



INSTITUTO DA VINHA  
E DO VINHO<sup>®</sup>

# CICLO DE GESTÃO 2020

---

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO EXTERNA

## FICHA TÉCNICA

### TÍTULO

Ciclo de gestão 2020 | Resultados do Inquérito de Satisfação Externa

### EDITOR

Instituto da Vinha e do Vinho, I.P.

Rua Mouzinho da Silveira, 5

1250-165 LISBOA

Telefone: 21 350 67 00

E-mail: [ivv@ivv.gov.pt](mailto:ivv@ivv.gov.pt)

### DIREÇÃO

Bernardo Gouvêa

Presidente do Conselho Diretivo do IVV

Manuel Cardoso

Vice-Presidente do Conselho Diretivo do IVV

### ELABORAÇÃO

Daniela Gaspar

Departamento de Gestão Financeira e Administração

[dgaspar@ivv.gov.pt](mailto:dgaspar@ivv.gov.pt)

VERSÃO 1.0

### DATA DE EDIÇÃO

04.02.2021

## Sumário

1. Introdução .....	4
2. Inquérito de Satisfação - <i>On-line</i> .....	5
2.1. Questionário <i>On-line</i> .....	5
2.2. Análise Global dos Resultados.....	7
2.3. Análise dos Resultados por Dimensão e Parâmetro .....	9
2.3.1. Imagem Global da Organização .....	9
2.3.2. Envolvimento e Participação.....	9
2.3.3. Nível dos Serviços Prestados.....	10
2.3.4. Nível de Satisfação com a Prestação dos Colaboradores .....	10
2.3.5. Acessibilidade .....	11
2.3.6. Grau de Satisfação com a Navegação no <i>Website</i> .....	11
2.3.7. Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV .....	12
2.3.8. Grau de Fiabilidade do SIVV .....	12
3. Conclusões dos Resultados do Inquérito 2020.....	13

## Figuras

Figura 1- Quadro síntese dos indicadores de satisfação - Questionário <i>on-line</i> .....	8
Figura 2- Imagem Global da Organização.....	9
Figura 3-Satisfação com Envolvimento e Participação .....	9
Figura 4- Satisfação com Nível dos Serviços Prestados.....	10
Figura 5-Satisfação com os Colaboradores.....	10
Figura 6-Acessibilidade .....	11
Figura 7-Grau de Satisfação com a Navegação no <i>Website</i> .....	11
Figura 8-Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV .....	12
Figura 9- Grau de Fiabilidade do SIVV .....	12

## 1. Introdução

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), de alguns anos a esta parte, tem vindo a integrar a satisfação do cliente como princípio de gestão.

Para conhecer as necessidades e expectativas dos utilizadores do IVV, atuais e futuras, torna-se essencial auscultar o seu nível de satisfação.

Neste sentido, o IVV tem vindo a realizar inquéritos anuais que permitem o apuramento do índice global de satisfação e da qualidade dos serviços prestados, recolher informação para melhorar e desenvolver produtos e serviços adequados aos seus utilizadores, bem como trabalhar no sentido de garantir a excelência na qualidade do atendimento.

Para o efeito, em 2020, foi novamente utilizado um Questionário *on-line*, construído com recurso a ferramentas *freeware*, e enviado ao grupo dos utilizadores do SIVV.

## 2. Inquérito de Satisfação Externo

### 2.1. Questionário *On-line*

À semelhança dos anos anteriores, procurou-se consolidar uma política de qualidade aplicada aos utilizadores externos. Com efeito, foi lançado um questionário que permite avaliar o grau de satisfação dos utilizadores do SIVV, relativamente aos produtos e serviços prestados pelo IVV, de forma anónima, relativamente ao ano de 2020.

As questões que compõem este questionário visam identificar aspetos positivos e aspetos onde há espaço para melhoria na organização.

O questionário foi submetido por *e-mail* a 13 de janeiro de 2021 e respondido *on-line* até ao final desse mês. Do universo de cerca de 28.878<sup>1</sup> questionários submetidos, que tiveram como fonte os endereços de email dos utilizadores registados no SIVV, 1.168 foram respondidos, o que se considera uma afluência muito positiva e superior à registada no inquérito do ano anterior<sup>2</sup>.

O questionário é composto por um total de 19 questões, valoradas pelos utilizadores numa escala métrica qualitativa de 1 a 5, e agrupadas em 8 dimensões, a saber:

#### 1 . Imagem global da organização

#### 2. Envolvimento e participação

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

#### 3. 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

---

<sup>1</sup> Estes universo inclui endereços eletrónicos de utilizadores entretanto desatualizados ou desativados. Mais de 4.300 e-mails enviados foram devolvidos.

<sup>2</sup> Em 2019, foram submetidos cerca de 28.172 questionários e respondidos 849.

**4. Grau de satisfação com a prestação dos colaboradores**

**5. Acessibilidade**

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

**6. Grau de satisfação com a navegação no website**

**7. Grau de satisfação com as melhorias introduzidas no SIVV**

**8. Grau de fiabilidade do SIVV**

## 2.2. Análise Global dos Resultados

A análise das respostas submetidas foram agrupadas pelas dimensões de análise indicadas no ponto anterior. Para cada dimensão e parâmetro foram calculados indicadores que visam sintetizar os índices de satisfação.

A **avaliação global** dos utilizadores do IVV em 2020, i.e. a média dos índices totais do questionário foi de **3,89**<sup>33</sup>. As dimensões *Imagem global do IVV*, *IP* e *Nível dos Serviços Prestados* foram as que atingiram melhores resultados, com **4,09** e **4,10**, respetivamente. As dimensões que avaliam a *Facilidade de Navegação no nosso Website* e o *Grau de Satisfação das Melhorias Introduzidas no SIVV* foram as que apresentaram os valores mais baixos com **3,44** e **3,72**, respetivamente.

O quadro que se segue apresenta a média dos índices de satisfação para as dimensões inquiridas e repetivos parâmetros de avaliação, bem como a percentagem de avaliações com uma pontuação igual ou superior a 4, numa escala de valor de valorização que vai de 1 (insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

---

<sup>33</sup> Em 2019 o avaliação global dos utilizadores foi de 3,90.

<b>IVV, IP / SIVV - Inquérito de Satisfação Externo 2020</b>	<b>Índice Satisfação</b>	<b>% Satisfeitos e Muito Satisfeitos</b>
No inquérito de satisfação externo <i>on-line</i> ,	<b>4.09</b>	<b>87.3%</b>
<b>Q2. Envolvimento e participação</b>	<b>4.03</b>	<b>82.1%</b>
Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	<b>4.00</b>	
Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, email, reuniões)	<b>4.05</b>	
<b>Q3. Nível dos serviços prestados</b>	<b>4.10</b>	<b>83.6%</b>
Satisfação com os serviços prestados	<b>4.14</b>	
Rigor da informação e dos serviços prestados	<b>4.16</b>	
Qualidade da informação disponibilizada	<b>4.12</b>	
Qualidade da execução dos processos	<b>4.07</b>	
Tempo de resposta às solicitações	<b>4.02</b>	
<b>Q4. De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV,IP?</b>	<b>3.95</b>	<b>81.7%</b>
<b>Q5. Acessibilidade</b>	<b>3.98</b>	<b>75.3%</b>
Informação acessível e compreensível na nossa página eletrónica (site)	<b>3.99</b>	
Atendimento telefónico fácil e adequado	<b>3.91</b>	
Atendimento por email fácil e adequado	<b>4.05</b>	
<b>Q6. Quão fácil é a navegação no nosso website?</b>	<b>3.44</b>	<b>46.6%</b>
<b>Q7. Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV?</b>	<b>3.72</b>	<b>76.6%</b>
<b>Q8. Considera o SIVV um sistema fiável ?</b>	<b>3.80</b>	<b>66.5%</b>
<b>Índice de Satisfação Médio global</b>	<b>3.89</b>	<b>75.0%</b>

Figura 1 - Quadro síntese dos indicadores de satisfação - Questionário *on-line*



## 2.3. Análise dos Resultados por Dimensão e Parâmetro

### 2.3.1. Imagem Global da Organização

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,09**.

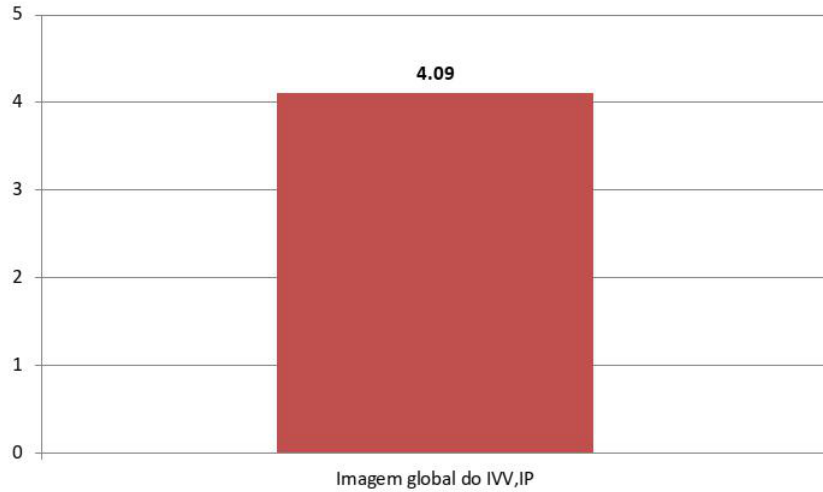


Figura 2- Imagem Global da Organização

### 2.3.2. Envolvimento e Participação

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,03** distribuído da seguinte forma pelos parâmetros de avaliação:

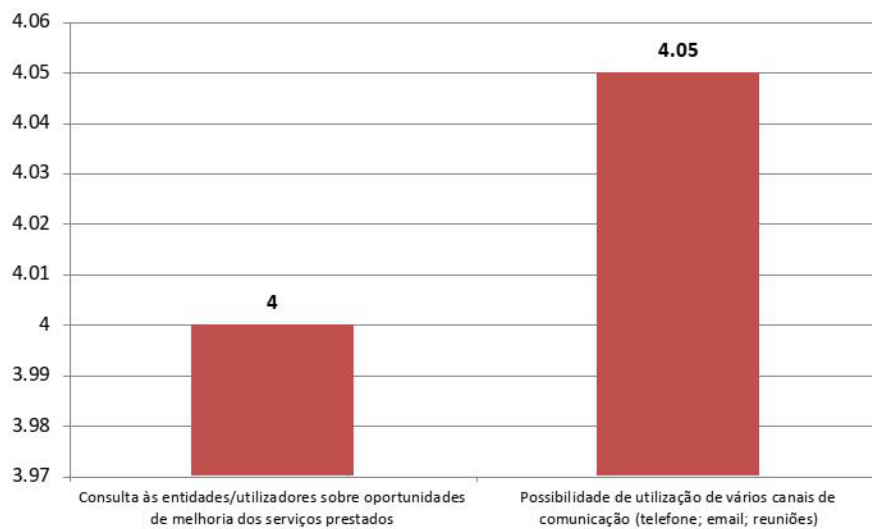


Figura 3-Satisfação com Envolvimento e Participação

### 2.3.3. Nível dos Serviços Prestados

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,10** distribuído da segunda forma pelos parâmetros de avaliação:

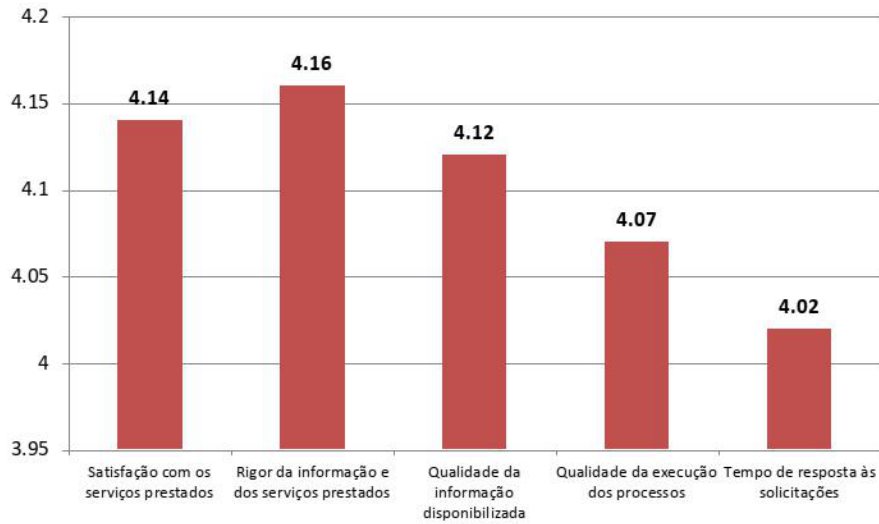


Figura 4- Satisfação com Nível dos Serviços Prestados

### 2.3.4. Nível de Satisfação com a Prestação dos Colaboradores

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,95** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

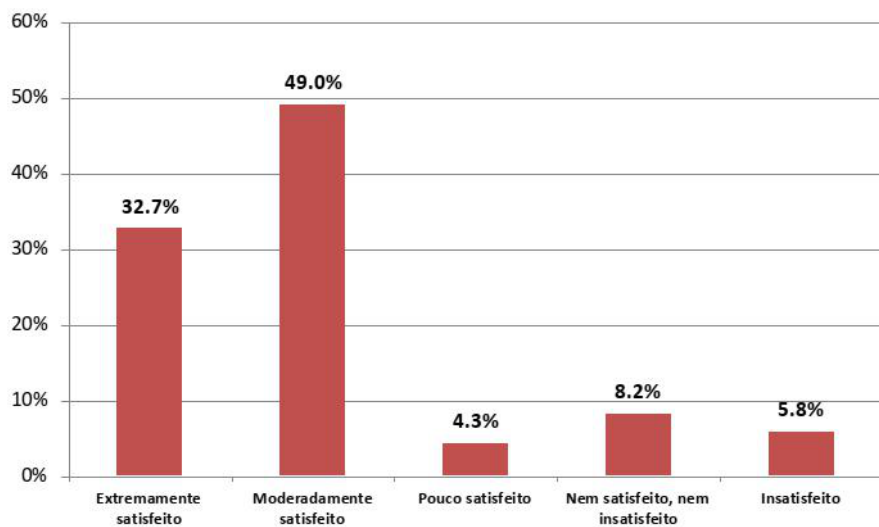


Figura 5-Satisfação com os Colaboradores

### 2.3.5. Acessibilidade

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,98** distribuído da seguinte forma pelos parâmetros de avaliação:

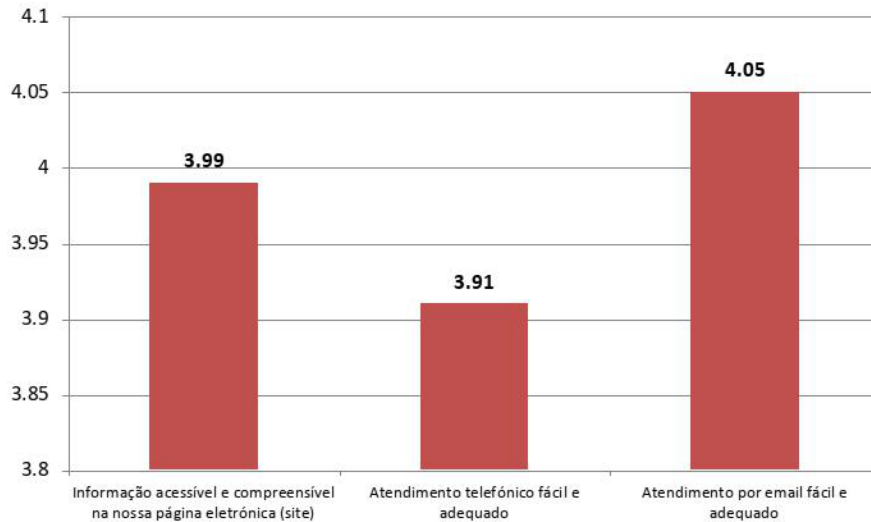


Figura 6-Acessibilidade

### 2.3.6. Grau de Satisfação com a Navegação no Website

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,44** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

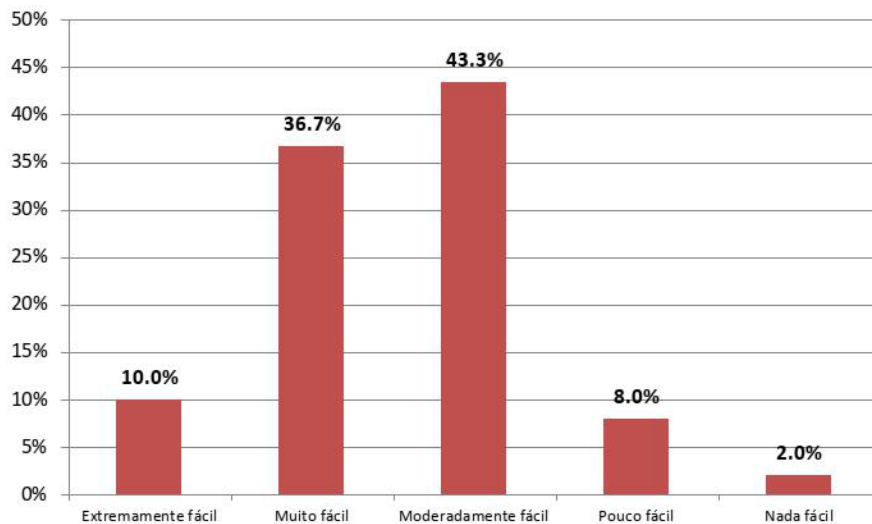


Figura 7-Grau de Satisfação com a Navegação no Website

### 2.3.7. Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,72** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

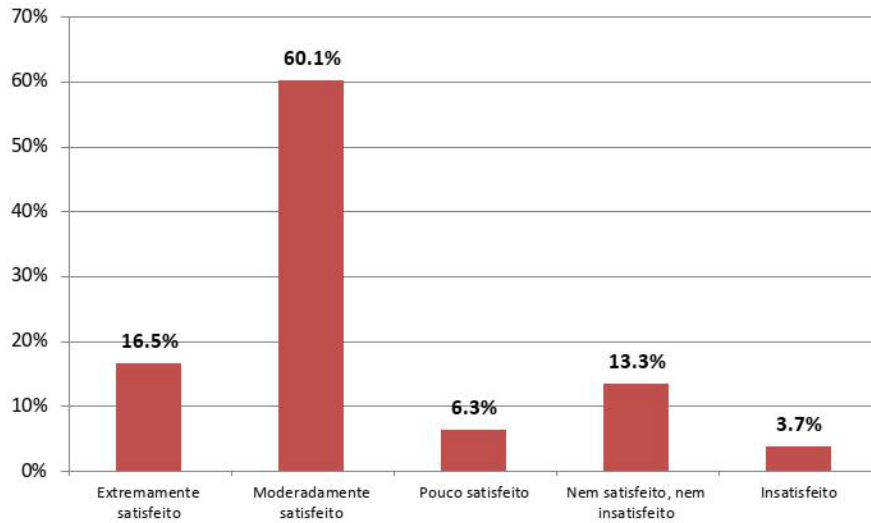


Figura 8-Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV

### 2.3.8. Grau de Fiabilidade do SIVV

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,80** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

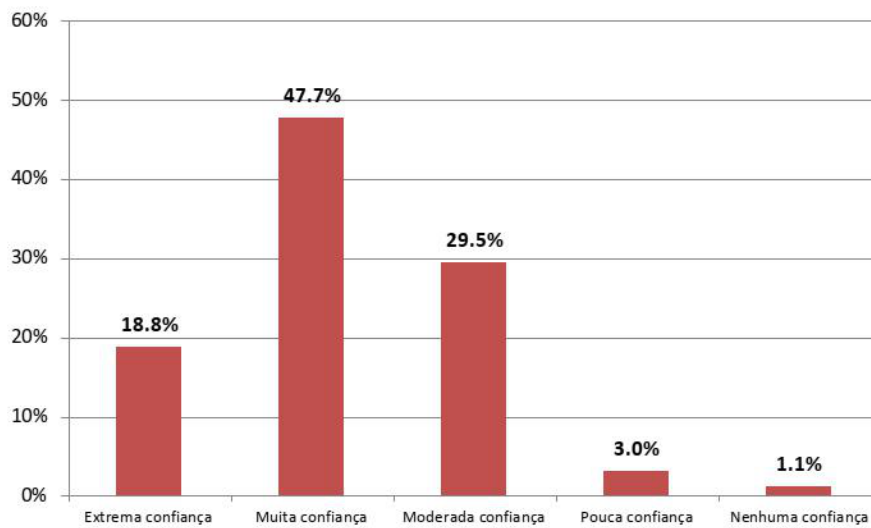


Figura 9- Grau de Fiabilidade do SIVV

### 3. Conclusões dos Resultados do Inquérito 2020

No inquérito de satisfação externa, os utilizadores do SIVV fizeram uma apreciação ao nível das dimensões de avaliação muito positiva: em média, 75% das respostas foram valoradas com uma pontuação igual ou superior a 4, numa escala de 1 (insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Todas as dimensões analisadas refletem um nível de satisfação bastante satisfatório, resultando num índice de satisfação global de 3,89, traduzindo uma certa estabilidade face ao ano anterior.

Os parâmetros mais valorados foram *Imagem global do IVV* e o *Nível de Serviços Prestados*.

O desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e da satisfação, tem por fim o desenvolvimento da estratégia interna mais adequada à satisfação dos nossos utilizadores do SIVV. A recolha desta informação é 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

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 áreas de melhoria.

Os clientes externos do IVV 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 necessidades e expectativas.

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 e a acentuar a convergência com as expectativas dos utilizadores/utentes do setor vitivinícola.