



INSTITUTO DA VINHA  
E DO VINHO<sup>(I.P)</sup>

---

2017



**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).....        | 4  |
| 2.1   | QUESTIONÁRIO ON-LINE – GRUPO A.....                  | 4  |
| 2.1.1 | RESULTADOS DO INQUÉRITO .....                        | 6  |
| 2.1.2 | ANÁLISE.....   | 10 |
| 2.2.  | QUESTIONÁRIO ON-LINE – GRUPO B.....                  | 12 |
| 2.2.1 | RESULTADOS DO INQUÉRITO .....                        | 14 |
| 2.2.2 | ANÁLISE.....   | 17 |
| 3     | INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO ATENDIMENTO PRESENCIAL ..... | 18 |
| 3.1   | O QUESTIONÁRIO .....                                 | 18 |
| 3.2   | RESULTADOS DO INQUÉRITO .....                        | 20 |
| 3.3   | ANÁLISE.....   | 22 |
| 4     | O CLIENTE MISTÉRIO .....                             | 23 |
| 4.1   | RESULTADOS DAS AUDITORIAS.....                       | 24 |
| 4.2   | ANÁLISE.....   | 27 |
| 5     | ANÁLISE FINAL E PROPOSTA DE MELHORIA.....            | 29 |
| 6     | CONCLUSÃO .....                                      | 32 |

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

As Organizações Públicas têm no atual contexto económico de evidenciar pelo menos tão bons desempenhos quanto os das melhores Organizações privadas.

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), há já uns anos tem vindo a integrar a satisfação do cliente como princípio de gestão, e, dada a importância do conhecimento do nível de satisfação dos utilizadores do IVV, da necessidade de compreender as suas necessidades atuais e futuras, e, de ir ao encontro da satisfação dos seus requisitos esforçando-se por exceder as suas expectativas 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.

Foi neste contexto que se realizaram no decurso do ano 2017, inquéritos por várias áreas de atuação, visando a análise **do índice global de satisfação e da qualidade dos serviços prestados**.

Importa referir, que no decorrer do ano de 2017, **não se verificou nenhum registo** no “Livro de Reclamações”.

Para o efeito foram utilizadas duas vias de análise:

1. **Questionários on-line A e B**, construído com recurso a ferramentas freeware que possibilitaram a sua realização mediante um convite prévio dirigido a:
  - A. Grupos que constituem os stakeholders mais representativos;
  - B. Utilizadores do SIVV

- 2. Questionário presencial** entregue aos utentes que se dirigiram aos serviços do IVV e disponibilizado de forma permanente.
- 3. Metodologia – Cliente mistério**

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

## 2. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ON-LINE)

### 2.1 QUESTIONÁRIO ON-LINE – GRUPO A

#### **Grupo A - Grupos que constituem os stakeholders mais representativos**

O convite para preenchimento do Link relativo a este questionário, foi enviado via e-mail e disponibilizado a 53 stakeholders durante 10 dias para preenchimento.

Em termos de representatividade (% de questionários recebidos relativamente ao número de clientes a quem foi enviado) verificou-se um reduzido feedback por parte dos nossos stakeholders com uma participação de 41,51%.

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**

#### **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

Um ano volvido sobre a nova versão do SIVV 3.0, em que novas melhorias e funcionalidades foram implantadas, e, a entrada em funcionamento do novo website do IVV, considerámos fundamental incluir novos parâmetros nesta avaliação.

**De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV ?**

**Quão fácil é a navegação no nosso website**

**Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV 3.0**

**Considera o SIVV 3.0 um sistema fiável?**

A escala métrica de valorização varia de 1 a 5, correspondendo 1 a Muito Insatisfeito e 5 a Muito satisfeito:

| Classificação | Avaliação Qualitativa |
|---------------|-----------------------|
| 1             | Muito Insatisfeito    |
| 2             | Insatisfeito          |
| 3             | Pouco Satisfeito      |
| 4             | Satisfeito            |
| 5             | Muito Satisfeito      |

As opiniões manifestadas abrangem todas as unidades orgânicas do IVV.

## 2.1.1 RESULTADOS DO INQUÉRITO

Os resultados do inquérito indicam como dimensão de análise mais valorizada pelos stakeholders a **“De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV”**, seguindo-se **“Imagem global da organização”**.

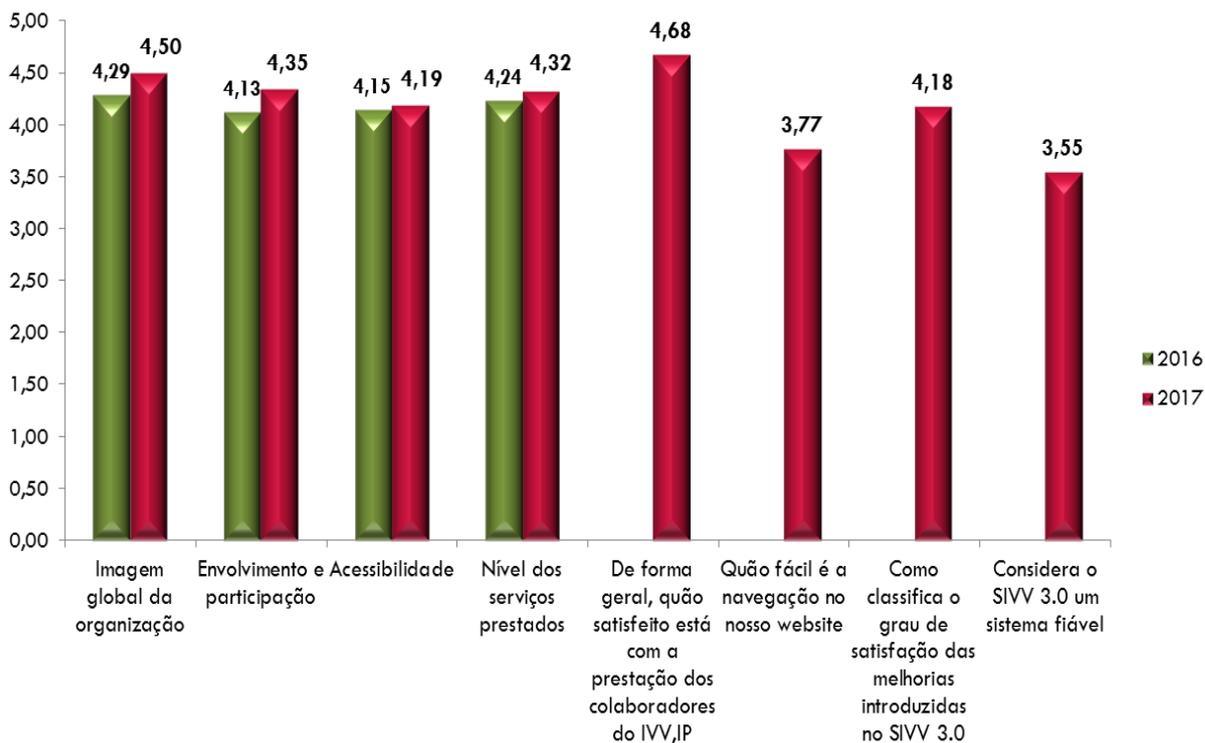
A **valorização média** das dimensões analisadas traduz um acréscimo de 0,04 relativamente a 2016, refletindo um nível de **Satisfação Média** bastante satisfatório, numa escala de 1 a 5, obtendo uma valorização de **4,24**.

A avaliação de todas as dimensões reflete que 88% foram valorados com uma pontuação igual ou superior a 4,00, o que espelha uma apreciação bastante positiva. Não se verificou, em termos globais e por Unidade qualquer valorização negativa.

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

| DIMENSÕES AVALIADAS   | 2017 | Variação<br>2016/2017 |
|---|------|-----------------------|
| Imagem global da organização  | 4,50 | + 0,21                |
| Envolvimento e participação   | 4,35 | + 0,22                |
| Acessibilidade  | 4,19 | + 0,04                |
| Nível dos serviços prestados  | 4,32 | + 0,08                |
| De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV ? | 4.68 | n.a                   |
| Quão fácil é a navegação no nosso website                                       | 3.77 | n.a.                  |
| Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV 3.0     | 4.18 | n.a.                  |
| Considera o SIVV 3.0 um sistema fiável?   | 3.55 | n.a.                  |

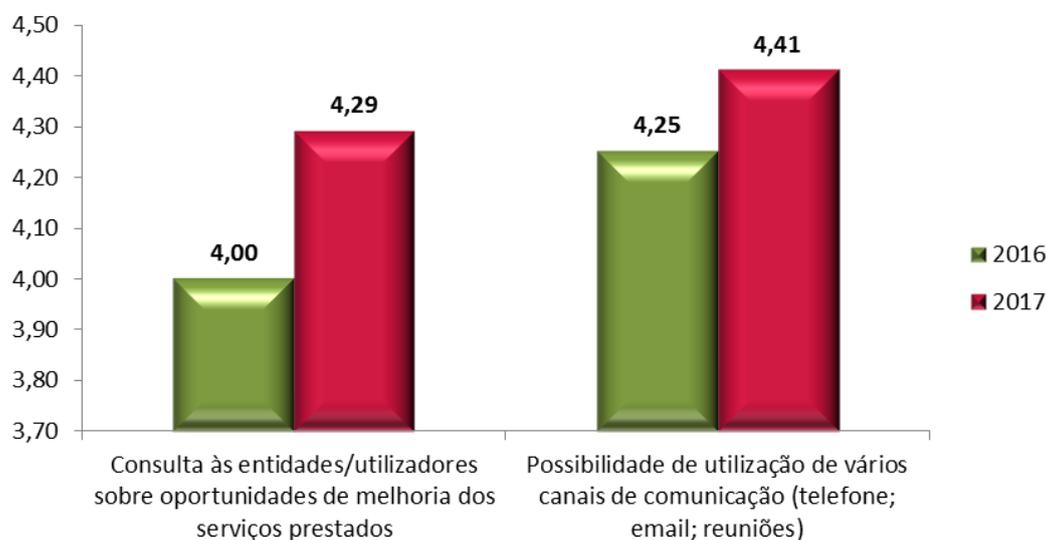
n.a. – Dimensões não avaliadas em 2016



Três destas dimensões foram analisadas individualmente por parâmetros considerados fundamentais para avaliação das mesmas.

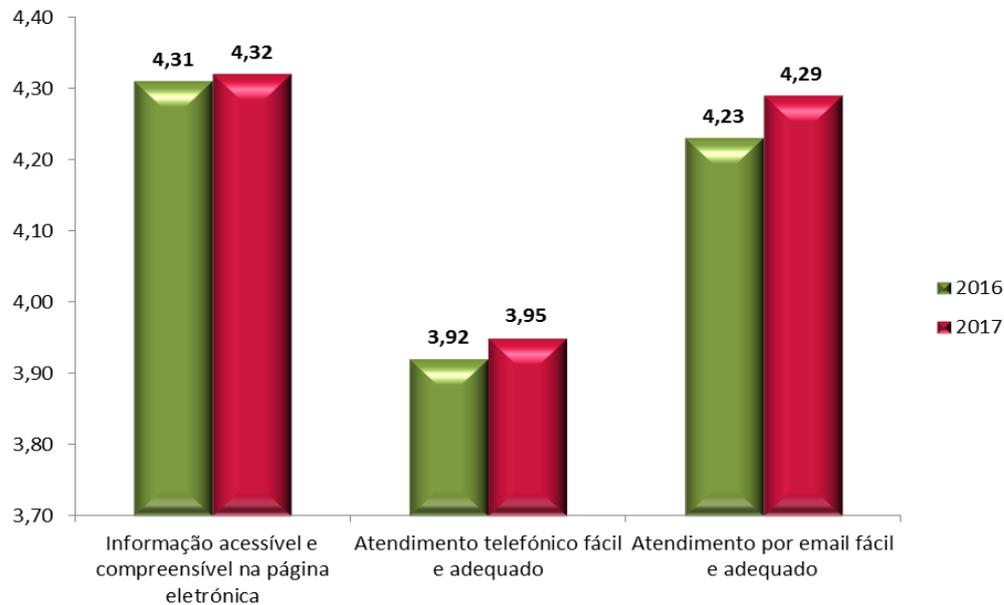
### Envolvimento e participação

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



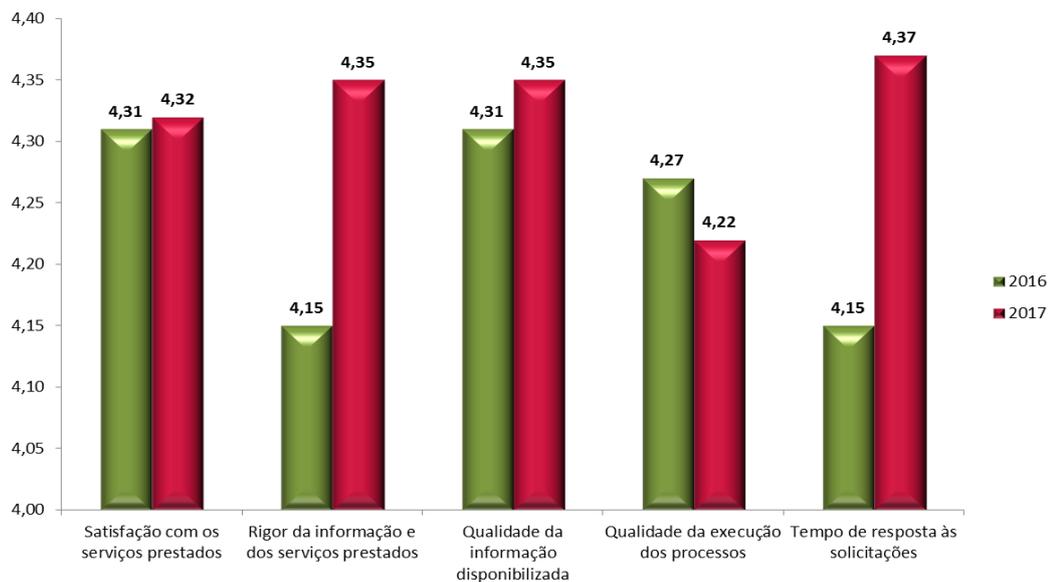
## Acessibilidade

- ✓ Informação acessível e compreensível na página eletrónica
- ✓ Atendimento telefónico fácil e adequado
- ✓ Atendimento por correio eletrónico 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



De um modo geral, podemos agregar as várias Dimensões / Parâmetros:

|   |             |             |              |
|---|-------------|-------------|--------------|
| <b>Imagem global da organização</b>   | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>4,50</b>  |
|   | 4,29        | 4,50        | <b>0,21</b>  |
| <b>Envolvimento e participação</b>  | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>4,35</b>  |
| Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados | 4,00        | 4,29        | <b>0,29</b>  |
| Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)   | 4,25        | 4,41        | <b>0,16</b>  |
| <b>Acessibilidade</b>   | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>4,19</b>  |
| Informação acessível e compreensível na página eletrónica                                 | 4,31        | 4,32        | <b>0,01</b>  |
| Atendimento telefónico fácil e adequado   | 3,92        | 3,95        | <b>0,03</b>  |
| Atendimento por email fácil e adequado  | 4,23        | 4,29        | <b>0,06</b>  |
| <b>Nível dos serviços prestados</b>   | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>4,32</b>  |
| Satisfação com os serviços prestados  | 4,31        | 4,32        | <b>0,01</b>  |
| Rigor da informação e dos serviços prestados  | 4,15        | 4,35        | <b>0,20</b>  |
| Qualidade da informação disponibilizada   | 4,31        | 4,35        | <b>0,04</b>  |
| Qualidade da execução dos processos   | 4,27        | 4,22        | <b>-0,05</b> |
| Tempo de resposta às solicitações   | 4,15        | 4,37        | <b>0,22</b>  |
| <b>De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV,IP</b>   | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>4,68</b>  |
|   | n.a         | 4,68        | n.a          |
| <b>Quão fácil é a navegação no nosso website</b>  | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>3,77</b>  |
|   | n.a         | 3,77        | n.a          |
| <b>Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV 3.0</b>        | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>4,18</b>  |
|   | n.a         | 4,18        | n.a          |
| <b>Considera o SIVV 3.0 um sistema fiável</b>   | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>3,55</b>  |
|   | n.a         | 3,55        | n.a          |

## 2.1.2 ANÁLISE

O **Nível de Satisfação Global Médio** que corresponde à média simples das avaliações obtidas em cada dimensão é de **4,24**, que se traduz num aumento de 0,04 face a 2016. Resultado muito bom, considerando uma escala de 1 a 5.

Três das dimensões foram analisadas através de múltiplos parâmetros, considerados vitais para o objetivo proposto.

Verifica-se que **88% 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 “**Considera o SIVV 3.0 um sistema fiável**” de 3,55, facto que poderá ter origem nas recentes alterações da nova versão do SIVV 3.

As dimensões “**De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV?**” e “**Imagem global da organização**”, foram os que **maior relevância** obtiveram na avaliação por parte dos respondentes, com uma valoração global média de 4,68 e 4,50 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:

- De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV
- Imagem Global da Organização
- Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, email, reuniões)
- Tempo de resposta às solicitações
- Qualidade da informação disponibilizada
- Rigor da informação e dos serviços prestados
- Satisfação com os serviços prestados
- Informação acessível e compreensível na página eletrónica

Em qualquer dos casos superiores a **4,30**.

Por analogia, referimos que o único parâmetro que **diminuiu** comparativamente ao ano anterior, foi, “**Qualidade da execução dos processos**”, que registou uma descida de **- 0,05**, mantendo uma valoração média global bastante positiva de 4,22.

Analisando todos os Parâmetros em termos de percentagens de resposta positiva “**Satisfeito**” e “**Muito Satisfeito**”, podemos verificar que de entre os 11 comparáveis com 2016, as avaliações obtidas em 2017 traduzem:



Destes podemos destacar:

|   |        |   |
|---|--------|---|
| Qualidade da execução dos processos                       | + 9 %  |  |
| Tempo de resposta às solicitações                         | + 10 % |   |
| Atendimento telefónico fácil e adequado                   | + 7%   |   |
| Imagem global da organização                              | + 6%   |   |
| Rigor da informação e dos serviços prestados              | - 5 %  |  |
| Informação acessível e compreensível na página eletrónica | - 1%   |   |

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.

## 2.2. QUESTIONÁRIO ON-LINE – GRUPO B

### Grupo B - Grupos que constituem os utilizadores do SIVV

Atentas as alterações derivadas da nova versão do SIVV 3.0, considerou-se fundamental proceder em separado à avaliação do nível de satisfação dos utentes.

Para este efeito, endereçou-se um convite para preenchimento do questionário através do acesso por um Link enviado via e-mail e disponibilizado a utilizadores do SIVV, durante 10 dias para preenchimento.

Foram utilizadas as mesmas dimensões / parâmetros que para o Grupo A, estabelecendo como prioridade identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação dos utilizadores SIVV, com e-mail atualizado:

#### **Imagem global da 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

**De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV ?**

**Quão fácil é a navegação no nosso website**

**Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV 3.0**

**Considera o SIVV 3.0 um sistema fiável?**

Aplicou-se a mesma escala percecional em que 1 corresponde a “muito insatisfeito” e 5 a “muito satisfeito”.



As opiniões manifestadas abrangem todas as unidades orgânicas do IVV.

## 2.2.1 RESULTADOS DO INQUÉRITO

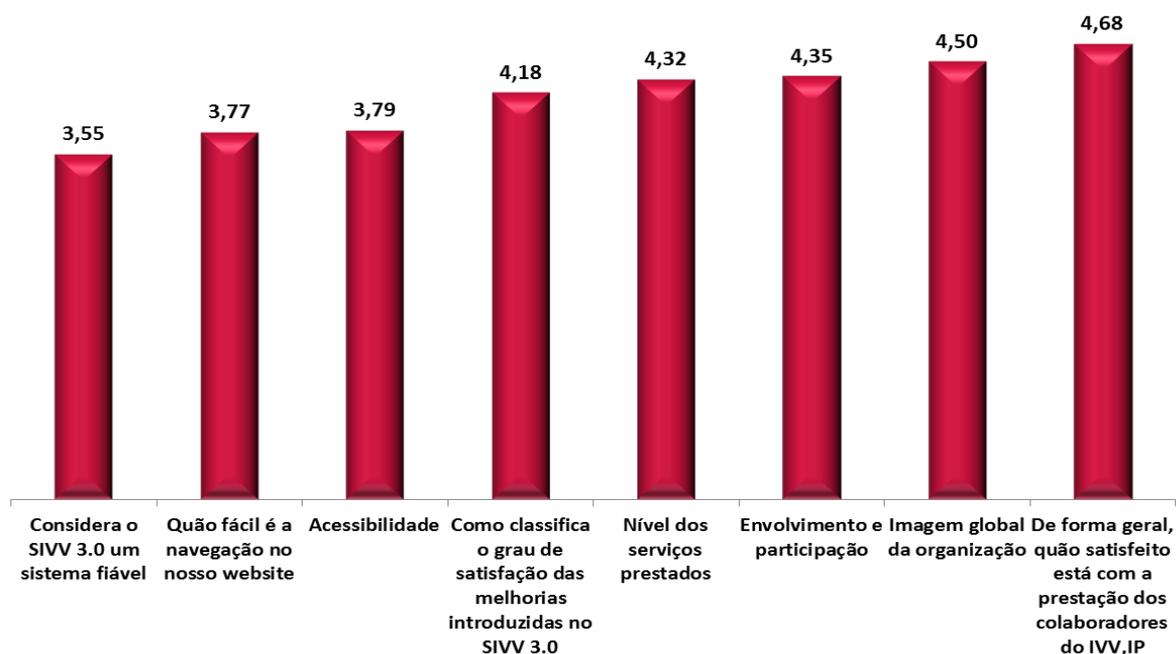
Cada uma das dimensões anteriormente referidas foi analisada por parâmetros de análise considerados vitais para o objetivo proposto.

Há semelhança dos stakeholders mais representativos, também os utilizadores do SIVV, a dimensão que mais valoraram foi **“De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV”**, seguindo-se **“Imagem global da organização”**.

A **valorização média** das dimensões analisadas apresenta um nível de **Satisfação Média** bastante satisfatório, obtendo uma valoração de **4,00** numa escala de 1 a 5.

A avaliação de todas as dimensões reflete que 67% foram valorados com uma pontuação igual ou superior a 4,00, o que espelha uma apreciação positiva.

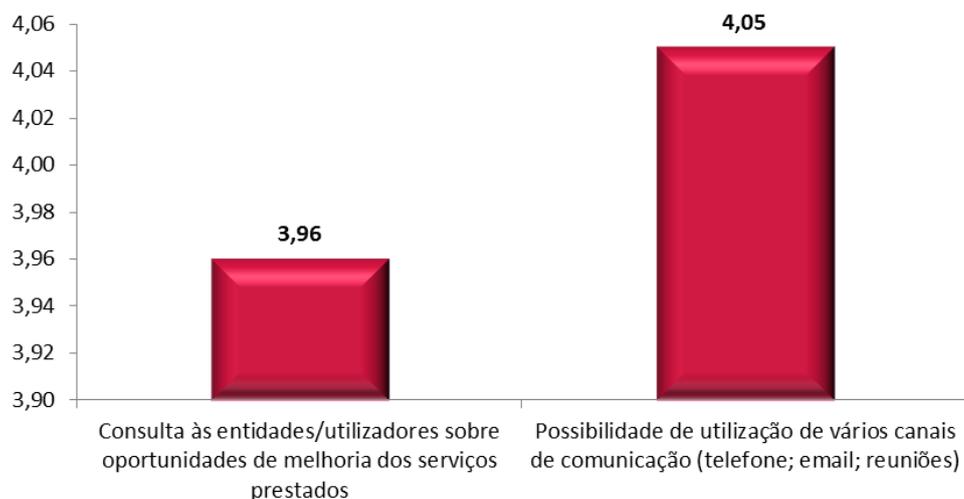
| DIMENSÕES AVALIADAS   | 2017 |
|---|------|
| Imagem global da organização  | 4,12 |
| Envolvimento e participação   | 4,00 |
| Acessibilidade  | 3,96 |
| Nível dos serviços prestados  | 4,10 |
| De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV | 4,28 |
| Quão fácil é a navegação no nosso website                                     | 3,40 |
| Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV 3.0   | 4,11 |



Três destas dimensões foram analisadas individualmente por parâmetros considerados fundamentais para avaliação das mesmas.

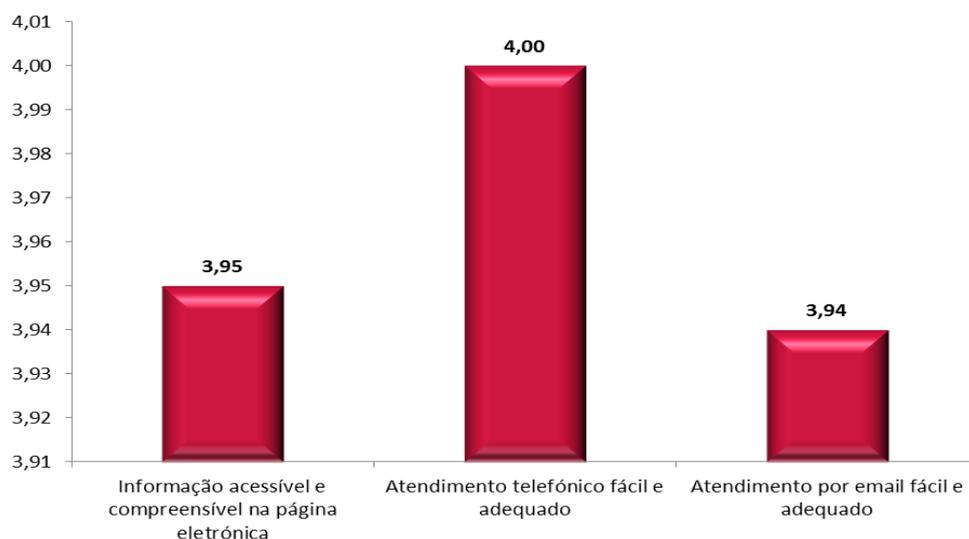
### Envolvimento e participação

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



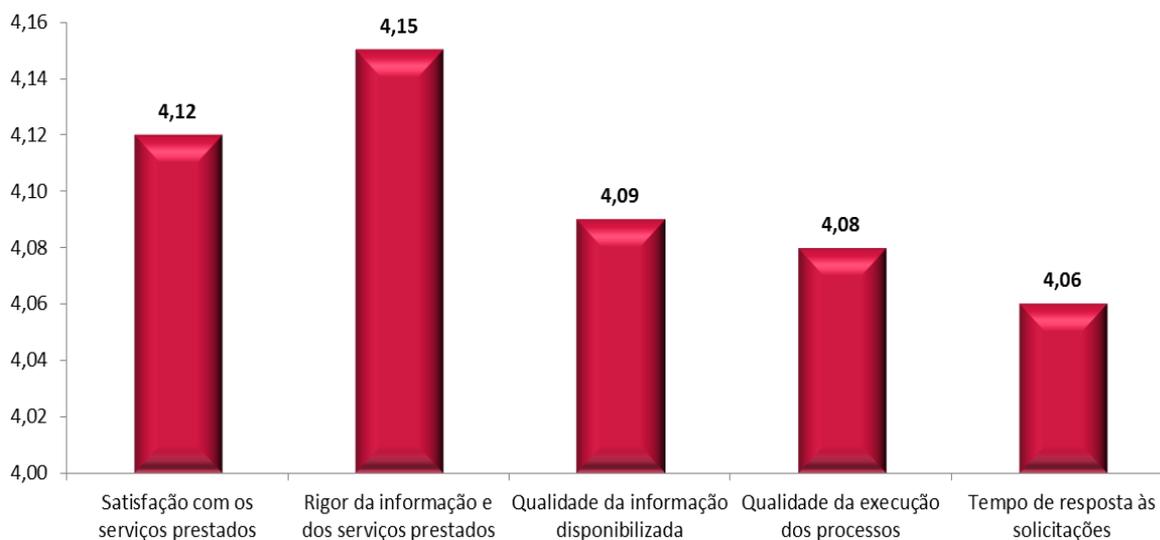
### Acessibilidade

- ✓ Informação acessível e compreensível na página eletrónica
- ✓ Atendimento telefónico fácil e adequado
- ✓ Atendimento por correio eletrónico 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



O nível de satisfação atribuída a cada um destes itens traduz-se no quadro abaixo:

|   |             |
|---|-------------|
| <b>IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO</b>   | <b>4,12</b> |
| <b>ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO</b>  |             |
| Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados | 3,96        |
| Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)   | 4,05        |
| <b>ACESSIBILIDADE</b>   |             |
| Informação acessível e compreensível na página eletrónica                                 | 3,95        |
| Atendimento telefónico fácil e adequado   | 4,00        |
| Atendimento por email fácil e adequado  | 3,94        |
| <b>NÍVEL DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>   |             |
| Satisfação com os serviços prestados  | 4,12        |
| Rigor da informação e dos serviços prestados  | 4,15        |
| Qualidade da informação disponibilizada   | 4,09        |
| Qualidade da execução dos processos   | 4,08        |
| Tempo de resposta às solicitações   | 4,06        |

|   |      |
|---|------|
| De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV | 4,28 |
| Quão fácil é a navegação no nosso website                                     | 3,40 |
| Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV 3.0   | 4,11 |
| Considera o SIVV 3.0 um sistema fiável  | 3,67 |

## 2.2.2 ANÁLISE

Ainda que ligeiramente inferior à avaliação do Grupo anterior (Grupo A, que constituem os stakeholders mais representativos) é interessante realçar que todas as dimensões analisadas refletem, o nível de **Satisfação Média** bastante satisfatório, numa escala de 1 a 5, obteve uma valoração de **4,00**.

Importante realçar também que a avaliação de todas as dimensões reflete que 78% foram valorados com uma pontuação igual ou superior a 4,00, o que espelha uma apreciação bastante positiva. Não se verificou, em termos globais e por Unidade qualquer valoração negativa.

De destacar que a dimensão direcionada exclusivamente para a avaliação do SIVV 3.0, obteve uma pontuação de 4,11.

O parâmetro “**De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV**” é de entre as dimensões analisadas, a que **maior relevância** alcançou na avaliação por parte dos respondentes, com uma valoração global média de 4,28. Evidencia-se nesta valoração uma convergência e alinhamento com a obtida com os restantes utilizadores e parceiros sectoriais do IVV.

### 3 INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Apresentamos neste ponto uma análise das respostas aos **Questionários de Satisfação** efetuados no atendimento presencial do IVV, que foram sendo rececionados ao longo do ano de 2017, 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, à semelhança dos anos anteriores, incidiu na aplicação de um Inquérito nos espaços/áreas de atendimento/ serviços técnicos 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 respetivos 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:

|   |   |
|---|---|
| <b>Departamento de Estruturas Vitivinícolas e Organização</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assuntos relacionados com a vinha</li> <li>• Assuntos relacionados com Inscrições</li> </ul>     |
| <b>Departamento de Estudos e Apoio à Internacionalização</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assuntos relacionados com Declarações</li> <li>• Assuntos relacionados com Promoção</li> </ul>   |
| <b>Departamento de Gestão Financeira e Administração</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tesouraria</li> <li>• Aquisição de Selos para produtos vínicos e/ou livros de registo</li> </ul> |
| <b>Núcleo de Arquivo, Biblioteca e Documentação</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca</li> </ul>  |
| <b>CAT</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento Geral</li> </ul>   |
| <b>Loja</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de livros e obras diversas</li> </ul>   |

### 3.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO

Foram rececionados 103 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 **4,87**, mais 0,11 comparativamente a 2016, numa escala de 1 a 5.

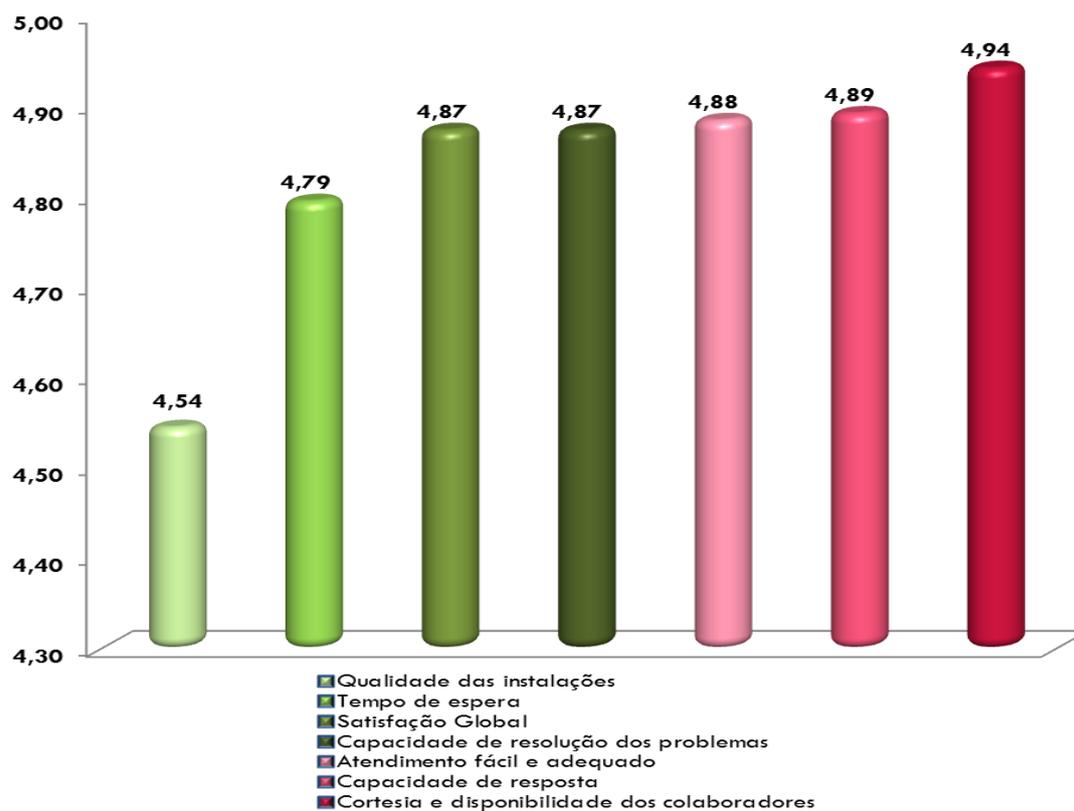
Com valores bastante positivos em todos as dimensões, destaca-se, pela positiva, **“Cortesia e disponibilidade dos colaboradores”** e **“Capacidade de resposta”** avaliados com **4,94** e **4,89** respetivamente. Em ambas as dimensões verificou-se um crescimento comparativamente com o ano anterior.

Pela negativa a dimensão **“Qualidade das instalações”** com o valor mais baixo **4,54**, o qual se apresenta congruente em todas as unidades de atendimento. Foi também esta a única dimensão que baixou a média relativamente a 2016 (**- 0,01**).

| Dimensões                                    | 2017 | Variação<br>2016/2017 |
|--|------|-----------------------|
| Qualidade das instalações                    | 4,54 | - 0,01                |
| Tempo de espera                              | 4,79 | + 0,08                |
| Satisfação Global                            | 4,87 | + 0,11                |
| Capacidade de resolução dos problemas        | 4,87 | + 0,09                |
| Atendimento fácil e adequado                 | 4,88 | + 0,01                |
| Capacidade de resposta                       | 4,89 | + 0,10                |
| Cortesia e disponibilidade dos colaboradores | 4,94 | + 0,08                |

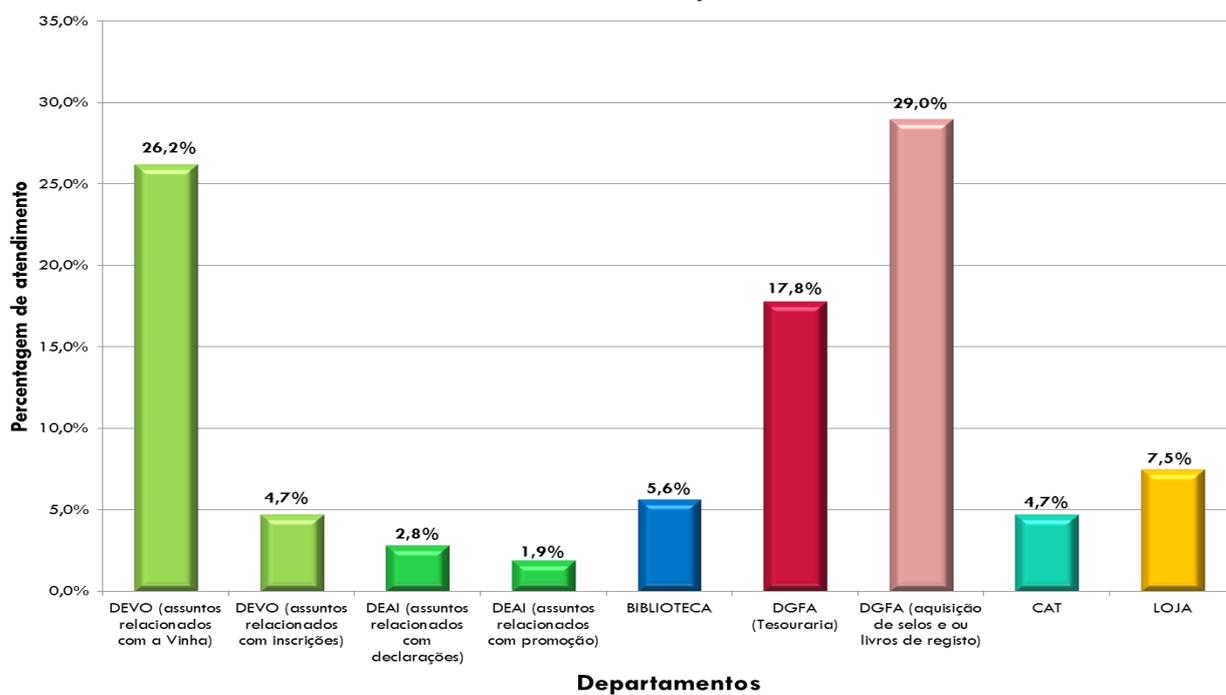
Não obstante terem sido inquiridos individualmente os utentes sobre a sua **“Satisfação Global”** considerámos importante validar esta avaliação e, para o efeito, calculámos o **Nível de Satisfação Global médio** dos parâmetros do questionário tendo sido obtido um valor de **4,83**. Este valor confirma com elevada 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**, **98%** do total de avaliações realizadas, foram **valoradas com classificação igual ou superior a 4,00**.



Os diversos questionários entregues ao longo do ano de 2017 são reflexo de atendimentos presenciais distribuídos pelos seguintes Departamentos:

#### Atendimento Presencial nos Departamentos do IVV



### 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 de 1 a 5, **todas as dimensões tiveram uma avaliação média global igual ou superior a 4,54**, o que significa que os utilizadores se situam numa **avaliação qualitativa muito próxima de “muito satisfeito”**, considerando o **Nível de Satisfação Global de 4,87**.

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 **“Cortesia e disponibilidade dos colaboradores”** com **4,94**, seguida pela **“Capacidade de resposta”** com **4,89**.

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 2017 algumas obras de melhoramento ao edifício do IVV, sendo que outras se encontram previstas para 2018.

## 4 O CLIENTE MISTÉRIO

Tal como realizado em 2015, no decurso de 2017 foi contratada uma empresa externa, devidamente credenciada para o efeito, com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento nos diferentes canais de comunicação do IVV. Foram realizados contactos por **e-mail**, por **telefone** e **presenciais**, de acordo com a metodologia de Cliente Mistério.

As avaliações realizadas implicaram a simulação de diferentes cenários: situações de stress, situações de reclamação, contactos próximo do horário de abertura e de fecho. O número de contactos realizados foi uma amostra representativa da média de contactos semestrais disponibilizada pelo IVV.

O **objetivo específico** consistia em:

- ✓ Identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação dos clientes;
- ✓ Proporcionar informação que permita identificar ações a tomar para a melhoria da qualidade apercebida e da satisfação dos clientes

**Avaliando:**

- Tempo de resposta;
- Qualidade do atendimento: escuta, capacidade de comunicação, empatia;
- Clareza e transparência da informação recebida;
- Atendimento e capacidade de resposta;
- Profissionalismo;
- Qualidade Global percebida

**Diferentes Cenários:**

As visitas realizadas implicaram a simulação de diferentes cenários:

- Situações de stress;
- Situações de reclamação;
- Contactos próximos da hora de abertura e fecho

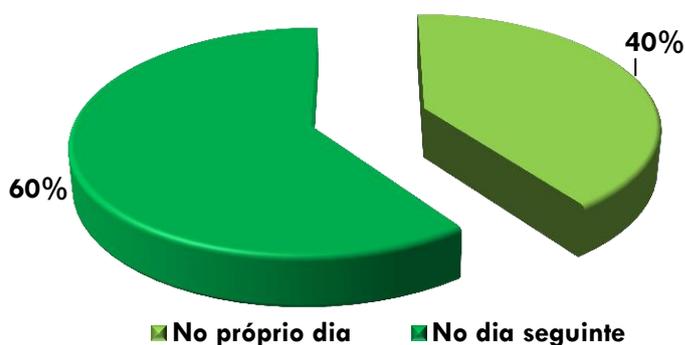
## 4.1 RESULTADOS DAS AUDITORIAS

### ➤ Avaliação por contacto



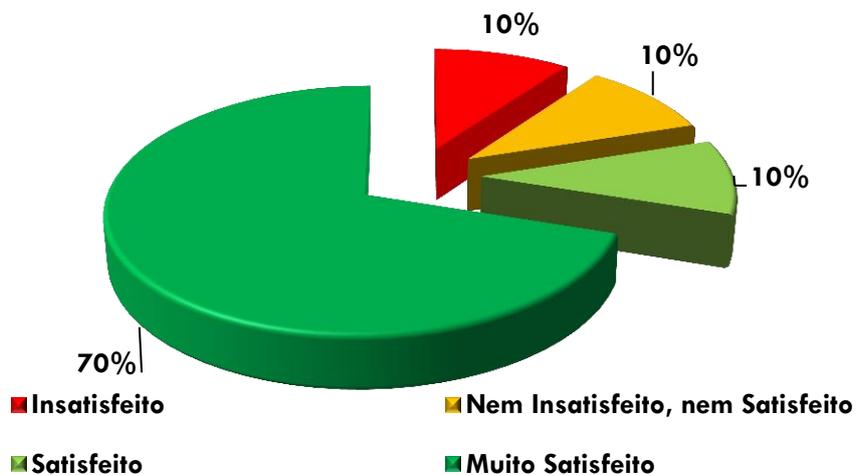
#### Quanto tempo esperou até receber a resposta?

60% das respostas às questões colocadas, foram respondidas e esclarecidas no mesmo dia em que foram colocadas por email ao IVV.



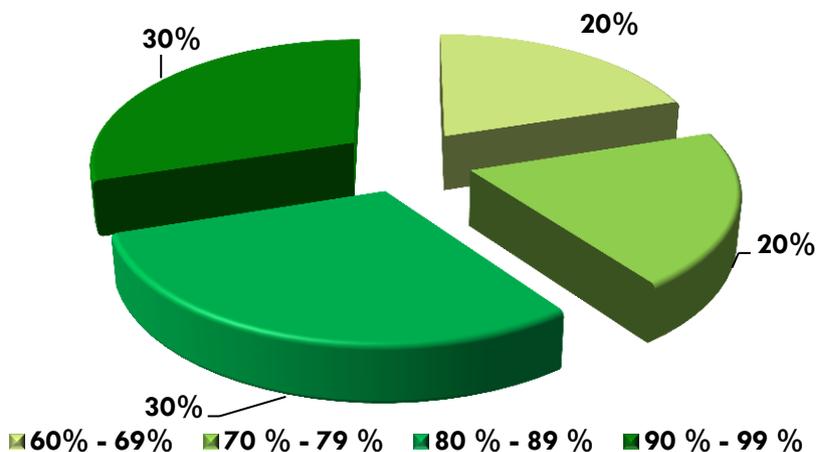
#### Grau de satisfação com o e-mail de resposta

Os resultados obtidos foram bastante satisfatórios, sendo de realçar que entre as situações avaliadas, 80% foram classificadas pelo auditor como **positivas**, sendo respetivamente 70% **Muito Satisfeito** e 10% como **Satisfeito**.



## Avaliação do contacto Total

Também nesta dimensão os resultados obtidos foram extremamente positivos, sendo que todas as situações avaliadas foram classificadas pelo auditor com grau de satisfação total, entre os **64%** e **100%**.

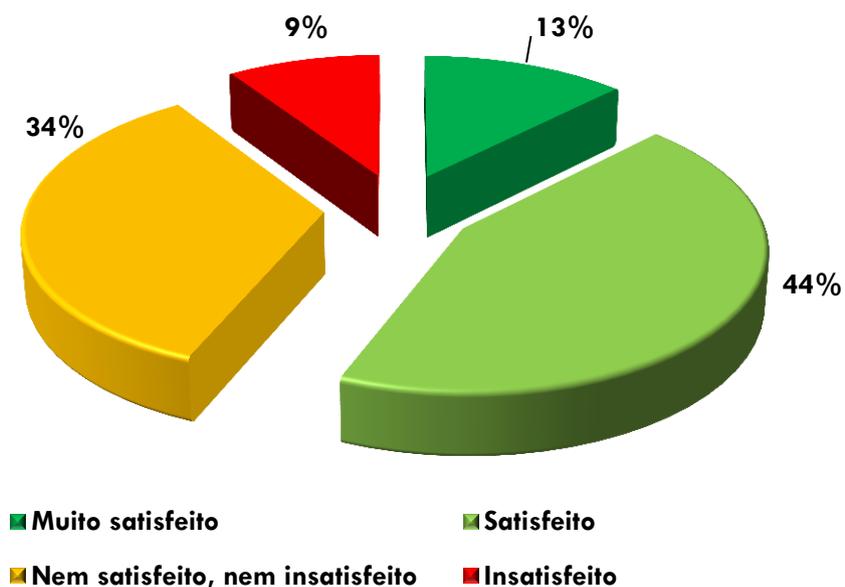


### ➤ Avaliação por contacto



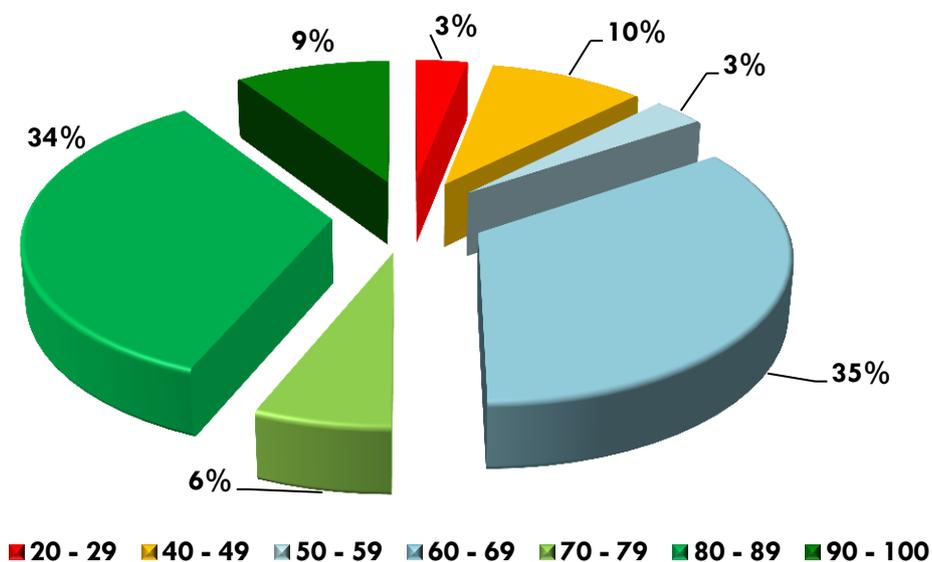
## Grau de satisfação com a chamada

Os resultados obtidos foram bastante satisfatórios, sendo de realçar que entre todas as situações avaliadas, **13%** foram classificadas pelo auditor como **Muito Satisfeito** e **44%** como **Satisfeito**.



## Avaliação do contacto Total

Também nesta dimensão de avaliação, os resultados obtidos foram extremamente satisfatórios, sendo que entre todas as situações avaliadas, **84%** foram classificadas pelo auditor com grau de satisfação total, acima dos 60%.



### ➤ Avaliação por contacto



## Avaliação do tempo de espera

Os auditores desta avaliação presencial identificaram a não existência de tempo de espera, tendo sido atendidos logo que se dirigiram ao Centro de Apoio Técnico.

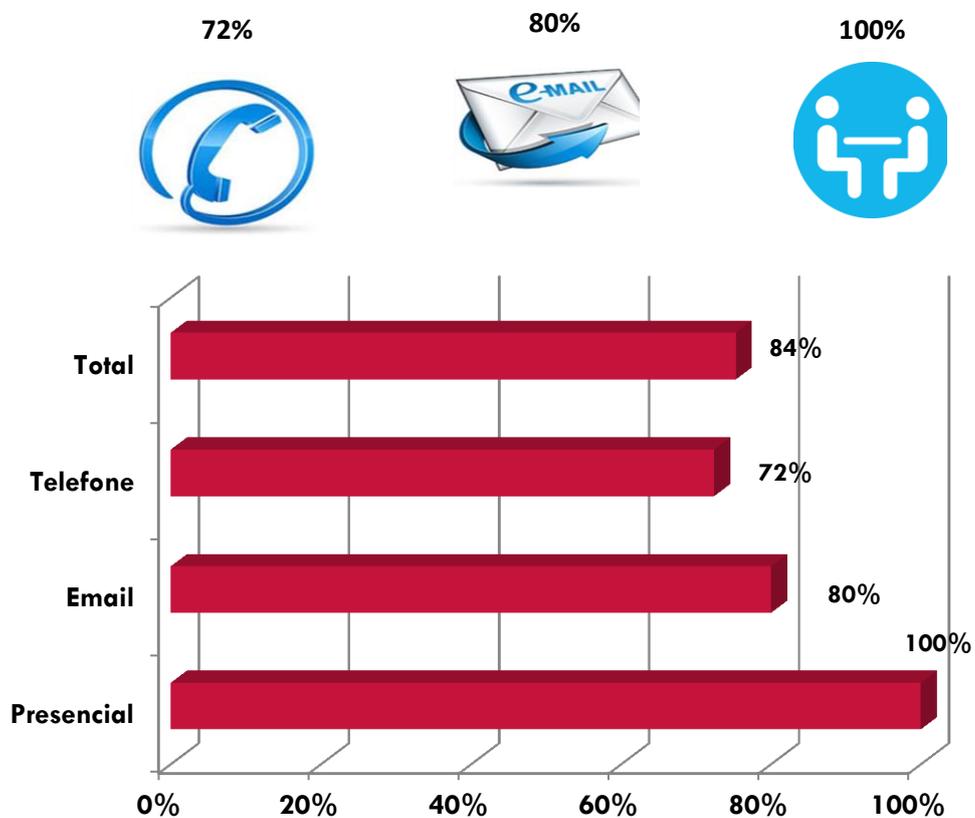


## Avaliação do contacto Total

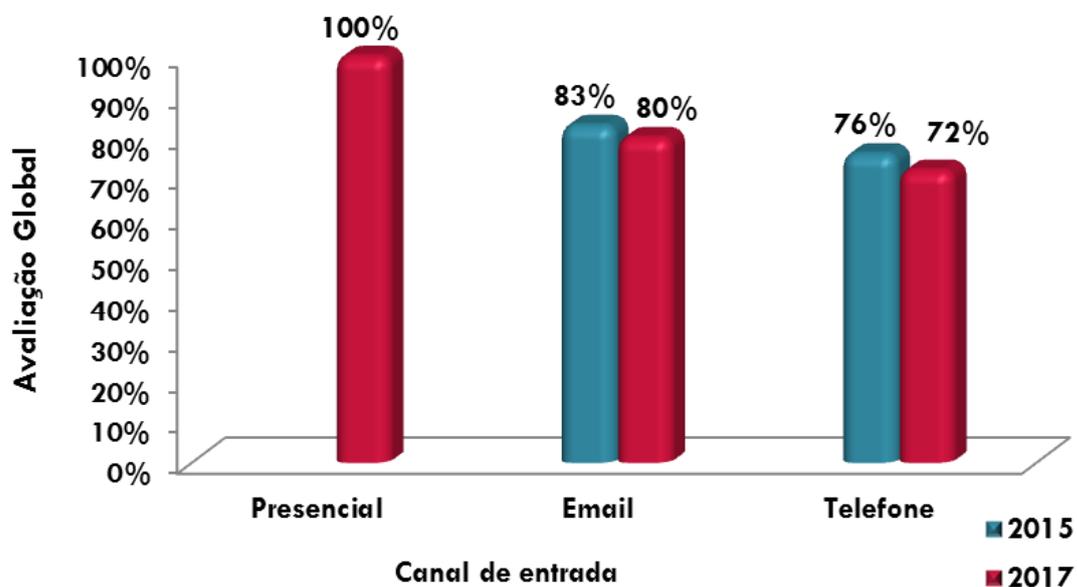
À semelhança das dimensões anteriores, também nesta os resultados obtidos foram excelentes, uma vez que todas as situações de auditoria verificadas mereceram uma avaliação de contacto de **100%**.

## 4.2 ANÁLISE

Considerando os **contactos efetuados**, foi obtida uma avaliação média de **84%**



### Comparação dos Resultados 2015 - 2017



| ATENDIMENTO \ ANO | 2015 | 2017  |
|-------------------|------|-------|
| PRESENCIAL        |      | 100 % |
| E-MAIL            | 83 % | 80 %  |
| TELEFONE          | 75 % | 72 %  |
| AVALIAÇÃO MÉDIA   | 79 % | 84 %  |

Considerando os contactos efetuados foi obtida uma avaliação média de 84 %.

Comparativamente ao ano 2015, verifica-se um decréscimo de 2,5 % via e-mail e 3% no atendimento prestado por telefone.

## 5 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**:
  - ✓ **Grupo A - 88%** foram valoradas com uma **pontuação igual ou superior a 4,00**
  - ✓ **Grupo B - 78%** foram valoradas com uma **pontuação igual ou superior a 4,00**
- ✓ No Questionário **presencial** – **98%** das dimensões foram valorados com **valor igual ou superior 4,0**.
- ✓ De notar que não houve, em termos médios globais qualquer valoração negativa.
- ✓ Na metodologia Cliente Mistério a avaliação das várias auditorias apresenta um grau de satisfação médio bastante elevado – **84 %**

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*    | <b>4,12</b>                |
| Questionário presencial | <b>4,76</b>                |

\*Média dos Grupos A e B

As dimensões “**Imagem global da organização**” e “**De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV,IP**”, foram as mais relevantes na avaliação por parte dos inquiridos/utentes, tendo obtido os níveis de valoração mais elevados, ao nível global. Interessante realçar o paralelismo verificado nas várias vias de avaliação no respeitante á valoração atribuída a estas dimensões

A elevada 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

É importante referir que o esforço investido pelo IVV na simplificação administrativa e na aproximação aos utentes, observável quer nas alterações derivadas da nova versão do SIVV 3.0 quer no desenvolvimento de um novo site com vista à melhoria da capacidade de resposta, traduziu-se num acréscimo na valoração da dimensão “**Acessibilidade**”.

No que se refere aos Questionários On-line, a dimensão com classificação mais baixa em 2016 “Envolvimento e participação” obteve em 2017 uma variação positiva, verificando-se nesta dimensão o maior acréscimo verificado **+ 0,22**.

Ainda no que concerne a estes Questionários on-line, verificou-se um acentuar negativo da dimensão menos valorada em 2016 - Qualidade das instalações, ainda que valorado acima de nível 4. Facto justificável atentas as limitações financeiras existentes que dificultam o investimento nas infraestruturas.

| Quest      | Dimensão                    | Valoração em 2016 | Valoração em 2017 | Variação (2016-2017) |
|------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| On-line *  | Envolvimento e participação | 4,13              | 4,35              | <b>+ 0,22</b>        |
| Presencial | Qualidade das instalações   | 4,55              | 4,54              | <b>- 0,01</b>        |

\*Média dos Grupos A e B

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 2018.

Os Dimensões / 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 2017 não se registou qualquer reclamação no Livro Amarelo, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

## 6 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.

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**