



**RELATÓRIO DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO A
UTILIZADORES EXTERNOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS
PELO INSTITUTO DA VINHA E DO VINHO, I.P.**



2014

NOTA INTRODUTÓRIA

A compreensão das necessidades e expectativas dos utilizadores externos e demais partes interessadas na atuação das organizações é fundamental para fortalecer laços de confiança, criar conhecimento e inovação e estabelecer um diálogo construtivo, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados e a criação de valor de forma duradoura e sustentável.

Com base neste princípio de gestão de qualidade, o Instituto da Vinha e do Vinho, I.P. (adiante designado IVV), com o objetivo de auscultar a satisfação das principais partes interessadas, tem vindo a realizar inquéritos anuais para análise do índice global de satisfação e da qualidade dos serviços prestados.

A partir destes mecanismos, o IVV obtém informação fundamental para melhorar e desenvolver produtos e serviços adequados aos seus utilizadores, bem como trabalhar no sentido de garantir a excelência na qualidade do atendimento.

Nesta perspetiva, para avaliar a qualidade percebida pelos utilizadores externos sobre os serviços prestados no ano de 2014, foram desenvolvidos dois tipos de inquéritos, segmentados por várias áreas de atuação:

1. **Questionário *online***, com recurso a ferramenta *freeware* e mediante convite prévio dirigido a grupos que constituem as entidades interessadas mais representativas.
2. **Questionários presenciais**, entregues aos utilizadores externos que se dirigiram aos serviços do IVV, disponíveis permanentemente durante o ano.

O presente relatório apresenta os resultados obtidos através destas duas vias de análise.

1. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO ONLINE

1.1 O QUESTIONÁRIO

O convite para preenchimento deste questionário, de natureza confidencial e anónima, foi enviado via *email* a 39 entidades, indicando o *link* de acesso, tendo sido disponibilizado durante 10 dias para preenchimento.

A **taxa de participação** (número de questionários recebidos relativamente ao número de potenciais respostas) foi de **76,92%**, o que revela um excelente empenho por parte das entidades auscultadas em manifestar a sua opinião.

Estabelecendo como prioridade identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação, tendo em vista aumentar a satisfação com os serviços prestados, foram analisadas as seguintes dimensões e respetivos parâmetros:

Imagem global da organização

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

Envolvimento e participação

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

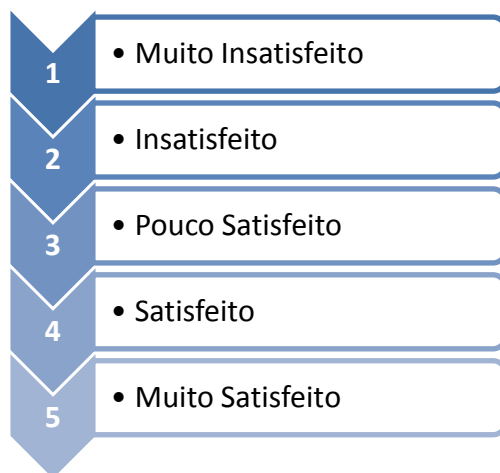
Acessibilidade

- Informação acessível e compreensível na página eletrónica
- Atendimento telefónico fácil e adequado
- Atendimento por email fácil e adequado

Nível dos serviços prestados

- Satisfação com os serviços prestados
- Rigor da informação e dos serviços prestados
- Qualidade da informação disponibilizada
- Qualidade da execução dos processos
- Tempo de resposta às solicitações

A escala quantitativa de valorização varia de 1 a 5, correspondendo 1 a Muito Insatisfeito e 5 a Muito satisfeito.



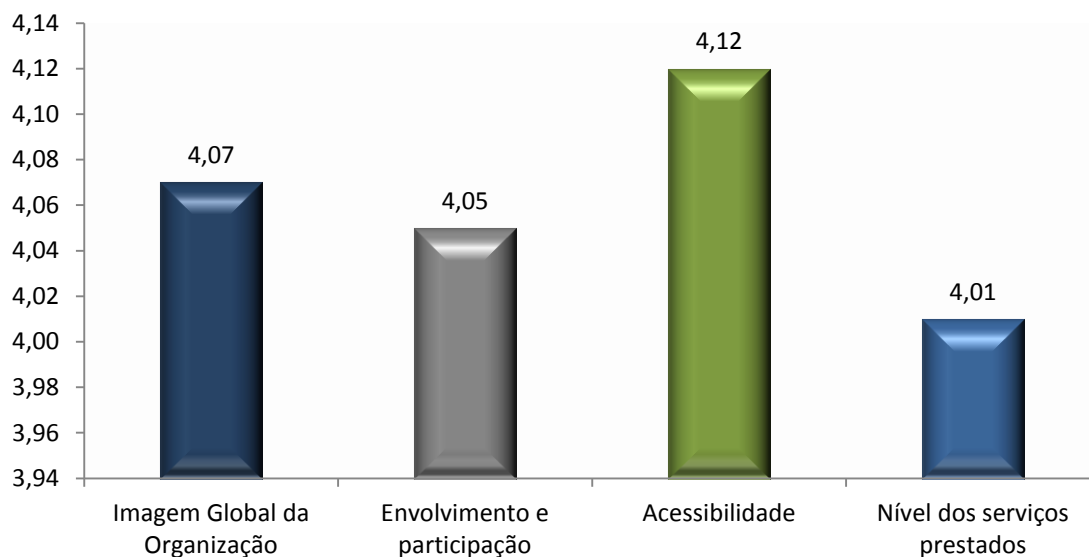
As opiniões manifestadas abrangem todas as unidades orgânicas do IVV, ainda que com pesos diferentes entre elas em termos de número de utilizadores/entidades que interagem com as mesmas.

1.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO

Os resultados do inquérito indicam que a dimensão de análise **mais valorizada** pelos *stakeholders* é a “**Acessibilidade**”, seguindo-se a “**Imagem Global da Organização**”, ambos com uma **pontuação superior a 4**, numa escala de 1 a 5.

