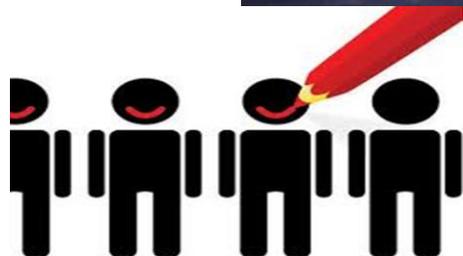




Ciclo de Gestão 2015

RELATÓRIO DOS INQUERITOS DE SATISFAÇÃO A UTENTES PARA APRECIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO



Instituto da Vinha e do Vinho

Índice

NOTA INTRODUTÓRIA	2
1. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ON-LINE).....	3
1.1 O QUESTIONÁRIO	3
1.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO.....	4
1.3 ANÁLISE	8
2. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	10
2.1 O QUESTIONÁRIO	10
2.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO.....	12
2.3 ANÁLISE	17
3. ANÁLISE FINAL E PROPOSTA DE MELHORIA	18
4. CONCLUSÃO	20

Nota Introdutória

As organizações públicas têm no atual contexto económico de evidenciar pelo menos tão bons desempenhos quanto os das melhores organizações privadas. Parte significativa desse desempenho exprime-se na forma de relacionamento com o público que serve e como potencia a sua geração de riqueza.

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), com o objectivo de 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. Foi desta forma integrada a satisfação do cliente como princípio de gestão.

Para tal no decurso do ano 2015, e à semelhança de anos anteriores, realizaram-se inquéritos por várias áreas de atuação, visando a análise **do índice global de satisfação e da qualidade dos serviços prestados**.

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 a grupos que constituem os stakeholders mais representativos.
2. **Questionários presenciais**, entregues aos utentes que se dirigiram aos serviços do IVV,IP;

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

1. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ON-LINE)

1.1 O QUESTIONÁRIO

O convite para preenchimento deste questionário, de natureza confidencial e anónima, foi enviado via e-mail a 39 entidades, indicando o Link de acesso, tendo sido disponibilizado durante 10 dias para preenchimento.

A taxa de participação (número de questionários recebidos relativamente ao número de entidades a quem foi enviado) com uma participação de 36% evidenciou um menor empenho comparativamente a 2014 por parte dos nossos stakeholders.

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 respectivos 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, ainda que com pesos diferentes entre elas em termos de número de utilizadores/entidades que interagem com as mesmas

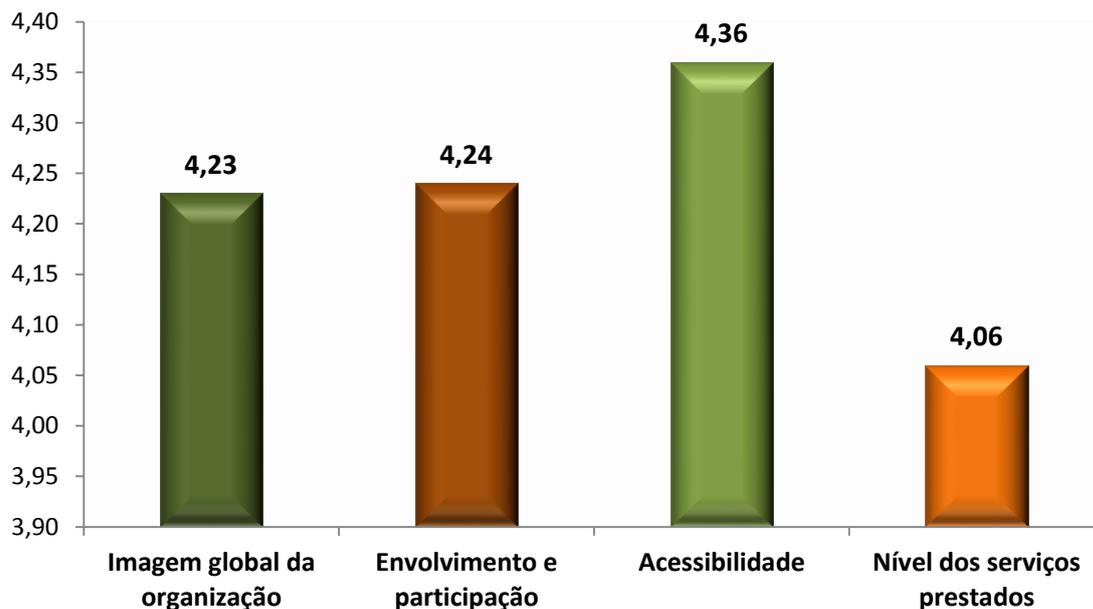
1.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO

Os resultados do inquérito indicam que a dimensão de análise mais valorizada pelos stakeholders é a “**Acessibilidade**”, seguindo-se o “**Envolvimento e participação**”. Interessante referir que **todas as dimensões obtiveram pontuação superior a 4**, numa escala de 1 a 5.

A **valorização média** das quatro dimensões analisadas, indicadas no quadro infra, foi de **4,20**.

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

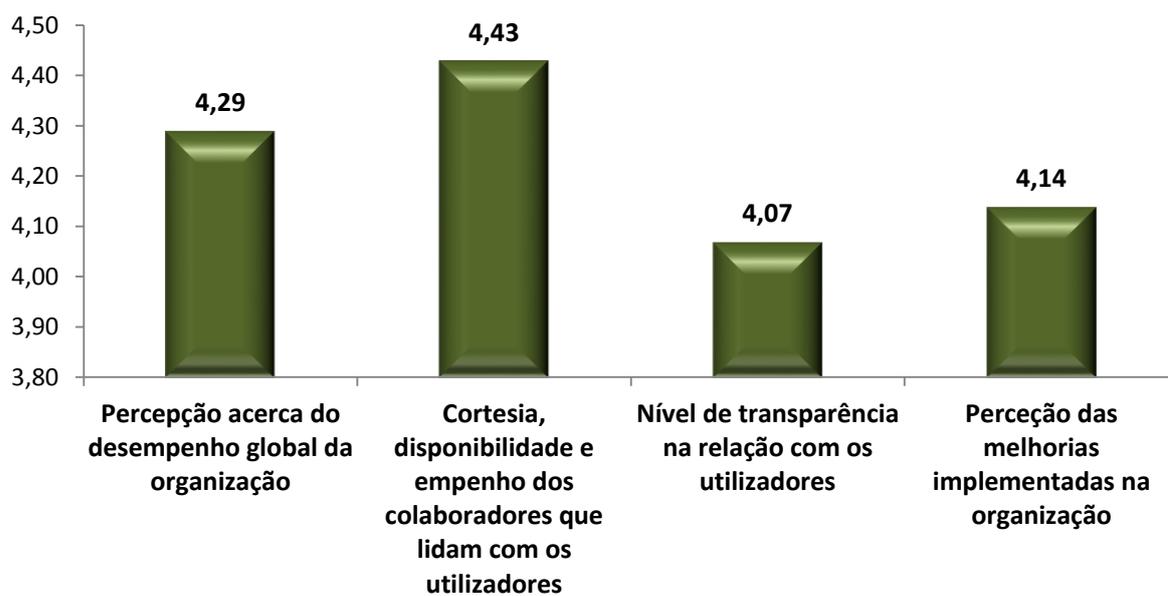
DIMENSÕES AVALIADAS	2015
Imagem global da organização	4.23
Envolvimento e participação	4.24
Acessibilidade	4.36
Nível dos serviços prestados	4.06



Cada uma destas dimensões, num total de 4, foi analisada individualmente por parâmetros considerados fundamentais para avaliação das mesmas, num total de 14.

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

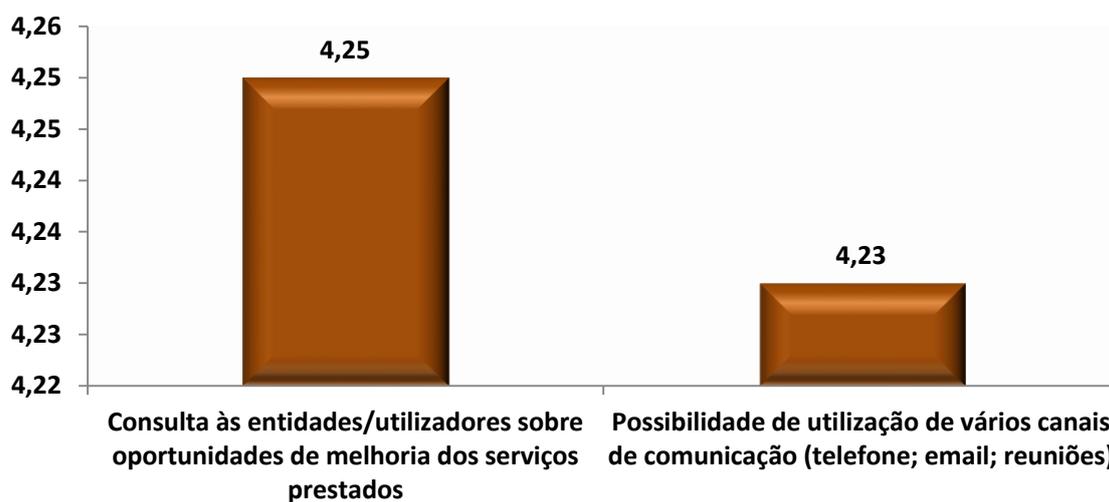




INSTITUTO
DA VINHA
E DO VINHO, I.P.

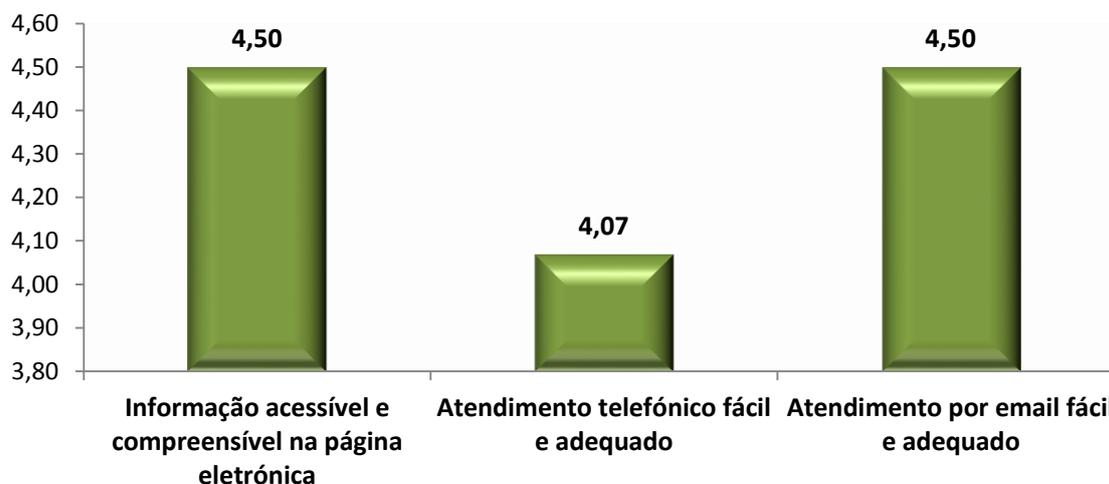
Envolvimento e participação

- ✓ 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 electrónica
- ✓ Atendimento telefónico fácil e adequado
- ✓ Atendimento por correio electrónico fácil e adequado

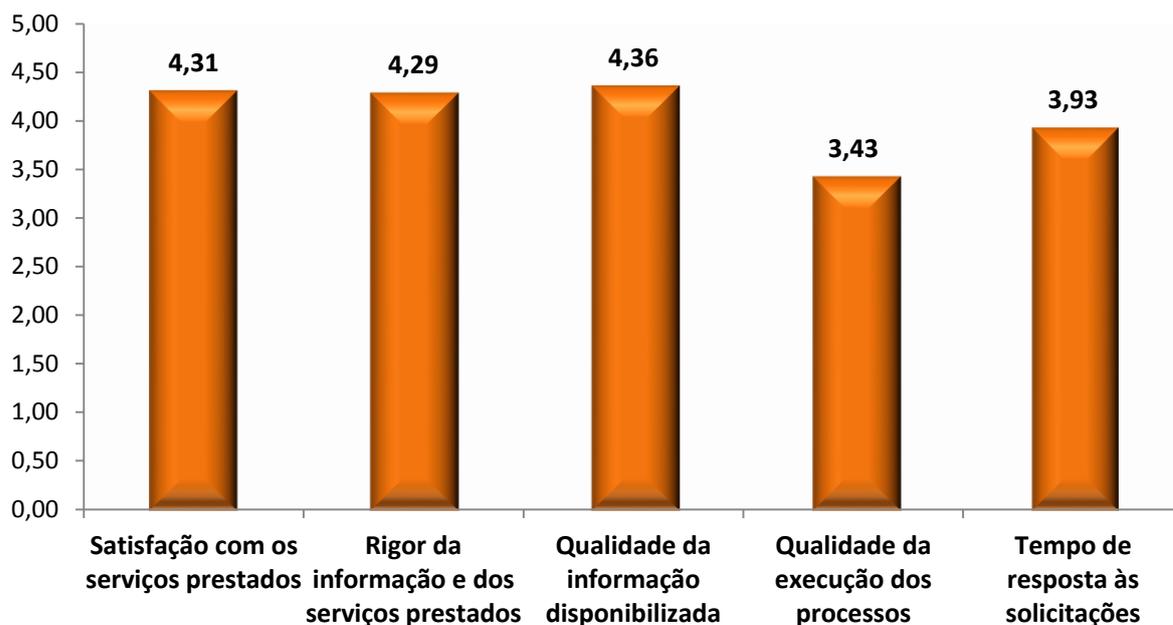




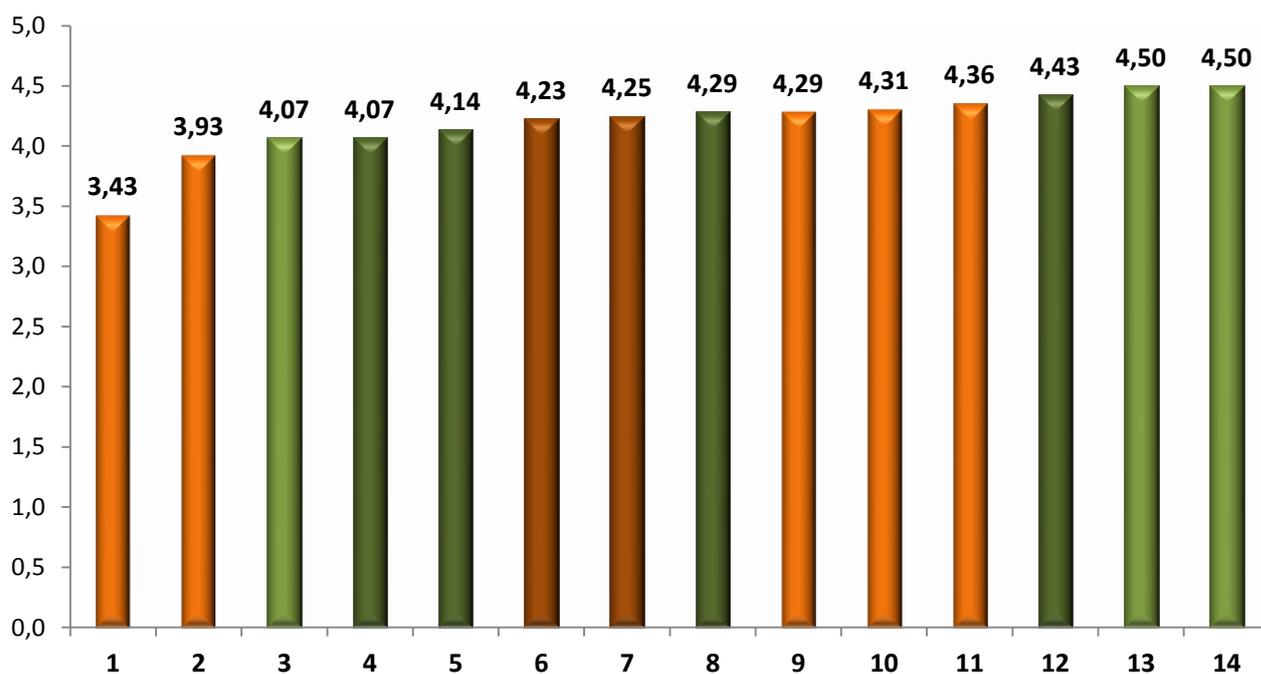
INSTITUTO
DA VINHA
E DO VINHO, I.P.

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



Numa visão generalista das diversas dimensões/ parâmetros:



Legenda	Parâmetro	Dimensão Avaliada
1	Qualidade da execução dos processos	Nível de serviços prestados
2	Tempo de resposta às solicitações	Nível de serviços prestados
3	Atendimento telefónico fácil e adequado	Acessibilidade
4	Nível de transparência na relação com os utilizadores	Imagem global da organização
5	Percepção das melhorias implementadas na organização	Imagem global da organização
6	Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)	Envolvimento e participação
7	Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	Envolvimento e participação
8	Rigor da informação e dos serviços prestados	Nível de serviços prestados
9	Percepção acerca do desempenho Global da organização	Imagem global da organização
10	Satisfação com os serviços prestados	Nível de serviços prestados
11	Qualidade da informação disponibilizada	Nível de serviços prestados
12	Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores	Imagem global da organização
13	Atendimento por e-mail fácil e adequado	Acessibilidade
14	Informação acessível e compreensível na página electrónica	Acessibilidade

1.3 ANÁLISE

O **Nível de Satisfação Global Médio** que corresponde à média simples das avaliações obtidas em cada dimensão é de **4,20** o que traduz um resultado bastante satisfatório considerando uma escala de 1 a 5. Cada uma das dimensões foi analisada através de múltiplos parâmetros, considerados vitais para o objectivo proposto. Verifica-se que **86% 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.

Há semelhança do ano transacto, a **Acessibilidade** foi de entre as dimensões analisadas, a que maior relevância obteve na avaliação por parte dos respondentes. Esta constância de valorações evidencia uma convergência 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,IP ao sector vitivinícola, como se depreende das elevadas valorações atribuídas aos parâmetros:

- “Satisfação com os serviços prestados”;
- “Qualidade da informação disponibilizada”;
- “Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores”;
- “Atendimento por e-mail fácil e adequado”;
- “Informação acessível e compreensível na página electrónica”

Em qualquer dos casos superiores a 4,30.

2. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Apresentamos neste ponto uma análise das respostas aos *Questionários de Satisfação* efetuados no âmbito do atendimento presencial do IVV, que foram sendo rececionados ao longo do ano de 2015, com o objetivo de aferir a perceção que os utilizadores externos têm do IVV neste âmbito e identificar os aspectos podem ser objeto de melhoria.

A metodologia utilizada incidiu na aplicação de um Inquérito nos espaços/áreas de atendimento 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.

2.1 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 respectivos 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 5 Unidades Orgánicas com atendimento presencial, a saber:



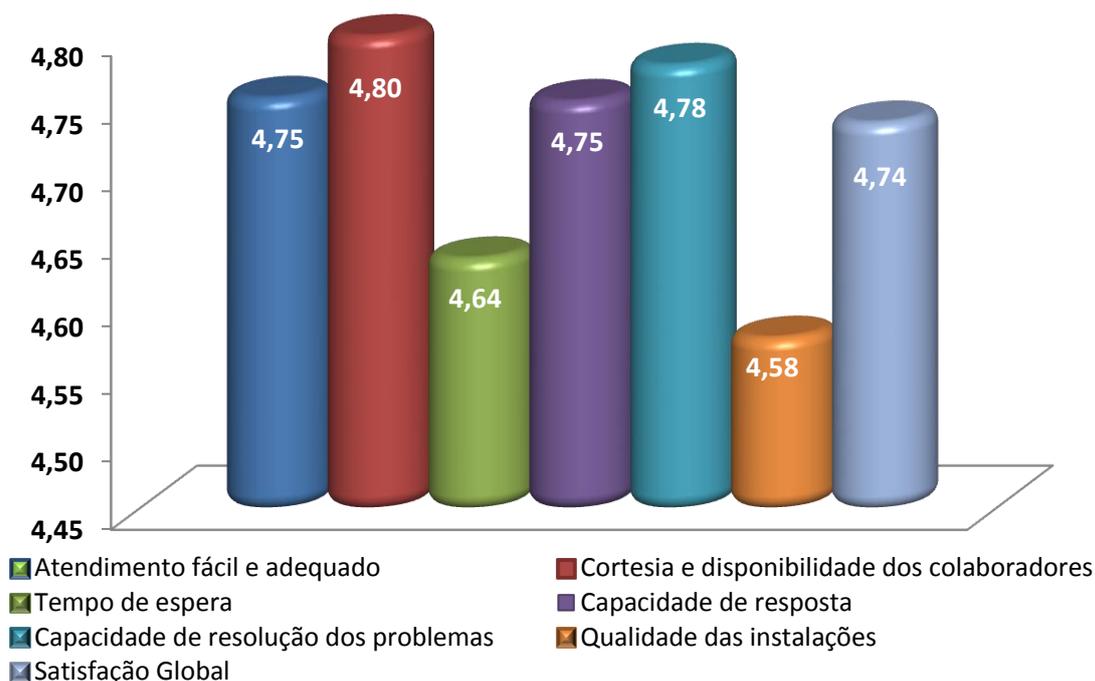
2.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO

Foram rececionados 110 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 4,74**, numa escala de 1 a 5.

Com valores bastante positivos em todos os parâmetros, destaca-se, pela positiva, o parâmetro **“Cortesia e disponibilidade dos colaboradores”** avaliado com **4.80** e, pela negativa o parâmetro **“Qualidade das instalações”** com o valor mais baixo **4.58**, o qual se apresenta congruente em todas as unidades de atendimento.

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 **4,72**. Este valor confirma o nível de valoração atribuído ao parâmetro individual **“Satisfação Global”**.

Em termos médios globais, os valores atribuídos a cada parâmetro foram muito positivos conforme demonstra o gráfico seguinte, sendo de realçar que, numa escala de 1 a 5, **todos foram avaliados a partir da classificação 4,5**.



Numa análise mais segmentada, subdividimos as respostas por Unidades orgânicas /áreas de atendimento:

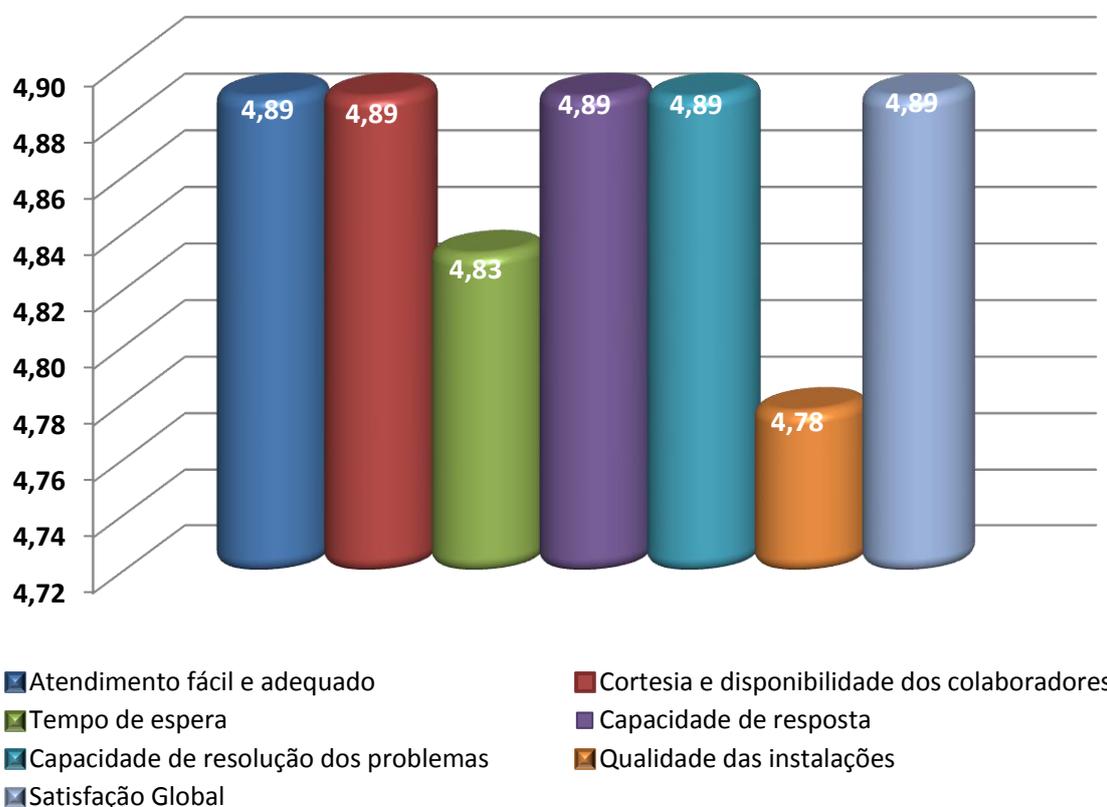
Departamento de
Estruturas Vitivinícolas
e Organização

- Assuntos relacionados com a vinha
- Assuntos relacionados com Inscrições

Nesta Unidade Orgânica contabilizaram-se 21 questionários de avaliação preenchidos na sequência de situações de atendimento presencial.

Os resultados foram ao encontro da média global do IVV, sendo importante realçar que a valoração mais baixa foi 4,78, valor bastante elevado.

As dimensões “*Satisfação Global*” e “*Atendimento fácil e adequado*” foram os mais valorados com **4,89**. A que obteve menor valoração foi “Qualidade das instalações” com 4,78.

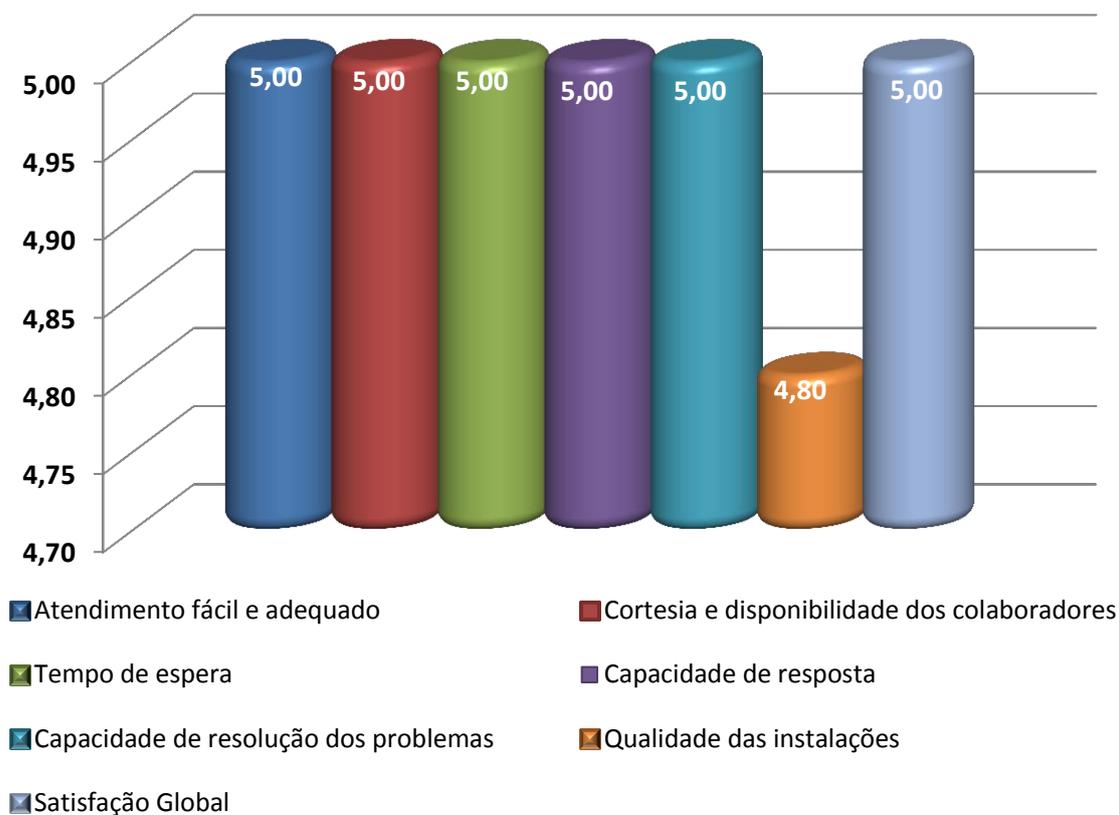


Departamento de Estudos e Apoio à Internacionalização

- Assuntos relacionados com Declarações
- Assuntos relacionados com Promoção

No âmbito desta Unidade Orgânica, de entre os utilizadores que se dirigiram ao IVV, apenas 6 responderam ao questionário em análise. Embora a amostra seja reduzida, verifica-se que os resultados obtidos na avaliação das dimensões foram muito equilibrados e são convergentes com os resultados globais do IVV.

À semelhança das avaliações gerais do IVV, também no DEAI a “Qualidade das Instalações” obteve a valoração mais baixa.



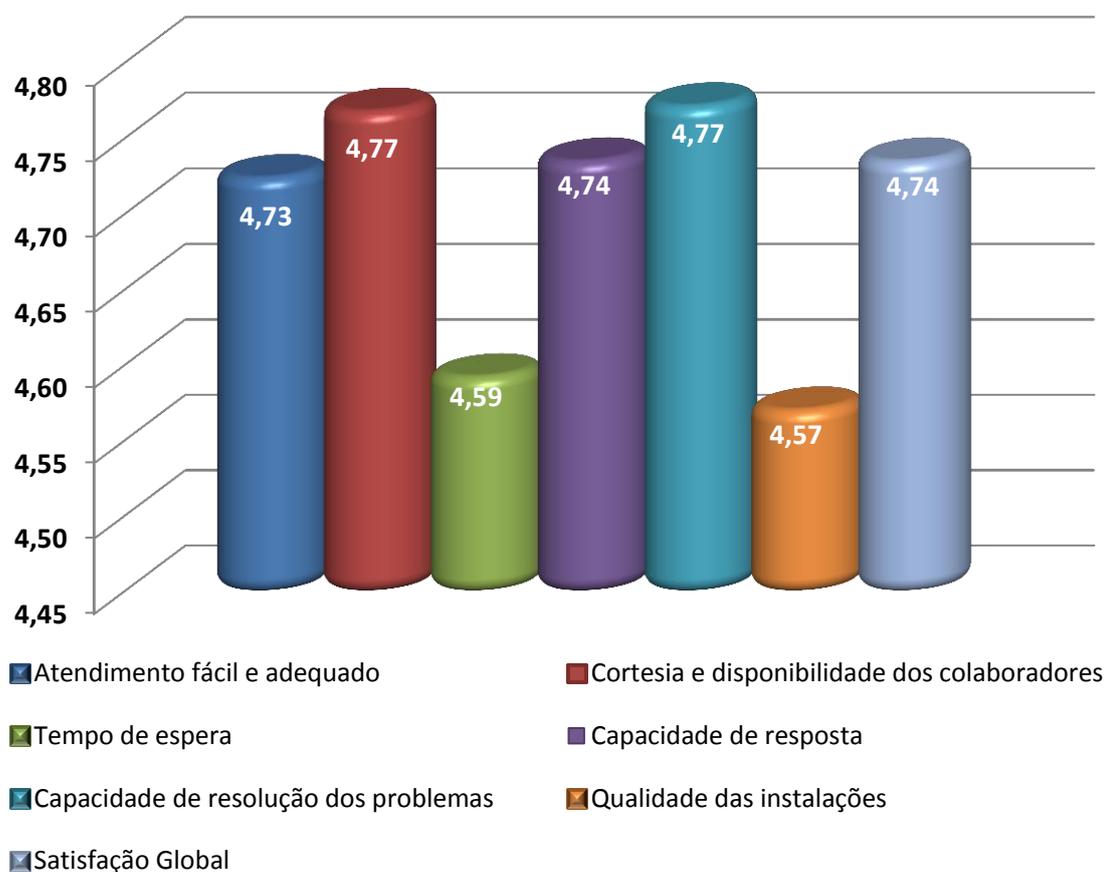
Departamento de
Gestão Financeira e
Administração

- Tesouraria
- Contabilidade
- Aquisição de Selos para produtos vínicos e/ou livros de registo

No que concerne ao DGFA, nas suas três áreas de atendimento, foram recepcionados 139 questionários.

A avaliação também é convergente com os valores globais do IVV, tendo as dimensões **“Cortesia e disponibilidade dos colaboradores”** e **“Capacidade de resolução dos problemas”** obtido a valoração mais elevada com **4,77**.

Uma vez mais a **“Qualidade das Instalações”** obteve a valoração mais baixa.



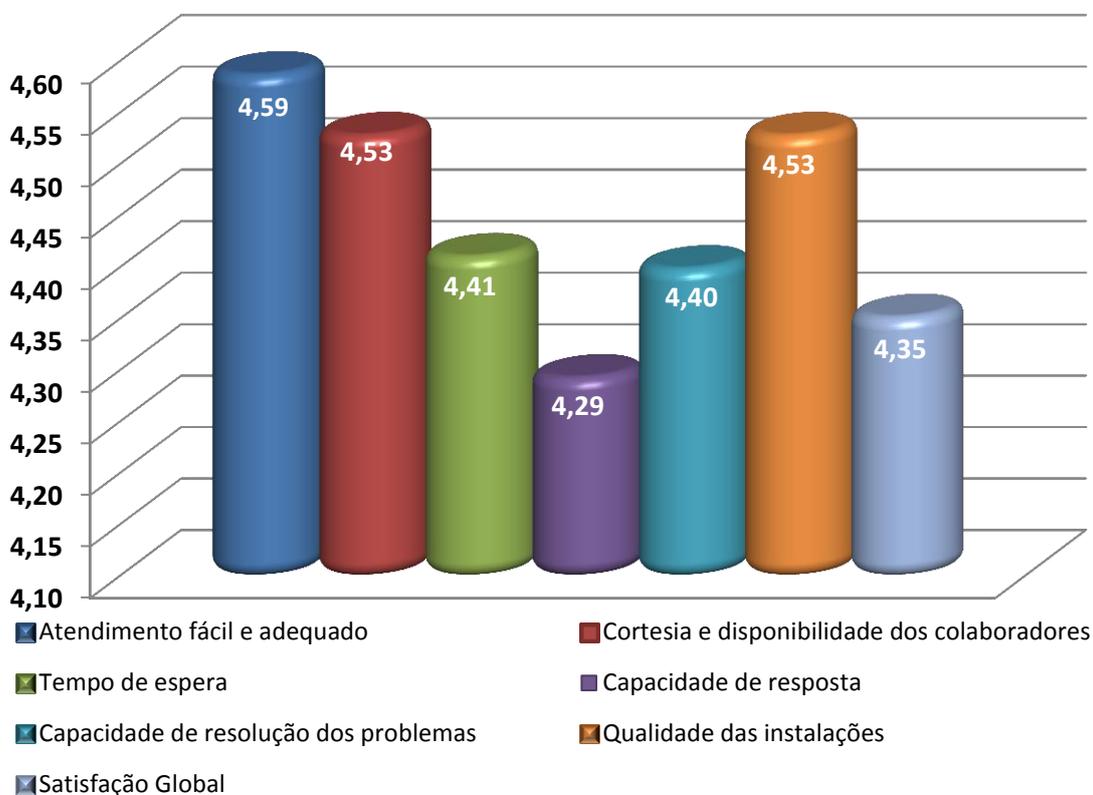
**Núcleo de Arquivo,
Biblioteca e
Documentação**

•Biblioteca

Relativamente ao Núcleo de Arquivo, Biblioteca e Documentação (NABD), no âmbito das suas competências no domínio da Biblioteca, 17 utentes entregaram os respectivos questionários de avaliação do atendimento presencial.

À semelhança da restante análise efectuada, também nesta unidade, a valoração atribuída às diversas dimensões encontra-se alinhada com a das restantes Unidades.

A Dimensão “*Atendimento fácil e adequado*” obteve a pontuação máxima com **4,59**.



É de salientar que, tal como referido anteriormente, quer em termos globais, quer nas análises segmentadas por unidade/área de atendimento, os valores para cada dimensão foram muito positivos, na medida em que, numa escala quantitativa e 1 a 5, **todas as dimensões foram avaliadas a partir da valoração 4,5**, o que significa que os utilizadores se situam numa **avaliação qualitativa muito próxima de “muito satisfeito”, considerando o Nível de Satisfação Global médio de 4,72.**

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

A dimensão com a **avaliação globalmente mais favorável foi a referente à “Cortesia e disponibilidade dos colaboradores”.**

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 transacto, e ainda que tendo em consideração as limitações legais e orçamentais que balizam os organismos da Administração Pública, foram realizadas no decurso de 2015 algumas obras de melhoramento ao edifício do IVV, sendo que outras se encontram previstas para o 2016.

3. 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 - mais de 86% foram valoradas com uma pontuação igual ou superior a 4,00;
- ✓ No Questionário presencial todas as dimensões foram valorados com valor superior 4,5.
- ✓ De notar que não houve, em termos globais e por unidade/área de atendimento qualquer valoração negativa.

Importa realçar que todas as dimensões analisadas, em ambos os inquéritos, refletem um **Nível de Satisfação Global** médio bastante satisfatório:

Tipo de inquérito	Nível de Satisfação Global Médio
Questionário Online	4,20
Questionário presencial	4,72

As dimensões “**Acessibilidade**” e “**Cortesia e disponibilidade dos colaboradores**” foram as mais relevantes na avaliação por parte dos inquiridos/utentes, tendo obtido os níveis de valoração mais elevados, ao nível global.

De entre os parâmetros e dimensões analisados nos dois questionários, é interessante realçar que o alinhar de valorações evidencia a procura de proximidade e satisfação do IVV junto dos seus parceiros.

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 2016.

Neste sentido, os parâmetros com classificação mais baixa merecem uma dedicação/empenho/enfoque espacial no sentido de melhorar quer a avaliação relativa à

qualidade das instalações quer a qualidade e celeridade na resolução das questões colocadas. É, aliás, neste contexto que o IVV tem planeada a abertura de um espaço dedicado ao cliente, correspondendo assim à necessidade de melhorar as instalações, bem como a reafecção/formação de recursos possíveis com vista à melhoria da capacidade de resposta aos utentes.

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 2015 não se registou qualquer reclamação no Livro Amarelo, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

4. 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