



INSTITUTO  
DA VINHA  
E DO VINHO, I.P.

# RELATÓRIO DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO A *STAKEHOLDERS* EXTERNOS

**2012 / 2013**

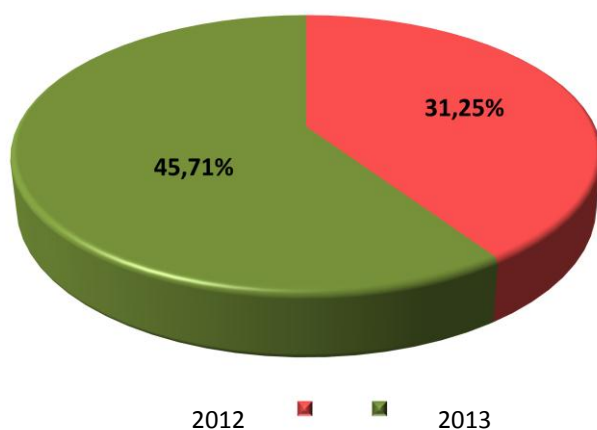


## RESULTADOS DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO A UTENTES/*STAKEHOLDERS* EXTERNOS EFETUADOS PELO INSTITUTO DA VINHA E DO VINHO, I.P. EM 2012 E 2013

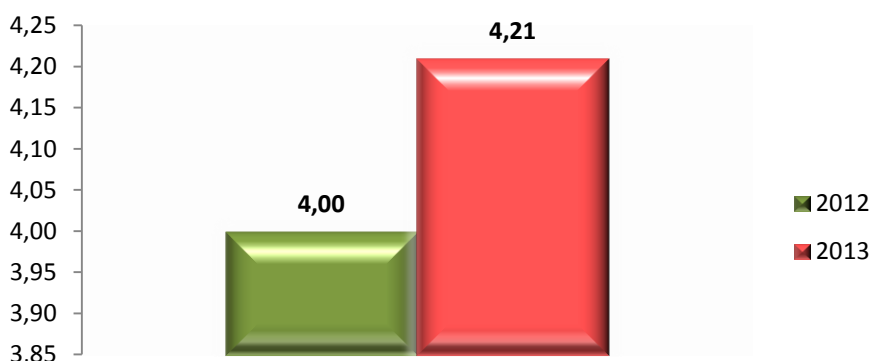
Considerando a importância do conhecimento do nível de satisfação e de qualidade dos serviços prestados pelo Instituto da Vinha e do Vinho, I.P. (adiante designado IVV) aos utentes/*stakeholders*, no sentido de compreender e ir ao encontro das suas necessidades atuais e futuras e, se possível, exceder as suas expectativas, realizaram-se no decurso dos anos de 2012 e 2013 inquéritos para apreciação da qualidade do serviço prestado.

Para o efeito foram utilizadas ferramentas *freeware* que possibilitaram realizar inquéritos online mediante um convite prévio dirigido a grupos que se pretendem auscultar e que constituem os *stakeholders* mais representativos. A escala de avaliação varia de 1 a 5, correspondendo 1 a Muito Insatisfeito e 5 a Muito satisfeito.

Em termos de Representatividade (% de questionários recebidos relativamente ao número de convites enviados) verificou-se em 2013 um acréscimo significativo relativamente ao ano anterior, o que traduz uma maior participação:



Este acréscimo de participação dos *stakeholders* foi acompanhado de um simultâneo acréscimo da Satisfação Global Apurada (relação entre o somatório da pontuação de todos os fatores e o número de fatores preenchidos) que, numa escala de 1 a 5, aumentou de 4,00 para 4,21, face a 2012.



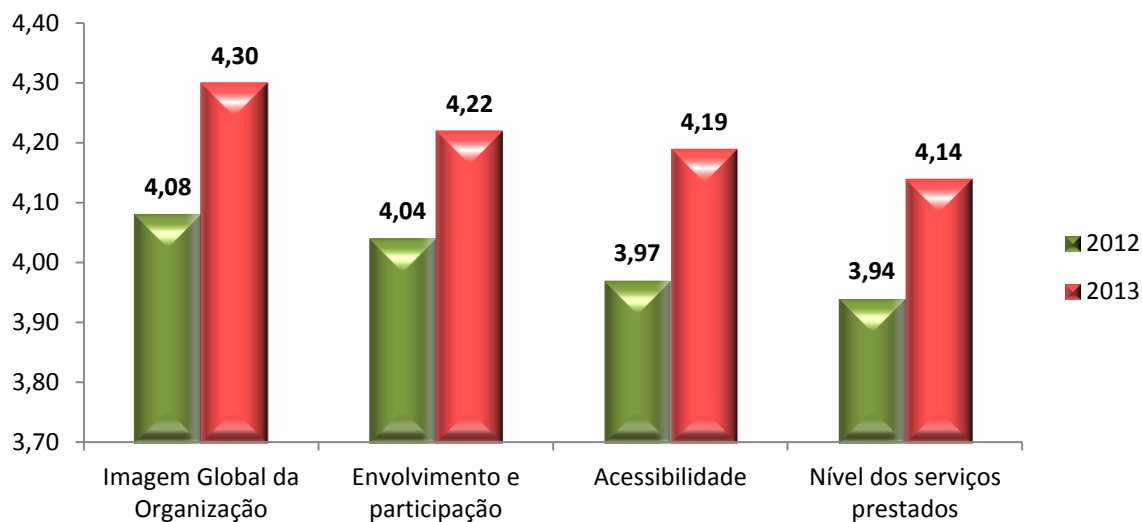
Um importante indicador de desempenho do índice de satisfação – admitindo-se que os utentes insatisfeitos têm tendência a apresentar mais reclamações que os utentes satisfeitos – são as Reclamações, e, nesta matéria é importante referir que, à semelhança do ano de 2012, também em 2013 não se registou qualquer reclamação no Livro Amarelo disponível no IVV, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

Estabelecendo como prioridade a identificação de pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de melhoria, tendo em vista aumentar a satisfação dos utentes, foram analisados, através do inquérito, os seguintes parâmetros:

1. Imagem Global da Organização;
2. Envolvimento e participação
3. Acessibilidade
4. Nível dos serviços prestados

Nos quais foram identificados os respetivos níveis de Satisfação.

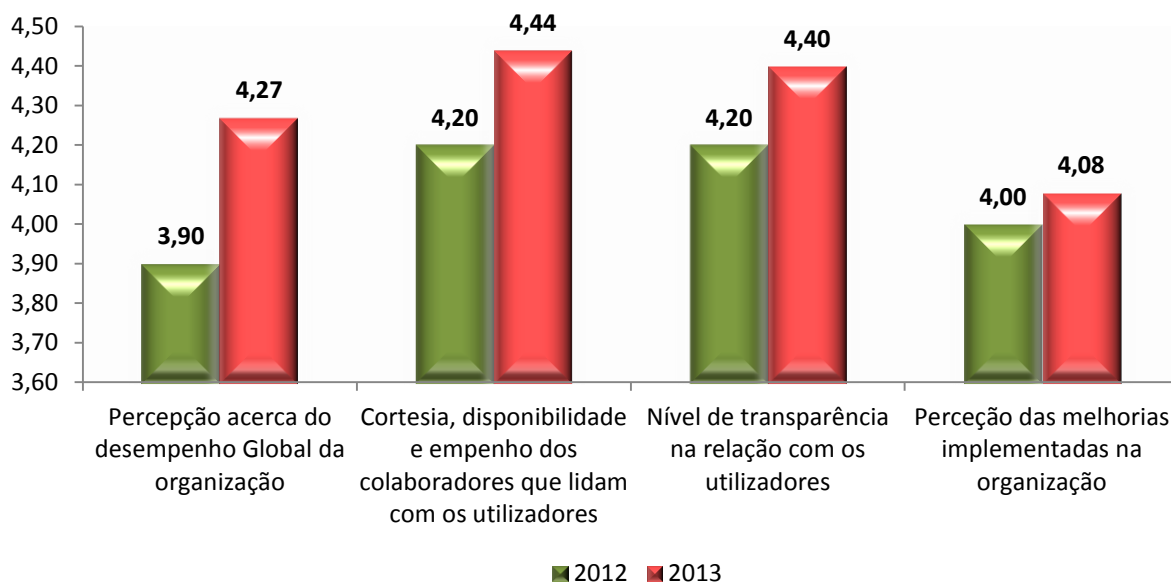
Parâmetros	2012	2013
Imagem Global da Organização	4,08	4,30
Envolvimento e participação	4,04	4,22
Acessibilidade	3,97	4,19
Nível dos serviços prestados	3,94	4,14



Cada um destes parâmetros foi analisado por dimensões consideradas fundamentais para avaliação dos mesmos. É importante realçar que todas as dimensões analisadas refletem a mesma tendência de subida verificada no nível de satisfação global:

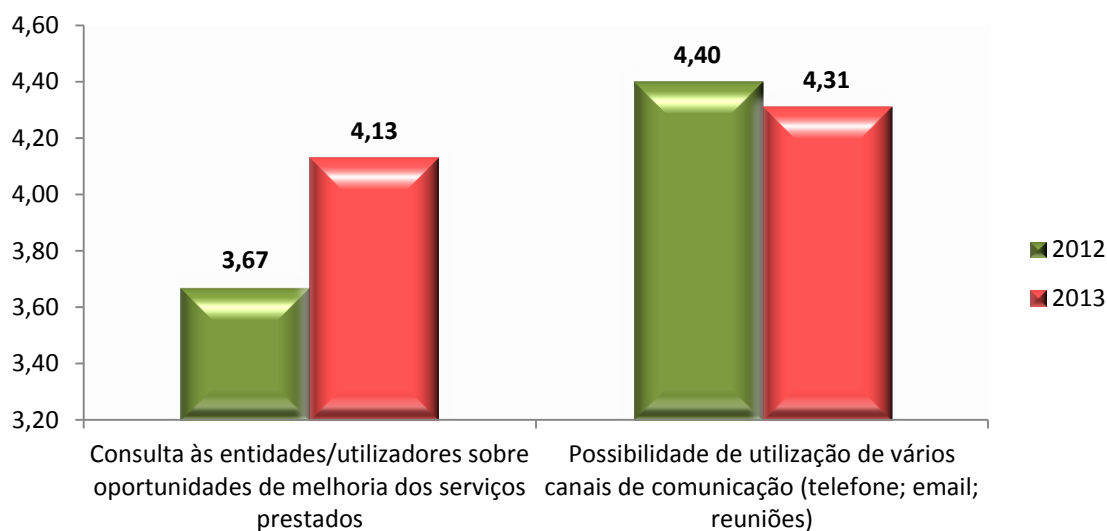
#### **Imagem Global da Organização**

1. Perceção acerca do desempenho global da organização
2. Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores
3. Nível de transparência na relação com os utilizadores
4. Perceção das melhorias implementadas na organização



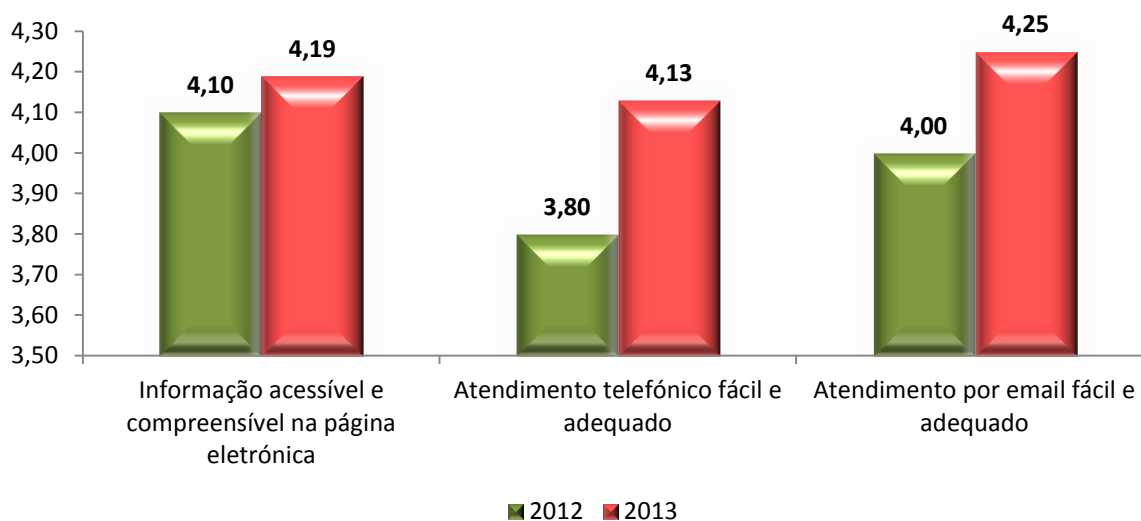
### Envolvimento e participação

1. Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados
2. Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)



### Acessibilidade

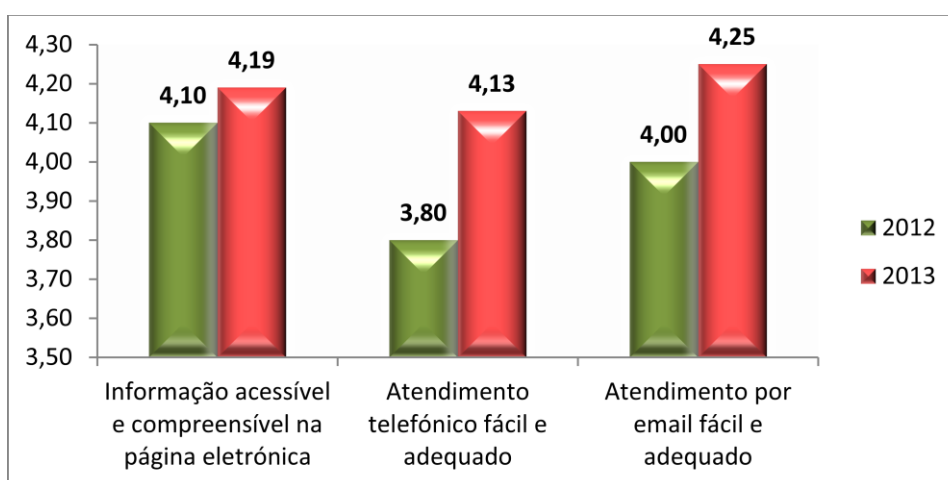
1. Informação acessível e compreensível na página eletrónica
2. Atendimento telefónico fácil e adequado
3. Atendimento por correio eletrónico fácil e adequado



É visível o efeito positivo do início de funcionamento do Centro de Apoio Técnico (CAT), cujo processo de criação se iniciou no final de 2012, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços de apoio e diminuir os tempos de resposta, assegurando todos os serviços de apoio e atendimento aos utentes do IVV.

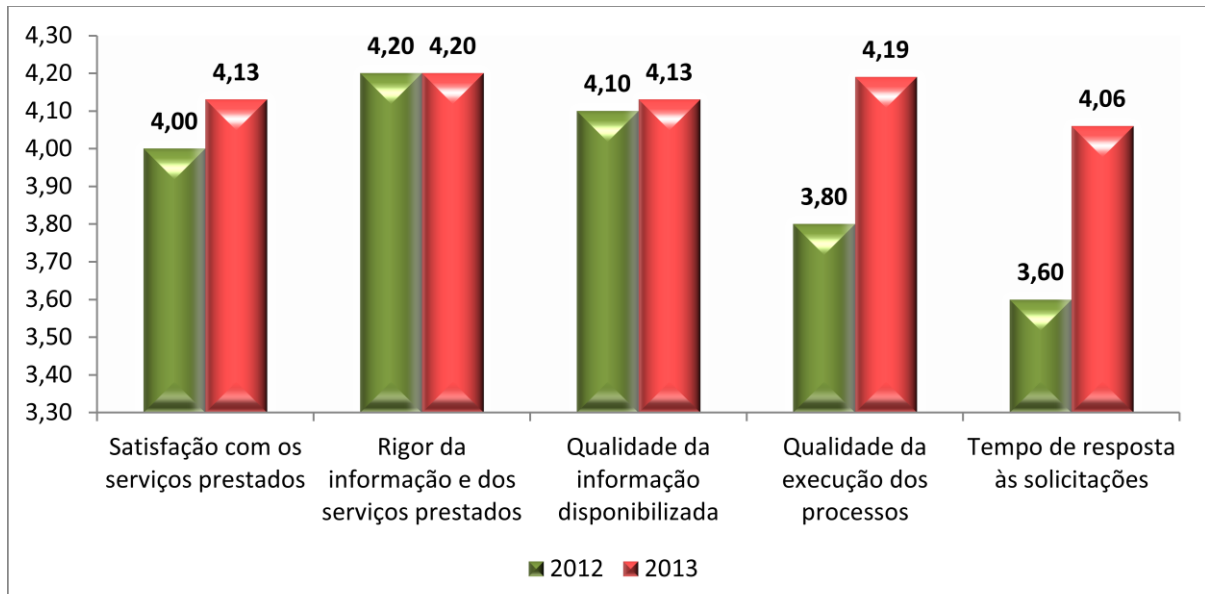
Desde o dia 1 de abril de 2013, que o CAT se constituiu como o ponto único de contacto no âmbito dos sistemas: Slv<sup>1</sup> (utilizadores externos e internos) e Gestão Documental (utilizadores internos), pelo que todos os pedidos de apoio ou de esclarecimento, passaram a ser dirigidos a esta unidade via email ou ainda por linha telefónica direta.

Poderá concluir-se que a disponibilização do CAT teve um impacto positivo no público, perceptível no acréscimo da valoração atribuída ao ponto 2. – “Atendimento telefónico fácil e adequado” no ano de 2013.



<sup>1</sup> Sistema de Informação da Vinha e do Vinho.

### Nível dos serviços prestados



De entre os parâmetros analisados, é importante realçar que a Imagem Global do IVV foi o que maior relevância obteve na avaliação por parte dos respondentes tendo, em simultâneo com o parâmetro da acessibilidade, alcançado o maior crescimento nesta análise comparativa entre 2012 e 2013. Este duplo crescimento evidencia a aproximação do IVV aos *stakeholders*.

Foram apurados três comentários espontâneos proferidos pelos respondentes no questionário que traduzem alguma dificuldade na consulta ao *site* e no tempo de espera no contacto telefónico. Procurando dar solução a estas questões, o IVV iniciou já um plano de ações de melhoria neste domínio.

Apesar dos resultados se revelarem bastante satisfatórios, existem ainda alguns pontos, menos bem avaliados, que merecem uma análise aprofundada das causas por forma a gerar um esforço de melhoria contínua.