

Divulgação de Boas Práticas e Produção de Manuais e Guias Orientativos

Teste ao Serviço do PROCURE+I com
o Método de DELPHI

NOTAS INTRODUTÓRIAS

No âmbito do projeto SAMA pretende-se implementar um conjunto de ações para a criação e desenvolvimento de um centro de competências em compras públicas de inovação em Portugal (Procure+i). Uma das ações-chave é o teste de serviços do centro cujo objetivo é melhor orientar as suas estratégias de atuação e otimizar os seus potenciais efeitos na comunidade de CPI (Ação 3.2. *Teste de serviços*). O Procure+i apresenta cinco serviços especializados que visam o desenvolvimento da prática de contratação pública de inovação em Portugal, designadamente: 1) Apoio a candidaturas Horizonte Europa PCP/PPI, 2) *Boas práticas, manuais e guias*, 3) Apoio jurídico, 4) Oficinas e Treinos, e 5) Intermediação em processos de CPI.

Este teste atenta no serviço de *Divulgação de boas práticas e de produção de manuais e guias orientativos*, com o propósito de analisar o seu desempenho por parte de potenciais utilizadores qualificados, representativos de entidades do lado da procura e oferta de mercado. I.e., considerando uma amostra de potenciais compradores públicos (entidades adjudicantes) e de entidades facilitadoras (enablers) do processo em contexto nacional.

Através da aplicação do método de Delphi, resultou a identificação de uma opinião consensual dos utentes do serviço, através da inquirição do seu nível de satisfação, com vista a definir, de forma clara e rigorosa, a sua orientação futura bem como a sua implementação enquanto serviço efetivo do Procure+i.

CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço de *Divulgação de boas práticas e de produção de manuais e guias orientativos* disponibiliza informação de referência sobre o tema das compras públicas de inovação (CPI), abordando os principais fundamentos e a implementação da contratação pública de inovação em Portugal, tendo por referências as melhores práticas europeias e internacionais.

Este serviço apresenta três tipologias de produtos pedagógicos e didáticos, capazes de elevar o nível de conhecimento e interesse no lado da procura e da oferta

de mercado, possibilitando a partilha de informação fidedigna num formato simplista e interativo, aproximando o caso português dos melhores exemplos neste domínio. Estes produtos encontram-se disponibilizados no [website do Procure+i](#), abrangendo: *boas práticas*, designadamente a divulgação de casos de sucesso de implementação de CPI diferenciados segundo o procedimento pré-contratual adotado para o efeito; *manuais e guias orientativos*, compreendendo documentos técnico-pedagógicos de pequeno ou grande formato sobre temas CPI diversos (e.g., metodologias de abordagem ao mercado, estratégias e aspetos jurídicos); e *outros recursos e informação*, através da disponibilização de informação avulsa para um mais aprofundado enquadramento da temática CPI (e.g., estudos, relatórios, artigos e legislação europeia, e hiperligações para acesso aos mais variados fóruns).

METODOLOGIA

Método de Delphi

Foi selecionado o método de Delphi para a aferição do nível de satisfação dos utentes deste serviço do Procure+i, visto tratar-se de um método qualitativo, estruturado e interativo de recolha e síntese de conhecimento e opiniões fundamentadas. A sua relevância prendeu-se com a possibilidade de alcance de uma opinião convergente, cumprindo o requisito de anonimato, evitando assim quaisquer enviesamentos associados às discussões de grupo presenciais. Para além disso, requereu à utilização de especialistas (potenciais utilizadores qualificados) para responder a questões associadas a elementos caracterizantes do serviço, garantindo uma maior fiabilidade das respostas, bem como a aplicação de um questionário onde houve uma direta interação entre o inquiridor e os utentes, contribuindo para a redução de potenciais desvios em relação ao tema e possibilitando a correção das respostas dadas, e, sobretudo, a procura de consensos e perspetivas análogas sobre o nível de performance do serviço do Procure+i.

Considerações metodológicas

A aplicação do método de Delphi baseou-se num conjunto de fases sequenciais e mutuamente exclusivas, através das quais se pretendeu alcançar a convergência de apreciações no que respeita à performance deste serviço do Procure+i. Por se tratar de um instrumento prospetivo e de tomada de decisão, a opinião global alcançada permite antecipar alterações e apoiar na definição de diferentes cenários de evolução do serviço.

Numa primeira fase foram mapeados os critérios de análise de desempenho do serviço, operacionalizados por temas-chave e por questões de interrogação¹, por forma a ser possível averiguar a satisfação dos utentes especialistas. Desse exercício resultaram cinco critérios que refletem o serviço como o todo: **valor e eficácia do serviço, conveniência de acesso ao serviço, qualidade dos produtos, e comunicação do serviço**. Cada critério foi materializado em três questões para as quais se aplicou a escala de *Likert* com 5 níveis, em que 1 corresponde ao nível mais baixo de performance e o 5 ao nível mais elevado. Desta forma, foi possível garantir a normalização das respostas dadas pelos utentes inquiridos (Figura 1).

Numa etapa seguinte, selecionou-se o painel a inquirir, o qual, por teoria, deve compreender entre 10 e 20 utentes especialistas em CPI com responsabilidade direta em contratação pública e/ou em investigação & desenvolvimento e inovação (I&D+i), com potencial interesse no serviço enquanto comprador público ou entidade do lado da oferta. Com efeito, aludiu-se a uma combinação diversificada de instituições que salvaguardasse um equilíbrio entre os dois domínios de posição na comunidade de CPI (Figura 2).

Figura 1 – Operacionalização dos critérios de análise e temas-chave a abordar no questionário Delphi

Critérios de análise do serviço	Temas-chave
Valor e eficácia	1. Contribuição para uma maior sensibilização da comunidade para o tema de CPI
	2. Relevância para a sua entidade enquanto utente
	3. Contribuição para mais práticas de CPI no contexto nacional
Conveniência de acesso	4. Facilitação de documentação técnica nos diferentes temas de CPI
	5. Otimização na pesquisa de informação de CPI
	6. Acesso a produtos internacionais de referência em CPI no que respeita à sua transferência, adaptação e disseminação
Qualidade dos produtos	7. Fiabilidade técnica dos produtos disponibilizados
	8. Profundidade nos temas CPI abordados nos produtos disponibilizados
	9. Cobertura e diversidade dos temas CPI abordados nos produtos disponibilizados
Comunicação	10. Forma de esclarecimento da missão e objetivos do serviço
	11. Forma de interação com os utentes online
	12. Divulgação de novos produtos

Fonte: Equipa Procure+i.

Seguiu-se a fase de aplicação do questionário. De referir que os 16 utentes especialistas foram contactados individualmente (pessoalmente, por telefone ou por e-mail), tendo sido explicitado com detalhe o objetivo do teste e o método utilizado. De forma a garantir uma experiência de utente completa, solicitou-se o registo no website do *Procure+i* aos 16 utentes, enquanto requisito obrigatório para a realização do teste de desempenho. Através da plataforma *Google Forms* aplicou-se o questionário, obtendo-se uma taxa de resposta de 100%. Juntamente com o questionário, a plataforma continha

¹ Os doze temas-chave identificados constituem a base das questões interrogativas que se concretizam no formato “Como classificaria o desempenho do serviço na(o)...”?

um breve enquadramento sobre o âmbito e objetivos do teste, a caracterização do serviço e respetivos produtos, e um breve enquadramento metodológico. Numa fase posterior procedeu-se ao tratamento dos dados em termos quantitativos e qualitativos. Foram utilizadas técnicas estatísticas que permitiram verificar a tendência central (média), e o nível de dispersão (desvio-padrão), identificando as respostas alvo de maior ou menor consenso.

Figura 2 – Representação dos inquiridos Delphi

Posição na comunidade de CPI	Entidade representada
Clientes públicos	Câmara Municipal de Lisboa
	ANI - Agência Nacional de Inovação
	Município do Porto
	Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa
	Polícia Judiciária
	CCDRC - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro
	IMPIC – Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção
	CHUC – Centro Hospital e Universitário de Coimbra
	ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações
	Infraestruturas de Portugal
	Estado Maior da Armada - Marinha
	Município de Vila Nova de Famalicão
	Centro Hospitalar Universitário São João
	Partes facilitadoras
Cluster Habitat	

Fonte: Equipa Procure+i.

² Esta combinação é considerada adequada quando se recorre a escalas de Likert de 5 níveis (Szpilko, 2014).

³ Não existe uma única metodologia para validar os resultados de um método de Delphi e a determinação de consensos nas respostas dadas, sendo as

Apenas um utente apresentou uma pontuação menos convergente com os demais, tendo sido realizada uma entrevista online com vista a clarificar o nível de satisfação com o critério *valor e eficácia do serviço*, nomeadamente no que se refere à classificação do serviço em termos de relevância para a respetante entidade, enquanto utente (Figura 3).

Figura 3 – Resumo da aplicação do método Delphi, de acordo com a concordância das respostas

Critérios de análise do serviço	% de resposta nos níveis 4-5		Desvio-padrão (σ)
	N.º		
Valor e eficácia	1	100,00%	0,43
	2	75,00%	0,9
	3	87,50%	0,63
Conveniência de acesso	4	93,80%	0,58
	5	87,50%	0,56
	6	81,30%	0,61
Qualidade dos produtos	7	87,50%	0,68
	8	75,00%	0,75
	9	68,80%	0,75
Comunicação	10	100,00%	0,48
	11	87,50%	0,6
	12	62,50%	0,72

Fonte: Equipa Procure+i.

Para a identificação dos critérios e respetivas questões que geraram mais ou menos consensos, utilizou-se uma combinação de três medidas estatísticas². Neste sentido, considerou-se que existe convergência quando pelo menos 50% das respostas dadas se situam nos níveis 4 e 5, e sempre que o desvio-padrão for inferior a 1,5³. A aplicação desta combinação metodológica permitiu uma aferição mais robusta na identificação das questões que geraram maior convergência entre os utentes especialistas, dado que, poderiam existir questões com um ‘muito alto’ ou ‘alto desempenho’ para a maioria dos

técnicas mais utilizadas a média, a moda e mediana, havendo também estudos que utilizam o desvio-padrão (Santos & Mendonça, 2018).

utentes (*i.e.*, nível de resposta 5 e 4 na escala de *Likert*), e, ainda assim, apresentarem um desvio-padrão elevado.

Dado que logo na primeira ronda todos os critérios apresentaram valores congruentes com a combinação metodológica delineada, não decorreu uma segunda fase de aplicação do questionário Delphi, considerando-se os resultados da primeira ronda para efeitos analíticos.

RESULTADOS DO TESTE DE SERVIÇO

Os dados demonstram que as interrogações do questionário Delphi apresentam um nível médio de satisfação de 4,10 numa escala de 1-5, revelando que os utentes do Procure+i se encontram globalmente satisfeitos com este serviço (Figura 4).

Especificamente, o critério *valor e eficácia do serviço* foi o que apresentou opiniões mais consensuais em torno das questões abordadas ($\sigma=0,65$; 88% das respostas nos níveis 4 e 5), com um nível médio de satisfação de 4,17. Este critério visou compreender o potencial deste serviço para uma maior sensibilização da comunidade para o tema de CPI ($\bar{x} = 4,25$), a sua contribuição para a implementação de mais práticas de contratação pública de inovação no contexto nacional ($\bar{x} = 4,19$), e a sua relevância para o utente enquanto cliente público / entidade facilitadora ($\bar{x} = 4,06$).

Relativamente à *conveniência de acesso ao serviço* constatou-se igualmente um elevado consenso em torno do desempenho do serviço nessa qualidade ($\sigma=0,58$; 87% das respostas nos níveis 4 e 5), em concreto na facilitação de documentação técnica nos diferentes temas de CPI ($\bar{x} = 4,25$), em termos de otimização na pesquisa documental sobre compras de inovação ($\bar{x} = 4,06$), e ainda no acesso a produtos internacionais de referência no que respeita à sua transferência, adaptação e disseminação ($\bar{x} = 4,00$).

Quando analisada a *qualidade dos produtos do serviço* constatou-se que uma das questões não mereceu um tão análogo consenso por parte dos utentes especialistas ($\sigma=0,75$; 69% das respostas nos níveis 4 e 5). Embora o serviço contemple uma gama abrangente de manuais temáticos e guias de orientação sobre estratégias, metodologias e outros aspetos jurídico-procedimentais, o seu

desempenho em termos de cobertura e diversidade foi menos expressivo do que nas restantes questões, ainda assim satisfatório ($\bar{x} = 3,94$). No que concerne à qualidade dos produtos em termos de profundidade dos temas de CPI ($\bar{x} = 4,06$) e, particularmente, em termos de fiabilidade técnica ($\bar{x} = 4,31$), observaram-se níveis médios de satisfação bastante elevados, e mais convergentes entre os especialistas inquiridos (75% e 88% das respostas nos níveis 4 e 5 em respetivo).

Em contrapartida, no âmbito comunicacional, a capacidade de divulgação de novos produtos é a que apresenta um nível de satisfação mais baixo, de 3,81 pontos (62,5% dos utentes classificaram a questão em 4 e 5). Todavia, quando aferida a *comunicação do serviço* verificaram-se, em média, níveis de satisfação muito positivos, em particular no que respeita à forma como é esclarecida a missão e os seus objetivos ao público em geral ($\bar{x} = 4,38$; 100% das respostas situadas nos níveis 4 e 5), e na abordagem adotada para a interação com os utentes no website do centro de competências ($\bar{x} = 4,13$).

Figura 4 – Representação dos inquiridos Delphi



Fonte: Equipa Procure+i.

CONCLUSÕES

Os resultados da aplicação do método de Delphi, enquanto metodologia para a realização do teste ao *Serviço de divulgação de boas práticas e de produção de manuais e guias orientativos* do Procure+i, indicam que este serviço se encontra num bom ponto de partida, na medida que sensibiliza, de forma muito satisfatória, entidades do lado da procura e oferta de mercado para as temáticas da contratação pública de inovação.

Observa-se que este serviço permite a realização de pesquisas com valor, na medida que disponibiliza informação técnica pertinente e atualizada por tema, incitando à adoção de mais práticas de CPI em contexto nacional. É verificável pelos resultados obtidos que a

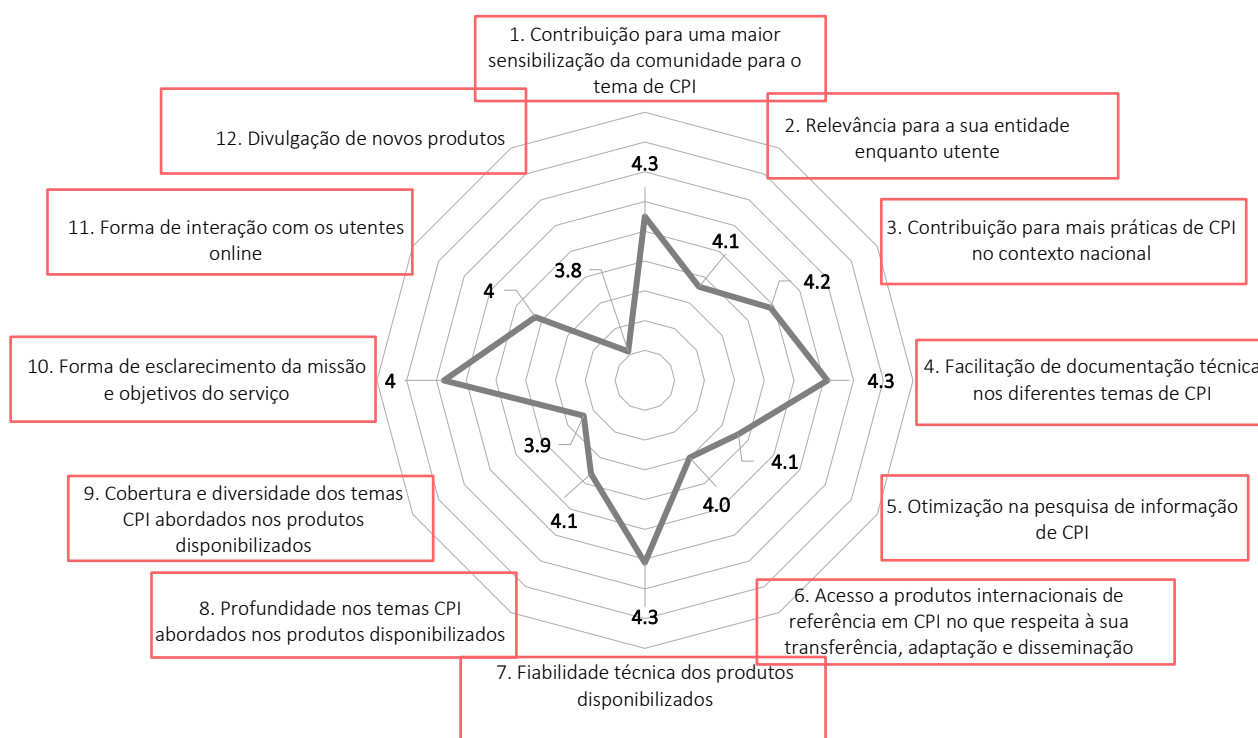
agilidade no acesso a toda a documentação é avaliada de forma expressiva, e que a disponibilização de informação em formato digital facilita o processo de sensibilização da comunidade CPI, sendo a otimização e facilitação subjacente ao processo de procura/recolha de informação uma mais-valia do serviço.

Para além disso, a comunicação deste serviço revela um desempenho satisfatório e espelha bem a missão e propósitos do mesmo. Todavia, parece haver espaço para melhorias no que respeita à qualidade dos produtos divulgados, em particular na diversidade e cobertura dos temas de CPI já disponibilizados. Efetivamente, os utentes do serviço dispõem de diferentes tipos de manuais e estudos que não esgotam a infinidade de temas relacionados com a contratação pública de inovação, desde jurídicos, de propriedade industrial, a casos mais setoriais e tipologias de procedimentos pré-contratuais apropriadas a diferentes necessidades de mercado. O

Procure+i encontra-se a desenvolver melhores práticas e a transferir novos manuais de instâncias europeias e internacionais por forma a melhor fundamentar a comunidade de CPI para os mais diversos temas (Figura 5).

Conclui-se que os resultados obtidos neste teste de serviço salientam a importância da existência em *continuum* de boas práticas, manuais e guias de orientação para as CPI, e enfatizam a necessidade de adaptação e disseminação de nova documentação e mais recursos, com o propósito de criar mais valor e melhor sensibilizar os dois lados do mercado para as potencialidades e oportunidades das compras públicas de inovação no contexto nacional.

Figura 5 – Representação da média de respostas por tema-chave



Fonte: Equipa Procure+i.