A **valorização média** das quatro dimensões analisadas, indicadas no quadro infra, foi de **4,06**.

DIMENSÕES AVALIADAS	2014
Imagem Global da Organização	4,07
Envolvimento e participação	4,05
Acessibilidade	4,12
Nível dos serviços prestados	4,01

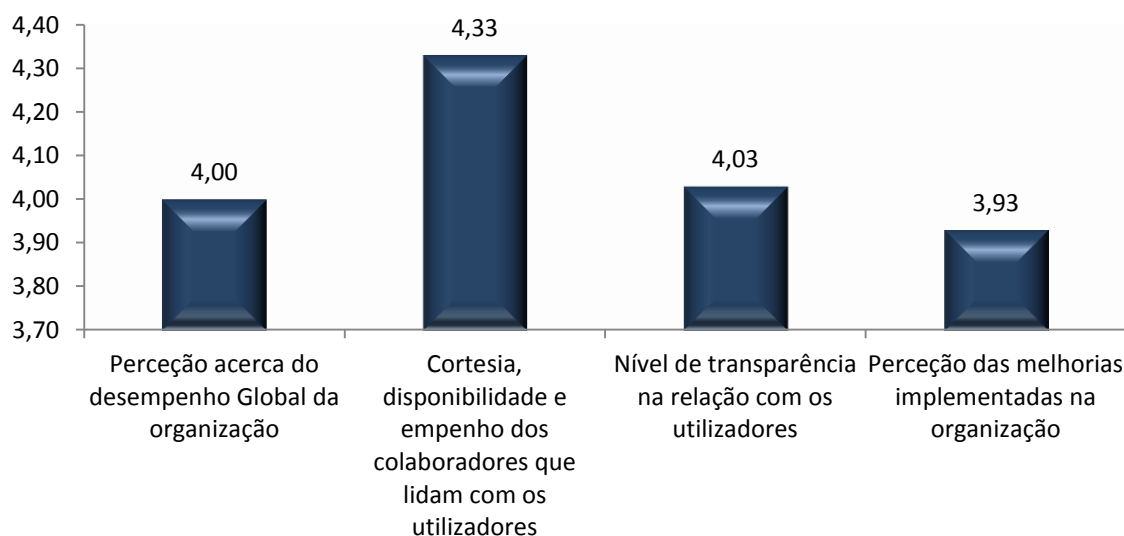


Cada uma destas dimensões, num total de 4, foi analisada individualmente por parâmetros considerados fundamentais para avaliação das mesmas, num total de 14.

Imagem Global da Organização

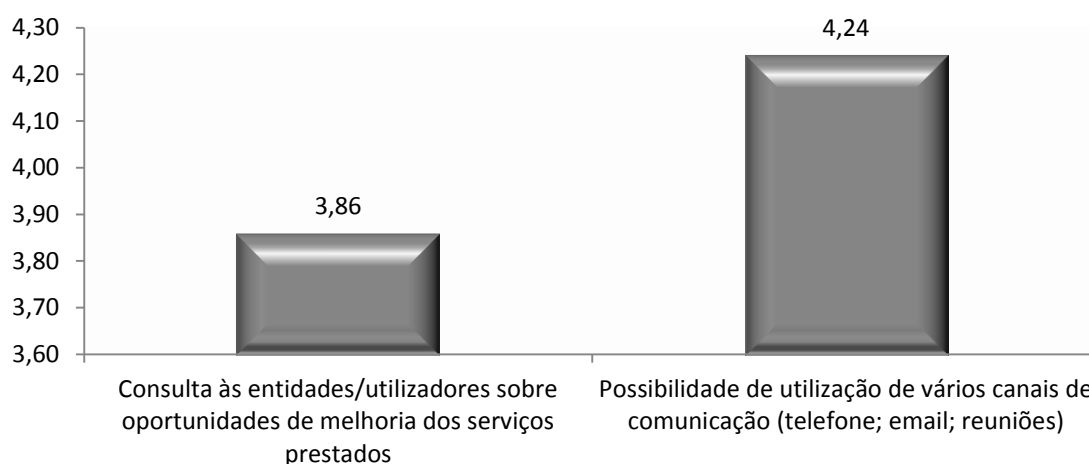
- ✓ Perceção acerca do desempenho Global da organização
- ✓ Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores
- ✓ Nível de transparência na relação com os utilizadores
- ✓ Perceção das melhorias implementadas na organização

5



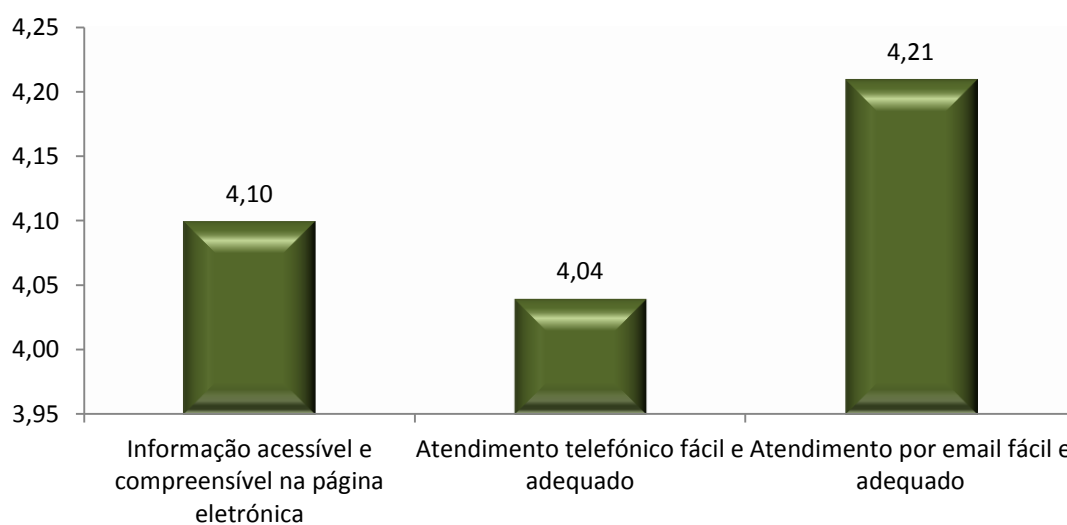
Envolvimento e participação

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



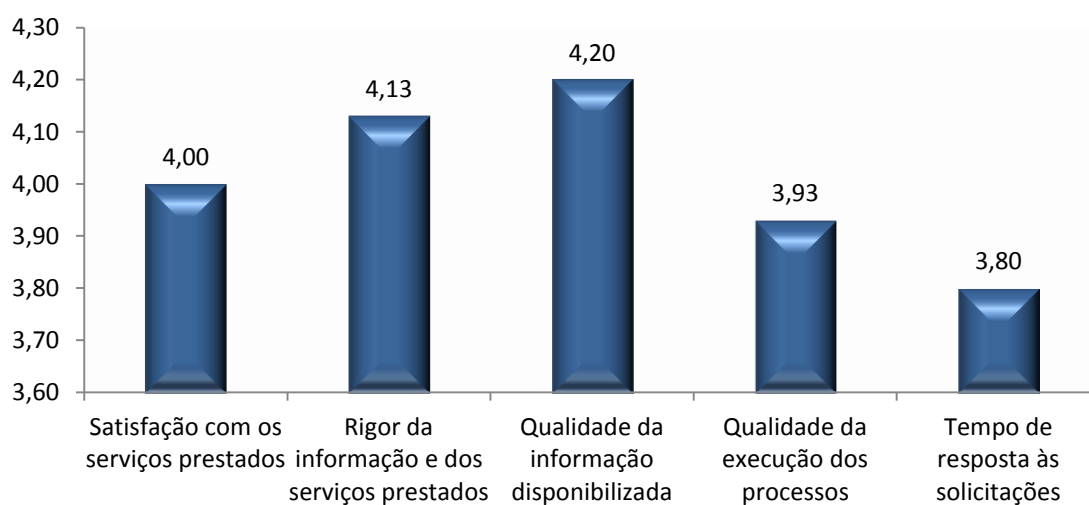
Acessibilidade

- ✓ Informação acessível e compreensível na página electrónica
- ✓ Atendimento telefónico fácil e adequado
- ✓ Atendimento por email fácil e adequado



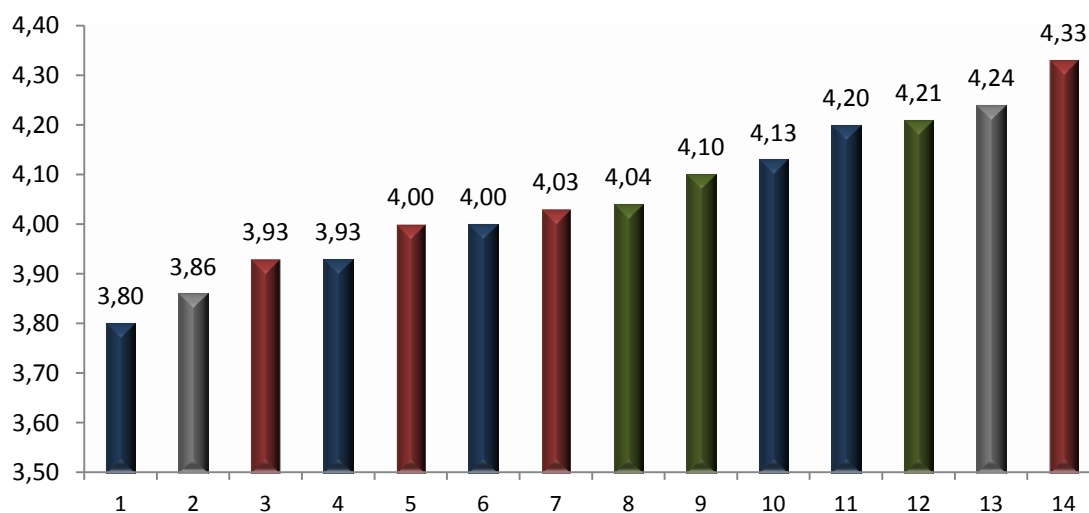
Nível dos serviços prestados

- ✓ Satisfação com os serviços prestados
- ✓ Rigor da informação e dos serviços prestados
- ✓ Qualidade da informação disponibilizada
- ✓ Qualidade da execução dos processos
- ✓ Tempo de resposta às solicitações



Verifica-se que todas as dimensões analisadas refletem um **Nível de Satisfação Global superior a 4 e uma valoração média de 4,06**, que é bastante satisfatório considerando uma escala de 1 a 5.

Dos 14 parâmetros analisados, apenas 4 foram valorados abaixo do nível 4 (Satisfeito) e **57% obtiveram uma valoração superior a 4:**



Legenda	Parâmetro	Dimensão Avaliada
1	Tempo de resposta às solicitações	Nível de serviços prestados
2	Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	Envolvimento e participação
3	Perceção das melhorias implementadas na organização	Imagem global da organização
4	Qualidade da execução dos processos	Nível de serviços prestados
5	Perceção acerca do desempenho Global da organização	Imagem global da organização
6	Satisfação com os serviços prestados	Nível de serviços prestados
7	Nível de transparência na relação com os utilizadores	Imagem global da organização
8	Atendimento telefónico fácil e adequado	Acessibilidade
9	Informação acessível e compreensível na página eletrónica	Acessibilidade
10	Rigor da informação e dos serviços prestados	Nível de serviços prestados
11	Qualidade da informação disponibilizada	Nível de serviços prestados
12	Atendimento por e-mail fácil e adequado	Acessibilidade
13	Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)	Envolvimento e participação
14	Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores	Imagem global da organização

1.3 ANÁLISE

O **Nível de Satisfação Global médio**, correspondente à média simples das avaliações obtidas em cada dimensão, é de **4,06** (numa escala de 1 a 5), o que traduz num resultado bastante satisfatório. Cada uma das dimensões foi avaliada através de múltiplos parâmetros. Verifica-se que **71,4% desses parâmetros foram valorados com uma pontuação igual ou superior a 4**, refletindo uma apreciação bastante positiva. Verifica-se ainda que **nenhum parâmetro foi avaliado negativamente**.

De entre as dimensões analisadas, é importante realçar que a **“Acessibilidade”** foi a que maior relevância obteve na avaliação por parte dos respondentes, tendo em simultâneo com a **“Imagem Global do IVV”** obtido os **valores de avaliação mais elevados**, o que evidencia uma convergência entre a ação e desempenho do IVV e as expectativas dos seus utilizadores e parceiros setoriais.

Com efeito, a avaliação obtida nas diversas dimensões em análise, reflete o sucesso da procura de proximidade do IVV ao setor vitivinícola, como se depreende das elevadas valorações atribuídas aos parâmetros: **“Atendimento por e-mail fácil e adequado”**, **“Possibilidade de**

utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões) ” e “Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores”, superiores a 4,20.

2. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Pretende-se neste ponto 2 apresentar uma análise das respostas aos inquéritos de satisfação efetuados no âmbito do atendimento presencial no IVV, que foram sendo rececionados ao longo do ano de 2014, com o objetivo de aferir a perceção que os utilizadores externos têm do IVV neste âmbito e identificar os aspetos que podem ser objeto de melhoria.

Em termos de metodologia utilizada, aplicou-se um inquérito nos espaços/áreas de atendimento do IVV durante o período referido, tendo sido solicitada a colaboração dos utilizadores, no final de cada processo de atendimento presencial, para o preenchimento do respetivo questionário.

2.1 O QUESTIONÁRIO

Estabelecendo como prioridade identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação dos utilizadores, foram analisados os parâmetros abaixo identificados e os respetivos níveis de satisfação, avaliados numa escala quantitativa de 1 a 5.

Atendimento fácil e adequado

Cortesia e disponibilidade dos colaboradores

Tempo de espera

Capacidade de resposta

Capacidade de resolução dos problemas

Qualidade das instalações

Satisfação global

Classificação	Avaliação Qualitativa
1	• Muito Insatisfeito
2	• Insatisfeito
3	• Pouco satisfeito
4	• Satisfeito
5	• Muito Satisfeito

As respostas dos utilizadores foram dadas tendo em consideração o(s) serviço(s) utilizado(s).

Existem 5 unidades orgânicas com atendimento presencial, a saber:

Departamento de Estruturas Vitivinícolas e Organização	<ul style="list-style-type: none"> • Assuntos relacionados com a Vinha • Assuntos relacionados com Inscrições
Departamento de Estudos e Apoio à Internacionalização	<ul style="list-style-type: none"> • Assuntos relacionados com Declarações • Assuntos relacionados com Promoção
Departamento de Gestão Financeira e Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Tesouraria • Contabilidade • Aquisição de Selos para produtos vînicos e/ou livros de registo
Gabinete Juridico	<ul style="list-style-type: none"> • Rotulagem
Núcleo de Arquivo, Biblioteca e Documentação	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca

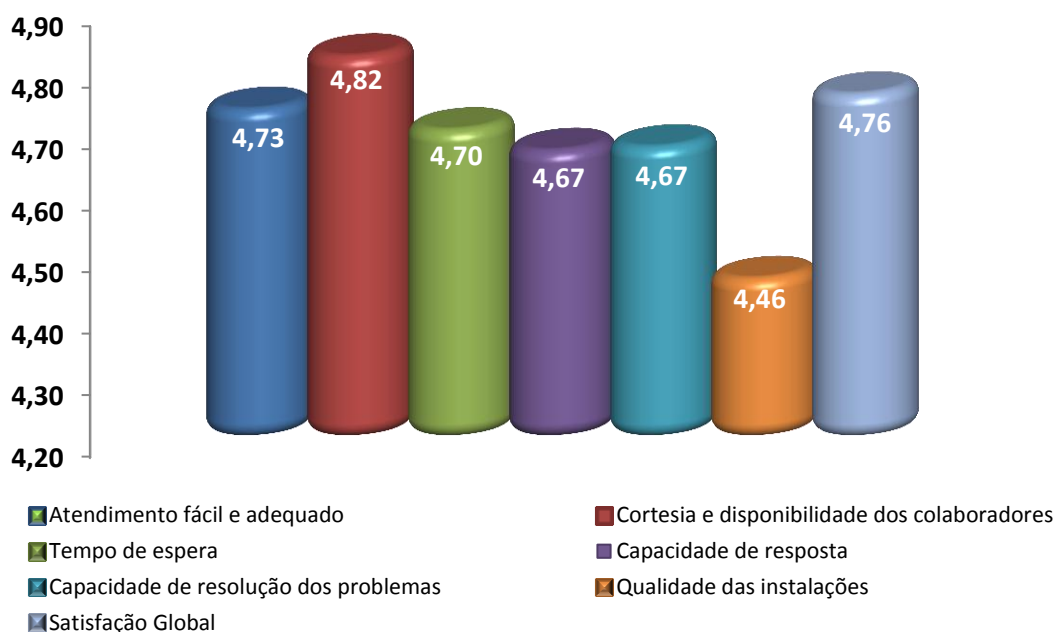
2.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO

Foram rececionados 62 questionários relativos ao atendimento presencial. A representatividade da amostra recomenda uma análise global, a qual revela, na generalidade, uma apreciação bastante positiva do atendimento presencial no IVV, com a **“Satisfação Global” avaliada em 4,76, numa escala de 1 a 5.**

Com valores bastante positivos em todos os parâmetros, destaca-se, pela positiva, o parâmetro **“Cortesia e disponibilidade dos colaboradores”** avaliado com **4,82** e, pela negativa o parâmetro **“Qualidade das instalações”** com o valor mais baixo (**4,46**), o qual se apresenta congruente em todas as unidades de atendimento.

Não obstante terem sido inquiridos individualmente os utilizadores sobre a sua **“Satisfação Global”** considerámos importante validar esta avaliação e, para o efeito, calculámos o **Nível de Satisfação Global médio** dos parâmetros do questionário tendo sido obtido um valor de **4,69**. Este valor confirma o nível de valoração atribuído ao parâmetro individual **“Satisfação Global”**.

Em termos médios globais, os valores atribuídos a cada parâmetro foram muito positivos conforme demonstra o gráfico seguinte, sendo de realçar que, numa escala de 1 a 5, **todos foram avaliados a partir da classificação 4.**

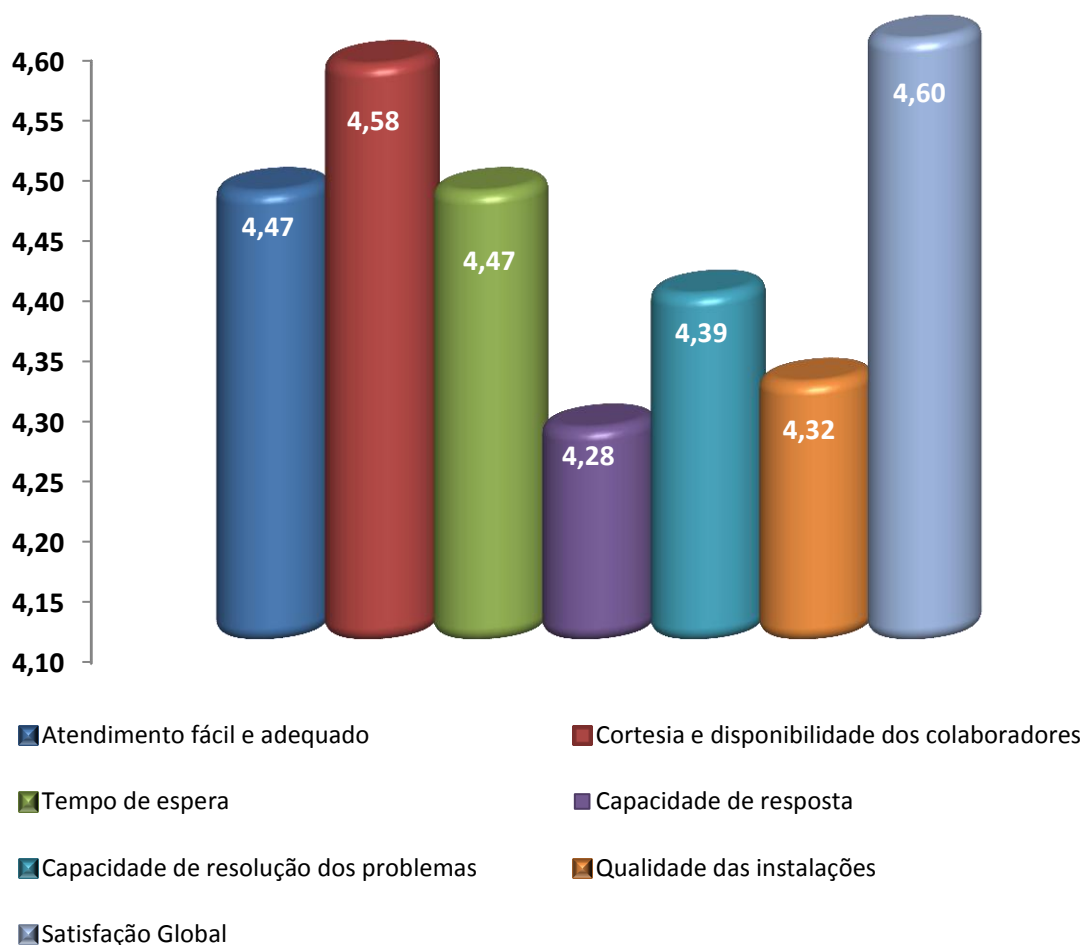


Numa análise mais segmentada, subdividimos as respostas por unidades orgânicas/áreas de atendimento (assuntos):

Departamento de Estruturas Vitivinícolas e Organização

- Assuntos relacionados com a vinha
- Assuntos relacionados com Inscrições

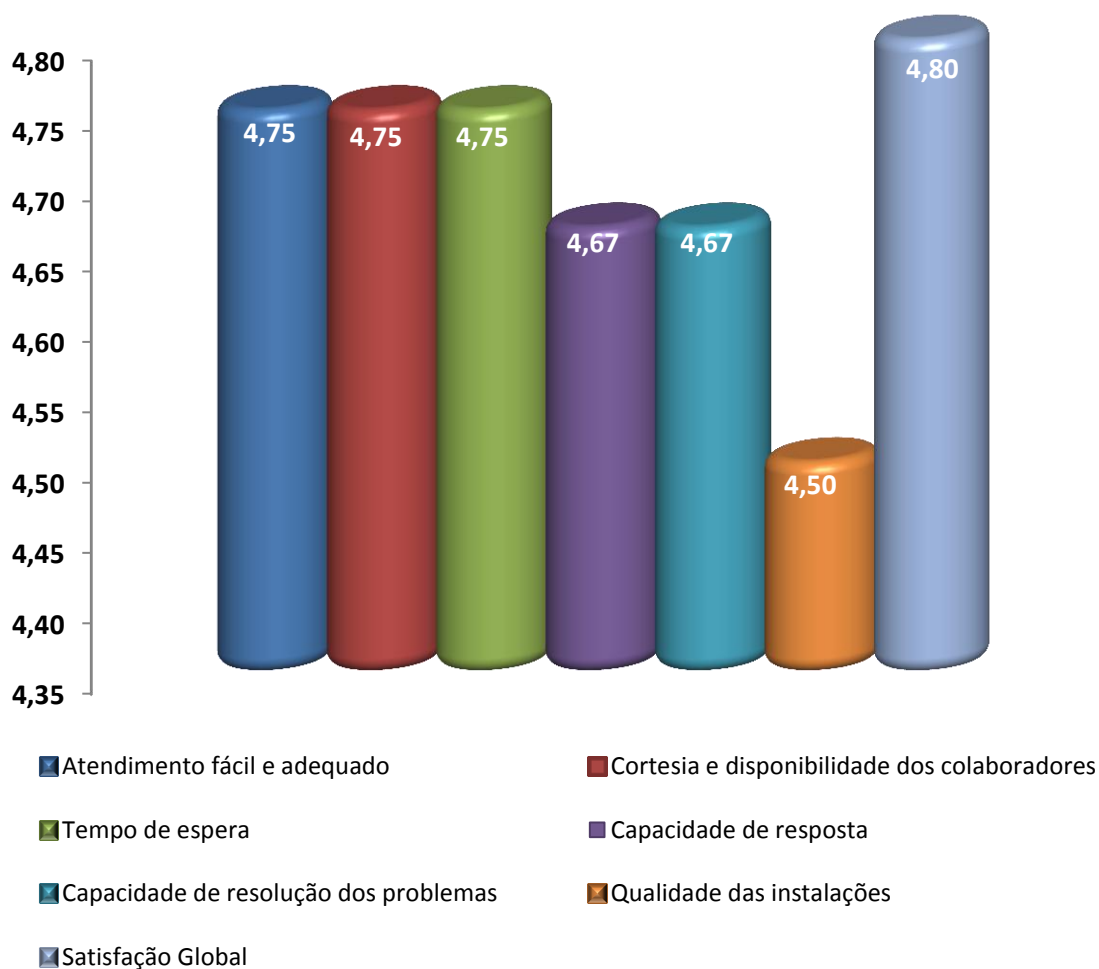
Nesta unidade orgânica verificaram-se 21 situações de atendimento presencial com preenchimento do respetivo questionário de avaliação. Os resultados, bastante satisfatórios, mantiveram-se dentro da média global do IVV, verificando-se que a **“Satisfação Global”** foi o **parâmetro melhor valorado com 4,60**. O parâmetro com **menor valoração foi a “Capacidade de resposta”, com 4,28**.



