



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES EXTERNOS 2019

INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES CULTURAIS



REPÚBLICA
PORTUGUESA
CULTURA



IGAC INSPEÇÃO-GERAL
DAS ATIVIDADES
CULTURAIS



ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES EXTERNOS 2019

INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES CULTURAIS

FICHA TÉCNICA

PROPRIEDADE E EDIÇÃO

COORDENAÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS

DESIGN GRÁFICO

ELABORAÇÃO

DATA DE PUBLICAÇÃO

INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES CULTURAIS












IGAC | DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ESTRATÉGIA, INOVAÇÃO E COMUNICAÇÃO

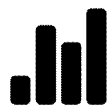
IGAC | DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ESTRATÉGIA, INOVAÇÃO E COMUNICAÇÃO

LURDES AZEVEDO (IGAC | DSEIC)

DEZEMBRO 2019

ÍNDICE

	LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS	4
	I. NOTA INTRODUTÓRIA	5
	II. OBJETIVOS	6
	III. METODOLOGIA	7
	IV. PRINCIPAIS RESULTADOS	11
	V. CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES	12
	VI. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE	13
	VII. SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESENCIAL	15
	VIII. AVALIAÇÃO DO SITE WWW.IGAC.PT	17
	IX. AVALIAÇÃO DA IMAGEM DO SITE DA IGAC	19
	XI. ANEXO QUESTIONÁRIO	20



LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

GRÁFICOS

GRÁF. 1 – DISTRIBUIÇÃO DOS CLIENTES POR FAIXA ETÁRIA, EM 2019 (%)	12
GRÁF. 2 – TAXA MÉDIA DE SATISFAÇÃO POR SERVIÇO PROCURADO, EM 2019 (%)	14
GRÁF. 3 – GRAU DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL, POR CRITÉRIO, EM 2019 (%)	16
GRÁF. 4 – FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO / VISITAS AO SITE, EM 2019 (%)	17
GRÁF. 5 – GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO SITE, POR CRITÉRIO, EM 2019 (%)	18
GRÁF. 6 – SATISFAÇÃO GLOBAL RELATIVAMENTE AO SITE DA IGAC, EM 2019 (%)	19

FIGURAS

FIG. 1 – MODELO GAP OU MODELO CONCEPTUAL DA QUALIDADE	10
FIG. 2 – RANKING DE PROCURA DE SERVIÇOS, EM 2019 (%)	13



I. NOTA INTRODUTÓRIA

Este estudo tem como principal objetivo avaliar a satisfação dos clientes externos da Inspeção-geral das Atividades Culturais e, conseqüentemente, poder aferir a imagem percebida por aqueles a quem se destina.

É crucial conhecer os fatores que afetam a decisão dos clientes uma vez que permite delinear planos de ação ajustados às percepções e expectativas (sobre a atuação da instituição nas suas diversas áreas), com vista ao incremento da qualidade na prestação de serviços e à superação das necessidades dos clientes. Assim, a avaliação dos serviços através da sondagem feita aos clientes trata-se de um exercício periódico desejável e não apenas de uma mera obrigação legal, sobretudo quando, numa ótica de modernização dos serviços públicos, os resultados apurados funcionam como um *input* à reengenharia e melhoria contínua na prestação de serviços.

Este objetivo encontra-se refletido no Plano de Atividades de 2019: materializando-se na Atividade 22 (*Promover a satisfação dos clientes da IGAC*), enquadrada pelo Eixo Estratégico III (*Aproximar a IGAC dos clientes*) e pelo Objetivo Estratégico 10 (*Promover a qualidade e satisfação dos clientes*).

A elaboração deste estudo foi coordenado pela Direção de Serviços de Estratégia, Inovação e Comunicação e apenas foi possível devido a uma reunião de esforços dos colaboradores desta unidade orgânica.



II. OBJETIVOS

GERAIS

- ⊥ Incrementar a qualidade dos serviços prestados pela IGAC;
- ⊥ Aumentar a satisfação dos cidadãos-clientes com os serviços prestados;
- ⊥ Construir e melhorar a confiança na IGAC através da implementação de processos transparentes e monitorizáveis;
- ⊥ Melhorar continuamente os processos, no sentido da certificação da sua qualidade;
- ⊥ Medir a eficiência e qualidade;
- ⊥ Introduzir uma nova cultura de gestão que envolva os clientes (internos e externos);
- ⊥ Criar condições para prever as necessidades e expectativas dos clientes (internos e externos);
- ⊥ Implementar mecanismos de gestão de elogios e sugestões;
- ⊥ Melhorar espaços de contacto e acolhimento dos clientes da IGAC.

