



INSTITUTO DA VINHA
E DO VINHO®

CICLO DE GESTÃO 2019

RESULTADOS DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO EXTERNA

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Ciclo de gestão 2019 | Resultados dos Inquéritos de Satisfação Externa

EDITOR

Instituto da Vinha e do Vinho, I.P.

Rua Mouzinho da Silveira, 5

1250-165 LISBOA

Telefone: 21 350 67 00

E-mail: ivv@ivv.gov.pt

DIREÇÃO

Bernardo Gouvêa

Presidente do Conselho Diretivo do IVV

Manuel Cardoso

Vice-Presidente do Conselho Diretivo do IVV

ELABORAÇÃO

Daniela Gaspar

Departamento de Gestão Financeira e Administração

dgaspar@ivv.gov.pt

VERSÃO 1.0

DATA DE EDIÇÃO

24.02.2020

Sumário

1. Introdução.....	4
2. Inquérito de Satisfação - <i>On-line</i>	5
2.1. Questionário <i>On-line</i>	5
2.2. Análise Global dos Resultados	7
2.3. Análise dos Resultados por Dimensão e Parâmetro	8
2.3.1. Imagem Global da Organização.....	8
2.3.2. Envolvimento e Participação.....	8
2.3.3. Nível dos Serviços Prestados	9
2.3.4. Nível de Satisfação com a Prestação dos Colaboradores.....	9
2.3.5. Acessibilidade.....	10
2.3.6. Grau de Satisfação com a Navegação no <i>Website</i>	10
2.3.7. Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV	11
2.3.8. Grau de Fiabilidade do SIVV	11
3. Inquérito de Satisfação – Atendimento Presencial	12
3.1. Questionário Presencial	12
3.2. Análise Global dos Resultados	14
4. Conclusões dos Resultados dos Inquéritos 2019.....	16

Figuras

Figura 1- Quadro síntese dos indicadores de satisfação - Questionário on-line.....	7
Figura 2- Imagem Global da Organização.....	8
Figura 3-Satisfação com Envolvimento e Participação.....	8
Figura 4- Satisfação com Nível dos Serviços Prestados.....	9
Figura 5-Satisfação com os Colaboradores.....	9
Figura 6-Acessibilidade.....	10
Figura 7-Grau de Satisfação com a Navegação no <i>Website</i>	10
Figura 8-Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV	11
Figura 9- Grau de Fiabilidade do SIVV	11
Figura 10-Distribuição dos questionários de atendimento por departamento	13
Figura 11- Quadro síntese dos indicadores de satisfação - Questionário Presencial.....	14
Figura 12-Índice de satisfação geral- Questionário Presencial	15

1. Introdução

A compreensão das necessidades e expectativas dos utilizadores externos e demais partes interessadas na atuação das organizações é fundamental para fortalecer laços de confiança, criar conhecimento e inovação e estabelecer um diálogo construtivo, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados e a criação de valor de forma duradoura e sustentável.

Com base neste princípio de gestão de qualidade, o Instituto da Vinha e do Vinho, I.P. (adiante designado IVV), de alguns anos a esta parte, tem vindo a integrar a satisfação do cliente como princípio de gestão.

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

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

Para o efeito, foram utilizadas duas vias de avaliação em 2019 cujos resultados serão apresentados neste relatório:

- Questionário *on-line*, construído com recurso a ferramentas *freeware*, enviado ao grupo dos utilizadores do SIVV;
- Questionário presencial entregue aos utentes que se dirigiram aos serviços do IVV e disponibilizado de forma ao longo do ano.

2. Inquérito de Satisfação - On-line

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 2019.

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

O questionário foi submetido por *e-mail* no final de 2019 e respondido *on-line*. Do universo de cerca de 28.170¹ questionários submetidos, 859 foram respondidos, o que se considera uma afluência muito positiva.

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

1 . Imagem global da organização

2. Envolvimento e participação

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

3. Nível dos serviços prestados

- Satisfação com os serviços prestados
- Rigor da informação e dos serviços prestados
- Qualidade da informação disponibilizada
- Qualidade da execução dos processos
- Tempo de resposta às solicitações

4. Grau de satisfação com a prestação dos colaboradores

¹ Estes universos incluem endereços eletrónicos de utilizadores entretanto desatualizados ou desativados. Cerca de 3 mil e-mails enviados foram devolvidos.

5. Acessibilidade

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

6. Grau de satisfação com a navegação no website

7. Grau de satisfação com as melhorias introduzidas no SIVV

8. Grau de fiabilidade do SIVV

2.2. Análise Global dos Resultados

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

A **avaliação global** dos utilizadores do IVV, i.e. a média dos índices totais do questionário foi de **3,90²**. As dimensões *Imagem global do IVV, IP* e *Nível dos Serviços Prestados* foram as que atingiram melhores resultados, com **4,14** e **4,09**, respetivamente. As dimensões que avaliam a *Facilidade de Navegação no nosso Website* e o *Grau de Satisfação das Melhorias Introduzidas no SIVV* foram as que apresentaram os valores mais baixos com **3,43** e **3,75**, respetivamente.

O quadro que se segue apresenta a média dos índices de satisfação para as dimensões inquiridas e repetivos parâmetros de avaliação.

IVV, IP / SIVV - Inquérito de Satisfação 2019	Índice Satisfação
Q1. Imagem global do IVV,IP	4.14
Q2. Envolvimento e participação	4.02
Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	4.01
Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)	4.03
Q3. Nível dos serviços prestados	4.09
Satisfação com os serviços prestados	4.15
Rigor da informação e dos serviços prestados	4.15
Qualidade da informação disponibilizada	4.11
Qualidade da execução dos processos	4.07
Tempo de resposta às solicitações	3.99
Q4. De forma geral, quão satisfeito está com a prestação dos colaboradores do IVV,IP?	4.00
Q5. Acessibilidade	4.00
Informação acessível e compreensível na nossa página eletrónica (site)	4.03
Atendimento telefónico fácil e adequado	3.94
Atendimento por email fácil e adequado	4.02
Q6. Quão fácil é a navegação no nosso website?	3.43
Q7. Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV?	3.75
Q8. Considera o SIVV um sistema fiável ?	3.79
Índice de Satisfação Médio global	3.90

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

²² Em 2018 o universo considerado no inquérito de satisfação externo foi diferente – o questionário foi enviado a uma grupo de 53 stakeholders. Muito embora o resultado da avaliação global dos stakeholders do IVV em 2018 tivesse sido de 3,37, inferior ao índice de satisfação global de 2019, a comparação dos resultados entre 2018 e 2019 deve atender à diferença de universos considerada.

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 **4,14**.

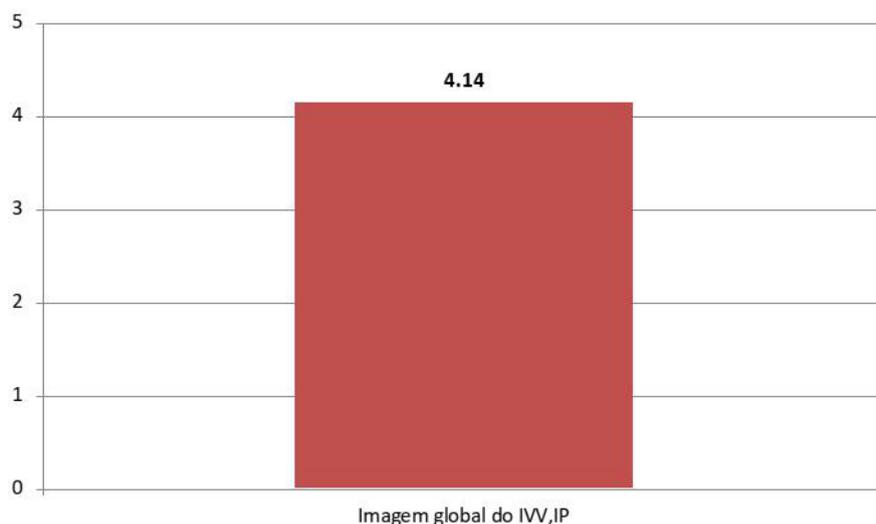


Figura 2- Imagem Global da Organização

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:

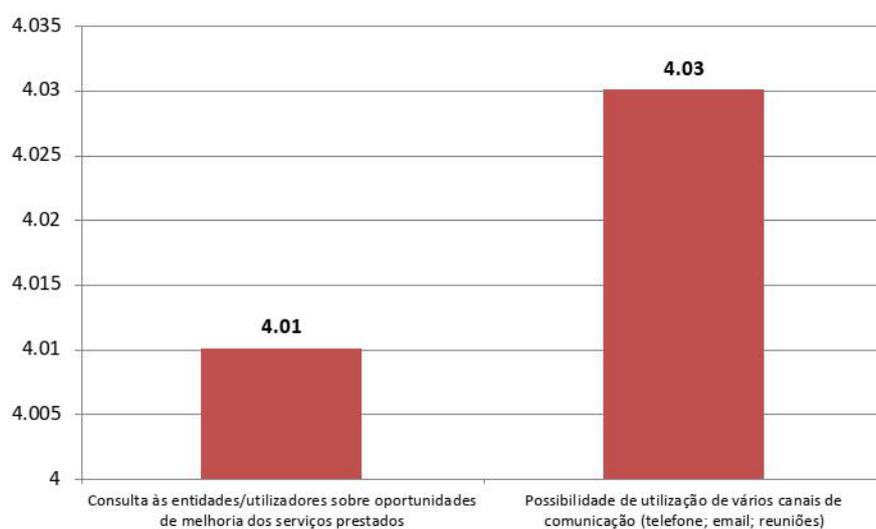


Figura 3-Satisfação com Envolvimento e Participação

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:

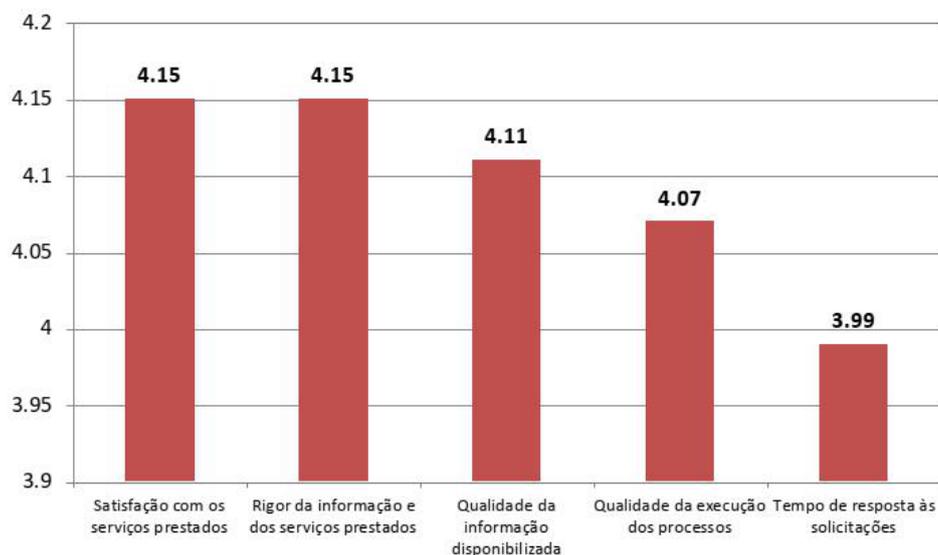


Figura 4- Satisfação com Nível dos Serviços Prestados

2.3.4. Nível de Satisfação com a Prestação dos Colaboradores

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,00** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

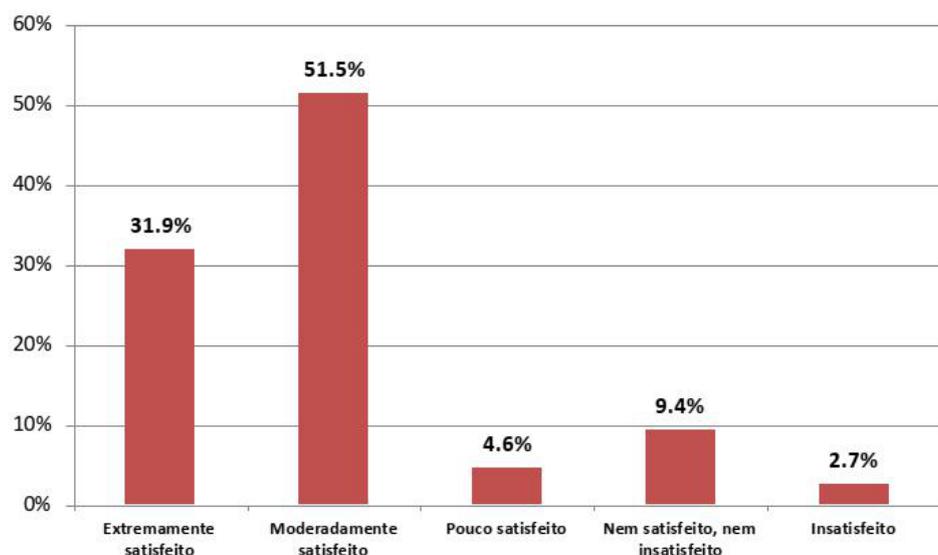


Figura 5-Satisfação com os Colaboradores

2.3.5. Acessibilidade

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,00** distribuído da seguinte forma pelos parâmetros de avaliação:

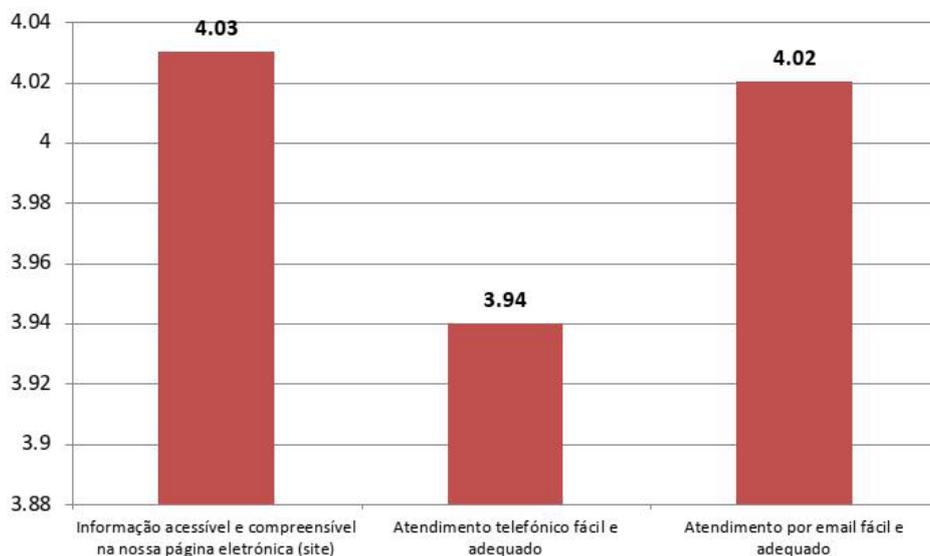


Figura 6-Acessibilidade

2.3.6. Grau de Satisfação com a Navegação no Website

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,43** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

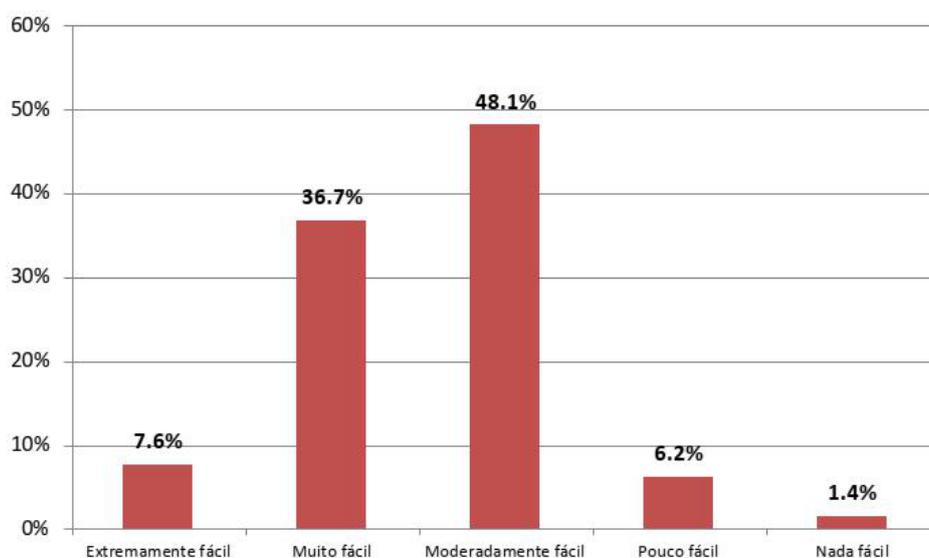


Figura 7-Grau de Satisfação com a Navegação no Website

2.3.7. Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,75** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

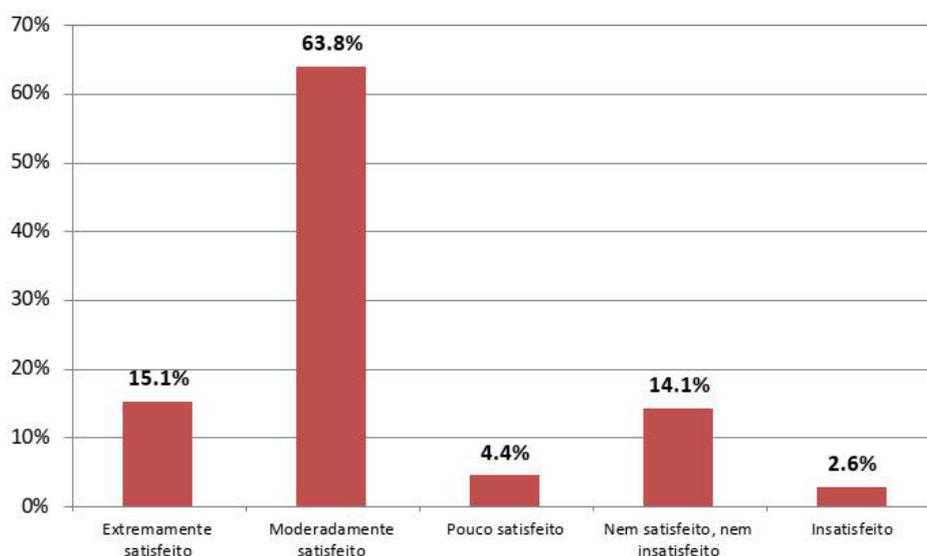


Figura 8-Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV

2.3.8. Grau de Fiabilidade do SIVV

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,79** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

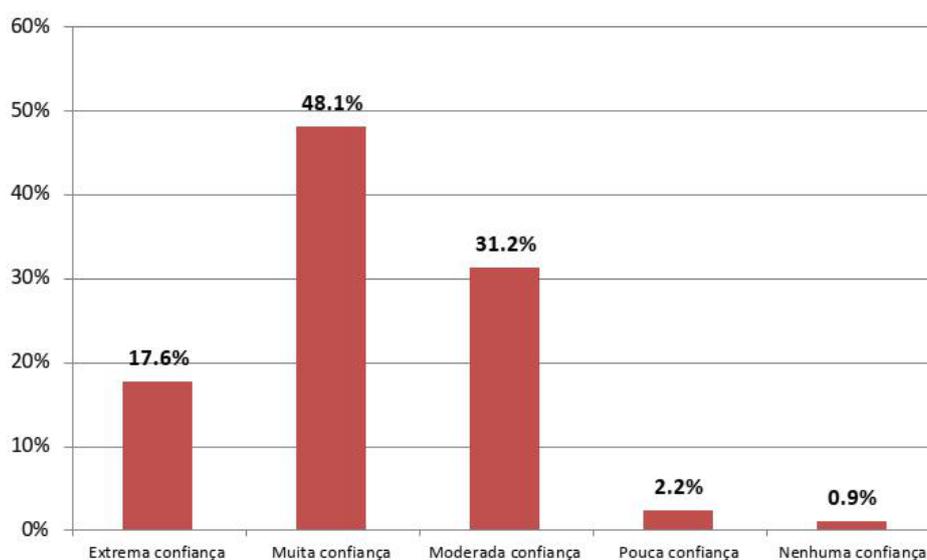


Figura 9- Grau de Fiabilidade do SIVV

3. Inquérito de Satisfação – Atendimento Presencial

3.1. Questionário 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 2019, 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.

Tendo em vista identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação no sentido de aumentar a satisfação dos clientes, foram analisadas as seguintes dimensões, avaliadas numa escala 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 contactaram. Foram identificadas 6 Unidades Orgânicas com atendimento presencial, a saber:

- Departamento de Estruturas Vitivinícolas e Organização
 - Assuntos relacionados com a vinha
 - Assuntos relacionados com Inscrições
- Departamento de Estudos e Apoio à Internacionalização
 - Assuntos relacionados com Declarações
 - Assuntos relacionados com Promoção
- Departamento de Gestão Financeira e Administração
 - Tesouraria

- Aquisição de Selos para produtos v\u00ednicos e/ou livros de registo
- N\u00facleo de Arquivo, Biblioteca e Documenta\u00e7\u00e3o
 - Biblioteca
- CAT
 - Atendimento Geral
- Loja
 - Compra de livros e obras diversas

No entanto, os question\u00e1rios entregues ao longo do ano de 2019 resultaram de atendimentos presenciais disponibilizados apenas pelo Departamento de Estruturas Vitivin\u00edcolas e Organiza\u00e7\u00e3o (DEVO), pelo Departamento de Gest\u00e3o Financeira e Administra\u00e7\u00e3o (DGFA) e pelo CAT, segundo a seguinte distribui\u00e7\u00e3o:

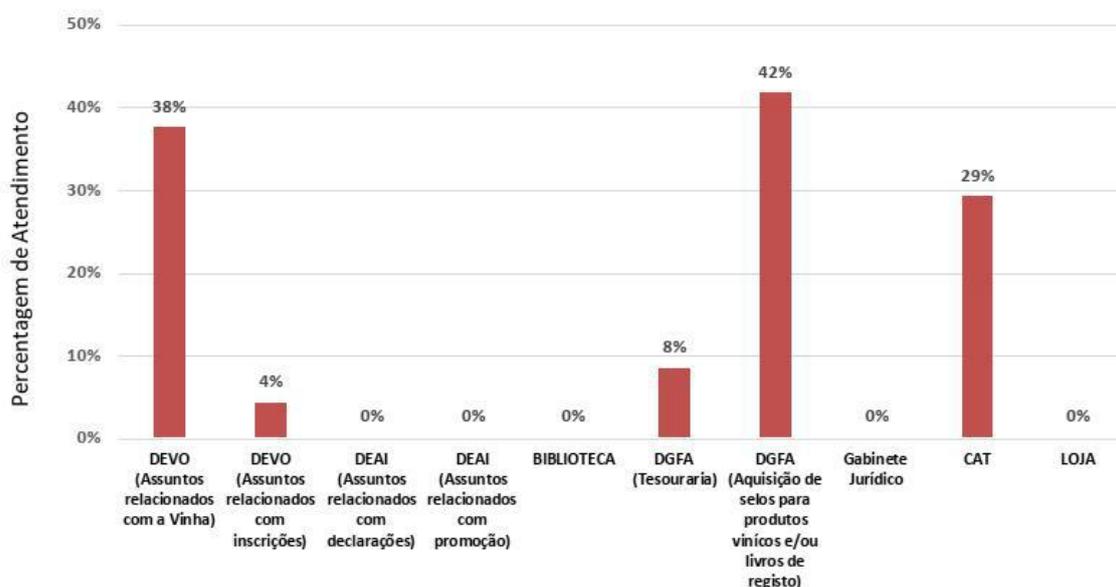


Figura 10-Distribui\u00e7\u00e3o dos question\u00e1rios de atendimento por departamento

Foram rececionados 24 question\u00e1rios relativos ao atendimento presencial. Trata-se de uma representatividade da amostra muito pouco significativa face ao n\u00famero de atendimentos efetuados anualmente no IVV e a mais baixa que se regista desde que o IVV lan\u00e7ou as consultas de satisfa\u00e7\u00e3o dos utentes externos em atendimento presencial.

3.2. Análise Global dos Resultados

As respostas submetidas foram analisadas segundo as dimensões indicadas no ponto anterior.

A avaliação global dos utentes do IVV, i.e. média dos índices do questionário foi de **4,86**, por contraposição com 2018 onde se obteve **4,81**.

De forma geral, os índices de satisfação não sofreram variações assinaláveis face a 2018 e revelam que todas dimensões sob análise foram valorados com uma pontuação superior a **4,50**, o que significa que os utilizadores dão uma avaliação qualitativa muito próxima de “muito satisfeito”. As dimensões *Cortesia e Disponibilidade dos Colaboradores* e *Capacidade de Resposta* foram as que atingiram melhores resultados, ambos com **4,96**. A dimensão *Qualidade das Instalações* foi a que apresentou o valor mais baixo de **4,50**.

O quadro e a figura seguintes apresentam os resultados obtidos para as dimensões inquiridas.

Dimensões de Avaliação	2019	Varição 2019/2018
Atendimento fácil e adequado	4.92	0.04
Cortesia e disponibilidade dos colaboradores	4.96	0.07
Tempo de espera	4.92	0.16
Capacidade de resposta	4.96	0.09
Capacidade de resolução dos problemas	4.92	0.05
Qualidade das instalações	4.50	-0.08
Satisfação Global	4.88	0.05

Figura 11 - Quadro síntese dos indicadores de satisfação - Questionário Presencial

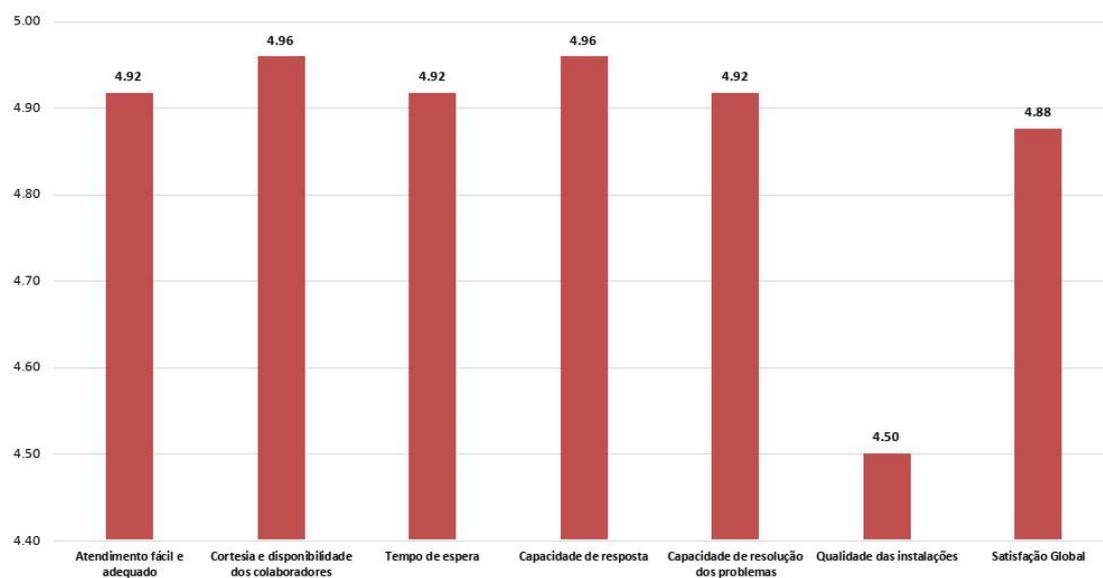


Figura 12-Índice de satisfação geral- Questionário Presencial

4. Conclusões dos Resultados dos Inquéritos 2019

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

- No Questionário on-line, 76% das dimensões foram valoradas com uma pontuação igual ou superior a 4;
- No Questionário presencial, 100% das dimensões foram valorados com valor igual ou superior a 4,50.

Importa realçar que todas as dimensões analisadas refletem um Nível de Satisfação Global bastante satisfatório:

Tipo de inquérito	Nível de Satisfação Global
Questionário <i>Online</i>	3,90
Questionário Presencial	4,86

No inquérito de satisfação externo *on-line*, os parâmetros mais valorados foram *Imagem global do IVV* e o *Nível de Serviços Prestados*. Por seu lado, as dimensões *Cortesia* e *Disponibilidade dos Trabalhadores* e *Capacidade de Resposta* foram as mais relevantes na avaliação por parte dos inquiridos/utentes que se deslocaram ao IVV.

Apesar dos resultados se revelarem satisfatórios, em linha com os anos anteriores, a fraca representatividade dos inquéritos presenciais impõe uma identificação das causas da mesma e sua colmatação. Fica, no entanto, assinalada a necessidade de encontrar incentivos internos no sentido de disponibilização dos inquéritos com caráter regular e sistemático ao longo do próximo ciclo de gestão, de modo refletir-se numa maior adesão dos utentes a esta iniciativa do IVV.

O desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e da satisfação, tem por fim o desenvolvimento da estratégia interna mais adequada à satisfação dos nossos utilizadores do SIVV. A recolha desta informação é fundamental ao desenvolvimento de planos de melhoria contínua a todos os níveis, desde o atendimento, aos processos internos que afetam a qualidade de serviço prestado

É importante que a informação recolhida não fique centralizada, mas que seja divulgada internamente para que as diferentes unidades orgânicas e respetivos colaboradores conheçam não só o seu desempenho, mas também as áreas de melhoria.

Os clientes externos do IVV têm reconhecido o esforço que tem sido desenvolvido em prol de uma qualidade de serviço expectável e merecida. Em contrapartida, fica o compromisso do IVV em continuar a corresponder às suas necessidades e expectativas.

Agradecemos a colaboração de todos aqueles que se disponibilizaram a dar a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pelo IVV. Com este contributo, acreditamos ser possível continuar a melhorar a qualidade dos serviços e a acentuar a convergência com as expectativas dos utilizadores/utentes do setor vitivinícola.