Departamento de Estudos e Apoio à Internacionalização

- Assuntos relacionados com Declarações
- Assuntos relacionados com Promoção

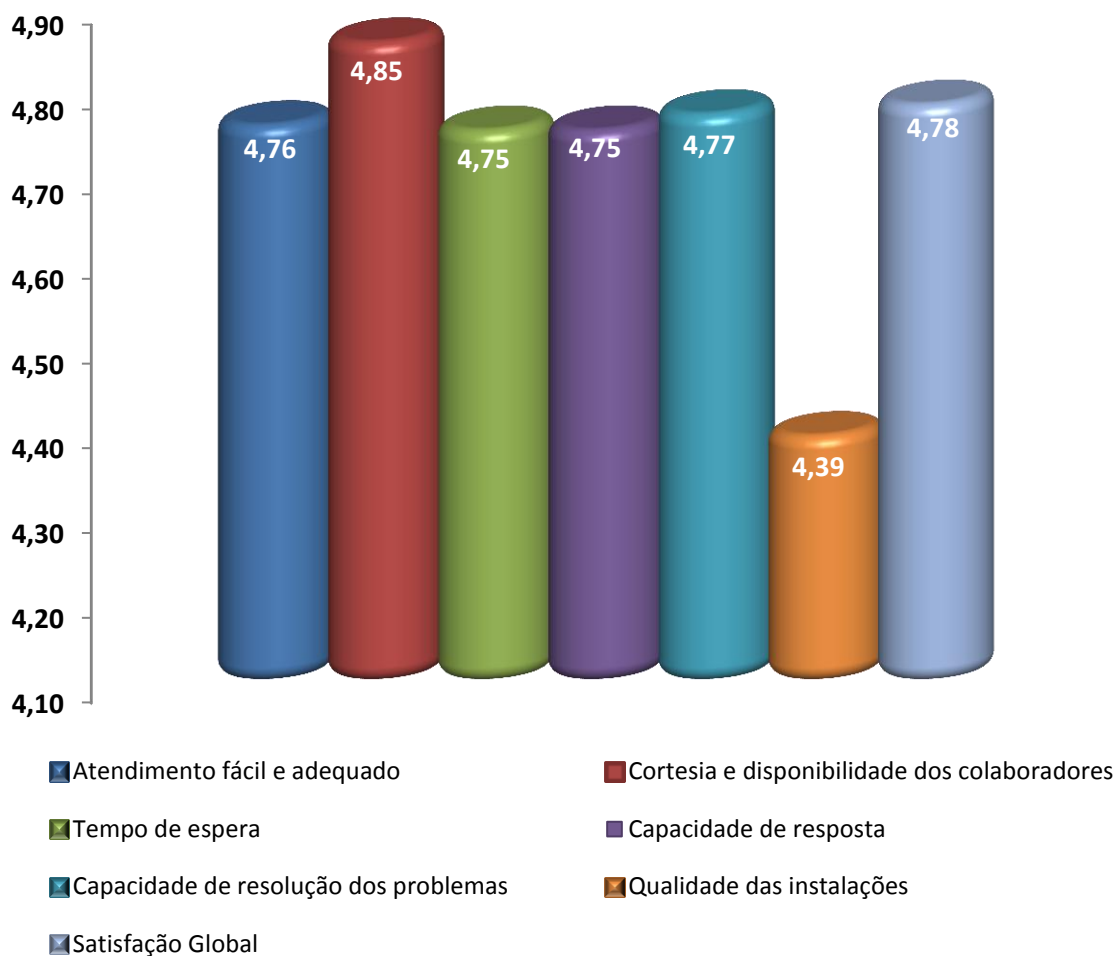
No que concerne ao DEAI, foram rececionados 6 questionários. Nesta unidade, a avaliação positiva também é convergente com os valores globais do IVV, tendo o parâmetro “Satisfação Global” obtido a valoração mais elevada, com 4,80, contraposta à “Qualidade das Instalações” avaliado em 4,50.



**Departamento de
Gestão Financeira e
Administração**

- Tesouraria
- Contabilidade
- Aquisição de Selos para produtos v\u00ednicos e/ou livros de registo

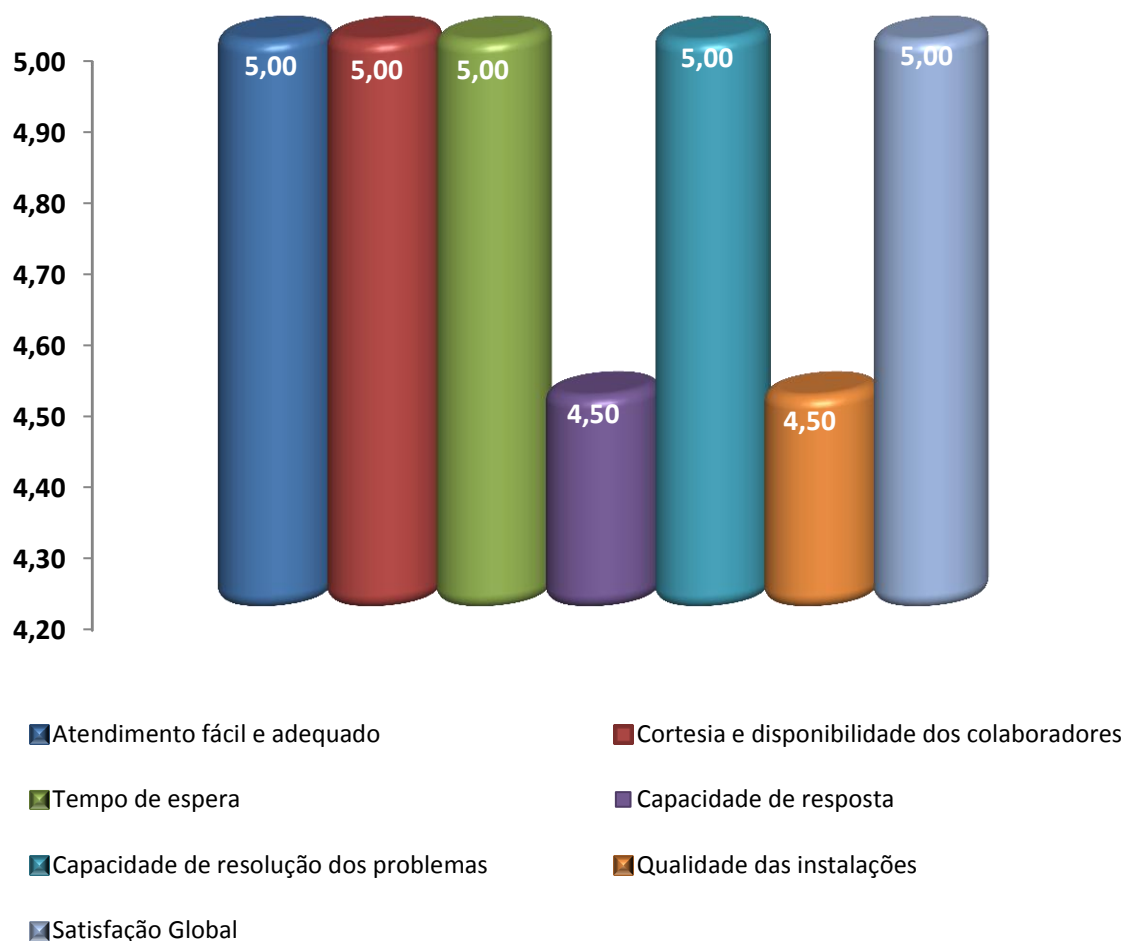
Nesta unidade, nas suas tr\u00eas \u00e1reas de atendimento, foram rececionadas 56 avalia\u00e7\u00f5es, sendo que os valores, consonantes com os globais do IVV, mantiveram os **extremos de valora\u00e7\u00e3o nos par\u00e2metros “Cortesia e disponibilidade dos colaboradores” e “Qualidade das Instala\u00e7\u00f5es” com 4,85 e 4,31, respetivamente.**



Gabinete Juridico

• Rotulagem

No âmbito desta unidade, de entre os utilizadores que se dirigiram ao IVV, apenas 2 responderam ao questionário em análise. Embora a amostra seja reduzida, verifica-se que os resultados obtidos na avaliação dos diversos parâmetros foram muito equilibrados e são convergentes com os resultados globais do IVV, conforme se pode observar no gráfico abaixo:



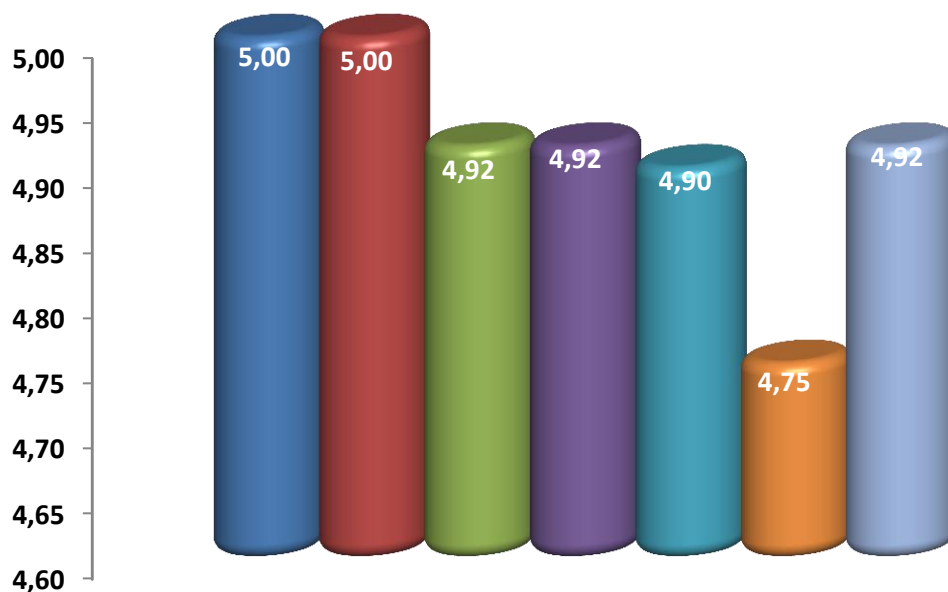
**Núcleo de Arquivo,
Biblioteca e
Documentação**

•Biblioteca

Relativamente ao Núcleo de Arquivo, Biblioteca e Documentação (NABD), no âmbito das suas competências no domínio da Biblioteca, 12 utilizadores entregaram os respetivos questionários de avaliação do atendimento presencial.

À semelhança da restante análise efetuada, também nesta unidade, a valoração atribuída aos diversos parâmetros se encontra alinhada com a das restantes unidades orgânicas e com os resultados globais do IVV.

O parâmetro **“Cortesia e disponibilidade dos colaboradores”** obteve a pontuação máxima (5) juntamente com **“Atendimento fácil e adequado”**.



■ Atendimento fácil e adequado

■ Cortesia e disponibilidade dos colaboradores

■ Tempo de espera

■ Capacidade de resposta

■ Capacidade de resolução dos problemas

■ Qualidade das instalações

■ Satisfação Global

2.3 ANÁLISE

É de salientar que, tal como referido anteriormente, quer em termos globais, quer nas análises segmentadas por unidade/área de atendimento, os valores para cada parâmetro foram muito positivos na medida em que, numa escala de avaliação quantitativa de 1 a 5, **todos os parâmetros foram avaliados a partir do nível de valoração 4**, o que significa que os utilizadores se situam numa **avaliação qualitativa muito próxima de “Muito Satisfeito”, considerando o Nível de Satisfação Global médio de 4,69**.

De notar que não houve, em termos globais ou em qualquer unidade, qualquer avaliação negativa.

A dimensão com a **avaliação globalmente mais favorável foi a “Cortesia e disponibilidade dos colaboradores”**.

O índice de satisfação avaliado de forma **menos favorável**, ainda que valorado acima do nível 4, refere-se à **“Qualidade das Instalações”**.

Em todas as unidades/áreas de atendimento, de uma forma geral, a apreciação global é muito favorável, com índices de satisfação homogéneos e bastante positivos. No entanto, deverá ser efetuada uma avaliação das condições das instalações, dado ter sido o parâmetro menos bem avaliado, não obstante as limitações orçamentais que balizam os organismos da Administração Pública.

Não pode deixar de ser referido que, em alguns questionários, se fez sentir uma menor valoração do parâmetro “Capacidade de Resposta”, facto que deverá ser devidamente analisado no sentido de identificar os problemas e encontrar soluções tendentes à mitigação dos mesmos.

3. ANÁLISE FINAL

Relativamente ao **questionário online**, importa referir que a **forte adesão (76,9%)** das entidades ao convite que lhes foi dirigido, associada às pontuações atribuídas aos diversos itens, constitui uma importante motivação ao desenvolvimento de uma política de qualidade no IVV, alavancando a aposta na proximidade ao setor vitivinícola.

A avaliação de todas as dimensões e respetivos parâmetros, independentemente da via do inquérito, reflete uma apreciação bastante positiva:

- ✓ No **questionário online**, mais de **71,4% dos parâmetros** foram valorados com uma **pontuação igual ou superior a 4**.
- ✓ No **questionário presencial todos os parâmetros** foram valorados com **valor superior 4**.
- ✓ Não se registaram quaisquer avaliações negativas.

Importante realçar que todas as dimensões analisadas, em ambos os inquéritos, refletem um **Nível de Satisfação Global médio** bastante satisfatório:

Tipo de Inquérito	Nível de Satisfação Global médio
Questionário Online	4,06
Questionário presencial	4,69

A dimensão **“Acessibilidade”** e o parâmetro **“Cortesia e disponibilidade dos colaboradores”** foram os mais relevantes na avaliação por parte dos respondentes tendo, em simultâneo com a dimensão **“Imagem Global do IVV”**, obtido os **níveis de valoração mais elevados**, ao nível global.

Estes inquéritos foram desenvolvidos à luz de uma abordagem de melhoria contínua. Apesar dos resultados se revelarem bastante satisfatórios, existem ainda alguns itens cujos resultados são menos positivos e merecem uma análise aprofundada das causas, no sentido de se procurar a melhoria contínua através de soluções adequadas.

Um importante indicador de desempenho do índice de satisfação – admitindo-se que os utilizadores insatisfeitos têm tendência a apresentar mais reclamações que os satisfeitos – são as Reclamações, e nesta matéria é importante referir que, à semelhança dos anos anteriores, também em 2014 não se registou qualquer reclamação no Livro Amarelo disponível no IVV, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

CONCLUSÃO

O IVV tem como objetivo corresponder às expectativas dos utilizadores externos dos seus serviços e das demais partes interessadas no seu desempenho, promovendo neste sentido uma estratégia baseada no desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e da satisfação.

Nesta linha, será dada continuidade a estes instrumentos de auscultação, que permitem recolher informação fundamental ao desenvolvimento de planos de melhoria contínua a todos os níveis, desde o atendimento, aos processos internos que afetam a qualidade de serviço prestado. Assim, estas avaliações, tendencialmente mais abrangentes, continuar-se-ão a realizar, sendo o *link* para o questionário *online* disponibilizado, pelo menos uma vez por ano, a um conjunto de entidades e a distribuição do questionário aos utilizadores que se dirigem aos serviços do IVV, para um atendimento presencial, será permanente ao longo de todo o ano.

Os utilizadores externos do IVV e demais entidades têm reconhecido o esforço que tem sido desenvolvido em prol de uma qualidade de serviço expectável e merecida. Em contrapartida, fica o compromisso do IVV em continuar a corresponder às suas expectativas. É importante que a informação recolhida não fique centralizada, mas que seja divulgada internamente para que as diferentes unidades orgânicas e respetivos colaboradores conheçam não só o seu desempenho, mas também as recomendações de melhorias propostas. Nesta perspetiva, o presente relatório ficará disponível *online* no *site* do IVV, podendo ser consultado por qualquer interessado.

Agradecemos a colaboração de todos aqueles que se disponibilizaram a dar a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pelo IVV. Com este contributo acreditamos ser possível continuar a melhorar a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores e a acentuar a convergência com as expectativas das entidades do setor vitivinícola.



OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO