



INSTITUTO DA VINHA  
E DO VINHO®

# CICLO DE GESTÃO 2021

---

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO EXTERNA  
UTILIZADORES SIVV

## FICHA TÉCNICA

### TÍTULO

Ciclo de gestão 2021 | 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](mailto: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](mailto:dgaspar@ivv.gov.pt)

### VERSÃO 1.0

DATA DE EDIÇÃO  
03.02.2022

## 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 2021 .....	14

## Figuras

Figura 1- Quadro síntese dos indicadores de satisfação - Questionário on-line .....	8
Figura 2 - Índices de Satisfação por Dimensão 2020 vs 2021 .....	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 2021.

O questionário foi submetido por *e-mail* entre 17 e 19 de janeiro de 2022 e respondido *on-line* até 30 de janeiro. Do universo de cerca de 30.891<sup>1</sup> questionários submetidos, que tiveram como fonte os endereços de e-mail dos utilizadores registados no SIVV, 1.503 foram respondidos, o que se considera uma afluência muito positiva e superior à registada no inquérito do ano anterior<sup>2</sup>.

O questionário é composto por um total de 15 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
- Reação e adaptação dos serviços prestados em contexto pandémico (Covid-19)

<sup>1</sup> Este universo inclui endereços eletrónicos de utilizadores entretanto desatualizados ou desativados. Mais de 3.200 e-mails enviados foram devolvidos.

<sup>2</sup> Em 2021, foram submetidos cerca de 28.878 questionários e respondidos 1.168. 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

A análise das 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 2021 i.e., a média dos índices totais do questionário foi de **3,90<sup>3</sup>**. As dimensões *Imagem global do IVV*, *IP* e *Nível dos serviços prestados* foram as que atingiram melhores resultados, com **4,12** e **4,06**, 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 **3,43** e **3,80**, respetivamente.

A figura que se segue apresenta a média dos índices de satisfação para as dimensões inquiridas e repetivos 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 2021 face a 2020.

---

<sup>3</sup> Relativamente ao ciclo de gestão de 2020, a avaliação global dos utilizadores foi de 3,89.

<b>IVV/ SIVV - Inquérito de Satisfação Externo 2021</b>	<b>Índice Satisfação</b>	<b>% Satisfeitos e Muito Satisfeitos</b>
Q1. Imagem global do IVV	<b>4,12</b>	<b>88,8%</b>
Q2. Envolvimento e participação	<b>4,01</b>	<b>81,6%</b>
Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	<b>3,98</b>	
Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)	<b>4,03</b>	
Q3. Nível dos serviços prestados	<b>4,06</b>	<b>82,4%</b>
Satisfação com os serviços prestados	<b>4,10</b>	
Rigor da informação e dos serviços prestados	<b>4,14</b>	
Qualidade da informação disponibilizada	<b>4,07</b>	
Qualidade da execução dos processos	<b>4,04</b>	
Tempo de resposta às solicitações	<b>4,00</b>	
Reação e adaptação dos serviços prestados em contexto pandémico (Covid-19)	<b>4,01</b>	
Q4. Acessibilidade	<b>4,00</b>	<b>76,7%</b>
Informação acessível e compreensível na nossa página eletrónica (site)	<b>4,02</b>	
Atendimento telefónico fácil e adequado	<b>3,92</b>	
Atendimento por email fácil e adequado	<b>4,06</b>	
Q5. Quão fácil é a navegação no nosso website?	<b>3,43</b>	<b>46,9%</b>
Q6. Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV?	<b>3,90</b>	<b>74,7%</b>
Q7. Considera o SIVV um sistema fiável ?	<b>3,80</b>	<b>67,3%</b>
<b>Índice de Satisfação Médio global</b>	<b>3,90</b>	<b>74,1%</b>

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

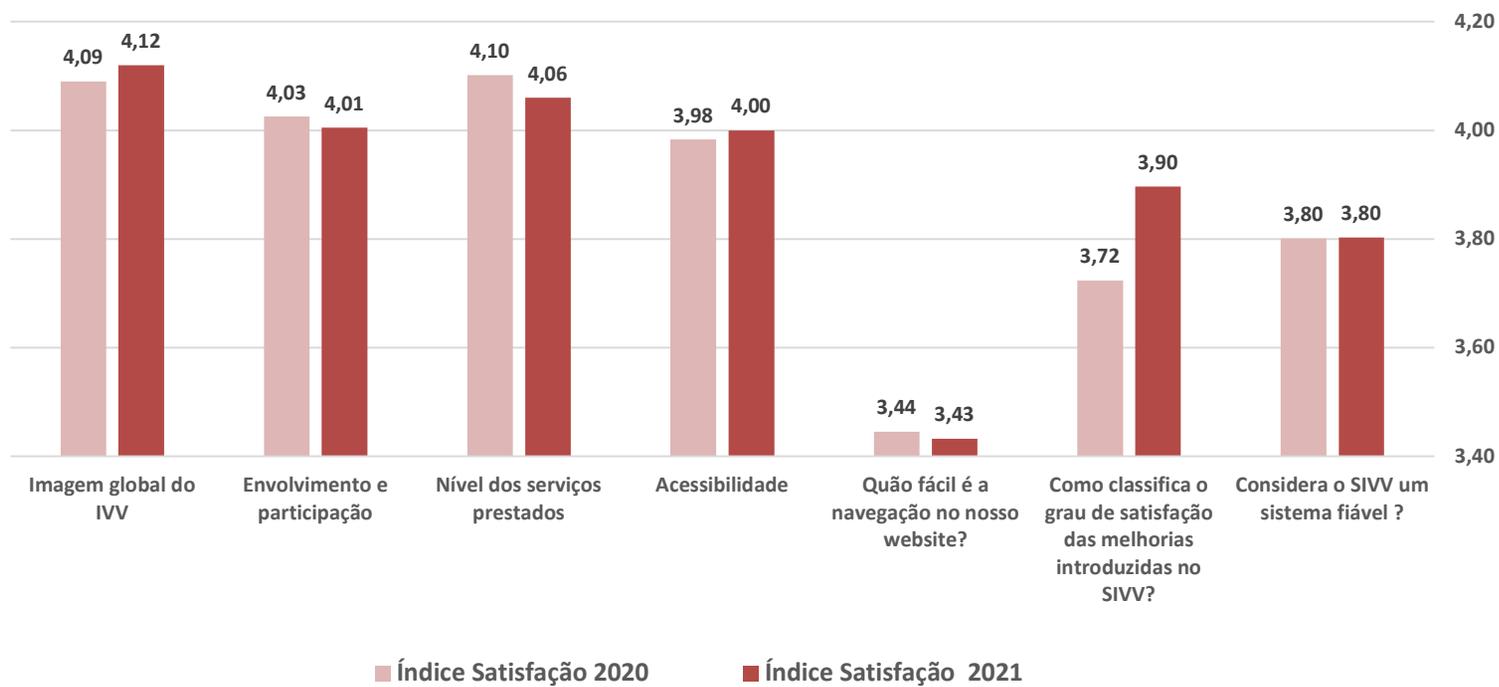


Figura 2 - Índices de Satisfação por Dimensão 2020 vs 2021

## 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 **4,12**.

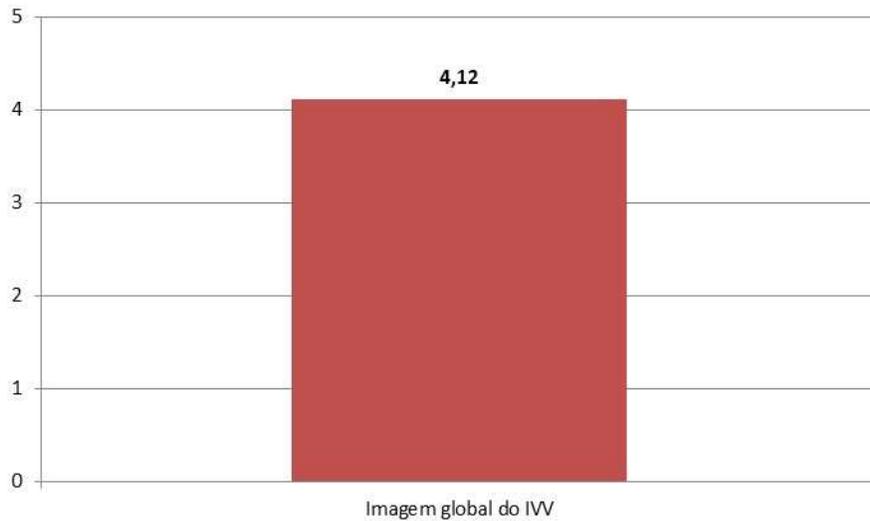


Figura 3 - Imagem Global da Organização

### 2.3.2. Envolvimento e Participação

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,01** distribuído da seguinte forma pelos parâmetros de avaliação:

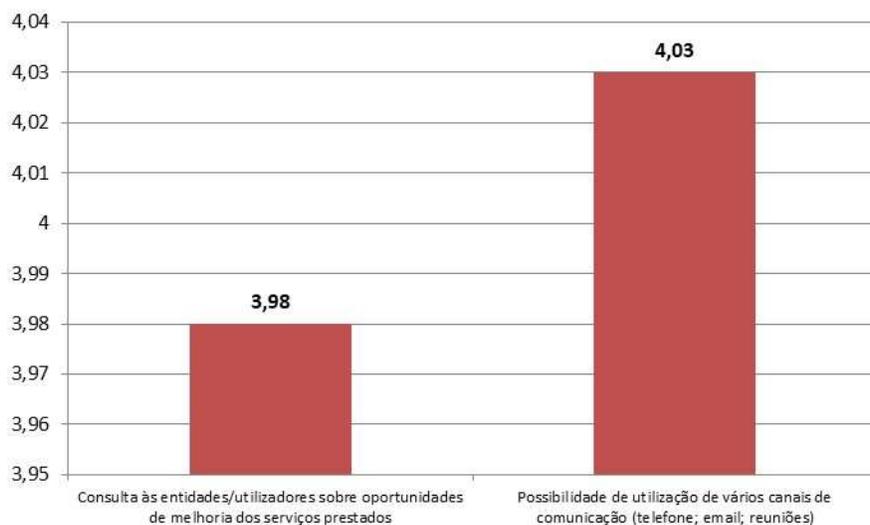


Figura 4- Satisfação com Envolvimento e Participação

### 2.3.3. Nível dos Serviços Prestados

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,06** distribuído da seguinte forma pelos parâmetros de avaliação:

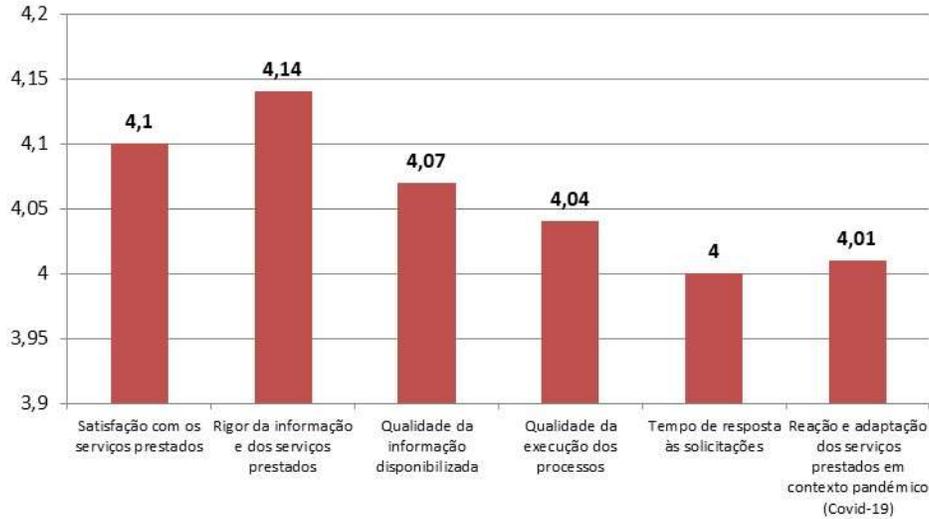


Figura 5 - Satisfação com Nível dos Serviços Prestados

### 2.3.4. Acessibilidade

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

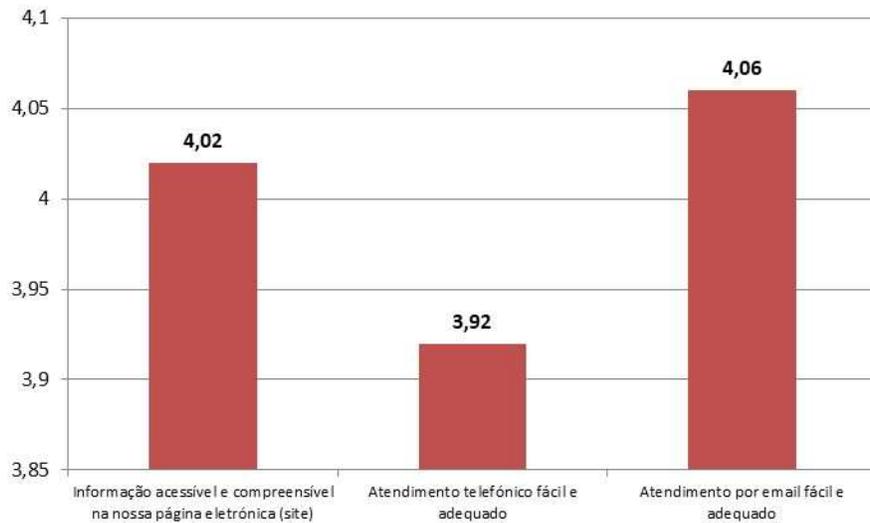


Figura 6 – Acessibilidade

### 2.3.5. Grau de Satisfação com a Navegação no Website

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

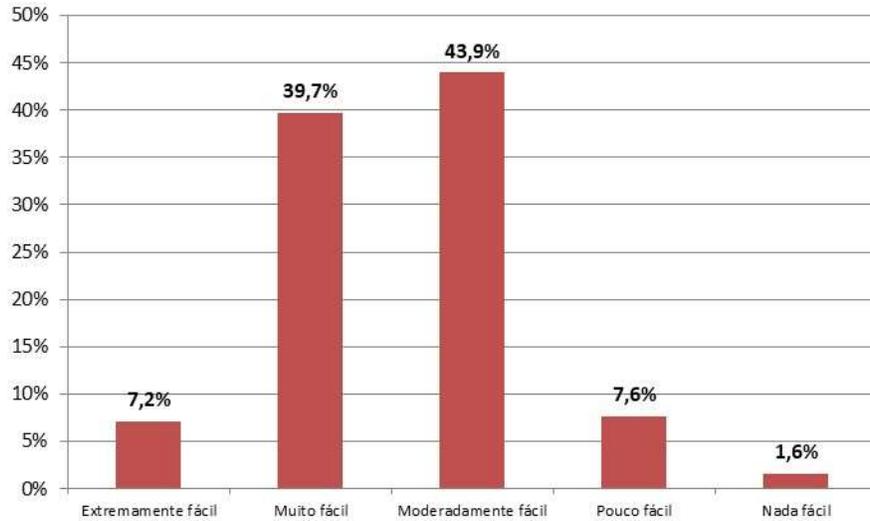


Figura 7 - Grau de Satisfação com a Navegação no Website

### 2.3.6. Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,90** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

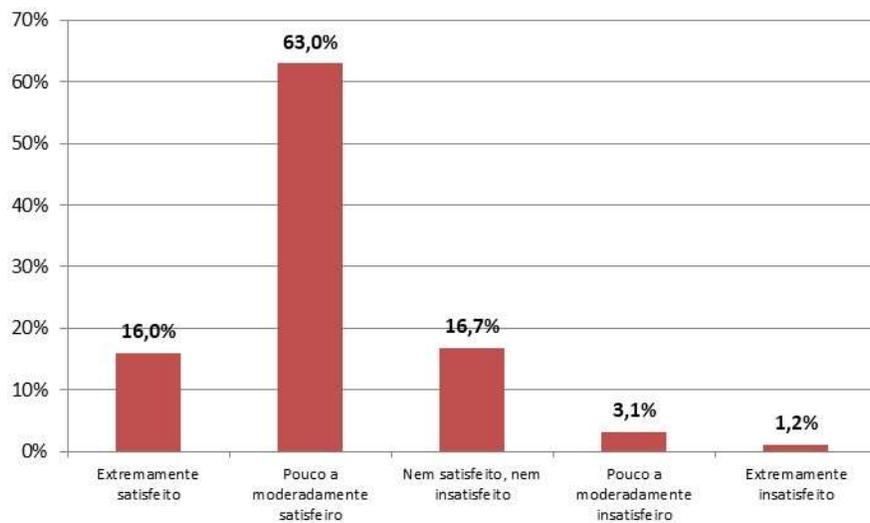


Figura 8 - Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV

### 2.3.7. Grau de Fiabilidade do SIVV

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,80** distribuído distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

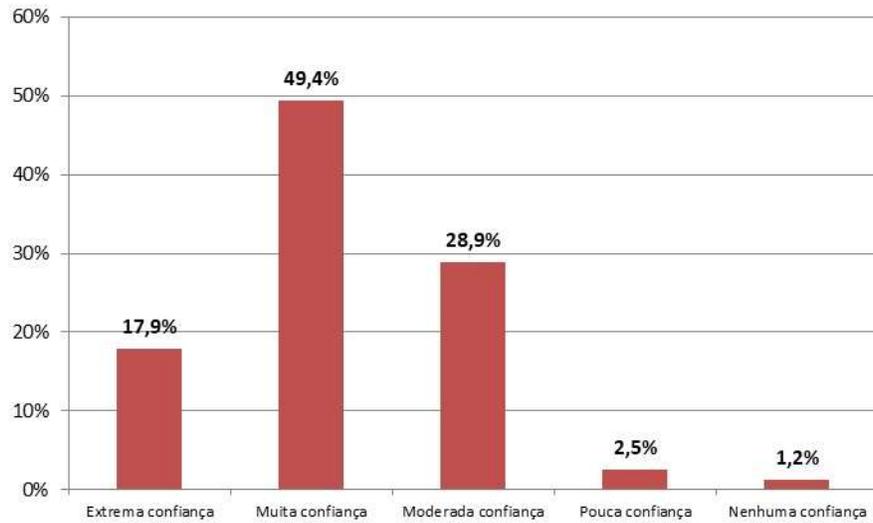


Figura 9- Grau de Fiabilidade do SIVV

### 3. Conclusões dos Resultados do Inquérito 2021

No inquérito de satisfação externa, os utilizadores do SIVV fizeram uma apreciação ao nível das dimensões de avaliação muito positiva: em média, 74,1% 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 3,90. 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, bem como uma melhoria da representatividade das respostas ao inquérito:

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)
2017	ND	ND	ND	ND	4
2019	28 170	25 170	859	3,4%	3,9
2020	28 878	24 578	1 168	4,8%	3,89
2021	30 891	27 687	1 503	5,4%	3,9

\*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.