedimentos de contratação pública - PAS	2,98
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. na instrução do pedido	3,35
Competência técnica (percecionada) na análise dos pedidos de pagamento	3,46

Foram mencionadas as seguintes observações:

1. O tempo entre a inserção do pedido de desembolso e a informação/pedidos adicionais é muito demorado.
2. A candidatura ao SAMA 2020 Implementação de um Sistema de gestão Documental foi apresentada conjuntamente pela Direção-Geral do Património Cultural (DGPC), Direção Regional de Cultura do Alentejo, Direção Regional de Cultura do Algarve e Direção Regional de Cultura do Norte, tendo sido aprovada em 2016. A DGPC nomeou um Grupo de Trabalho para a implementação desta candidatura, no qual ainda não se encontra integrado elemento desta Direção Regional. A partir da presente data a signatária foi nomeada par integrar o referido Grupo de Trabalho.

3. Dado que os manuais de procedimentos são diminutos, sentimos necessidade de contactar o gestor de contrato de forma assídua; a resposta é célere mas julgamos que deveria ser um contacto desnecessário.
4. Nada a assinalar.
5. As sessões de esclarecimentos pela AMA (ou entidade competente para o efeito, claramente identificada) devem ser regulares/ anuais pelos vários serviços abrangendo de forma sistemática:
  - a) identificação clara das entidades envolvidas nas várias fases de projetos cofinanciados, desde a candidatura, passando pela sua execução e até ao seu encerramento, uma vez que embora possam ser fundos diferentes o procedimento administrativo e as regras devem ser uniformes a nível nacional;
  - b) divulgação de direitos e deveres dos beneficiários aos fundos em área prevista para o efeito (existem vários portais, por isso esta informação e outras de carácter genérico, tipo FAQ, deve ser replicada nos vários portais e sempre a mesma para que não seja confuso para as entidades que se candidatam pela primeira vez);
  - c) existência de um local online onde seja possível acompanhar o fluxo de autorizações e tempos de respostas dos vários intervenientes numa candidatura, sem ter que se abrir n emails para perceber o que foi feito e o que falta fazer e ainda obter rapidamente justificações para prazos de realização de reembolsos de quase de um ano;
  - d) identificação clara das entidades a quem se devem dirigir os pedidos de esclarecimento sobre as várias fases de um projeto cofinanciado, desde a candidatura e até ao seu encerramento;
  - e) identificação clara da documentação a incluir nos dossiers dos projetos e em que suportes devem e podem ser feitos (digital, papel);
  - f) identificação clara da publicidade a realizar, qual deve ser feita, em que termos, e de preferência que possa ser uniforme nos vários fundos.
  - g) identificação clara e meios de contacto dos interlocutores que se encontram a acompanhar os projetos e que estejam efetivamente aptos a responder: na AMA, na AG COMPETE, na AD&C e outros.



É visível ainda uma grande falta de sensibilidade das entidades beneficiárias para acompanhar devidamente todas as candidaturas, em submissão, submetidas e aprovadas.

Os dirigentes máximos e intermédios devem estar envolvidos e alertados para as consequências da desarticulação interna entre as equipas que apresentam as candidaturas, a área da contratação e a área financeira, principalmente estas.

É visível e percebida pelos beneficiários a desarticulação entre AMA, SAMA, AG COMPETE, AD&C e outras entidades envolvidas e ainda a gritante falta de recursos técnicos e principalmente humanos naquelas entidades para dar respostas aos pedidos das entidades beneficiárias, o que resulta na prática em execuções dos projetos muito baixas.

Existindo compromissos assumidos internacionalmente, ou seja, candidaturas aprovadas/ contratos de financiamento assinados, a legislação no que toca à gestão orçamental (exceção de aplicação de cativos na contrapartida nacional, não limitação de fundos disponíveis em receitas gerais, entre outras), a título de exemplo, deve ser revista de forma a não causar constrangimentos à execução física dos projetos cofinanciados.

Ou se assume que existem candidaturas para executar com responsabilidade a nível internacional ou então não se devem apresentar candidaturas, porque nestas condições é um gasto de tempo, de energia, de recurso técnicos, financeiros e humanos sem sentido e não contabilizado.

6. Pessoal de contacto, por norma, qualificado e com competências adequadas. Faltam RH para o acompanhamento e auditoria, considerando a quantidade de projetos em execução.



Avaliado o ponto relativo aos pedidos de alteração, foi apurada a satisfação média de **3,09**.

4.2 Pedidos de Alteração	Média
Período que intermedeia a instrução do pedido e a decisão - SIFSE	2,73
Instrução de pedidos de alteração (incluindo reprogramações temporais, físicas e financeiras) - SIFSE	2,77
Período que intermedeia a instrução do pedido e a decisão - PAS	2,97
Instrução de pedidos de alteração (incluindo reprogramações temporais, físicas e financeiras) - PAS	3,17
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. na instrução dos pedidos de alteração	3,36
Competência técnica (percecionada) na análise dos pedidos de alteração	3,51

Foram mencionadas as seguintes observações:

1. A plataforma SIFSE é de complexa utilização e, com frequência, tem erros que impedem a normal submissão de pedidos. A demora na resolução dos problemas da plataforma compromete a regular execução do projeto.
2. A candidatura ao SAMA 2020 Implementação de um Sistema de gestão Documental foi apresentada conjuntamente pela Direção-Geral do Património Cultural (DGPC), Direção Regional de Cultura do Alentejo, Direção Regional de Cultura do Algarve e Direção Regional de Cultura do Norte, tendo sido aprovada em 2016. A DGPC nomeou um Grupo de Trabalho para a implementação desta candidatura, no qual ainda não se encontra integrado elemento desta Direção Regional. A partir da presente data a signatária foi nomeada par integrar o referido Grupo de Trabalho.
3. Não temos ainda esta experiência.
4. Nada a assinalar.
5. As sessões de esclarecimentos pela AMA (ou entidade competente para o efeito, claramente identificada) devem ser regulares/ anuais pelos vários serviços abrangendo de forma sistemática:
  - a) identificação clara das entidades envolvidas nas várias fases de projetos cofinanciados, desde a candidatura, passando pela sua execução e até ao seu encerramento, uma vez que embora possam ser fundos diferentes o procedimento administrativo e as regras devem ser uniformes a nível nacional;

- b) divulgação de direitos e deveres dos beneficiários aos fundos em área prevista para o efeito (existem vários portais, por isso esta informação e outras de carácter genérico, tipo FAQ, deve ser replicada nos vários portais e sempre a mesma para que não seja confuso para as entidades que se candidatam pela primeira vez);
- c) existência de um local online onde seja possível acompanhar o fluxo de autorizações e tempos de respostas dos vários intervenientes numa candidatura, sem ter que se abrir n emails para perceber o que foi feito e o que falta fazer e ainda obter rapidamente justificações para prazos de realização de reembolsos de quase de um ano;
- d) identificação clara das entidades a quem se devem dirigir os pedidos de esclarecimento sobre as várias fases de um projeto cofinanciado, desde a candidatura e até ao seu encerramento;
- e) identificação clara da documentação a incluir nos dossiers dos projetos e em que suportes devem e podem ser feitos (digital, papel);
- f) identificação clara da publicidade a realizar, qual deve ser feita, em que termos, e de preferência que possa ser uniforme nos vários fundos.
- g) identificação clara e meios de contacto dos interlocutores que se encontram a acompanhar os projetos e que estejam efetivamente aptos a responder: na AMA, na AG COMPETE, na AD&C e outros.

É visível ainda uma grande falta de sensibilidade das entidades beneficiárias para acompanhar devidamente todas as candidaturas, em submissão, submetidas e aprovadas.

Os dirigentes máximos e intermédios devem estar envolvidos e alertados para as consequências da desarticulação interna entre as equipas que apresentam as candidaturas, a área da contratação e a área financeira, principalmente estas.

É visível e percebida pelos beneficiários a desarticulação entre AMA, SAMA, AG COMPETE, AD&C e outras entidades envolvidas e ainda a gritante falta de recursos técnicos e principalmente humanos naquelas entidades para dar respostas aos pedidos das entidades beneficiárias, o que resulta na prática em execuções dos projetos muito baixas.

Existindo compromissos assumidos internacionalmente, ou seja, candidaturas aprovadas/ contratos de financiamento assinados, a legislação no que toca à gestão orçamental (exceção de aplicação de cativos na contrapartida nacional, não limitação de fundos disponíveis em receitas gerais, entre outras), a título de exemplo, deve ser revista de forma a não causar constrangimentos à execução física dos projetos cofinanciados.

Ou se assume que existem candidaturas para executar com responsabilidade a nível internacional ou então não se devem apresentar candidaturas, porque nestas condições é um gasto de tempo, de energia, de recursos técnicos, financeiros e humanos sem sentido e não contabilizado.

A avaliação às Verificações no Local, relevaram uma satisfação de **3,52**.

4.3 Verificações no local	Média
Reporte dos resultados da Verificação no Local, incluindo o reporte de recomendações e/ou correções a realizar	3,37
Agendamento e notificação das verificações no local	3,51
Apoio prévio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. à realização da Verificação no Local	3,58
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. durante a realização da Verificação no Local	3,61

Foram mencionadas as seguintes observações:

1. Reporte muito demorado. Não houve reporte dos resultados da Verificação no Local, apesar de já terem decorrido algumas semanas.
2. A candidatura ao SAMA 2020 Implementação de um Sistema de gestão Documental foi apresentada conjuntamente pela Direção-Geral do Património Cultural (DGPC), Direção Regional de Cultura do Alentejo, Direção Regional de Cultura do Algarve e Direção Regional de Cultura do Norte, tendo sido aprovada em 2016. / A DGPC nomeou um Grupo de Trabalho para a implementação desta candidatura, no qual ainda não se encontra integrado elemento desta Direção Regional. / A partir da presente data a signatária foi nomeada par integrar o referido Grupo de Trabalho.
3. Não temos ainda esta experiência.
4. Nada a assinalar.

