



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

CICLO DE  
GESTÃO  
2018



**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.....                             | 4  |
| 2.1.1 | RESULTADOS DO INQUÉRITO .....                         | 6  |
| 2.1.2 | ANÁLISE .....   | 10 |
| 3     | INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO PRESENCIAL..... | 12 |
| 3.1   | O QUESTIONÁRIO.....                                   | 12 |
| 3.2   | RESULTADOS DO INQUÉRITO.....                          | 15 |
| 3.3   | ANÁLISE .....   | 17 |
| 4     | ANÁLISE FINAL E PROPOSTA DE MELHORIA .....            | 19 |
| 5     | CONCLUSÃO.....  | 21 |

## 1. 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), há já uns anos tem vindo a integrar a satisfação do cliente como princípio de gestão. 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 torna-se essencial auscultar a satisfação das principais partes interessadas para o que 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 2018, 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 2018, **não se verificou nenhum registo** no “Livro de Reclamações”.

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 ao grupo que representa os stakeholders mais significativos;
- 2. Questionário presencial** entregue aos utentes que se dirigiram aos serviços do IVV e disponibilizado de forma permanente.

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

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

### 2.1 QUESTIONÁRIO ON-LINE

O convite para preenchimento do Link relativo a este questionário, foi enviado via e-mail e disponibilizado a 53 stakeholders durante 9 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 24%.

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.

## 2.1.1 RESULTADOS DO INQUÉRITO

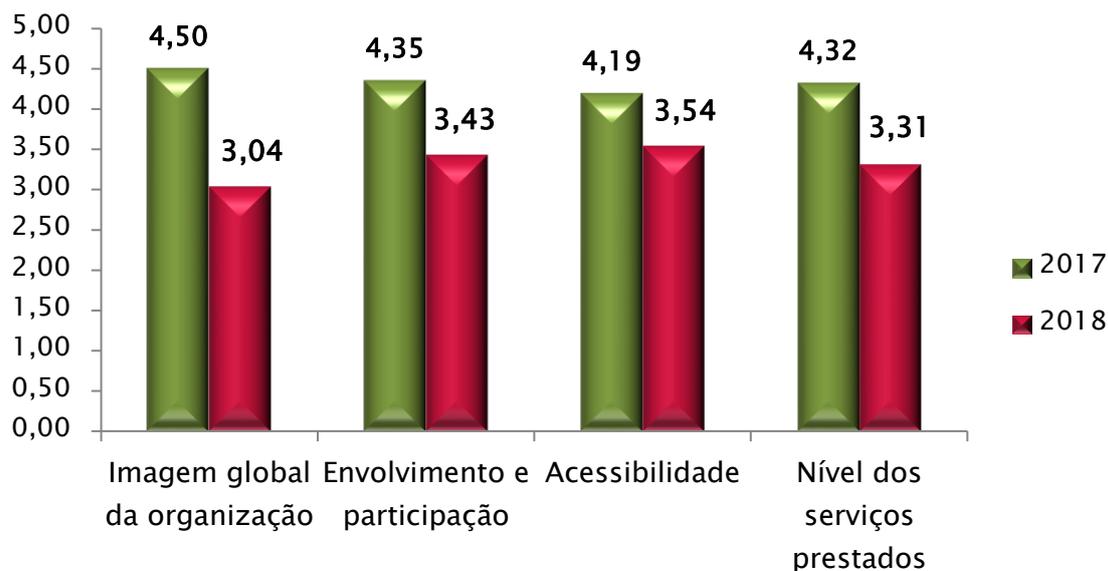
Os resultados do inquérito indicam como dimensão de análise mais valorizada pelos stakeholders a *“Acessibilidade”*, seguindo-se *“Envolvimento e participação”*.

A **valorização média** das dimensões analisadas traduz um decréscimo de 0.94 relativamente a 2017, refletindo ainda um nível de **Satisfação Média** satisfatório, numa escala de 1 a 5, obtendo uma valoração de **3,37**.

A avaliação de todas as dimensões reflete que não houve parâmetros valorados com uma pontuação igual ou superior a 4.00, tendo sido a dimensão “Atendimento por email fácil e adequado” a que atingiu maior valor:3.85 Não se verificou, em termos globais, qualquer valoração negativa. Não obstante, houve um decréscimo significativo na valoração atribuída pela amostra de respostas obtida.

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

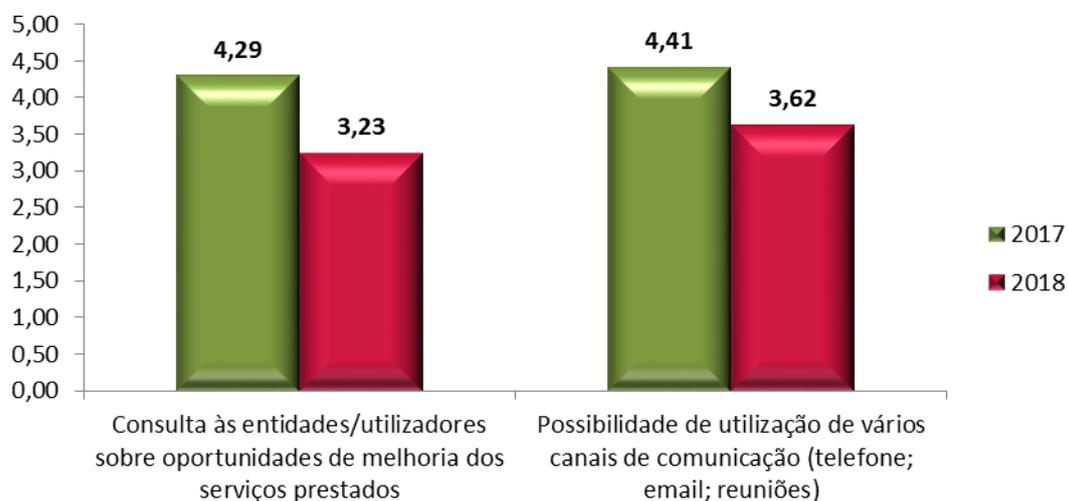
| DIMENSÕES AVALIADAS          | 2018 | Variação<br>2017/2018 |
|------------------------------|------|-----------------------|
| Imagem global da organização | 3.04 | <b>-1.46</b>          |
| Envolvimento e participação  | 3.43 | <b>-0.71</b>          |
| Acessibilidade               | 3.54 | <b>-0.61</b>          |
| Nível dos serviços prestados | 3.31 | <b>-0.93</b>          |



Analisando individualmente por parâmetros considerados fundamentais para avaliação das dimensões, verificamos os seguintes resultados:

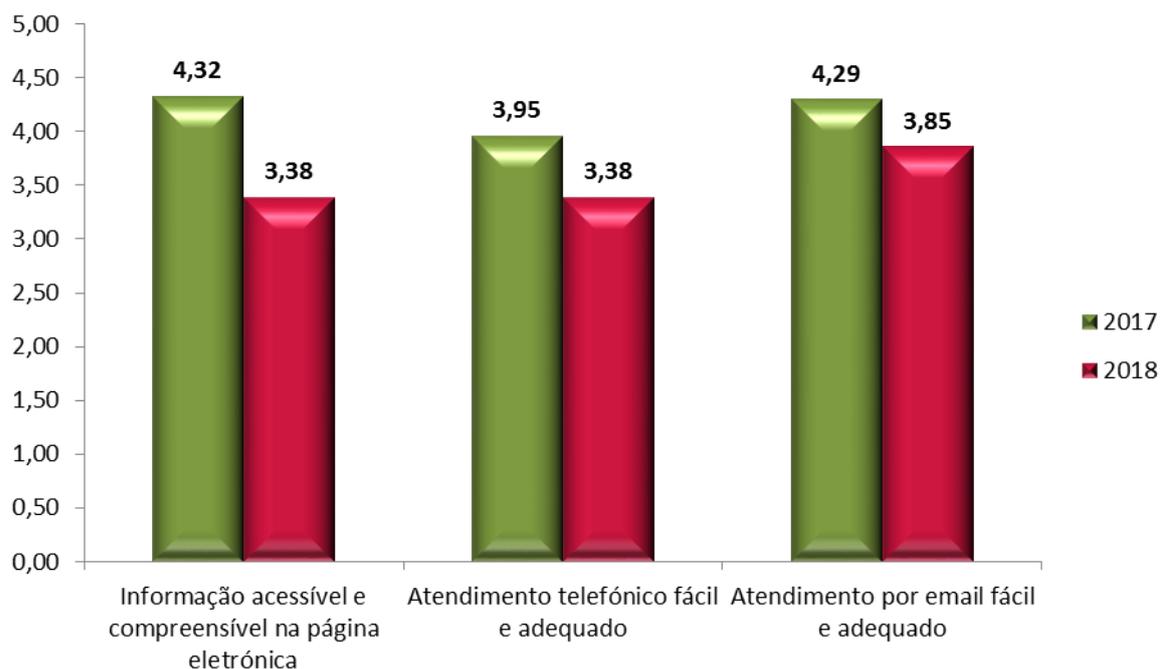
### Envolvimento e participação

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



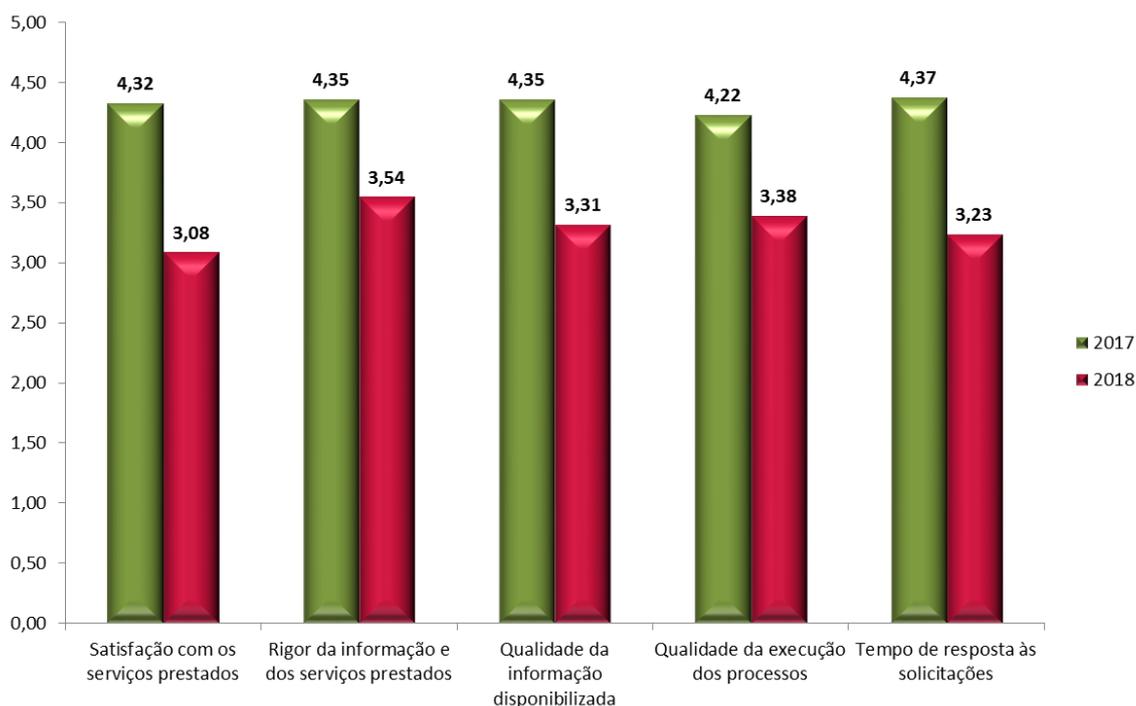
## Acessibilidade

- ✓ 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:

|   | 2017 | 2018 |              |
|---|------|------|--------------|
| <b>Imagem global da organização</b>   |      |      | <b>3,04</b>  |
|   | 4,50 | 3,04 | <b>-1,46</b> |
| <b>Envolvimento e participação</b>  |      |      | <b>3,43</b>  |
| Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços         | 4,29 | 3,23 | <b>-1,06</b> |
| Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões) | 4,41 | 3,62 | <b>-0,79</b> |
| <b>Acessibilidade</b>   |      |      | <b>3,54</b>  |
| Informação acessível e compreensível na página eletrónica                               | 4,32 | 3,38 | <b>-0,94</b> |
| Atendimento telefónico fácil e adequado   | 3,95 | 3,38 | <b>-0,57</b> |
| Atendimento por email fácil e adequado  | 4,29 | 3,85 | <b>-0,44</b> |
| <b>Nível dos serviços prestados</b>   |      |      | <b>3,31</b>  |
| Satisfação com os serviços prestados  | 4,32 | 3,08 | <b>-1,24</b> |
| Rigor da informação e dos serviços prestados  | 4,35 | 3,54 | <b>-0,81</b> |
| Qualidade da informação disponibilizada   | 4,35 | 3,31 | <b>-1,04</b> |
| Qualidade da execução dos processos   | 4,22 | 3,38 | <b>-0,84</b> |
| Tempo de resposta às solicitações   | 4,37 | 3,23 | <b>-1,14</b> |

## 2.1.2 ANÁLISE

O **Nível de Satisfação Global Médio** que corresponde à média simples das avaliações obtidas em cada dimensão é de **3,33**, que se traduz num decréscimo de 0,94 face a 2017. Para a análise do resultado, há que ponderar a reduzida participação de inquiridos.

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

Verifica-se que **todos os parâmetros foram valorados com uma pontuação entre 3,04 e 3.85**, o que reflete uma apreciação mediana.

A “Acessibilidade” e o “Envolvimento e participação” foram os parâmetros que **maior relevância** obtiveram na avaliação por parte dos respondentes, com uma valoração global média de 3,54 e 3,43 respetivamente.

Com efeito, a avaliação obtida nas diversas dimensões em análise, diminui face ao ano anterior, mantendo-se num nível positivo, o que pode refletir, por um lado, impacto da redução de recursos humanos ocorrida no instituto em 2018 e por outro, o esforço na manutenção da proximidade do IVV ao sector vitivinícola.

Analisando todos os Parâmetros em termos de percentagens de resposta positiva “**Satisfeito**” e “**Muito Satisfeito**”, podemos verificar que das avaliações obtidas em 2018, face a 2017:



Destes podemos destacar:

Rigor da informação e dos serviços prestados

Informação acessível e compreensível na página eletrónica

Atendimento por email fácil e adequado

Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados

Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)

Atendimento telefónico fácil e adequado

Qualidade da informação disponibilizada

Tempo de resposta às solicitações

Em termos globais, a satisfação é positiva embora com desvio negativo face ao ano anterior, pelo que se considera necessária a introdução de medidas corretivas que possam estar ao alcance da organização, tendo em consideração as limitações legais, orçamentais e de recursos humanos 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 atendimento presencial do IVV, que foram sendo rececionados ao longo do ano de 2018, 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.

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:

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

## 3.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO

Foram rececionados 114 questionários relativos ao atendimento presencial. A representatividade da amostra é muito pouco significativa face ao número de atendimentos efetuados anualmente no IVV.

De um modo geral, a apreciação do atendimento presencial no IVV é bastante positiva, com a “Satisfação Global” avaliada em **4,81**, menos 0,02 comparativamente a 2017, numa escala de 1 a 5.

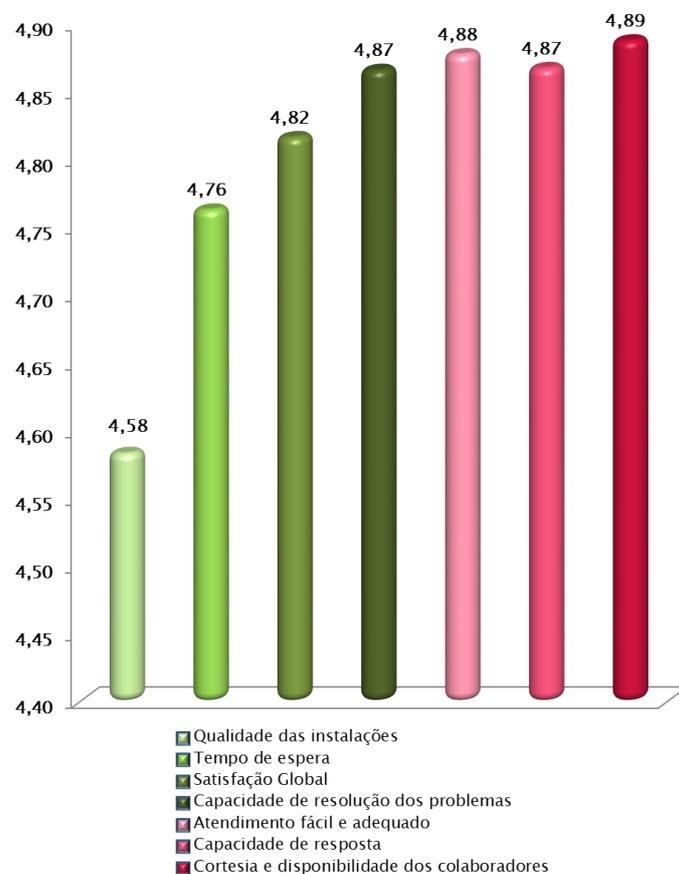
Com valores bastante positivos em todos as dimensões, destaca-se, pela positiva, “Cortesia e disponibilidade dos colaboradores” e “Atendimento fácil e adequado” avaliados com **4,89** e **4,88** respetivamente. Em ambas as dimensões manteve-se o nível de satisfação, comparativamente com o ano anterior.

Pela negativa a dimensão “Qualidade das instalações” com o valor mais baixo **4.58**, o qual se apresenta congruente em todas as unidades de atendimento, tal como no ano anterior.

| Dimensões                                    | 2018 | Varição 2018/2017 |
|--|------|-------------------|
| Qualidade das instalações                    | 4,58 | +0.04             |
| Tempo de espera                              | 4,76 | -0.03             |
| Satisfação Global                            | 4,82 | -0.05             |
| Capacidade de resolução dos problemas        | 4,87 | 0                 |
| Atendimento fácil e adequado                 | 4,88 | 0                 |
| Capacidade de resposta                       | 4,87 | -0.02             |
| Cortesia e disponibilidade dos colaboradores | 4,89 | -0.05             |

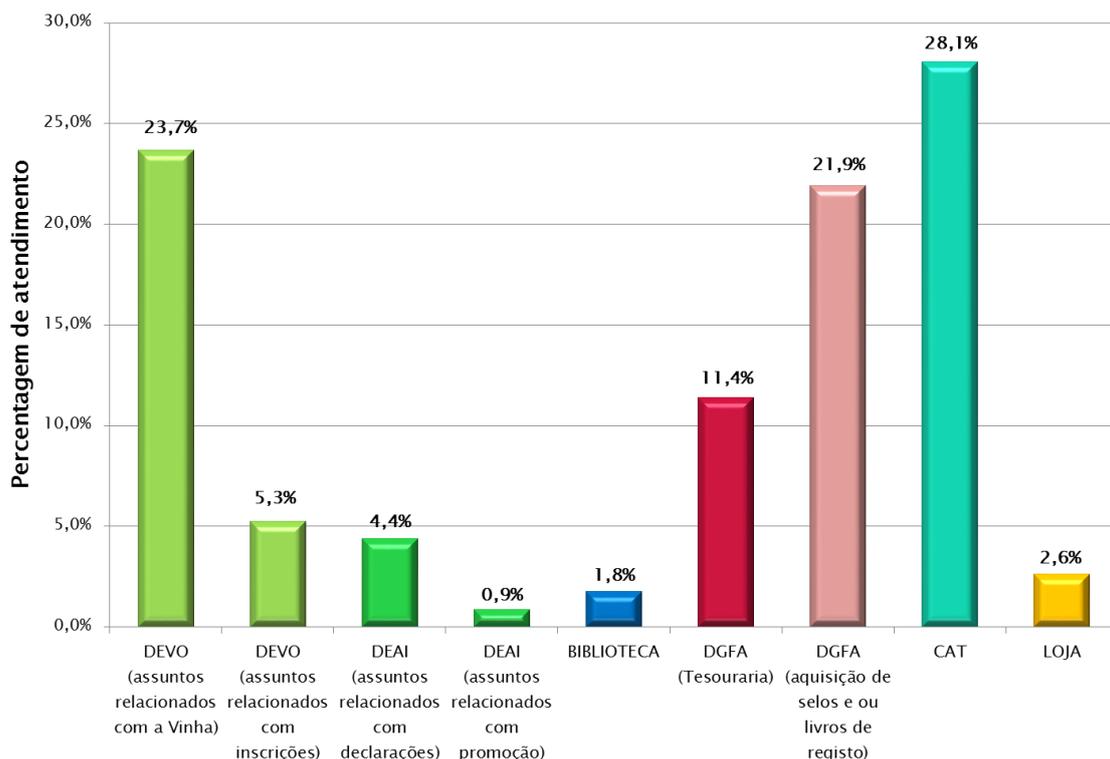
Não obstante terem sido inquiridos individualmente os utentes sobre a sua “*Satisfação Global*” considerámos importante validar esta avaliação e, para o efeito, calculámos o **Nível de Satisfação Global médio** dos parâmetros do questionário tendo sido obtido um valor de **4,81**. Este valor confirma 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, **96%** do total de avaliações realizadas, foram valoradas com classificação igual ou superior a 4,00.



Os diversos questionários entregues ao longo do ano de 2018 resultam 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 4,58, o que significa que os utilizadores se situam numa avaliação qualitativa muito próxima de “muito satisfeito”, considerando o Nível de Satisfação Global de 4,81.

De notar que não houve, em termos globais, qualquer valoração negativa.

As dimensões com a **avaliação globalmente mais favorável** foram as referentes à "*Cortesia e disponibilidade dos colaboradores*" com **4,89**, seguida pela "*Atendimento fácil e adequado*" com **4,88**.

Mantem-se a tendência dos anos anteriores sendo que 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 homogêneos 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 2018 algumas obras de melhoramento ao edifício do IVV, as quais se pretendem continuar em 2019.

## 4 ANÁLISE FINAL E PROPOSTA DE MELHORIA

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

- ✓ No Questionário on-line, 27% foram valoradas com uma **pontuação igual ou superior a 3.50**
- ✓ No Questionário presencial – 96% das dimensões foram valorados com **valor igual ou superior 4,0.**
- ✓ 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:

| <b>Tipo de inquérito</b> | <b>Nível de Satisfação Global</b> |
|--------------------------|-----------------------------------|
| Questionário Online      | <b>3.37</b>                       |
| Questionário presencial  | <b>4,81</b>                       |

As dimensões “*Cortesia e disponibilidade dos trabalhadores*” e “**Atendimento fácil e adequado**” foram as mais relevantes na avaliação por parte dos inquiridos/utentes que se deslocam ao IVV, tendo obtido os níveis de valoração mais elevados, ao nível global.

É importante referir o esforço que o IVV tem vindo a realizar uma aproximação aos utentes disponibilizando acessos alternativos para a interação com o instituto.

Neste contexto, no inquérito de satisfação externo on line, os parâmetros mais valorados foram “**Acessibilidade**” e o “**Envolvimento e participação**”.

Estes inquéritos foram desenvolvidos à luz de uma abordagem de melhoria contínua. Apesar dos resultados se revelarem satisfatórios a tendência de decréscimo nas avaliações impõe um esforço acrescido na identificação das causas das mesmas e sua colmatação. A fraca adesão às respostas ao inquérito, desperta-nos, por um lado, para a baixa representatividade dos inquéritos presenciais nesta avaliação, e, por outro, para a necessidade de encontrar incentivos a uma maior adesão a este tipo de iniciativa.

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.

## 5 CONCLUSÃO

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 stakeholders.

Nesta linha, continuaremos a 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.