

CICLO DE GESTÃO 2023

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE
SATISFAÇÃO EXTERNA
UTILIZADORES SIVV

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Ciclo de gestão 2023 | 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, I.P.
Sandra Vicente
Vice-Presidente do Conselho Diretivo do IVV, I.P.

ELABORAÇÃO

Departamento de Gestão Financeira e Administração

VERSÃO 2.0

DATA DE EDIÇÃO
02.02.2024

Índice

1. Introdução	5
2. Inquérito de Satisfação Externo	6
2.3. Análise dos Resultados por Dimensão e Parâmetro.....	12
2.3.2. Envolvimento e Participação.....	13
2.3.3. Nível dos Serviços Prestados	14
2.3.4. Acessibilidade	15
2.3.5. Grau de Satisfação com a Navegação no Website	16
2.3.6. Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV	16
2.3.7. Grau de Fiabilidade do SIVV.....	17
3. Conclusões dos Resultados do Inquérito 2023.....	18

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 (adiante IVV, I.P.), 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, I.P., atuais e futuras, torna-se essencial auscultar o seu nível de satisfação. Para o efeito, são realizados 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 2023.

O questionário¹ foi submetido por correio eletrónico² entre 17 e 18 de janeiro de 2024 e respondido *on-line* até 31 de janeiro. Do universo identificado de 7.691 utilizadores de *FrontOffice* que interagiram no Sistema Informático Sivv 3.0 no ano de 2023, 6.417 tinham endereço eletrónico, sendo que foi enviado com sucesso a 6.265.

Uma vez que foram respondidos 525 questionários, face ao universo a considerar, a afluência foi de 8,4%.

Prosseguindo para a análise em apreço, 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 Disponível através da ferramenta informática *Microsoft Forms*

² Via endereço eletrónico dedicado para o efeito: inquerito_satisfacao@ivv.gov.pt

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 2023 i.e., a média dos índices totais do questionário foi de **3,937**³. As dimensões *Envolvimento e participação* e *Nível dos serviços prestados* foram as que atingiram melhores resultados, com **4,29** e **4,09**, respetivamente. As dimensões que avaliam o *Grau de Satisfação com a navegação no Website* e *com as melhorias introduzidas no SIVV* foram as que apresentaram os valores mais baixos com **3,50** e **3,83**, 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 2023 face a 2022.

³ Relativamente ao ciclo de gestão de 2022, a avaliação global dos utilizadores foi de 3,897.

IVV/ SIVV - Inquérito de Satisfação Externo 2023	Índice Satisfação	% Satisfeitos e Muito Satisfeitos
Q1. Imagem global do IVV	3,96	85,7%
Q2. Envolvimento e participação	4,29	81,6%
Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	4,16	
Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)	4,43	
Q3. Nível dos serviços prestados	4,09	84,1%
Satisfação com os serviços prestados	4,09	
Rigor da informação e dos serviços prestados	4,14	
Qualidade da informação disponibilizada	4,11	
Qualidade da execução dos processos	4,07	
Tempo de resposta às solicitações	4,04	
Q4. Acessibilidade	4,02	77,8%
Informação acessível e compreensível na nossa página eletrónica (site)	4,00	
Atendimento telefónico fácil e adequado	3,97	
Atendimento por email fácil e adequado	4,10	
Q5. Quão fácil é a navegação no nosso website?	3,50	51,8%
Q6. Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV?	3,83	76,6%
Q7. Considera o SIVV um sistema fiável ?	3,87	73,3%
Índice de Satisfação Médio global	3,937	75,8%

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

IVV, IP / Utilizadores Sivv - Inquérito de Satisfação Externo - Evolução	Índice Satisfação		Variação 2022/2023
	2022	2023	
Q1. Imagem global do IVV	4,08	3,96	👉 -0,12
Q2. Envolvimento e participação	4,02	4,29	👈 0,27
Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	3,99	4,16	👈 0,17
Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)	4,04	4,43	👈 0,39
Q3. Nível dos serviços prestados	4,09	4,09	➡ 0,00
Satisfação com os serviços prestados	4,12	4,09	👉 -0,03
Rigor da informação e dos serviços prestados	4,16	4,14	👉 -0,02
Qualidade da informação disponibilizada	4,11	4,11	➡ 0,00
Qualidade da execução dos processos	4,05	4,07	👈 0,02
Tempo de resposta às solicitações	4,01	4,04	👈 0,03
Q4. Acessibilidade	4,04	4,02	👉 -0,02
Informação acessível e compreensível na nossa página eletrónica (site)	4,06	4,00	👉 -0,06
Atendimento telefónico fácil e adequado	4,00	3,97	👉 -0,03
Atendimento por email fácil e adequado	4,07	4,10	👈 0,03
Q5. Quão fácil é a navegação no nosso website?	3,45	3,50	👈 0,05
Q6. Como classifica o grau de satisfação das melhorias introduzidas no SIVV?	3,83	3,83	➡ 0,00
Q7. Considera o SIVV um sistema fiável ?	3,77	3,87	👈 0,10
Índice de Satisfação Médio global	3,897	3,937	👈 0,04

