



INSTITUTO DA VINHA
E DO VINHO^(I.P)

2016



**Relatório dos Inquéritos de Satisfação a Utentes
para
Apreciação da Qualidade do Serviço Prestado**

INDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	2
2. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ON-LINE)	3
2.1 O QUESTIONÁRIO	3
2.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO	4
2.3 ANÁLISE.....	8
3. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO ATENDIMENTO PRESENCIAL	10
3.1 O QUESTIONÁRIO	10
3.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO	12
3.3 ANÁLISE.....	14
4. ANÁLISE FINAL E PROPOSTA DE MELHORIA.....	15
5. CONCLUSÃO	17

1. NOTA INTRODUTÓRIA

No atual contexto económico, é expectável que as organizações públicas evidenciem pelo menos tão bons desempenhos quanto os das melhores organizações privadas. Uma parte significativa deste desempenho exprime-se na sua forma de relacionamento com o público que serve, e, como potencia a sua geração de riqueza.

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), tendo como objetivo 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. É desta forma integrada que o IVV assume a satisfação do cliente como princípio de gestão.

Para tal no decurso do ano 2016, e à semelhança de anos anteriores, realizaram-se inquéritos por várias áreas de atuação, visando a análise do **índice global de satisfação e da qualidade dos serviços prestados**.

Para o efeito foram utilizadas duas vias de análise:

1. **Questionário on-line**, construído com recurso a ferramentas freeware que possibilitaram a sua realização mediante um convite prévio dirigido a grupos que constituem os stakeholders mais representativos.
2. **Questionários presenciais**, entregues aos utentes que se dirigiram aos serviços do IVV,IP;

Neste Relatório, serão apresentados os resultados referentes as estas duas vias de análise.

2. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ON-LINE)

2.1 O QUESTIONÁRIO

O convite para preenchimento deste questionário, de natureza confidencial e anónima, foi enviado via e-mail 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 entidades a quem foi enviado) foi de 33% e evidenciou um empenho semelhante ao verificado no ano anterior (menos 1 reposta), por parte dos nossos stakeholders.

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

Imagem global da organização

- Percepção 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
- Percepção 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 métrica 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.

2.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO

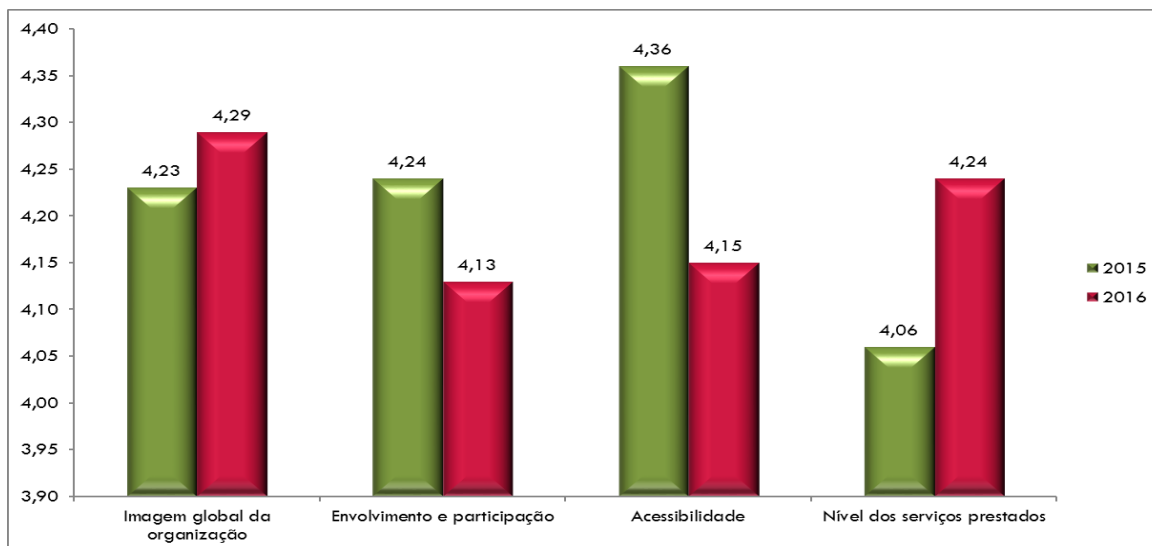
Os resultados do inquérito indicam que a dimensão de análise mais valorizada pelos stakeholders é a *Imagem Global da Organização*, seguindo-se o *Nível de Serviços Prestados*.

Interessante referir que **todas as dimensões obtiveram pontuação superior a 4**, numa escala de 1 a 5.

A **valorização média** das quatro dimensões analisadas, indicadas no quadro infra, foi de **4,54**, que se traduziu num aumento de 0,34. 

O nível de satisfação atribuída a cada um destes itens traduz-se nos quadros abaixo:

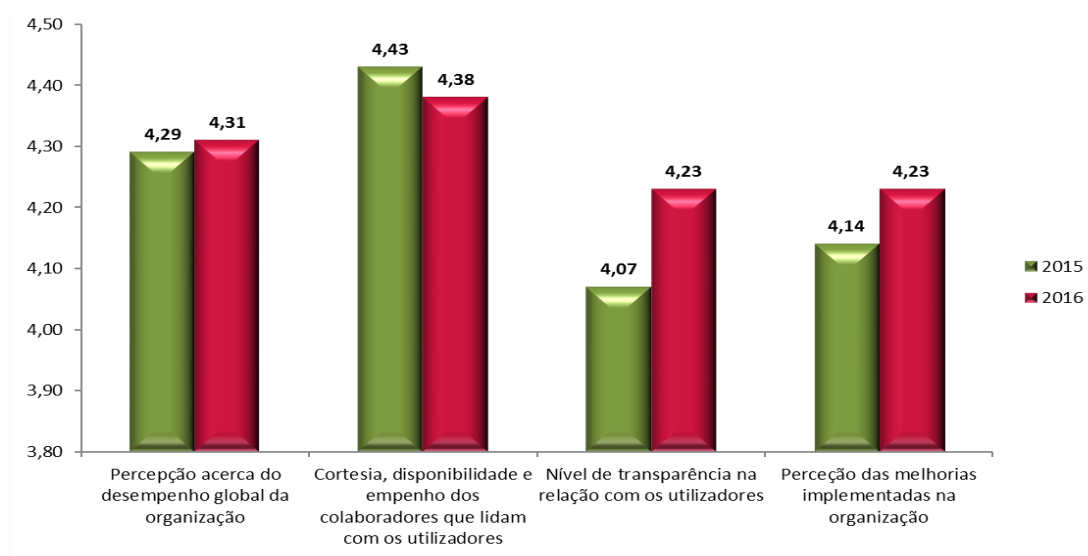
DIMENSÕES AVALIADAS	2016	Varição 2015/2016
Imagem global da organização	4,29	0,06
Envolvimento e participação	4,13	-0,11
Acessibilidade	4,15	-0,21
Nível dos serviços prestados	4,24	0,18



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

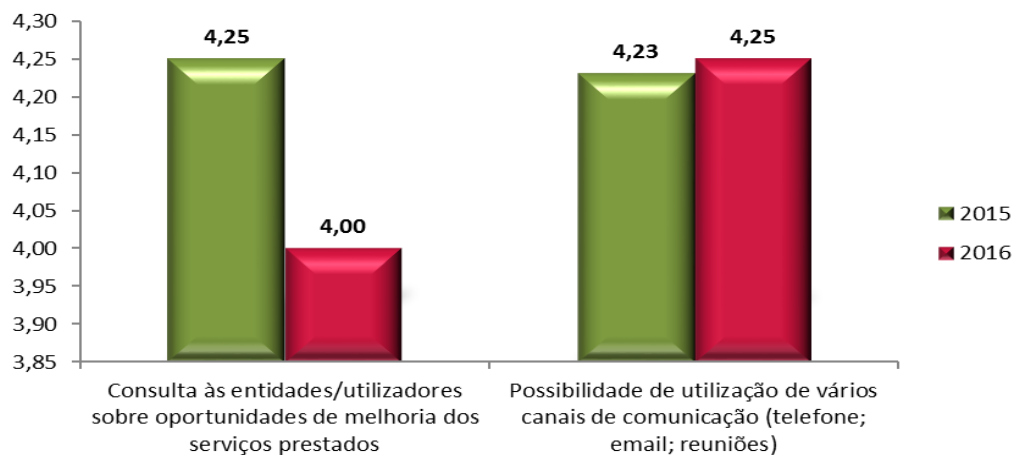
Imagem Global da organização

- ✓ Percepção 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
- ✓ Percepção das melhorias implementadas na organização



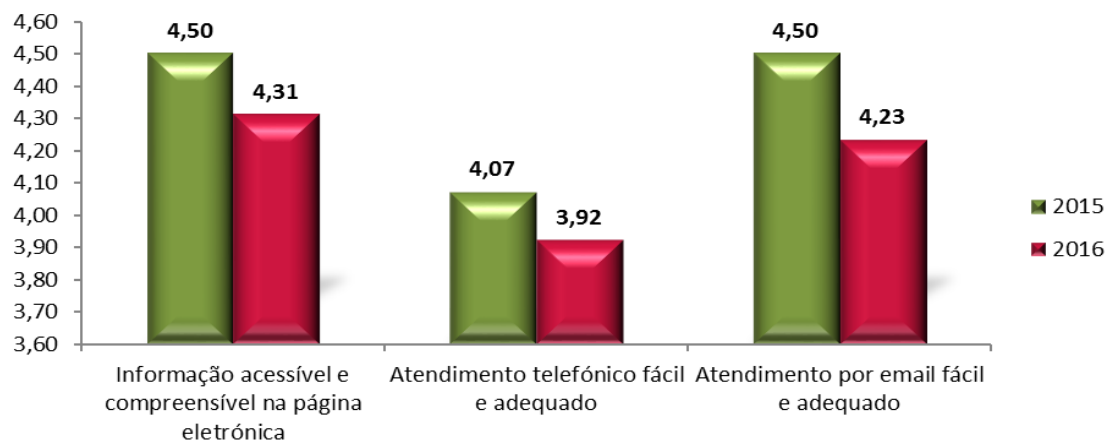
Envolvimento e participação

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



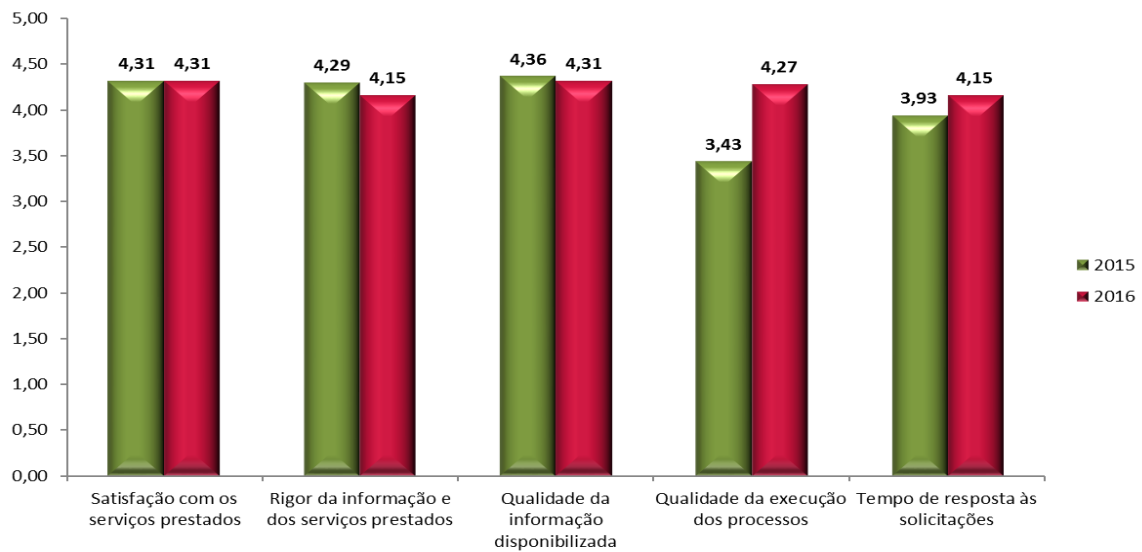
Acessibilidade

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

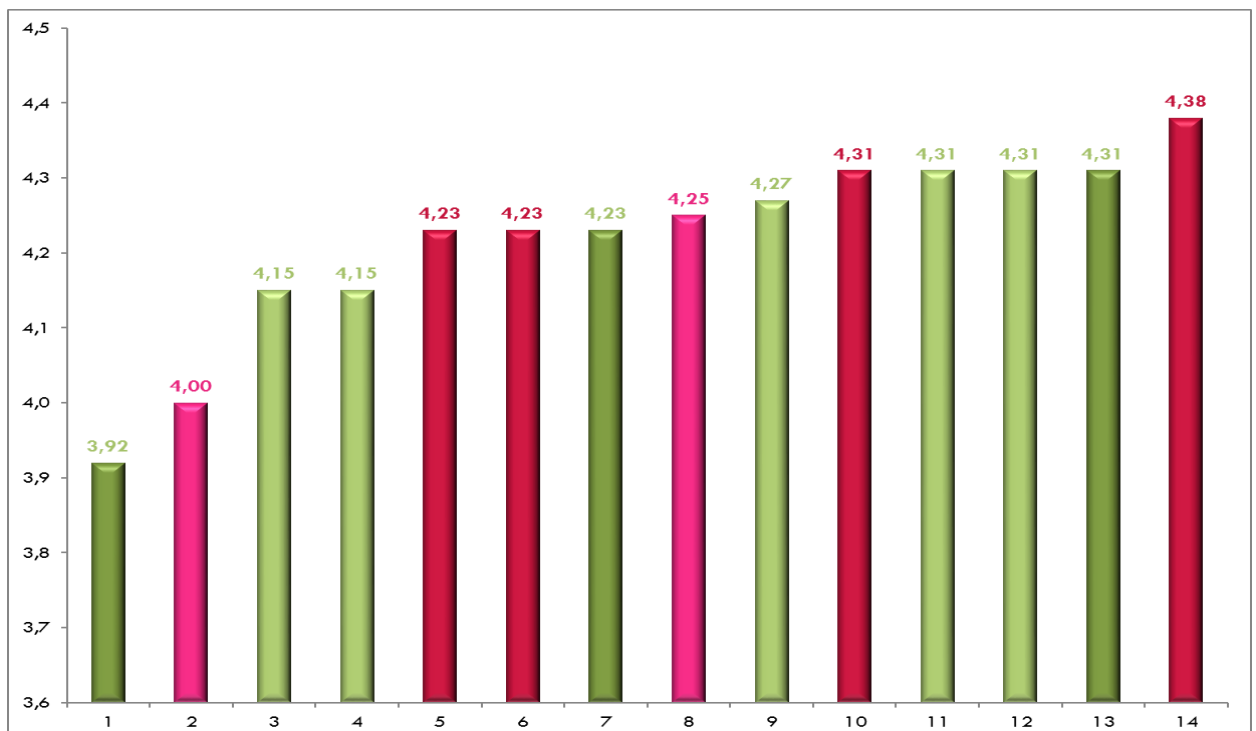


Nível dos serviços prestados

- ✓ 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



Numa visão generalista das diversas dimensões/ parâmetros:



Legenda	Parâmetro	Avaliação Média	Dimensão Avaliada
1	Atendimento telefónico fácil e adequado	3,92	Acessibilidade
2	Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	4,00	Envolvimento e participação
3	Tempo de resposta às solicitações	4,15	Nível de serviços prestados
4	Rigor da informação e dos serviços prestados	4,15	Nível de serviços prestados
5	Nível de transparência na relação com os utilizadores	4,23	Imagem Global da Organização
6	Percepção das melhorias implementadas na organização	4,23	Imagem Global da Organização
7	Atendimento por email fácil e adequado	4,23	Acessibilidade
8	Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)	4,25	Envolvimento e participação
9	Qualidade da execução dos processos	4,27	Nível de serviços prestados
10	Percepção acerca do desempenho Global da organização	4,31	Imagem Global da Organização
11	Satisfação com os serviços prestados	4,31	Nível de serviços prestados
12	Qualidade da informação disponibilizada	4,31	Nível de serviços prestados
13	Informação acessível e compreensível na página eletrónica	4,31	Acessibilidade
14	Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores	4,38	Imagem Global da Organização

2.3 ANÁLISE

O **Nível de Satisfação Global Médio** que corresponde à média simples das avaliações obtidas em cada dimensão é de **4,54**, que se traduz num aumento de 0,34 face a 2015. Resultado excelente considerando uma escala de 1 a 5.

Cada uma das dimensões foi analisada através de múltiplos parâmetros, considerados vitais para o objetivo proposto.

Verifica-se que **93% desses parâmetros foram valorados com uma pontuação igual ou superior a 4**, o que reflete uma apreciação bastante positiva. Não houve, em termos globais e por parâmetro qualquer valoração negativa, sendo que a mais baixa recaí sobre o parâmetro **“Atendimento telefónico fácil e adequado”**, que foi de 3,92.

Os parâmetros **“Imagem global da organização”** e **“Nível de serviços prestados”**, foram de entre as dimensões analisadas, os que **maior relevância** obtiveram na avaliação por parte dos respondentes, com uma valoração global média de 4,29 e 4,24 respetivamente. Esta

convergência de valorações evidencia uma concorrência entre a ação e desempenho do IVV e as expectativas dos seus utilizadores e parceiros sectoriais.

Com efeito, a avaliação obtida nas diversas dimensões em análise, reflete o sucesso da procura de proximidade do IVV ao sector vitivinícola, como se depreende das elevadas valorações atribuídas aos parâmetros:

- Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores
- Perceção acerca do desempenho Global da organização
- Informação acessível e compreensível na página eletrónica
- Satisfação com os serviços prestados
- Qualidade da informação disponibilizada

Em qualquer dos casos superiores a 4,30.

Por analogia, referimos que a dimensão que **mais diminuiu** comparativamente ao ano anterior, foi, “**Acessibilidade**”, que registou uma descida de **- 0,21**, mantendo uma valoração média global bastante positiva de 4,15. Na mesma dimensão, verificamos que os parâmetros que mais desceram em termos de peso dos níveis de valoração “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” foram:

- ⇓ Atendimento telefónico fácil e adequado **- 4,00%**
- ⇓ Atendimento e-mail fácil e adequado **- 8,00%**

A dimensão que obteve **menor valoração**, foi “**Envolvimento e participação**”, com uma avaliação média global de **4,13**, que representa um decréscimo de **- 0,11** relativamente ao ano anterior. Importa realçar que ainda que sendo a dimensão com a valoração média global mais baixa, apresenta um resultado bastante elevado.

Em termos globais, os índices de satisfação são homogéneos e todos positivos, devendo no entanto ser efetuado um acompanhamento e estudo pormenorizado para efeitos de introdução de medidas corretivas que possam estar ao alcance da organização, tendo em consideração as limitações legais e orçamentais que balizam os organismos da Administração Pública.

3. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Apresentamos neste ponto uma análise das respostas aos **Questionários de Satisfação** efetuados no âmbito do atendimento presencial do IVV, que foram sendo rececionados ao longo do ano de 2016, com o objetivo de aferir a perceção que os utilizadores externos têm do IVV neste âmbito e identificar os aspetos podem ser objeto de melhoria.

A metodologia utilizada incidu na aplicação de um Inquérito nos espaços/áreas de atendimento do IVV durante o período referido, tendo sido solicitada a colaboração dos utentes, no final de cada processo de atendimento presencial, para o preenchimento do respetivo questionário.

3.1 O QUESTIONÁRIO

Estabelecendo como prioridade identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação dos clientes, foram analisadas as dimensões abaixo identificadas e os respectivos níveis de Satisfação, avaliados numa escala de avaliação qualitativa de 1 a 5.

Atendimento fácil e adequado

Cortesia e disponibilidade dos colaboradores

Tempo de espera

Capacidade de resposta

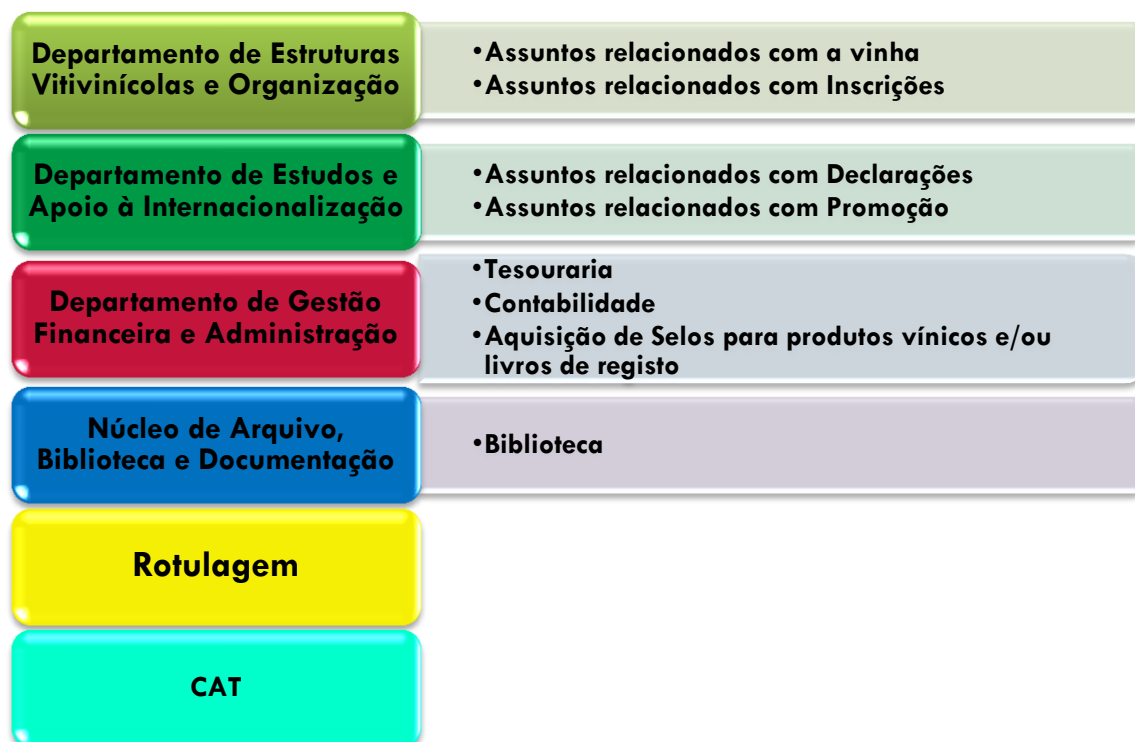
Capacidade de resolução dos problemas

Qualidade das instalações

Satisfação global



As respostas dos utentes foram dadas tendo em consideração o(s) serviço(s) que contactou. Foram identificadas 6 Unidades Orgânicas com atendimento presencial, a saber:



3.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO

Foram rececionados 87 questionários relativos ao atendimento presencial. A representatividade da amostra revela, na generalidade, uma apreciação bastante positiva do atendimento presencial no IVV, com a **“Satisfação Global”** avaliada em **4,76**, mais 0,02 comparativamente a 2015, numa escala de 1 a 5.

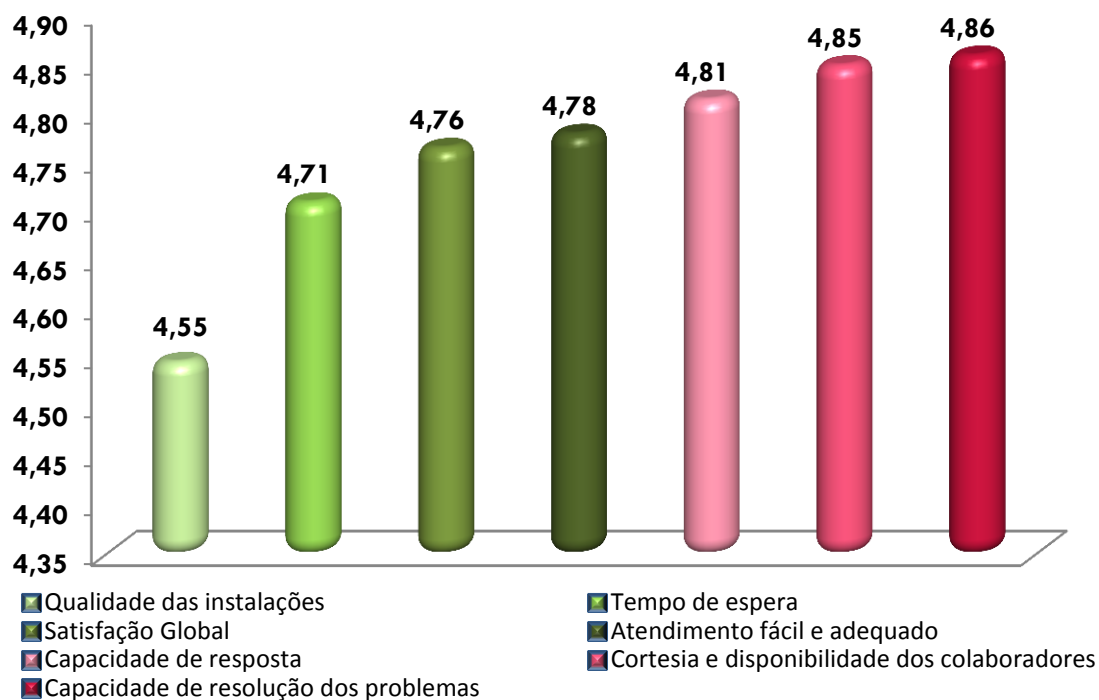
Com valores bastante positivos em todos as dimensões, destaca-se, pela positiva, **“Capacidade de resolução dos problemas”** e **“Cortesia e disponibilidade dos colaboradores”** avaliados com **4,86** e **4,85** respetivamente. Em ambas as dimensões se verificou um crescimento comparativamente com o ano anterior.

Pela negativa a dimensão **“Qualidade das instalações”** com o valor mais baixo **4,55**, o qual se apresenta congruente em todas as unidades de atendimento. Foi também esta a única dimensão que baixou a média relativamente a 2015 (- 0,03).

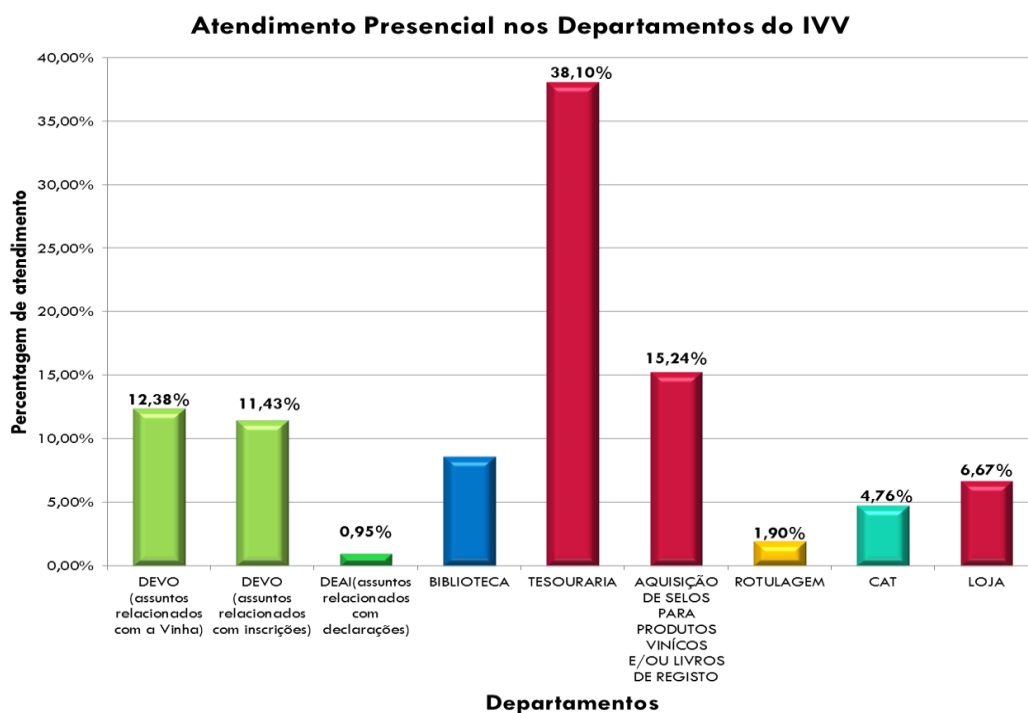
Dimensões	2016	Varição 2015/2016
Qualidade das instalações	4,55	- 0,03
Tempo de espera	4,71	+ 0,07
Satisfação Global	4,76	+ 0,02
Atendimento fácil e adequado	4,78	+ 0,03
Capacidade de resposta	4,81	+ 0,06
Cortesia e disponibilidade dos colaboradores	4,85	+ 0,05
Capacidade de resolução dos problemas	4,86	+ 0,08

Não obstante terem sido inquiridos individualmente os utentes 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 **4,76**. Este valor confirma com extrema precisão o nível de valoração atribuído ao parâmetro individual **“Satisfação Global”**.

Em termos médios globais, os valores atribuídos a cada dimensão foram muito positivos conforme demonstra o gráfico seguinte. Importa realçar que, numa escala de **1** a **5**, **97%** do total de avaliações realizadas, foram **valoradas a partir da classificação 4,5**.



Os diversos questionários entregues ao longo do ano de 2016 são reflexo de atendimentos presenciais distribuídos pelos seguintes Departamentos:



3.3 ANÁLISE

É de salientar que, tal como referido anteriormente, os valores para cada dimensão foram muito positivos, na medida em que, numa escala quantitativa e 1 a 5, **todas as dimensões tiveram uma avaliação média global igual ou superior a 4,55**, o que significa que os utilizadores se situam numa **avaliação qualitativa muito próxima de “muito satisfeito”, considerando o Nível de Satisfação Global de 4,76**.

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

As dimensões com a **avaliação globalmente mais favorável** foram as referentes à “**Capacidade de resolução dos problemas**” com **4,86**, seguida pela “**Cortesia e disponibilidade dos colaboradores**” com **4,85**.

O índice de satisfação avaliado de forma **menos favorável**, ainda que valorado acima de 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 os índices de satisfação homogéneos e bastante positivos.

À semelhança do ano transato, e ainda que tendo em consideração as limitações legais e orçamentais que balizam os organismos da Administração Pública, foram realizadas no decurso de 2016 algumas obras de melhoramento ao edifício do IVV, sendo que outras se encontram previstas para 2017.

4. ANÁLISE FINAL E PROPOSTA DE MELHORIA

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

- ✓ No Questionário **on-line** - **93%** foram valoradas com uma **pontuação igual ou superior a 4,00**;
- ✓ No Questionário **presencial** – **97%** das dimensões foram valorados com **valor igual ou superior 4,5**.
- ✓ De notar que não houve, em termos médios globais qualquer valoração negativa.

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

Tipo de inquérito	Nível de Satisfação Global
Questionário Online	4,54
Questionário presencial	4,76

As dimensões “*Imagem global da organização*” e “*Nível de serviços prestados*”, “*Capacidade de resolução dos problemas*” e “*Cortesia e disponibilidade dos colaboradores*” foram as mais relevantes na avaliação por parte dos inquiridos/utentes, tendo obtido os níveis de valoração mais elevados, ao nível global.

Interessante realçar que a dimensão “Capacidade de resolução dos problemas” com classificação mais baixa em 2015 foi superada no decorrer do ano 2016, sendo valorado neste momento de avaliação e como um dos fatores mais bem classificados.

Quest	Dimensão	Valoração em 2015	Valoração em 2016	Variação (2015-2016)
On-line	Nível dos serviços prestados	4,06	4,24	0,18
Presencial	Capacidade de resolução dos problemas	4,78	4,86	0,08

O aumento da valoração destas dimensões tão fulcrais ao nível do desempenho do IVV, associado ao alinhamento das restantes valorações, evidencia a procura de proximidade e

satisfação do IVV junto dos seus parceiros. É assim visível a convergência entre a ação e desempenho do IVV e as expectativas dos seus utilizadores e parceiros sectoriais

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 apurados merecem uma análise aprofundada das causas por forma a gerar um esforço de melhoria contínua, o que será realizado em 2017.

O índice de satisfação avaliado de forma **menos favorável**, ainda que valorado acima de nível 4, refere-se à “**Qualidade das Instalações**”. Consequência de, no ano 2015, este parâmetro ter sido o menos valorado, o IVV abriu um espaço dedicado ao cliente – “Loja”, procurando ir ao encontro das necessidades, quer dos agentes económicos quer do público em geral, permitindo um atendimento num ambiente acolhedor e repleto de referências à história da vinha e do vinho em Portugal.

Tendo também a dimensão “**Acessibilidade**” tido um decréscimo na sua valoração, e, antecipando as necessidades dos nossos utilizadores e parceiros sectoriais, já no decorrer de 2017 o IVV desenvolveu um novo site, com vista à melhoria da capacidade de resposta.

Os parâmetros com classificação mais baixa merecem uma dedicação/empenho/enfoque especial no sentido de melhorar quer a avaliação relativa à qualidade das instalações quer à qualidade e celeridade na resolução das questões colocadas.

Um importante indicador de desempenho do índice de satisfação – admitindo-se que os utilizadores insatisfeitos têm tendência a apresentar mais reclamações que os clientes satisfeitos – são as reclamações, e, nesta matéria é importante referir que, à semelhança dos anos anteriores, também em 2016 não se registou qualquer reclamação no Livro Amarelo, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

5. CONCLUSÃO

O IVV tem como objetivo corresponder às expectativas dos seus stakeholders, 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 e a distribuição do questionário aos utentes que se dirigem aos serviços do IVV, para um atendimento presencial, será permanente ao longo de todo o ano. Será ainda desenvolvido um novo instrumento de monitorização, dirigido aos processos e que será direcionado aos respetivos utilizadores.

Os stakeholders 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 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 e a acentuar a convergência com as expectativas dos stakeholders do setor vitivinícola.



OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO