



INSTITUTO DA VINHA
E DO VINHO[®]

CICLO DE GESTÃO 2022

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO EXTERNA
UTILIZADORES SIVV

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Ciclo de gestão 2022 | Resultados do Inquérito de Satisfação Externa | Utilizadores SIVV

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

DIREÇÃO

Bernardo Gouvêa
Presidente do Conselho Diretivo do IVV
Sandra Vicente
Vice-Presidente do Conselho Diretivo do IVV

ELABORAÇÃO

Daniela Gaspar
Departamento de Gestão Financeira e Administração
dgaspar@ivv.gov.pt

VERSÃO 1.0

DATA DE EDIÇÃO
03.02.2023

Índice

1. Introdução	4
2. Inquérito de Satisfação Externo	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	10
2.3.1. Imagem Global da Organização.....	10
2.3.2. Envolvimento e Participação	10
2.3.3. Nível dos Serviços Prestados.....	11
2.3.4. Acessibilidade.....	11
2.3.5. Grau de Satisfação com a Navegação no Website.....	12
2.3.6. Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV	12
2.3.7. Grau de Fiabilidade do SIVV	13
3. Conclusões dos Resultados do Inquérito 2022	14

Figuras

Figura 1- Quadro síntese dos indicadores de satisfação - Questionário on-line	8
Figura 2 - Índices de Satisfação por Dimensão 2021 vs 2022.....	9
Figura 3 - Imagem Global da Organização.....	10
Figura 4- Satisfação com Envolvimento e Participação	10
Figura 5 - Satisfação com Nível dos Serviços Prestados	11
Figura 6 - Acessibilidade	11
Figura 7 - Grau de Satisfação com a Navegação no Website	12
Figura 8 - Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV	12
Figura 9- Grau de Fiabilidade do SIVV	13
Figura 10 - Evolução do Inquérito de Satisfação Externa - Utilizadores do SIVV	14

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 nestes princípios, o Instituto da Vinha e do Vinho (IVV), de alguns anos a esta parte, tem vindo a integrar a satisfação do cliente como princípio de gestão de qualidade.

Para conhecer as necessidades e expectativas dos utilizadores do IVV, atuais e futuras, torna-se essencial auscultar o seu nível de satisfação. Para o efeito, o IVV realiza inquéritos anuais que permitem o apuramento do índice global de satisfação e da qualidade dos serviços prestados, permitindo também 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.

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 2022.

O questionário foi submetido por *e-mail* entre 16 e 17 de janeiro de 2022 e respondido *on-line* até 31 de janeiro. Do universo de cerca de 36.044¹ questionários submetidos, que tiveram como fonte os endereços de e-mail dos utilizadores registados no SIVV, 1.275 foram respondidos, o que se considera uma afluência positiva, embora inferior à registada no inquérito do ano anterior².

O questionário é composto por um total de 14 questões, valoradas pelos utilizadores numa escala métrica qualitativa de 1 a 5, e agrupadas em 7 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

¹ Este universo inclui endereços eletrónicos de utilizadores entretanto desatualizados ou desativados. Cerca de 3.765 e-mails enviados foram devolvidos.

² Em 2022, foram submetidos cerca de 30.891 questionários e respondidos 1.503. Ver Figura 10 (pág14).

4. Acessibilidade

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

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

6. Grau de satisfação com as melhorias introduzidas no SIVV

7. Grau de fiabilidade do SIVV

2.2. Análise Global dos Resultados

As 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 SIVV em 2022 i.e., a média dos índices totais do questionário foi de **3,897**³. As dimensões *Imagem global do IVV*, *IP* e *Nível dos serviços prestados* foram, novamente, as que atingiram melhores resultados, com **4,08** e **4,09**, respetivamente. As dimensões que avaliam a *Facilidade de Navegação no nosso Website* e se *Considera o SIVV um sistema fiável?* foram as que apresentaram os valores mais baixos com **3,45** e **3,77**, respetivamente.

A figura que se segue apresenta a média dos índices de satisfação para as dimensões inquiridas e respetivos 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).

A figura 2 pretende evidenciar as variações dos índices de satisfação de cada dimensão apurados em 2022 face a 2021.

³ Relativamente ao ciclo de gestão de 2021, a avaliação global dos utilizadores foi de 3,902.

IVV/ SIVV - Inquérito de Satisfação Externo 2022	Índice Satisfação	% Satisfeitos e Muito Satisfeitos
Q1. Imagem global do IVV	4,08	88,3%
Q2. Envolvimento e participação	4,02	81,5%
Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	3,99	
Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)	4,04	
Q3. Nível dos serviços prestados	4,09	84,5%
Satisfação com os serviços prestados	4,12	
Rigor da informação e dos serviços prestados	4,16	
Qualidade da informação disponibilizada	4,11	
Qualidade da execução dos processos	4,05	
Tempo de resposta às solicitações	4,01	
Q4. Acessibilidade	4,04	78,1%
Informação acessível e compreensível na nossa página eletrónica (site)	4,06	
Atendimento telefónico fácil e adequado	4,00	
Atendimento por email fácil e adequado	4,07	
Q5. Quão fácil é a navegação no nosso website?	3,45	48,7%
Q6. Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV?	3,83	78,1%
Q7. Considera o SIVV um sistema fiável ?	3,77	68,4%
Índice de Satisfação Médio global	3,897	75,4%

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

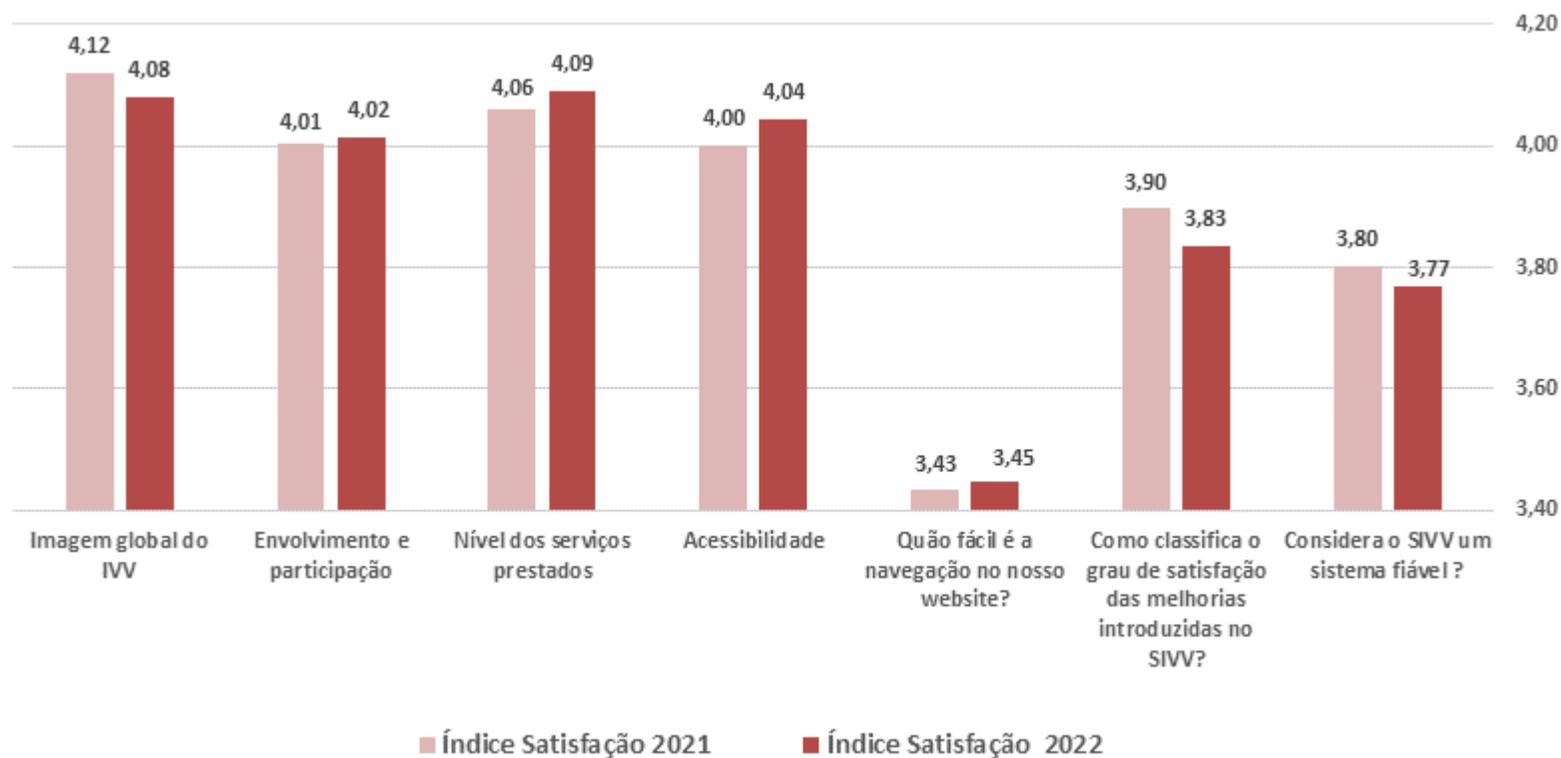


Figura 2 - Índices de Satisfação por Dimensão 2021 vs 2022

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 **4,08**.

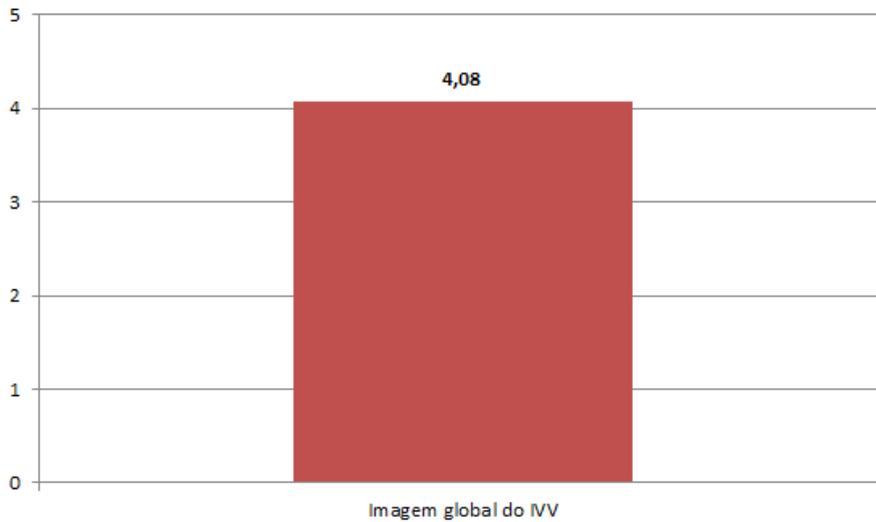


Figura 3 - Imagem Global da Organização

2.3.2. Envolvimento e Participação

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,02** distribuído da seguinte forma pelos parâmetros de avaliação:

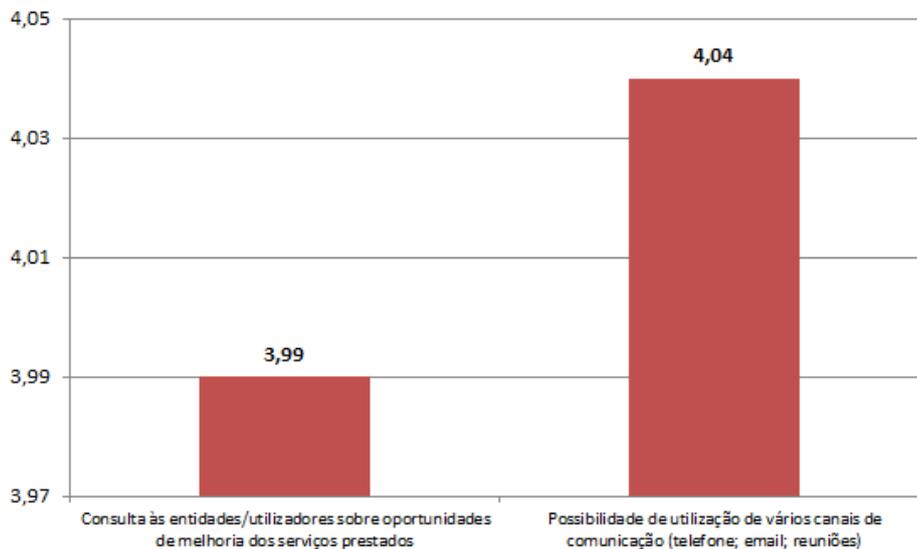


Figura 4- Satisfação com Envolvimento e Participação

2.3.3. Nível dos Serviços Prestados

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,09** distribuído da seguinte forma pelos parâmetros de avaliação:

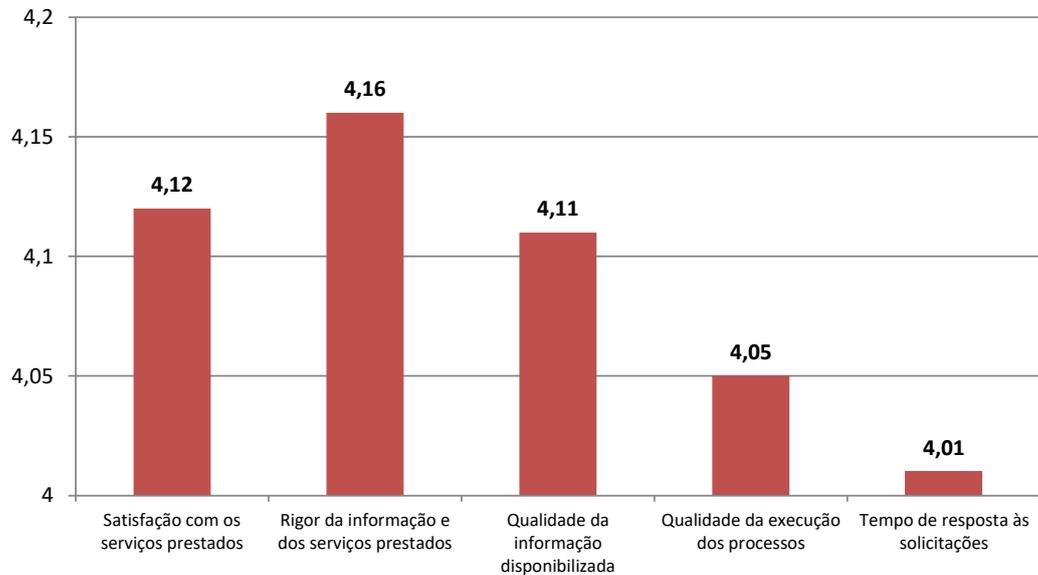


Figura 5 - Satisfação com Nível dos Serviços Prestados

2.3.4. Acessibilidade

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,04** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

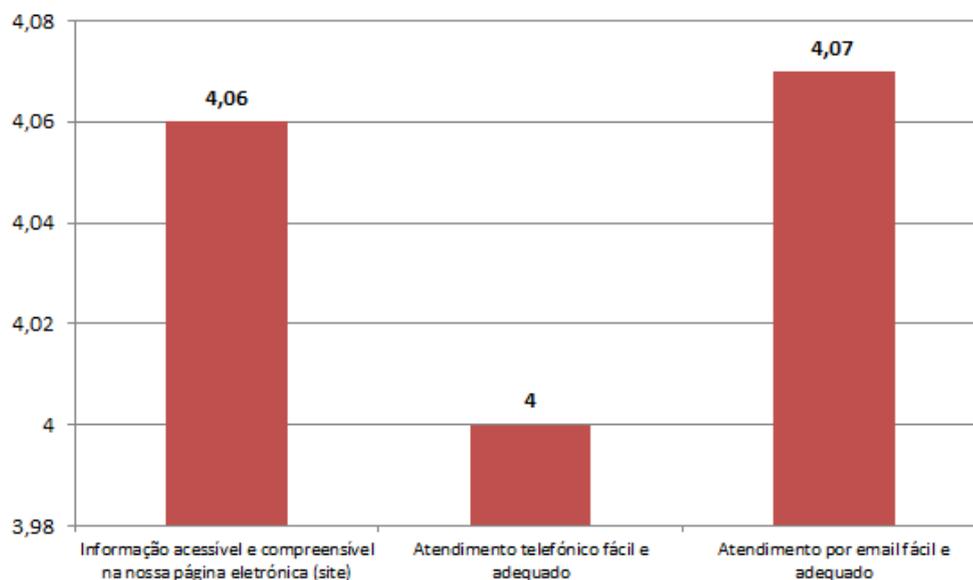


Figura 6 - Acessibilidade

2.3.5. Grau de Satisfação com a Navegação no Website

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,45** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

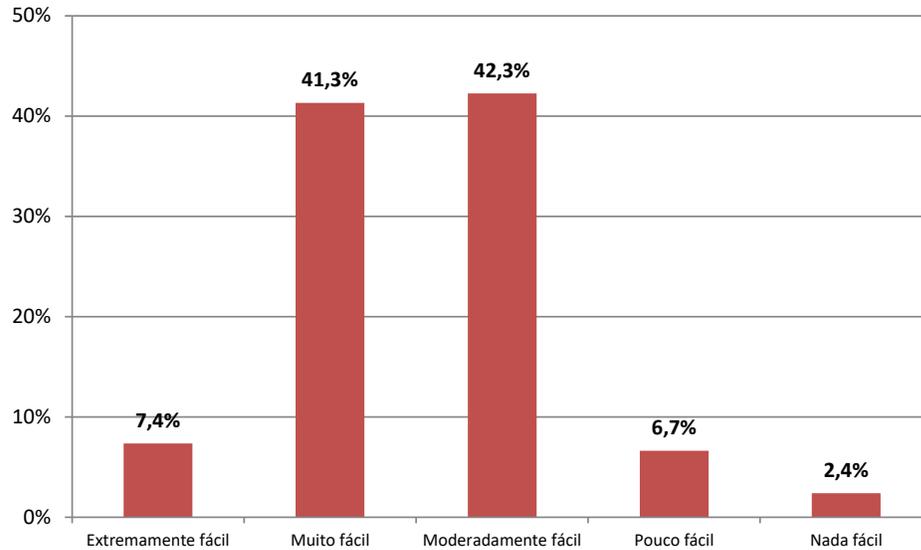


Figura 7 - Grau de Satisfação com a Navegação no Website

2.3.6. Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,83** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

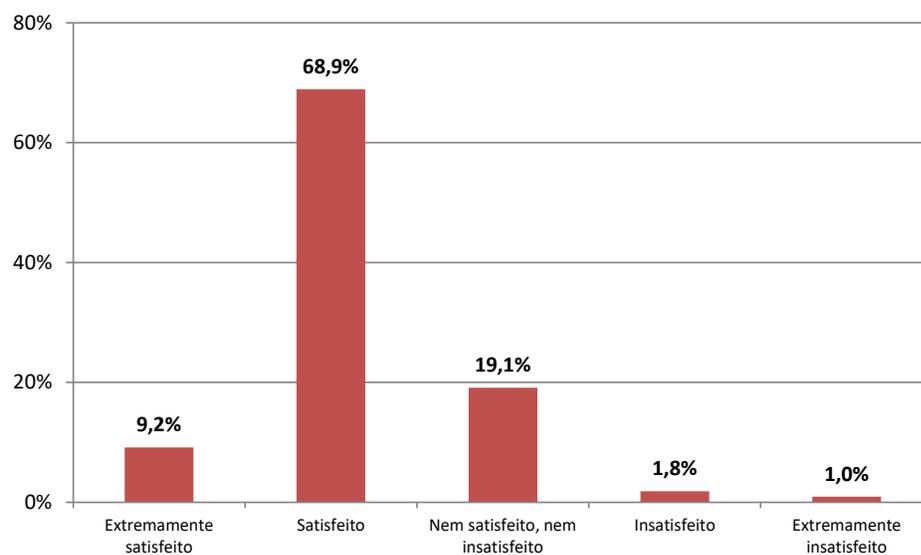


Figura 8 - Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV

2.3.7. Grau de Fiabilidade do SIVV

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,77** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

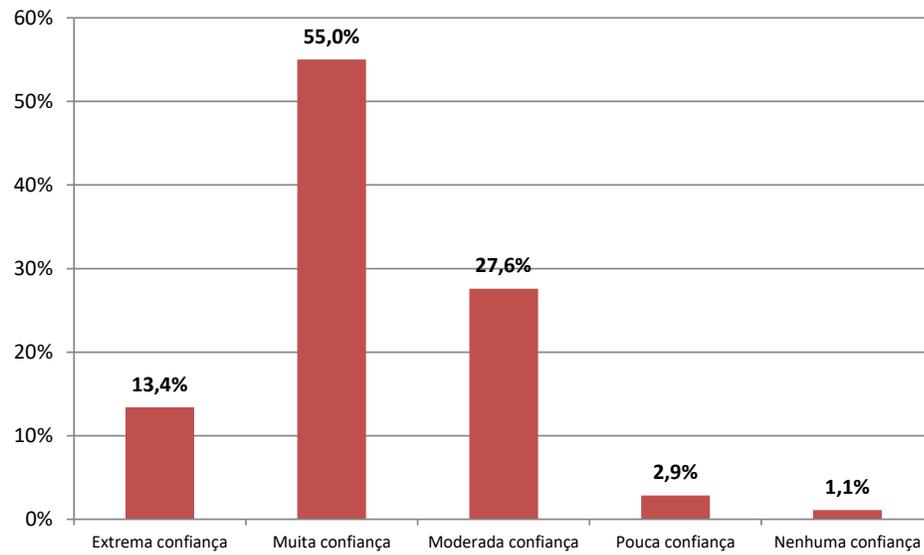


Figura 9- Grau de Fiabilidade do SIVV

3. Conclusões dos Resultados do Inquérito 2022

No inquérito de satisfação externa, os utilizadores do SIVV fizeram uma apreciação ao nível das dimensões de avaliação muito positiva: em média, **75,4%** 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 3,897. Os parâmetros mais valorados foram *Imagem global do IVV* e *o Nível de Serviços Prestados*.

Conforme se pode verificar pela figura seguinte, o resultado global apurado traduz uma estabilidade face aos anos anteriores:

Ciclo de Gestão	N.º Inquéritos Submetidos*	N.º Inquéritos Entregues*	N.º Inquéritos Respondidos	Representatividade (s/ inq. entregues)	Nível de Satisfação Global (escala de 1 a 5)
2019	28 170	25 170	859	3,4%	3,902
2020	28 878	24 578	1 168	4,8%	3,889
2021	30 891	27 687	1 503	5,4%	3,902
2022	36 044	32 279	1 275	3,9%	3,897

*Aprox.

Figura 10 - Evolução do Inquérito de Satisfação Externa - Utilizadores do SIVV

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.

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.