Figura 2 - Síntese da evolução dos indicadores de satisfação 2022 vs 2023

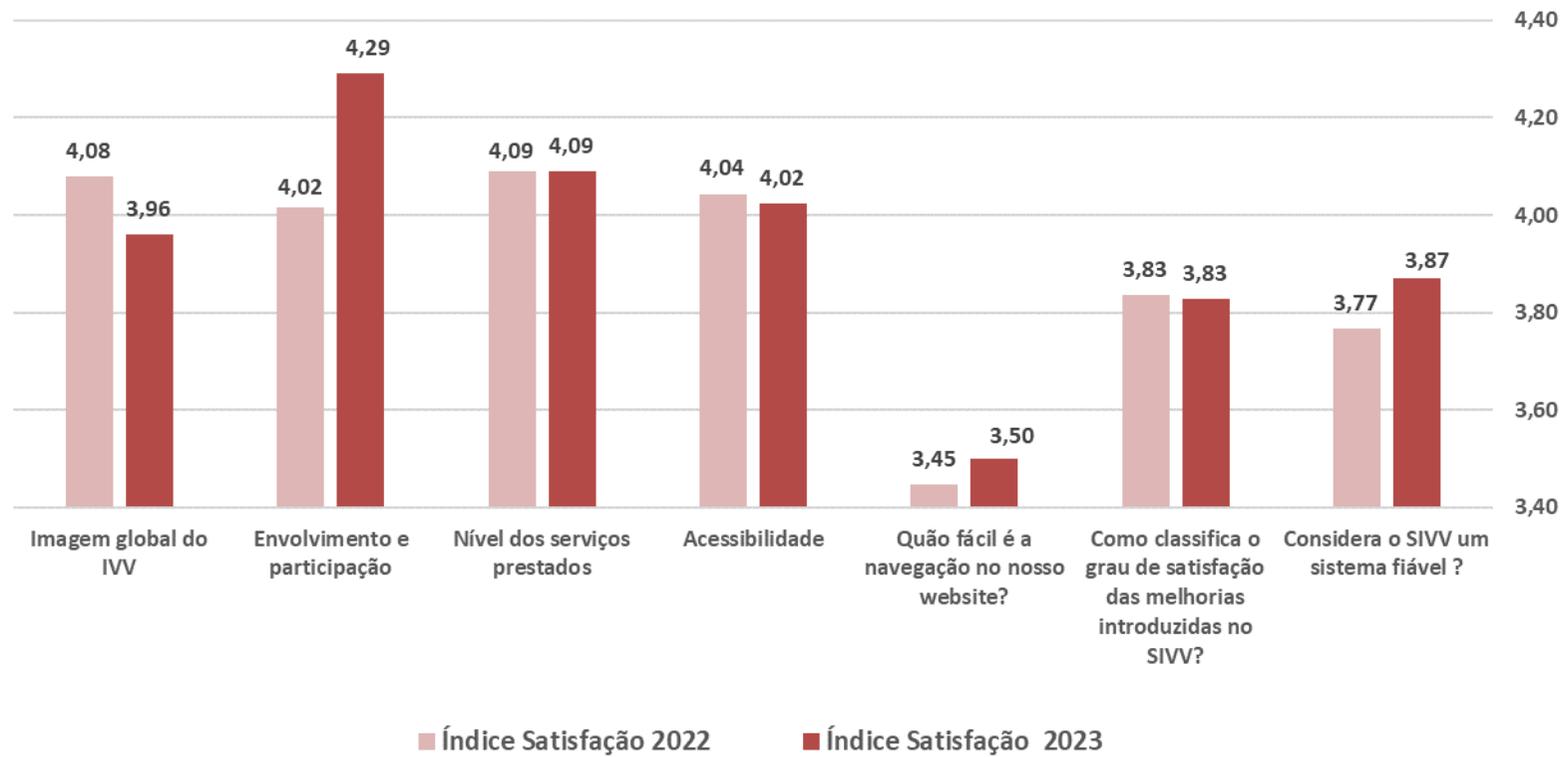


Figura 3 - Índices de Satisfação por Dimensão 2022 vs 2023

2.3. Análise dos Resultados por Dimensão e Parâmetro

2.3.1. Imagem Global da Organização

O índice de satisfação desta dimensão foi de **3,96**.

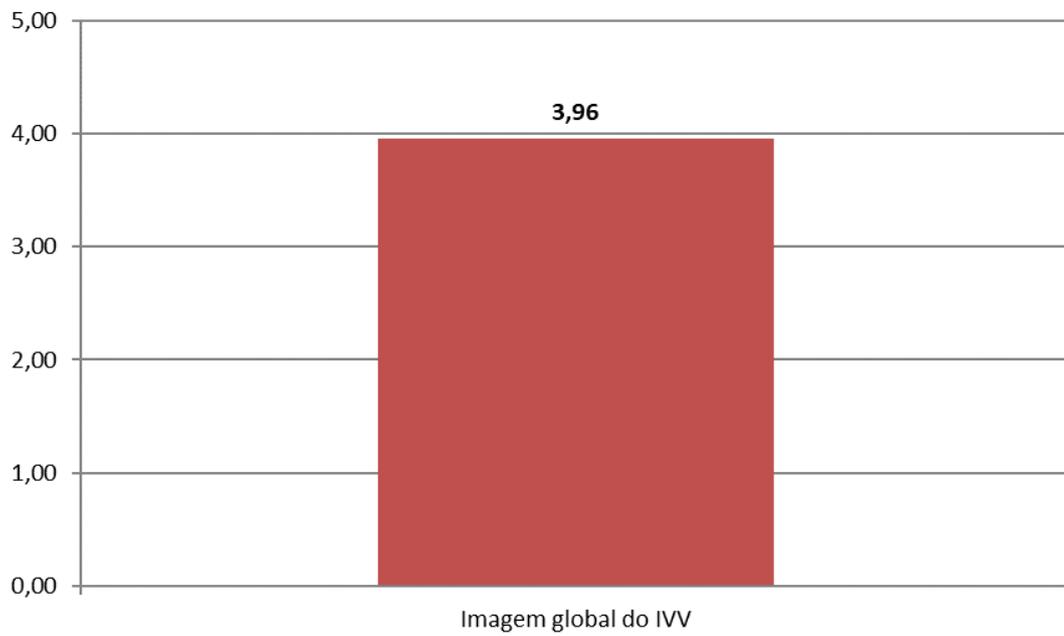


Figura 4 - Imagem Global da Organização

2.3.2. Envolvimento e Participação

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,29** distribuído da seguida forma pelos parâmetros de avaliação:

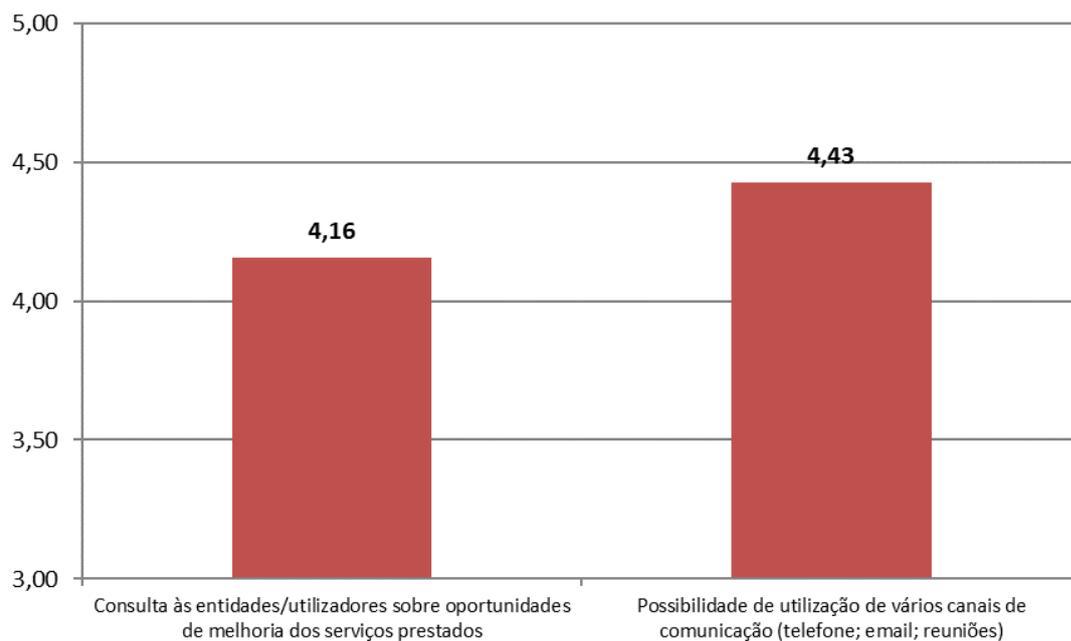


Figura 5 - Satisfação com Envolvimento e Participação

2.3.3. Nível dos Serviços Prestados

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

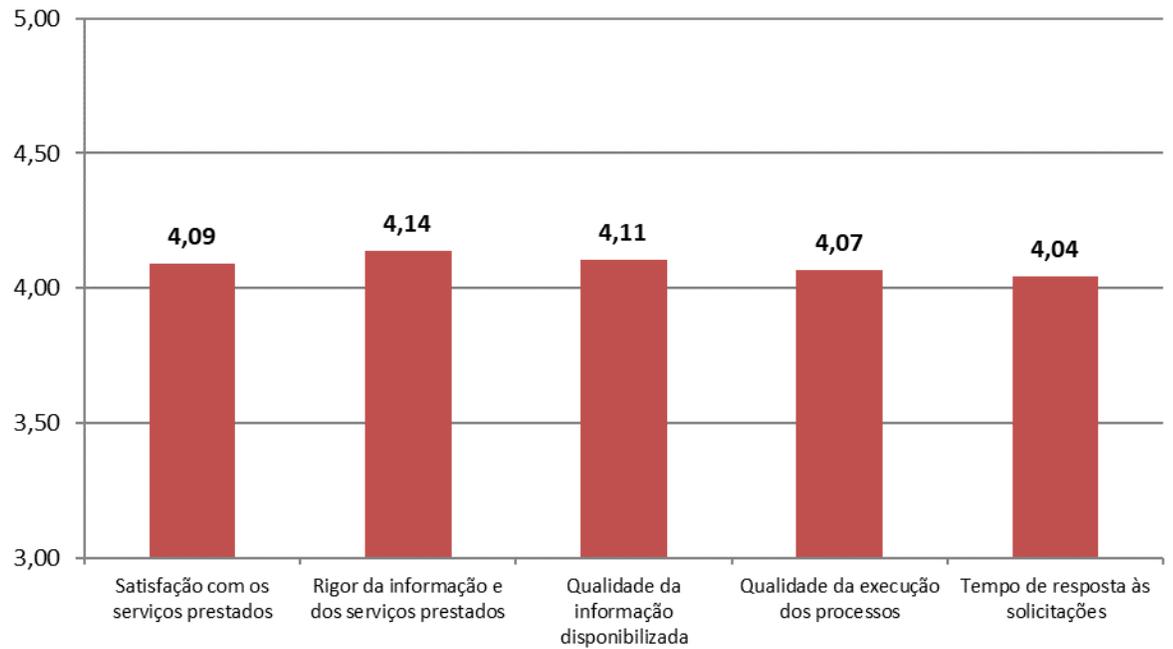


Figura 6 - Satisfação com Nível dos Serviços Prestados

2.3.4. Acessibilidade

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **4,02** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

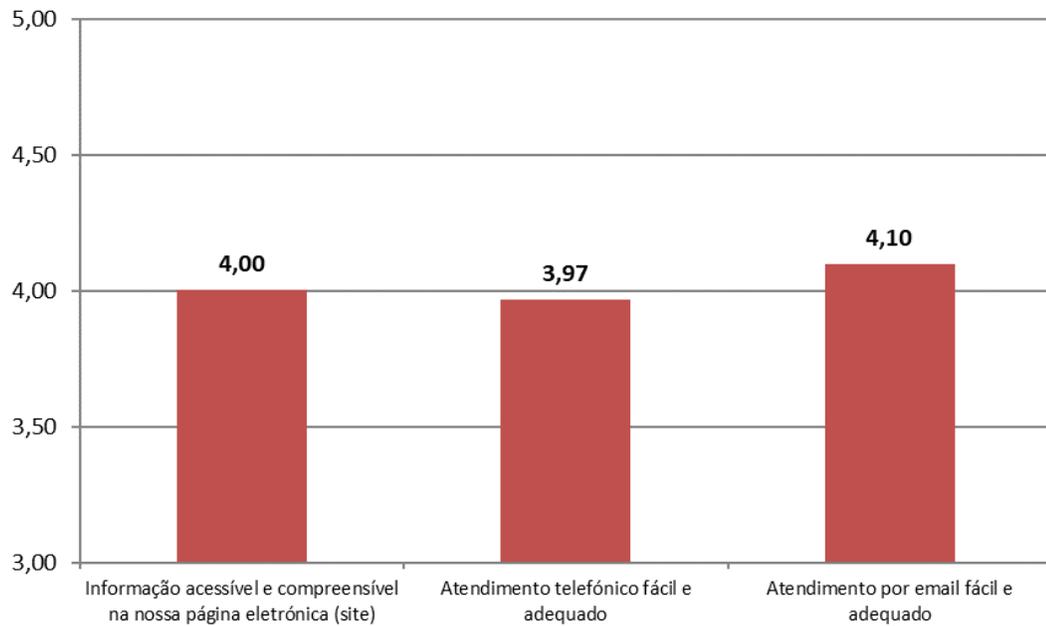


Figura 7 - Acessibilidade

2.3.5. Grau de Satisfação com a Navegação no Website

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,50** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

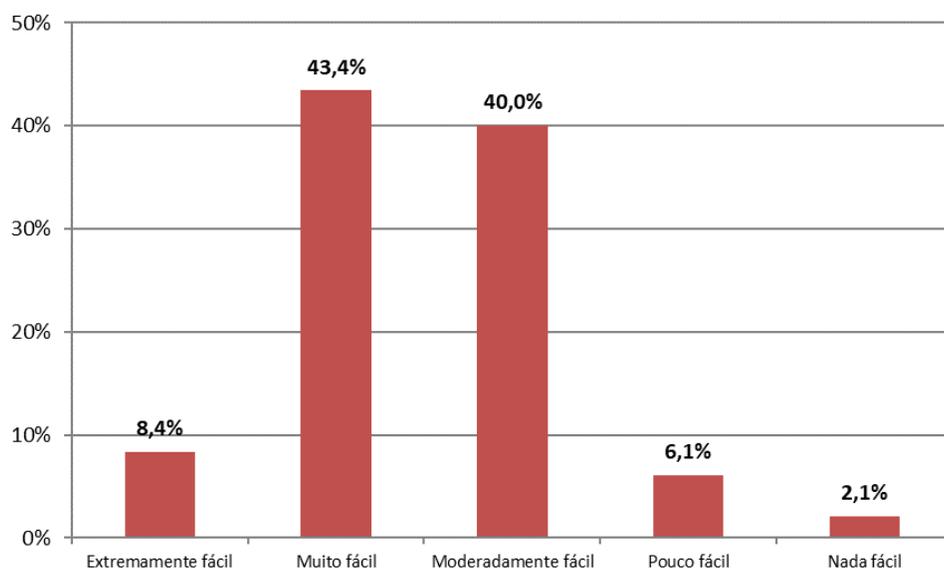


Figura 8 - Grau de Satisfação com a Navegação no Website

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:

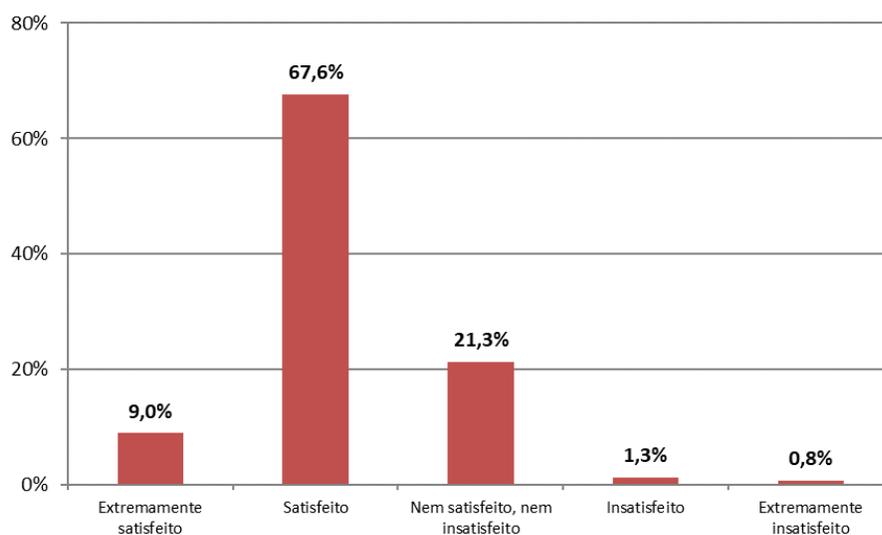


Figura 9 - Grau de Satisfação com as Melhorias Introduzidas no SIVV

2.3.7. Grau de Fiabilidade do SIVV

O índice de satisfação médio desta dimensão foi de **3,87** distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

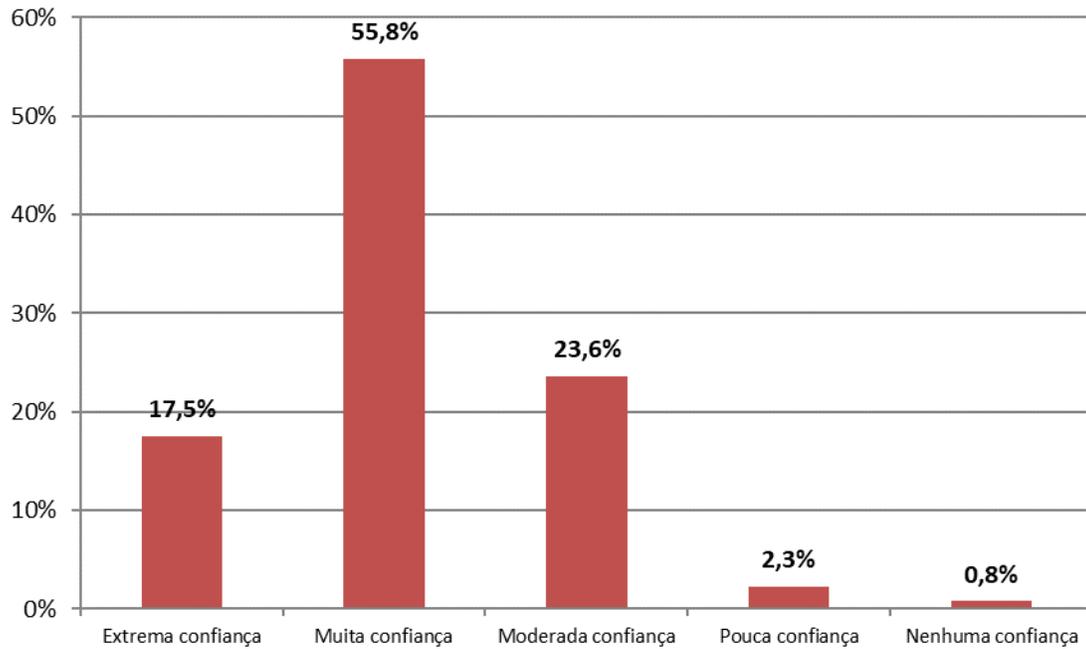


Figura 10 - Grau de Fiabilidade do SIVV

3. Conclusões dos Resultados do Inquérito 2023

No inquérito de satisfação externa, os utilizadores do SIVV fizeram uma apreciação ao nível das dimensões de avaliação muito positiva: em média, **75,8%** 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 *Envolvimento e participação* e *Nível dos serviços prestados*.

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, I.P.. 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.