5. As sessões de esclarecimentos pela AMA (ou entidade competente para o efeito, claramente identificada) devem ser regulares/ anuais pelos vários serviços abrangendo de forma sistemática:

a) identificação clara das entidades envolvidas nas várias fases de projetos cofinanciados, desde a candidatura, passando pela sua execução e até ao seu encerramento, uma vez que embora possam ser fundos diferentes o procedimento administrativo e as regras devem ser uniformes a nível nacional;

b) divulgação de direitos e deveres dos beneficiários aos fundos em área prevista para o efeito (existem vários portais, por isso esta informação e outras de carácter genérico, tipo FAQ, deve ser replicada nos vários portais e sempre a mesma para que não seja confuso para as entidades que se candidatam pela primeira vez);

c) existência de um local online onde seja possível acompanhar o fluxo de autorizações e tempos de respostas dos vários intervenientes numa candidatura, sem ter que se abrir n emails para perceber o que foi feito e o que falta fazer e ainda obter rapidamente justificações para prazos de realização de reembolsos de quase de um ano;

d) identificação clara das entidades a quem se devem dirigir os pedidos de esclarecimento sobre as várias fases de um projeto cofinanciado, desde a candidatura e até ao seu encerramento;

e) identificação clara da documentação a incluir nos dossiers dos projetos e em que suportes devem e podem ser feitos (digital, papel);

f) identificação clara da publicidade a realizar, qual deve ser feita, em que termos, e de preferência que possa ser uniforme nos vários fundos.

g) identificação clara e meios de contacto dos interlocutores que se encontram a acompanhar os projetos e que estejam efetivamente aptos a responder: na AMA, na AG COMPETE, na AD&C e outros.

É visível ainda uma grande falta de sensibilidade das entidades beneficiárias para acompanhar devidamente todas as candidaturas, em submissão, submetidas e aprovadas.

Os dirigentes máximos e intermédios devem estar envolvidos e alertados para as consequências da desarticulação interna entre as equipas que apresentam as candidaturas, a área da contratação e a área financeira, principalmente estas.

É visível e percebida pelos beneficiários a desarticulação entre AMA, SAMA, AG COMPETE, AD&C e outras entidades envolvidas e ainda a gritante falta de recursos técnicos e principalmente humanos naquelas entidades para dar respostas aos pedidos das entidades beneficiárias, o que resulta na prática em execuções dos projetos muito baixas.

Existindo compromissos assumidos internacionalmente, ou seja, candidaturas aprovadas/ contratos de financiamento assinados, a legislação no que toca à gestão orçamental (exceção de aplicação de cativos na contrapartida nacional, não limitação de fundos disponíveis em receitas gerais, entre outras), a título de exemplo, deve ser revista de forma a não causar constrangimentos à execução física dos projetos cofinanciados.

Ou se assume que existem candidaturas para executar com responsabilidade a nível internacional ou então não se devem apresentar candidaturas, porque nestas condições é um gasto de tempo, de energia, de recursos técnicos, financeiros e humanos sem sentido e não contabilizado.

No ponto 4 foi ainda avaliado o Encerramento, que alcançou uma satisfação média de **3,29**.

4.4 Encerramento	Média
Período que intermedeia a instrução do pedido e a decisão de encerramento - PAS	3,06
Instrução do Anexo ao Pedido Final - PAS	3,26
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. na instrução do Anexo ao Pedido Final	3,40
Competência técnica (percecionada) na análise do Processo de Encerramento	3,42

Foram mencionadas as seguintes observações:

1. Ainda não encerrámos nenhuma.
2. Falta de resposta a pedido de alteração para utilização a 100% da verba aprovada.
3. Ainda não houve qualquer pedido de encerramento.

4. A candidatura ao SAMA 2020 Implementação de um Sistema de gestão Documental foi apresentada conjuntamente pela Direção-Geral do Património Cultural (DGPC), Direção Regional de Cultura do Alentejo, Direção Regional de Cultura do Algarve e Direção Regional de Cultura do Norte, tendo sido aprovada em 2016. A DGPC nomeou um Grupo de Trabalho para a implementação desta candidatura, no qual ainda não se encontra integrado elemento desta Direção Regional. A partir da presente data a signatária foi nomeada par integrar o referido Grupo de Trabalho.
5. Não temos ainda esta experiência.
6. Nada a assinalar.
7. As sessões de esclarecimentos pela AMA (ou entidade competente para o efeito, claramente identificada) devem ser regulares/ anuais pelos vários serviços abrangendo de forma sistemática:
  - a) identificação clara das entidades envolvidas nas várias fases de projetos cofinanciados, desde a candidatura, passando pela sua execução e até ao seu encerramento, uma vez que embora possam ser fundos diferentes o procedimento administrativo e as regras devem ser uniformes a nível nacional;
  - b) divulgação de direitos e deveres dos beneficiários aos fundos em área prevista para o efeito (existem vários portais, por isso esta informação e outras de caracter genérico, tipo FAQ, deve ser replicada nos vários portais e sempre a mesma para que não seja confuso para as entidades que se candidatam pela primeira vez);
  - c) existência de um local online onde seja possível acompanhar o fluxo de autorizações e tempos de respostas dos vários intervenientes numa candidatura, sem ter que se abrir n emails para perceber o que foi feito e o que falta fazer e ainda obter rapidamente justificações para prazos de realização de reembolsos de quase de um ano;
  - d) identificação clara das entidades a quem se devem dirigir os pedidos de esclarecimento sobre as várias fases de um projeto cofinanciado, desde a candidatura e até ao seu encerramento;



e) identificação clara da documentação a incluir nos dossiers dos projetos e em que suportes devem e podem ser feitos (digital, papel);

f) identificação clara da publicidade a realizar, qual deve ser feita, em que termos, e de preferência que possa ser uniforme nos vários fundos.

g) identificação clara e meios de contacto dos interlocutores que se encontram a acompanhar os projetos e que estejam efetivamente aptos a responder: na AMA, na AG COMPETE, na AD&C e outros.

É visível ainda uma grande falta de sensibilidade das entidades beneficiárias para acompanhar devidamente todas as candidaturas, em submissão, submetidas e aprovadas.

Os dirigentes máximos e intermédios devem estar envolvidos e alertados para as consequências da desarticulação interna entre as equipas que apresentam as candidaturas, a área da contratação e a área financeira, principalmente estas.

É visível e percebida pelos beneficiários a desarticulação entre AMA, SAMA, AG COMPETE, AD&C e outras entidades envolvidas e ainda a gritante falta de recursos técnicos e principalmente humanos naquelas entidades para dar respostas aos pedidos das entidades beneficiárias, o que resulta na prática em execuções dos projetos muito baixas.

Existindo compromissos assumidos internacionalmente, ou seja, candidaturas aprovadas/ contratos de financiamento assinados, a legislação no que toca à gestão orçamental (exceção de aplicação de cativos na contrapartida nacional, não limitação de fundos disponíveis em receitas gerais, entre outras), a título de exemplo, deve ser revista de forma a não causar constrangimentos à execução física dos projetos cofinanciados.

Ou se assume que existem candidaturas para executar com responsabilidade a nível internacional ou então não se devem apresentar candidaturas, porque nestas condições é um gasto de tempo, de energia, de recursos técnicos, financeiros e humanos sem sentido e não contabilizado.

### 3.6 Equipa de apoio técnico e centro de contacto SAMA2020

Avaliados os canais utilizados, no ponto 5, foi apurada uma satisfação média de **3**, numa escala de 1 a 4, de entre 35 opções possíveis, 18 reuniram uma avaliação igual ou superior a 3, enquanto 17 reuniram uma satisfação menor que 3. O Canal que reuniu maior classificação foi o esclarecimento de dúvidas sobre o processo de encerramento através do correio eletrónico [sama2020@ama.pt](mailto:sama2020@ama.pt), sendo que a facilidade no estabelecimento de contacto, via centro de contacto foi o que reuniu menor satisfação.

5.1 Se aplicável, avalie a sua experiência para os canais utilizados	Média
Facilidade no estabelecimento de contacto - Centro de Contacto	2,44
Profissionalismo e disponibilidade para apoio técnico - Centro de Contacto	2,63
Esclarecimento de dúvidas sobre o preenchimento de formulário de candidatura - Centro de Contacto	2,68
Esclarecimento de dúvidas sobre o preenchimento de formulário de candidatura - Serviço Suporte Portugal 2020	2,70
Esclarecimento de dúvidas sobre avisos em curso - Centro de Contacto	2,71
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de alteração - Centro de Contacto	2,75
Profissionalismo e disponibilidade para apoio técnico - Serviço Suporte Portugal 2020	2,77
Facilidade no estabelecimento de contacto - Serviço Suporte Portugal 2020	2,78
Esclarecimento de dúvidas sobre avisos em curso - Serviço Suporte Portugal 2020	2,80
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de pagamento - Centro de Contacto	2,82
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de alteração - Serviço Suporte Portugal 2020	2,83
Facilidade no estabelecimento de contacto - Equipa de apoio técnico	2,83
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de pagamento - Serviço Suporte Portugal 2020	2,86
Esclarecimento de dúvidas sobre o preenchimento de formulário de candidatura - sama_suporte@ama.pt	2,87
Esclarecimento de dúvidas sobre avisos em curso - sama_suporte@ama.pt	2,93
Esclarecimento de dúvidas sobre processo de encerramento - Centro de Contacto	2,96
Esclarecimento de dúvidas sobre o preenchimento de formulário de candidatura - Equipa de apoio técnico	2,98
Facilidade no estabelecimento de contacto - sama_suporte@ama.pt	3,00
Profissionalismo e disponibilidade para apoio técnico - sama_suporte@ama.pt	3,02
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de pagamento - sama_suporte@ama.pt	3,03
Esclarecimento de dúvidas sobre processo de encerramento - Serviço Suporte Portugal 2020	3,05
Esclarecimento de dúvidas sobre avisos em curso - Equipa de apoio técnico	3,08
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de alteração - sama_suporte@ama.pt	3,11
Esclarecimento de dúvidas sobre o preenchimento de formulário de candidatura - sama2020@ama.pt ou direto para o técnico	3,12
Esclarecimento de dúvidas sobre avisos em curso - sama2020@ama.pt ou direto para o técnico	3,18
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de pagamento - Equipa de apoio técnico	3,20
Profissionalismo e disponibilidade para apoio técnico - Equipa de apoio técnico	3,20
Esclarecimento de dúvidas sobre processo de encerramento - Equipa de apoio técnico	3,23
Facilidade no estabelecimento de contacto - sama2020@ama.pt ou direto para o técnico	3,25
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de alteração - Equipa de apoio técnico	3,27
Profissionalismo e disponibilidade para apoio técnico - sama2020@ama.pt ou direto para o técnico	3,27
Esclarecimento de dúvidas sobre processo de encerramento - sama_suporte@ama.pt	3,28
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de pagamento - sama2020@ama.pt ou direto para o técnico	3,36
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de alteração - sama2020@ama.pt ou direto para o técnico	3,40
Esclarecimento de dúvidas sobre processo de encerramento - sama2020@ama.pt ou direto para o técnico	3,50



### 3.7 Satisfação Geral

No ponto 6, foi considerado o nível de satisfação geral, que obteve uma média de satisfação de **3,30**.

As organizações inquiridas foram convidadas a acrescentar um comentário à sua avaliação, pelo que foram recolhidos os seguintes comentários:

1. Bastante satisfeito, só não dou pontuação máxima pois acho que se consegue fazer melhor.
2. A plataforma é muito densa, pouco intuitiva e não existe disponibilização de técnico de referência para suporte às diferentes fases. Requer ainda o carregamento da mesma informação em diferentes separadores. Julga-se ainda necessário incluir as regras do RGPD a estas candidaturas.
3. Não consigo apresentar um nível, visto que não consegui colocar em pratica o que foi apresentado na formação.
4. A candidatura ao SAMA 2020 Implementação de um Sistema de gestão Documental foi apresentada conjuntamente pela Direção-Geral do Património Cultural (DGPC), Direção Regional de Cultura do Alentejo, Direção Regional de Cultura do Algarve e Direção Regional de Cultura do Norte, tendo sido aprovada em 2016. A DGPC nomeou um Grupo de Trabalho para a implementação desta candidatura, no qual ainda não se encontra integrado elemento desta Direção Regional. A partir da presente data a signatária foi nomeada par integrar o referido Grupo de Trabalho.
5. Nada a assinalar.
6. É visível e percebida pelos beneficiários a desarticulação entre AMA, SAMA, AG COMPETE, AD&C e outras entidades envolvidas e ainda a gritante falta de recursos técnicos e principalmente humanos naquelas entidades para dar respostas aos pedidos das entidades beneficiárias, o que resulta na prática em execuções dos projetos muito baixas. Existindo compromissos assumidos internacionalmente, ou seja, candidaturas aprovadas/ contratos de financiamento assinados, a legislação no que toca à gestão orçamental (exceção de aplicação de

cativos na contrapartida nacional, não limitação de fundos disponíveis em receitas gerais, entre outras), a título de exemplo, deve ser revista de forma a não causar constrangimentos à execução física dos projetos cofinanciados. Ou se assume que existem candidaturas para executar com responsabilidade a nível internacional ou então não se devem apresentar candidaturas, porque nestas condições é um gasto de tempo, de energia, de recurso técnicos, financeiros e humanos sem sentido e não contabilizado.

7. Em geral a relação com a AMA e o Compete são excelentes. Só temos alguma dificuldade com o contacto via a linha de suporte em que normalmente necessita da intervenção de um técnico que não está acessível no momento. Achamos também o processo de instrução dos pedidos de pagamento excessivamente complexo e exigente.
8. Devem ser alinhadas a gestão de candidaturas o âmbito do fundo FSE e FEDER com atualização e revisão da plataforma SIFSE, a qual apresenta uma dificuldade acrescida à boa gestão da execução dos projetos ao nível físico e financeiro.
9. Seria interessante e necessário mais sessões de esclarecimentos apenas centrados na submissão de uma candidatura, pedido de reembolso e encerramento e distribuição de manuais.

No ponto 6.2 foi solicitada a identificação de áreas que necessitam de mudança/melhoria, sendo que, de entre 8 opções possíveis, o inquirido apenas poderia escolher 3, a opção que mais se destacou foi tempos de análise e decisão.

6.2 Identifique as áreas que necessitam de mudança/melhoria	1.º	2.º	3.º
Regulamentos nacionais	4	4	12
Atendimento do Centro de Contacto	5	13	2
Regulamentos comunitários	5	2	0
Informação e Divulgação	11	6	11
Plataforma de Acesso Simplificado	11	12	11
Disponibilidade da Equipa Técnica do SAMA	12	16	5
Sistema de Informação do Fundo Social Europeu	18	9	6
Tempos de análise e decisão	23	18	22

No ponto 6.3, referente a observações, foram mencionadas as seguintes situações:

1. Sistema informático muito pouco amigável. Com um helpdesk inexistente / Na submissão de contratos julgo que o sistema poderia ter a checklist do que era necessário e cada um ia carregando. Facilitava quem submete e quem avalia. Acho que também poderia existir um sistema semelhante no para a fatura e para o comprovativo de pagamento. / Muito tempo a analisar e efetuar pagamentos. Sistema pouco ágil. / Sem ações de formação. Todos os projetos submetidos até agora foram em tentativa/erro/correção. Há muito para melhorar, sem duvida absolutamente nenhuma!
2. Reforma dos sistemas de informação, tornando-os mais intuitivos e compatíveis.
3. Tempos de análise / Atendimento do centro de contacto.
4. Maior celeridade e disponibilidade na análise de pedidos de esclarecimento / simplificação da plataforma / diminuição dos passos burocráticos nos pedidos de parecer prévio de autorização à AMA para aquisições superiores a 10.000, já previstas em sede de candidatura.
5. Melhorar o apoio técnico dado à entidade promotora do projeto no âmbito da instrução e gestão da candidatura / Melhorar a disponibilidade dos técnicos para garantir esse mesmo apoio / Promover ações /reuniões de esclarecimentos junto de cada área governativa.
6. Dificuldade em contactar os vossos serviços.
7. O Sistema de Informação do Fundo Social Europeu deveria permitir a realização de diversas ações ao mesmo tempo, por exemplo, apresentar um pedido de pagamento enquanto se tem um pedido de alteração em análise, tal como a PAS permite. O SIFSE também deveria atualizar automaticamente a data de fim do projeto se a data de inicio do mesmo é prorrogada, tal como acontece aquando desta atualização no Termo de Aceitação da PAS.
8. É necessária a melhoria da plataforma FSE.
9. Nada a assinalar.
10. Apesar de pela minha experiência não ter nada a apontar, parece-me que por vezes (nem sempre), o tempo de análise e decisão poderia ser melhorada, no entanto, estas alturas é quando existe certamente da vossa parte mais trabalho.

11. Plataforma Balcão2020.
12. Revisão e adaptação da plataforma Sistema de Informação do Fundo Europeu.

Por fim, no ponto 6.4 questiona-se a possibilidade de apresentação de novas candidaturas, ao que 97%, do universo de 119 inquiridos, respondeu positivamente, enquanto que 3% dos inquiridos, considera não voltar a apresentar candidaturas.

Apenas 2 inquiridos mencionaram o motivo da não apresentação de novas candidaturas, tendo sido indicado:

1. Insuficiência de recursos locais para implementação de eventuais candidaturas.
2. É visível e percebida pelos beneficiários na Administração Pública direta do estado a desarticulação entre AMA, SAMA, AG COMPETE, AD&C e outras entidades envolvidas e ainda a gritante falta de recursos técnicos e principalmente humanos naquelas entidades para dar respostas aos pedidos das entidades beneficiárias, o que resulta na prática em execuções dos projetos muito baixas. Existindo compromissos assumidos internacionalmente, ou seja, candidaturas aprovadas/ contratos de financiamento assinados, a legislação no que toca à gestão orçamental (exceção de aplicação de cativos na contrapartida nacional, não limitação de fundos disponíveis em receitas gerais, entre outras), a título de exemplo, deve ser revista de forma a não causar constrangimentos à execução física dos projetos cofinanciados. A contrapartida nacional deve estar assegurada para o escalonamento dos projetos cofinanciados em vigor por mais de um ano. Ou se assume que existem candidaturas para executar com responsabilidade a nível internacional ou então não se devem apresentar candidaturas, porque nestas condições é um gasto de tempo, de energia, de recursos técnicos, financeiros e humanos sem sentido e não contabilizado.

## 4. CONCLUSÕES

Numa fase inicial 41% dos inquiridos submeteram as respostas ao questionário, face ao universo de 647 inquiridos, esta percentagem foi reduzida para 28% quando questionado o conhecimento do SAMA2020, visto que apenas 18% haviam apresentado candidaturas ao SAMA2020, foram tidas em consideração para a satisfação global apenas 119 respostas.

A avaliação da satisfação do utilizador do SAMA2020 reuniu uma **satisfação média de 3,30**, no entanto há pontos que necessitam de melhoria, na opinião dos seus utilizadores.

As insatisfações prendem-se maioritariamente pelas dificuldades encontradas na utilização das plataformas, no contacto com o centro de contacto, nos tempos de espera das diferentes fases do processo e na necessidade de formação prática, para maior suporte às candidaturas apresentadas.

Embora tenham sido apresentadas algumas dificuldades e insatisfações no decorrer do processo, a avaliação é positiva, com 115 inquiridos a afirmar disponibilidade para apresentação de futuras candidaturas.

## 5. ANEXOS

Carregar inquérito não terminado

Sair e limpar inquérito

# INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO SAMA 20

A AMA, I.P. está a promover a realização de um inquérito de satisfação relativamente ao SAMA2020 - Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública.

Pretendemos avaliar o conhecimento, a eficácia da comunicação, o suporte aos utilizadores, os sistemas de informação e processos associados à experiência na utilização dos financiamentos proporcionados pelo SAMA 2020.

Este questionário é anónimo, de fácil e rápido preenchimento pelo que a sua participação é essencial para assegurar a melhoria contínua do SAMA2020.

Agradecemos igualmente a divulgação interna deste questionário.

Seguinte



## 1. Caracterização do organismo e colaborador inquirido

### LEGENDA:

- \* - campo de preenchimento obrigatório

### 1.1. Caracterização do organismo

#### \* 1.1.1. Tipologia do organismo

Escolha uma das seguintes respostas. Se selecionar a opção 'Outro', por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

- Administração Direta ou Indireta do Estado
- Entidades Públicas Empresariais prestadoras de serviços de Saúde
- Entidades Públicas Empresariais
- Instituições de Ensino Superior
- Outro:

\* 1.1.2. Área Governativa

Escolha uma das seguintes respostas. Se selecionar a opção 'Outro', por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

Por favor, selecione...



1.2. Dimensão e área geográfica

\* 1.2.1. Número de trabalhadores

Escolha uma das seguintes respostas

- Entre 1 e 50
- Entre 51 e 100
- Entre 101 e 250
- Mais de 250



\* 1.2.2. Em que região está sediada:

Escolha uma das seguintes respostas

- Norte
- Centro
- Lisboa
- Alentejo
- Algarve

\* 1.2.3. Tem delegações/instalações noutras regiões:

Escolha uma das seguintes respostas

- Sim
- Não

\* 1.2.3. Tem delegações/instalações noutras regiões:

Escolha uma das seguintes respostas

- Sim
- Não

\* 1.2.4. Indique que regiões:

Selecione todas as que se apliquem

- Norte
- Centro
- Lisboa
- Alentejo
- Algarve

\* 1.2.3. Tem delegações/instalações noutras regiões:

Escolha uma das seguintes respostas

- Sim
- Não

### 1.3. Caracterização do colaborador inquirido

\* 1.3.1. Categoria profissional

Escolha uma das seguintes respostas. Se selecionar a opção 'Outro', por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

- Assistente Técnico / Técnico de informática
- Técnico Superior / Especialista de informática
- Dirigente Intermédio
- Dirigente Superior
- Outro:

✳ 1.3.2. Departamento ou área na qual exerce funções

Escolha uma das seguintes respostas

- Áreas de Sistemas de Informação/Transformação Digital ou outras atividades de índole tecnológico
- Área Financeira/Administração Geral/ ou outras atividades de índole financeira
- Planeamento e Qualidade
- Contratação pública
- Direção Superior

✳ 1.3.3. Já ouviu falar do SAMA2020?

Escolha uma das seguintes respostas

- Sim
- Não

Anterior

Seguinte

1.3.3. Já ouviu falar do SAMA2020?

Escolha uma das seguintes respostas

Sim

Não

Anterior

Seguinte

**ama** | AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA  
PRESENCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

O seu inquérito terminou. Obrigada pela colaboração

**1.3.3. Já ouviu falar do SAMA2020?**  
Escolha uma das seguintes respostas:

Sim  
 Não

[Anterior](#) [Seguinte](#)

## 2. Visibilidade do SAMA2020

**LEGENDA:**  
• - campo de preenchimento obrigatório

**2.1. Especifique como tomou conhecimento do SAMA 2020.**  
Selecione todas as que se aplicarem

Sessões de esclarecimentos  
 Orientações da respetiva Tutela  
 Conhecimento de outros projetos financiados  
 Através de colegas ou chefias  
 Através do(s) websites do Portugal 2020/COMPETE2020/AMA  
 Outro:

✳ 2.2. Conhece ou sabe identificar projetos financiados no âmbito do SAMA2020

Escolha uma das seguintes respostas

- Sim
- Não

✳ 2.3. Associa a gestão do SAMA2020 a que organismos/entidades públicas

Selecione todas as que se apliquem

- AMA, I.P.
- COMPETE2020
- Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.
- Comissão Europeia
- PO Regionais
- Não sabe / Não responde

Anterior

Seguinte

## 3. Candidatura

### LEGENDA:

- \* - campo de preenchimento obrigatório
- NS/NA - Não sabe / Não aplicável
- SIFSE (Sistema de Informação FSE)
- PAS (Plataforma Acesso Simplificado - Projetos FEDER)

### \* 3.1. Já se candidatou ao SAMA 2020 (Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública)?

Escolha uma das seguintes respostas

- Sim
- Não

Anterior

Seguinte



✳ 3.1. Já se candidatou ao SAMA 2020 (Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública)?

Escolha uma das seguintes respostas

- Sim
- Não

✳ 3.2. Indique o motivo.

Escolha uma das seguintes respostas. Se selecionar a opção 'Outro', por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

- Não conheço o SAMA2020 (não sabia da sua existência, ou não sabia que tipo de projetos poderiam ser financiados neste Sistema de Apoio)
- Não temos capacidade para submeter uma candidatura (devido à complexidade do processo de submissão de candidatura e/ou falta de recursos com conhecimento para o fazer)
- Não tivemos nenhum projeto para submeter a financiamento ao SAMA2020 (a organização nos últimos 5 anos não planeou executar nenhum projeto que reunisse as condições para ser financiado por avisos em curso)
- Outro:

Anterior

Seguinte

\* 3.1. Já se candidatou ao SAMA 2020 (Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública)?

Escolha uma das seguintes respostas

Sim

Não

\* 3.2. Quais são as suas funções no âmbito do pedido de financiamento.

Selecione todas as que se apliquem

- Gestão e Acompanhamento da Candidatura
- Responsável técnico pela execução do projeto
- Preenchimento do formulário de candidatura
- Realização da memória descritiva
- Recolha de documentação e informação para instrução de candidatura
- Assinatura de documentos instrutórios
- Instrução do pedido de pagamento
- Instrução de Pedidos de Alteração
- Instrução do Processo de Encerramento
- Outro:

\* 3.3. Avalie a sua experiência, classificando-a de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito.

	1	2	3	4	NS/NA
Divulgação dos Avisos SAMA2020	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sessões de esclarecimentos SAMA2020	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preenchimento e submissão de candidatura - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preenchimento e submissão de candidatura - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de Decisão da candidatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contratualização da candidatura (assinatura, submissão e validação do Termo de Aceitação) - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contratualização da candidatura (assinatura, submissão e validação do Termo de Aceitação) - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


### 3.3.1. Observações

Anterior

Seguinte

## 4. Acompanhamento e Execução

### LEGENDA:

-  - campo de preenchimento obrigatório
- NS/NA - Não sabe / Não aplicável
- SIFSE (Sistema de Informação FSE)
- PAS (Plataforma Acesso Simplificado - Projetos FEDER)

### 4.1. Pedidos de Reembolso

Avalie a sua experiência para os canais utilizados, classificando-a de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito.

	1	2	3	4	NS/NA
Instrução de pedidos de pagamento - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instrução de pedidos de pagamento - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Submissão dos procedimentos de contratação pública - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Submissão dos procedimentos de contratação pública - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. na instrução do pedido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência técnica (percecionada) na análise dos pedidos de pagamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Período que intermedeia a instrução do pedido e o pagamento das verbas - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Período que intermedeia a instrução do pedido e o pagamento das verbas - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.1.1. Observações

✳ 4.2. Pedidos de Alteração

Avalie a sua experiência para os canais utilizados, classificando-a de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito.

	1	2	3	4	NS/NA
Instrução de pedidos de alteração (incluindo reprogramações temporais, físicas e financeiras) - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instrução de pedidos de alteração (incluindo reprogramações temporais, físicas e financeiras) - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. na instrução dos pedidos de alteração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência técnica (percecionada) na análise dos pedidos de alteração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Período que intermedeia a instrução do pedido e a decisão - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Período que intermedeia a instrução do pedido e a decisão - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.2.1. Observações

★ 4.3. Verificações no local

Avalie a sua experiência para os canais utilizados, classificando-a de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito.

	1	2	3	4	NS/NA
Agendamento e notificação das verificações no local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio prévio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. à realização da Verificação no Local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. durante a realização da Verificação no Local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reporte dos resultados da Verificação no Local, incluindo o reporte de recomendações e/ou correções a realizar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4.3.1. Observações

#### ★ 4.4. Encerramento

Avalie a sua experiência para os canais utilizados, classificando-a de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito.

	1	2	3	4	NS/NA
Instrução do Anexo ao Pedido Final - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. na instrução do Anexo ao Pedido Final	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência técnica (percecionada) na análise do Processo de Encerramento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Período que intermedeia a instrução do pedido e a decisão de encerramento - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4.4.1. Observações

Anterior

Seguinte

## 5. Equipa de Apoio Técnico e Centro de Contacto SAMA2020

#### LEGENDA:

- \* - campo de preenchimento obrigatório
- NS/NA - Não sabe / Não aplicável
- SIFSE (Sistema de Informação FSE)
- PAS (Plataforma Acesso Simplificado - Projetos FEDER)



Se aplicável, avalie a sua experiência para os canais utilizados, classificando-os de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito.

	Telefone para o Centro de Contacto	Telefone para a Equipa de apoio técnico	E-mail para o Centro de Contacto (E-mail sama_suporte@ama.pt)	E-mail para a Equipa de apoio técnico (E-mail sama2020@ama.pt ou direto para o técnico)	Serviço Suporte Portugal 2020
Profissionalismo e disponibilidade para apoio técnico	.. ▾	▾	... ▾	... ▾	▾
Facilidade no estabelecimento de contacto	.. ▾	▾	... ▾	... ▾	▾
Esclarecimento de dúvidas sobre avisos em curso	.. ▾	▾	... ▾	... ▾	▾
Esclarecimento de dúvidas sobre o preenchimento de formulário de candidatura	.. ▾	▾	... ▾	... ▾	▾
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de pagamento	.. ▾	▾	... ▾	... ▾	▾
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de alteração	.. ▾	▾	... ▾	... ▾	▾
Esclarecimento de dúvidas sobre processo de encerramento	.. ▾	▾	... ▾	... ▾	▾

Anterior

Seguinte

## 6. Satisfação Geral

### LEGENDA:

- \* - campo de preenchimento obrigatório
- NS/NA - Não sabe / Não aplicável
- SIFSE (Sistema de Informação FSE)
- PAS (Plataforma Acesso Simplificado - Projetos FEDER)

### \* 6.1. Qual o nível de satisfação geral?

Escolha uma das seguintes respostas

1    2    3    4    NS/NA

Por favor, escreva o seu comentário aqui:

6.2. Identifique as áreas que necessitam de mudança/melhoria. Selecione no máximo 3 opções.

Faça duplo clique ou arraste cada item da lista da esquerda para a lista da direita - o item com uma ordem mais elevada deve estar no topo à direita, e progressivamente até ao item com a ordem menos elevada no fundo à direita. Selecione no máximo 3 respostas

As suas escolhas

Regulamentos comunitários
Regulamentos nacionais
Informação e Divulgação
Sistema de Informação do Fundo Social Europeu
Plataforma de Acesso Simplificado
Disponibilidade da Equipa Técnica do SAMA
Atendimento do Centro de Contacto
Tempos de análise e decisão

A sua classificação

--

6.3. Indique ações de melhoria e outras observações

--

✳ 6.4. Considera apresentar novas candidaturas ao SAMA2020?

Escolha uma das seguintes respostas

- Sim
- Não

Anterior

Submeter

✳ 6.4. Considera apresentar novas candidaturas ao SAMA2020?

Escolha uma das seguintes respostas

Sim

Não

6.4.1. Qual o motivo?

Anterior

Submeter

\* 6.4. Considera apresentar novas candidaturas ao SAMA2020?

Escolha uma das seguintes respostas

Sim

Não

Anterior

Submeter

O seu inquérito terminou. Obrigada pela colaboração

