



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

AGRICULTURA E PESCAS



INSTITUTO DA VINHA  
E DO VINHO<sup>®</sup>

# CICLO DE GESTÃO 2024

---

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO EXTERNA  
STAKEHOLDERS

## FICHA TÉCNICA

### TÍTULO

Ciclo de gestão 2024|Resultados da Avaliação da Satisfação Externa - *Stakeholders*

### 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

Departamento de Gestão Financeira e Administração

### VERSÃO 1.0

### DATA DE EDIÇÃO

06.01.2025

## Sumário

1. Introdução.....	2
2. Inquérito de Avaliação da Satisfação Externa .....	3
2.1. Questionário Online.....	3
2.2. Análise Global dos Resultados .....	4
2.3. Análise dos Resultados por Dimensão e Parâmetro.....	7
2.3.1. Imagem Global da Organização .....	7
2.3.2. Envolvimento e Participação.....	7
2.3.3. Acessibilidade.....	8
2.3.4 Nível dos serviços prestados.....	8
3. Conclusões dos Resultados do Inquérito aos Stakeholders 2024.....	9

## Figuras

Figura 1 - Síntese dos indicadores de satisfação 2024.....	5
Figura 2- Síntese da evolução dos indicadores de satisfação 2023 e 2024 .....	6
Figura 3 - Imagem Global da Organização.....	7
Figura 4 - Satisfação com Envolvimento e Participação .....	7
Figura 5- Satisfação com Acessibilidade .....	8
Figura 6 - Satisfação com o Nível dos serviços prestados .....	8

## 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, inovação, bem como 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 IVV, I. P.), tem a prática anual de integrar o nível de satisfação do cliente como princípio de gestão, de forma a conhecer as necessidades e expectativas dos seus utilizadores e parceiros.

Para esse efeito, com o propósito de se apurar o índice global de satisfação e da qualidade dos serviços prestados, recolher informação para melhorar e desenvolver, quer sejam produtos, quer serviços adequados aos seus utilizadores, bem como trabalhar no sentido de garantir a excelência na qualidade do atendimento, o Conselho Diretivo deste Instituto convidou os seus principais *stakeholders* a responder ao “Inquérito de Avaliação da Satisfação dos *Stakeholders* 2024”.

Assim, este estudo foi elaborado através de um inquérito via plataforma *online*<sup>1</sup> com carácter anónimo, pautado pela segurança e simplicidade que introduz no registo por parte do público-alvo, bem como no rigor de análise dos resultados, os quais serão explanados no presente relatório.

---

<sup>1</sup> *Microsoft Forms*.

## 2. Inquérito de Avaliação da Satisfação Externa

### 2.1. Questionário Online

A avaliação deste questionário foi orientada para aferir o grau de satisfação dos *stakeholders* do IVV, I.P. relativamente ao desempenho e serviços prestados relativamente ao ano de 2024, tendo sido divulgado via mensagem de correio eletrónica a 11.12.2024 e disponível para participação até 27.12.2024. Do universo de 39 *stakeholders* (distribuídos por 4 grupos: Entidades institucionais (13), Associações do Setor do Conselho Consultivo (11), Comissões Vitivinícolas Regionais (12) e Associações (3)) foram convidados a participar neste estudo que resultou numa afluência de **cerca de 79%**<sup>2</sup>, ou seja, 31 *stakeholders* registaram a sua avaliação aqui em apreço.

Este estudo avaliativo é composto por 14 questões, valoradas pelos destinatários numa escala métrica qualitativa de 1 a 5 e agrupadas em 4 dimensões, com a seguinte estrutura:

#### 1. Imagem global do IVV, I. P.

- Perceção 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
- Perceção das melhorias implementadas na 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. Acessibilidade

- Informação acessível e compreensível na nossa página eletrónica (site)
- Atendimento telefónico fácil e adequado
- Atendimento por e-mail fácil e adequado

#### 4. 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

---

<sup>2</sup> Em 2023, a afluência foi de 67%.

## 2.2. Análise Global dos Resultados

Na análise que se segue, as respostas submetidas foram agrupadas pelas dimensões indicadas no ponto anterior. Para cada dimensão e parâmetro foram calculados os indicadores que visam sintetizar os índices de satisfação.

A **avaliação global dos Stakeholders do IVV, IP em 2024**, traduzida pela média dos índices totais do questionário, foi de **4,22**<sup>3</sup>.

O quadro que se segue apresenta a média dos índices de satisfação para as dimensões inquiridas e respetivos parâmetros de avaliação, numa escala de valor de valorização de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito), bem como a percentagem de avaliações com uma pontuação igual ou superior a 4.

---

<sup>3</sup> Em 2023, o mesmo índice de satisfação foi de 4,16.

<b>IVV, IP / Stakeholders - Inquérito de Satisfação Externo 2024</b>	<b>Índice Satisfação</b>	<b>% Satisfeitos e Muito Satisfeitos</b>
<b>Q1. Imagem global do IVV</b>	<b>4,35</b>	<b>91,9%</b>
Percepção acerca do desempenho global da organização	4,13	
Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores	4,68	
Nível de transparência na relação com os utilizadores	4,42	
Percepção das melhorias implementadas na organização	4,19	
<b>Q2. Envolvimento e participação</b>	<b>4,27</b>	<b>82,3%</b>
Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	4,10	
Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões)	4,43	
<b>Q3. Acessibilidade</b>	<b>4,19</b>	<b>82,8%</b>
Informação acessível e compreensível na nossa página eletrónica (site)	4,23	
Atendimento telefónico fácil e adequado	4,00	
Atendimento por e-mail fácil e adequado	4,34	
<b>Q4. Nível dos serviços prestados</b>	<b>4,05</b>	<b>87,1%</b>
Satisfação com os serviços prestados	3,90	
Rigor da informação e dos serviços prestados	4,20	
Qualidade da informação disponibilizada	4,13	
Qualidade da execução dos processos	4,07	
Tempo de resposta às solicitações	3,94	
<b>Índice de Satisfação Médio global</b>	<b>4,22</b>	<b>86,0%</b>

Figura 1 - Síntese dos indicadores de satisfação 2024

IVV, IP / Stakeholders - Inquérito de Satisfação Externo - Evolução	Índice Satisfação		Variação 2023/2024
	2023	2024	
<b>Q1. Imagem global do IVV</b>	<b>4,06</b>	<b>4,35</b>	 <b>0,30</b>
Percepção acerca do desempenho global da organização	4,04	4,13	 0,09
Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores	4,42	4,68	 0,25
Nível de transparência na relação com os utilizadores	4,04	4,42	 0,38
Percepção das melhorias implementadas na organização	3,73	4,19	 0,46
<b>Q2. Envolvimento e participação</b>	<b>4,10</b>	<b>4,27</b>	 <b>0,17</b>
Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados	3,95	4,10	 0,15
Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)	4,24	4,43	 0,19
<b>Q3. Acessibilidade</b>	<b>4,27</b>	<b>4,19</b>	 <b>-0,07</b>
Informação acessível e compreensível na nossa página eletrónica (site)	4,36	4,23	 -0,13
Atendimento telefónico fácil e adequado	4,16	4,00	 -0,16
Atendimento por email fácil e adequado	4,28	4,34	 0,06
<b>Q4. Nível dos serviços prestados</b>	<b>4,23</b>	<b>4,05</b>	 <b>-0,18</b>
Satisfação com os serviços prestados	4,12	3,90	 -0,22
Rigor da informação e dos serviços prestados	4,44	4,20	 -0,24
Qualidade da informação disponibilizada	4,40	4,13	 -0,27
Qualidade da execução dos processos	4,17	4,07	 -0,11
Tempo de resposta às solicitações	4,00	3,94	 -0,06
<b>Índice de Satisfação Médio global</b>	<b>4,16</b>	<b>4,22</b>	 <b>0,05</b>

Figura 2- Síntese da evolução dos indicadores de satisfação 2023 e 2024

## 2.3. Análise dos Resultados por Dimensão e Parâmetro

### 2.3.1. Imagem Global da Organização

O índice de satisfação médio da dimensão foi de 4,35, distribuído pelos seguintes graus de satisfação:

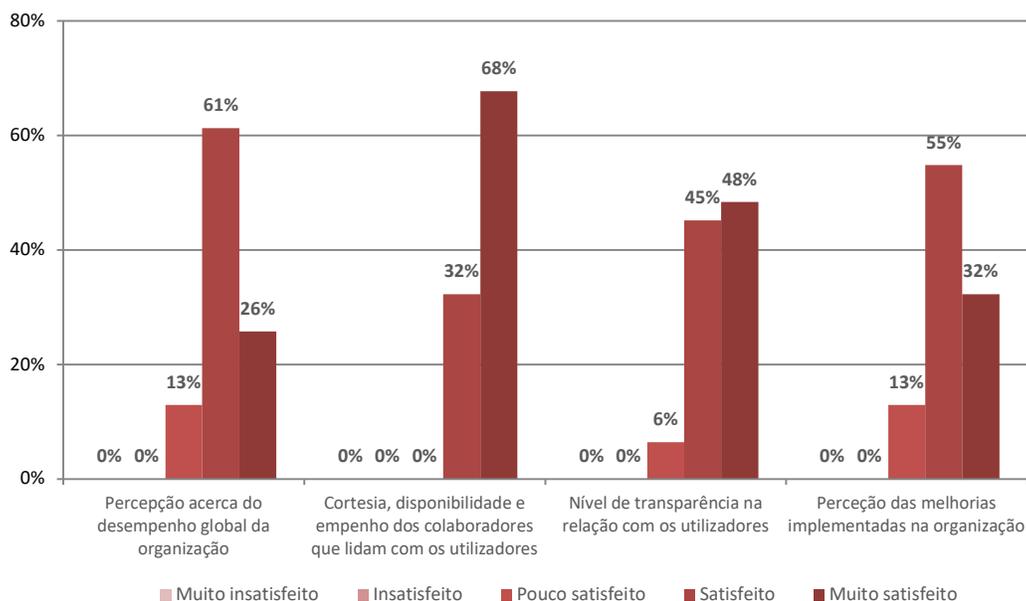


Figura 3 - Imagem Global da Organização

### 2.3.2. Envolvimento e Participação

O índice de satisfação médio da dimensão foi de 4,27, distribuído da seguinte forma pelos dois parâmetros de avaliação:

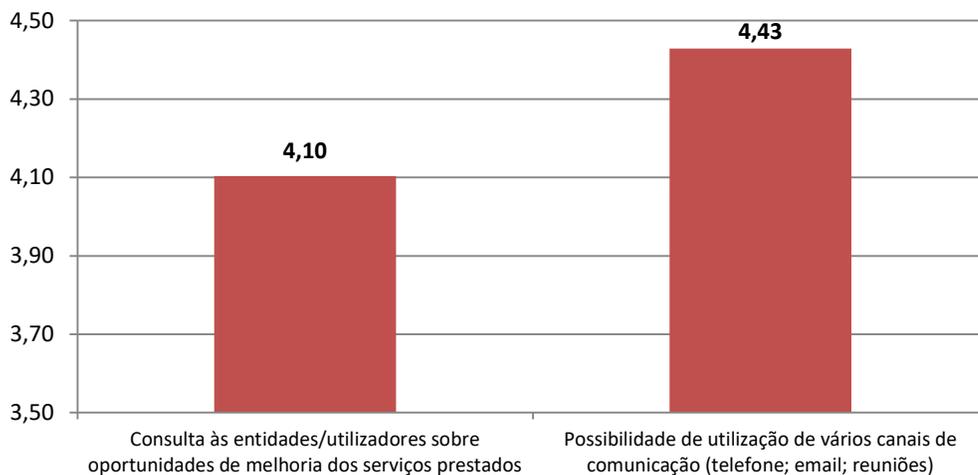


Figura 4 - Satisfação com Envolvimento e Participação

### 2.3.3. Acessibilidade

O índice de satisfação médio da dimensão foi de **4,19**, distribuído da seguinte forma pelos parâmetros de avaliação:

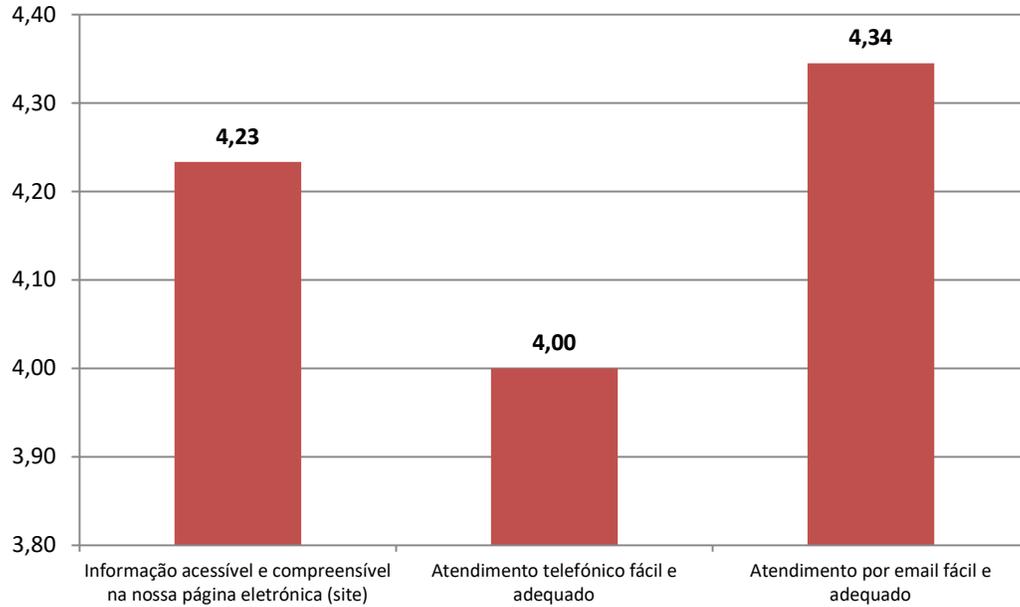


Figura 5- Satisfação com Acessibilidade

### 2.3.4. Nível dos serviços prestados

O índice de satisfação médio da dimensão foi de **4,05**, distribuído da seguinte forma pelos parâmetros de avaliação:

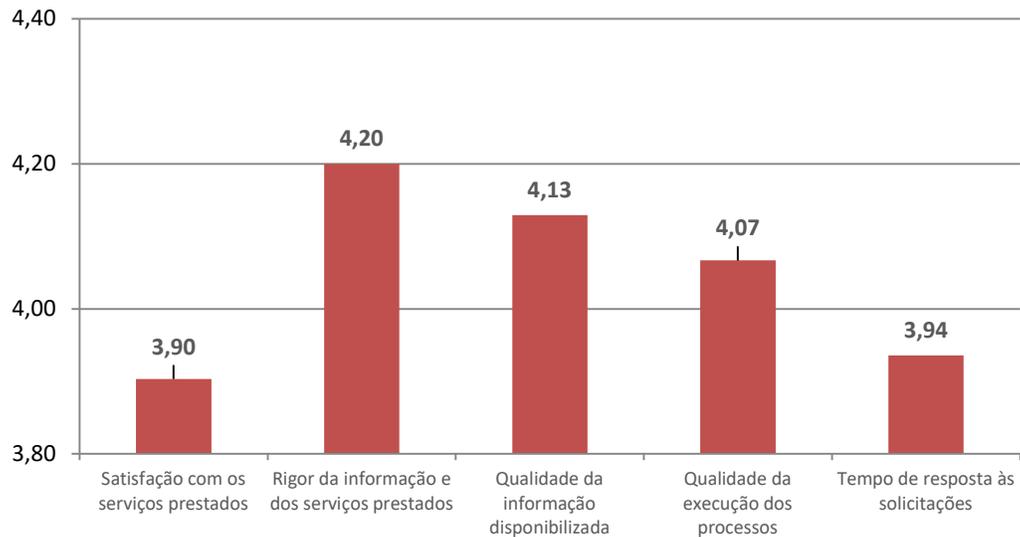


Figura 6 - Satisfação com o Nível dos serviços prestados

### 3. Conclusões dos Resultados do Inquérito aos *Stakeholders* 2024

Todas as dimensões analisadas refletem um nível de satisfação elevado, resultando num **índice de satisfação global de 4,22**, sendo de assinalar uma subida de 0,08 face ao inquérito de 2023. Importa também destacar o acréscimo de 12% no universo de respostas dos *Stakeholders*, *comparativamente com o* ano anterior, e naturalmente um decréscimo da taxa de abstenção que se cifrou em 21%.

Os principais *Stakeholders* do IVV, I.P. fizeram uma apreciação ao nível das dimensões de avaliação muito positiva em 2024: em média, **86% das respostas foram valoradas com uma pontuação igual ou superior a 4**, numa escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

As questões *(i) Nível de transparência na relação com os utilizadores, (ii) Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões) e (iii) Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores* foram as que atingiram melhores resultados com **4,42, 4,43 e 4,68**, respetivamente.

Por outro lado, as questões que avaliam *(i) Satisfação com os serviços prestados, (ii) Tempo de resposta às solicitações e (iii) Atendimento telefónico fácil e adequado*, foram as que apresentaram os valores mais baixos, ainda assim bastante satisfatórios, com **3,90, 3,94 e 4,00**, respetivamente.

Registamos o agradecimento e a colaboração de todos aqueles que se disponibilizaram a dar a sua opinião sobre o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pelo IVV, I.P..