ESPECÍFICOS

- ⊥ Avaliar a qualidade dos serviços prestados;
- ⊥ Quantificar as áreas de atuação utilizadas;
- ⊥ Percecionar a imagem externa da organização;
- ⊥ Identificar áreas de melhoria.



III. METODOLOGIA

ESTRUTURA DO INQUÉRITO

O presente estudo teve por base um inquérito que decorreu durante o mês de dezembro (31 dias corridos), e ao contrario dos últimos anos, foi efetuado quer via online quer presencial. Via online para o e-mail de 843 clientes externos da IGAC com o *link* de acesso ao questionário *online* da qual contou com uma participação de apenas 11,98% e via presencial através de um questionário de satisfação ao atendimento presencial da qual contou com a participação de 113 clientes da IGAC num total de 216.

O questionário online de 2019 teve mudanças relativamente ao anterior, foram colocadas questões ao nível do grau de satisfação com os serviços online procurados, com os meios de contacto disponibilizados e com a *performance* geral da IGAC, enquanto que no questionário presencial foram colocadas questões ao nível do grau de satisfação com a facilidade de acesso ao atendimento, cordialidade do profissional do atendimento, confiança no procedimento e avaliação geral do atendimento.

Nas perguntas de resposta fechada foram considerados 4 tipos de classificação (por ordem decrescente): “Satisfaz Plenamente”, “Satisfaz Bem”, “Satisfaz Pouco” e “Não Satisfaz”. A este nível, importa referir que, em termos de análise, uma resposta positiva varia entre “Satisfaz Plenamente” e “Satisfaz Bem”.

O inquérito online assenta numa amostra (não-representativa) de 101 elementos (que constitui o mesmo número relativamente ao último ano), com recurso ao método de amostragem não-probabilística.

ESTRUTURA DO DOCUMENTO

O estudo encontra-se estruturado de acordo com a seguinte lógica:

- ⊥ Resumo dos principais resultados apurados, com vista a uma rápida identificação dos aspetos mais relevantes do documento. A informação mais qualitativa (pontos fortes e fracos e sugestões dos clientes) foi aqui listada, dada a sua relevância aquando da tomada de decisões;
- ⊥ Breve caracterização social da *Procura externa dos serviços*, visando conhecer melhor os clientes¹ / utilizadores externos da IGAC;
- ⊥ Apresentação da *Oferta de serviços* por grau de utilização pelo clientes externos e avaliação da satisfação por tipo de serviço, que permitirá compreender as áreas de intervenção da IGAC que carecem de uma atenção suplementar;
- ⊥ Avaliação da importância do *website* enquanto canal institucional de comunicação, pela importância deste instrumento enquanto referência para os vários *stakeholders* da IGAC;
- ⊥ *Avaliação da imagem da IGAC*, resultante do encontro entre as expectativas dos clientes face aos serviços (utilizadores externos) e a perceção institucional das necessidades dos clientes, de forma a averiguar até que ponto a IGAC consegue satisfazer as necessidades dos seus utilizadores;
- ⊥ Recomendações emitidas em função dos resultados apurados, que devem ser acauteladas pela Direção da IGAC aquando do exercício da tomada de decisão.

¹ O termo "clientes", utilizado neste estudo, refere-se exclusivamente aos clientes ou utilizadores "externos" da IGAC.

MODELO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE - MODELO GAP²

O estudo foi elaborado tendo por referência o “modelo GAP” (*vide* Fig. 1), de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), que mede a qualidade dos serviços através de 5 situações de discrepância (ou *gap*):

- ⊥ Entre a expectativa do cliente e a perceção da organização sobre essa expectativa (por não conhecer os clientes) - *Gap 1*;
- ⊥ Entre a perceção dos gestores da organização quanto às expectativas dos clientes e a transformação dessas expectativas em normas que regulem a prestação de serviços e termos de qualidade (por normas inadequadas ou inexistentes) - *Gap 2*;
- ⊥ Entre o serviço fornecido ao cliente e as normas e especificações da empresa (por deficiência no desempenho do serviço) - *Gap 3*;
- ⊥ Entre o serviço prestado e a promessa realizada pela comunicação externa (por desvio entre o prometido e o prestado) - *Gap 4*;
- ⊥ Entre a expectativa do cliente e a sua perceção do serviço, traduzindo a satisfação do cliente (por desvio entre as expectativas e perceções) - *Gap 5*.

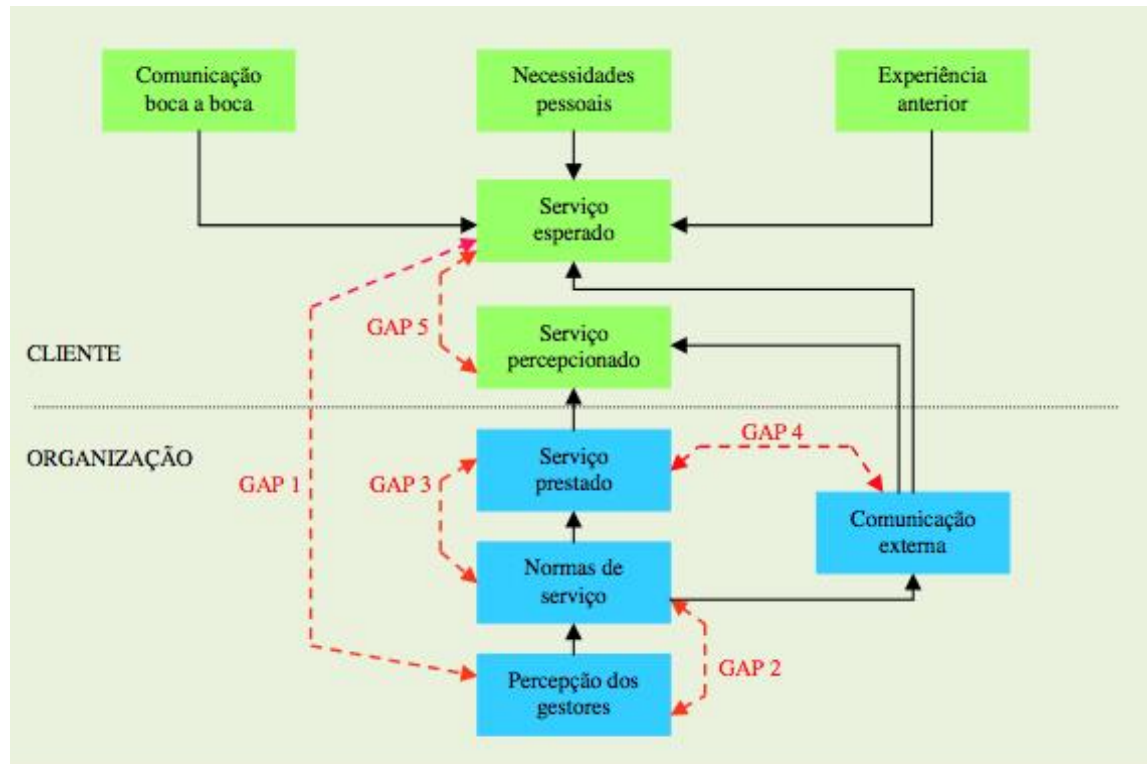
O *Gap 5* é o único que se encontra associado ao consumidor (já que os outros estão associados à organização), constituindo o pilar do modelo, podendo derivar de qualquer dos outros *gaps* supramencionados e daí que este modelo de qualidade dos serviços possa ser expresso através da seguinte fórmula:

$$Gap 5 = f (Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4, Gap 5)$$

Daqui resulta que se a organização corrigir os desvios dos *Gaps* 1 a 4, então melhorará significativamente o *Gap 5*, aumentando a satisfação do cliente com a prestação do desempenho pela organização.

² LAGE (2008), “Qualidade e satisfação nos serviços públicos: O caso de uma empresa municipal – EMARVR”, UTAD, Vila Real

Fig. 1 - Modelo GAP ou Modelo Concetual da Qualidade



Fonte: Adaptado de Parasuraman *et al.* (1985:40)





IV. PRINCIPAIS RESULTADOS

- ⊥ A maioria dos indicadores de 2019 situa-se ao nível dos valores registados em 2018 (ano do último estudo de avaliação);
- ⊥ A taxa de satisfação global dos clientes externos em 2019 é de 88%;
- ⊥ A taxa média de satisfação com os serviços tem um valor de 87% para 2019;
- ⊥ A taxa média de satisfação em relação ao *website* da IGAC é de, em 2019, em 85%;
- ⊥ A taxa média de satisfação com o atendimento é de, em 2019, em 92%;
- ⊥ Os serviços mais utilizados em 2019, mantiveram-se a *comunicação de espectáculos de natureza artística e o registo de obras literárias e artísticas (e direitos conexos)*;

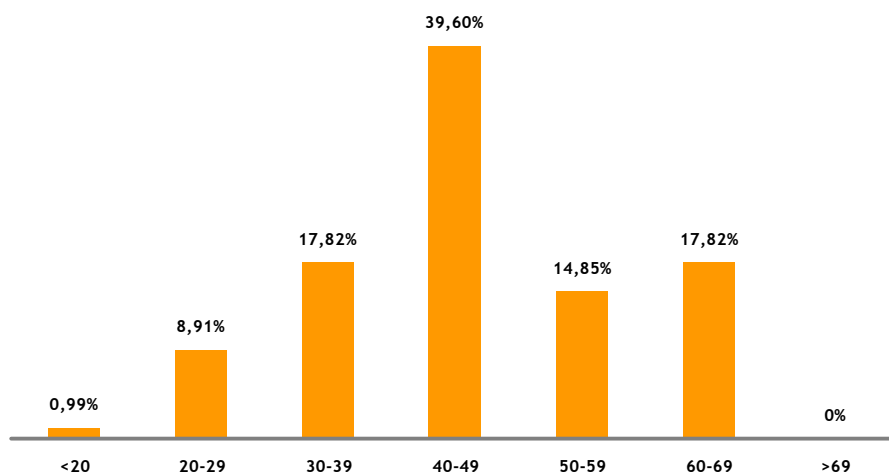


V. CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES

Em 2019, os clientes externos da IGAC caracterizavam-se por:

- ⊥ Predomínio acentuado do **sexo feminino**, 53,47%   46,53%, que registou um decréscimo 2,97 pontos percentuais (p.p.) relativamente a 2018.
- ⊥ Aproximadamente 57% dos clientes apresenta idades compreendidas entre os **30-39 anos e os 40-49 anos**. A distribuição dos clientes por faixa etária em 2019 (*vide* Gráf. 1) regista, relativamente a 2018, um acréscimo substancial de 7,92 p.p. na categoria entre os 40-49 anos e um decréscimo de 10,89 p.p. para os 30-39 anos (*vide* Gráf. 1);

GRÁF. 1 - Distribuição dos clientes por faixa etária, em 2019 (%)





VI. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE

Em 2019, o serviço online mais utilizado pelos clientes externos da IGAC respondentes foi o de *comunicação de espetáculos de natureza artística* com cerca de 45% da procura total de serviços, seguindo-se o *registo de obras literárias e artísticas (e direitos conexos)* 26% e o *registo de promotor de espetáculos de natureza artística* que é de 9% (vide Fig. 2). Os restantes serviços não manifestaram expressão significativa.

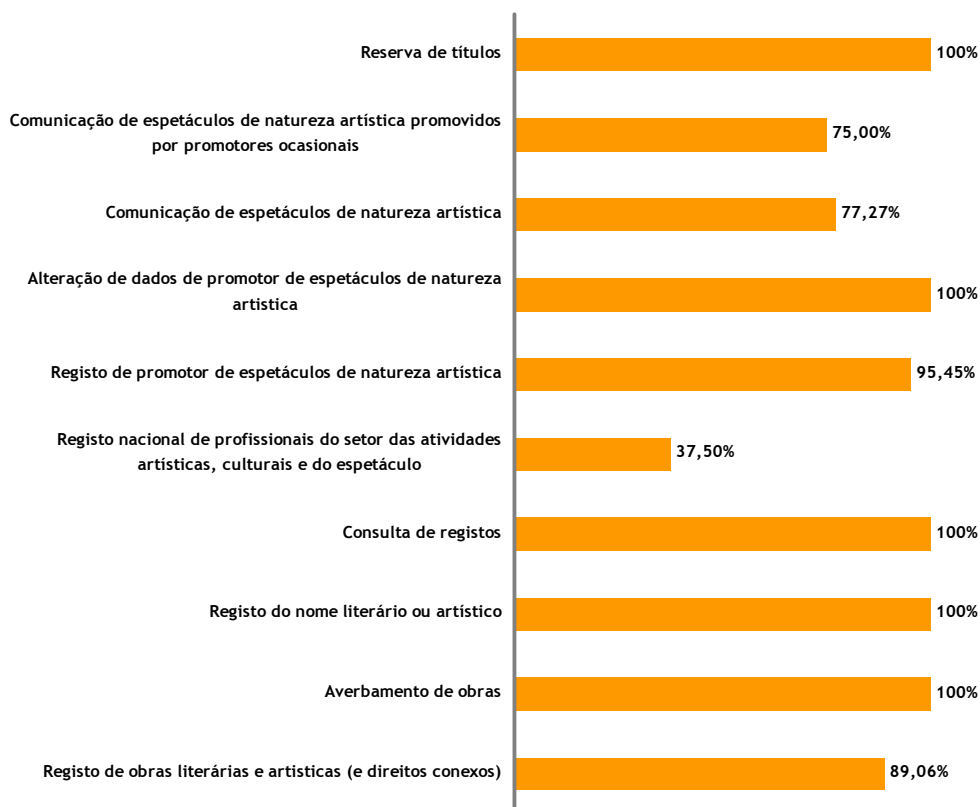
FIG. 2 - Ranking da procura de serviços online, em 2019 (%)

1	Comunicação de espetáculos de natureza artística	45,08%
2	Registo de obras literárias e artísticas (e direitos conexos)	26,23%
3	Registo de promotor de espetáculos de natureza artística	9,02%
4	Comunicação de espetáculos de natureza artística promovidos por promotores ocasionais	4,92%
5	Registo nacional de profissionais do setor das atividades artísticas, culturais e do espetáculo	3,28%
6	Registo de nome literário ou artístico	2,46%
6	Consulta de registos	2,46%
6	Reserva de títulos	2,46%
9	Averbamento de obras	1,64%
10	Alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística	0,82%
11	Pedido de certidão de obras literárias ou artísticas	0,00%
11	Averbamento ao registo nacional de profissionais	0,00%
-	Não respondeu	1,64%

Relativamente ao nível de satisfação por serviço prestado constata-se que:

- ⊥ os dados obtidos revelam procura apenas para os 12 serviços online (*vide* Fig. 2);
- ⊥ todos os serviços online procurados apresentaram uma taxa média de satisfação - calculada a partir da avaliação de 5 critérios: (a) objetividade e clareza da informação/linguagem, (b) tempo de resposta, (c) facilidade de acesso e de navegação, (d) funcionalidade e (e) frequência de utilização.
- ⊥ a **satisfação média com os serviços efetivamente procurados foi de 87,43%**;

GRÁF. 2 - Taxa média de satisfação por serviço procurado, em 2019 (%)





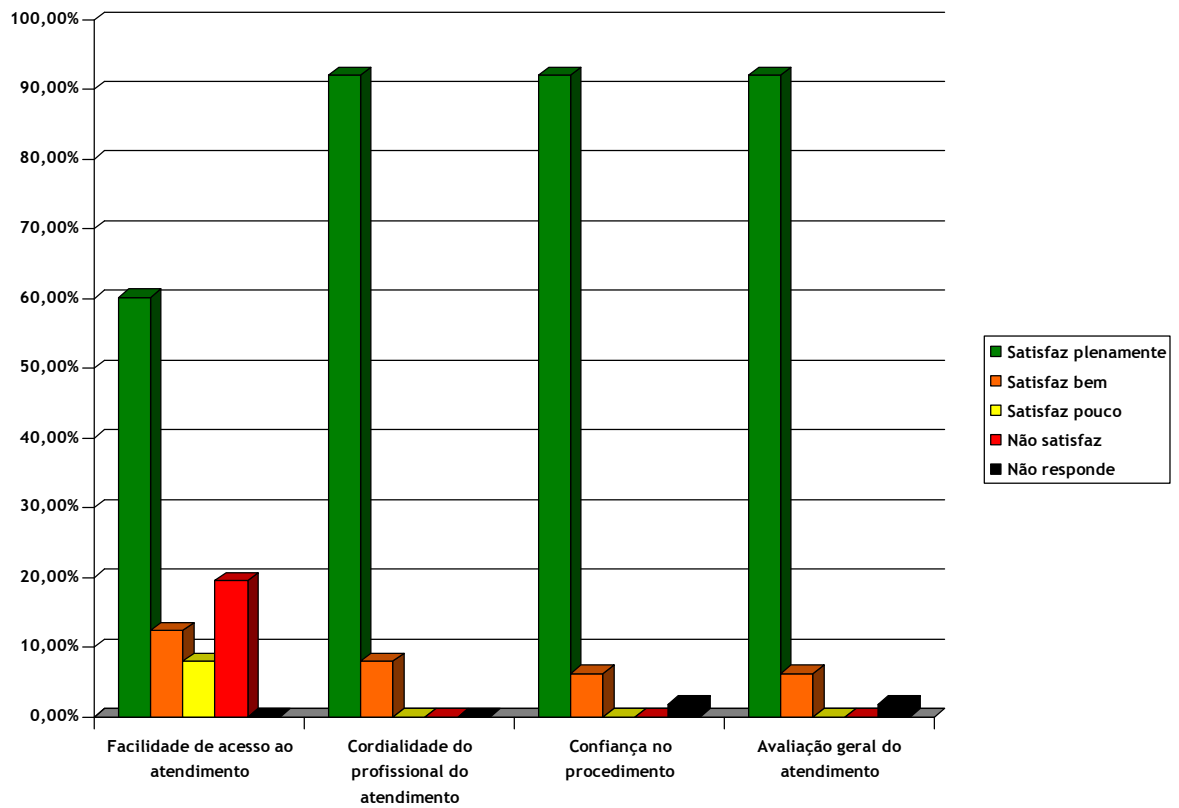
VII. SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESENCIAL

Em 2019, foi elaborado um questionário de satisfação de atendimento presencial, no local de atendimento ao público da IGAC, da qual contou com a participação de 113 clientes num universo de 216.

Após análise dos critérios de avaliação para cada uma das categorias de atendimento, (*vide* Gráfico 3), conclui-se que:

- ⊥ Atendimento presencial - a taxa média de satisfação com a facilidade de acesso ao atendimento foi de 72,57%;
- ⊥ Atendimento presencial - a taxa média de satisfação com a cordialidade do profissional do atendimento de 100%;
- ⊥ Atendimento presencial - a taxa média de satisfação com a confiança no procedimento foi de 98,23%;
- ⊥ Atendimento presencial - a taxa média de satisfação com a avaliação geral do atendimento foi de 98,23%;
- ⊥ Nível médio de satisfação com o atendimento presencial em 2019 foi de 92,26%.

GRÁF. 3 - Grau de satisfação do atendimento presencial, por critério, em 2019 (%)

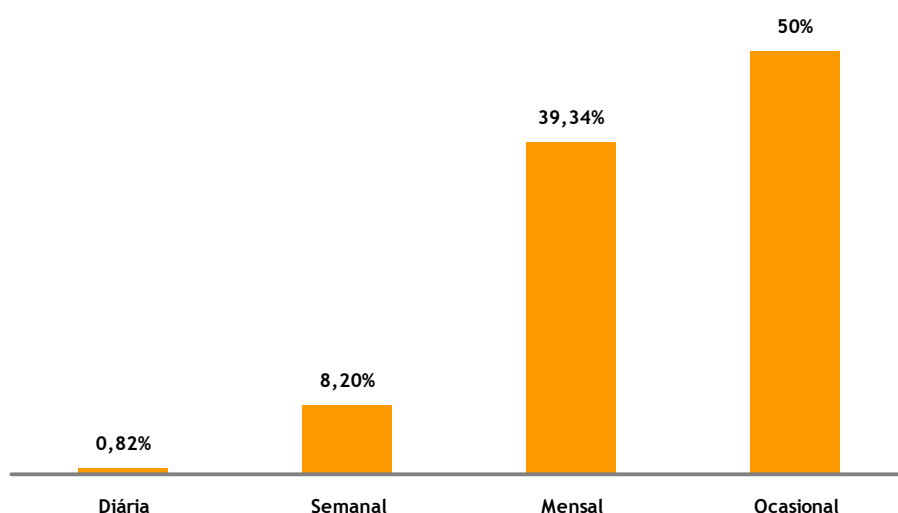




VIII. AVALIAÇÃO DO SITE WWW.IGAC.PT

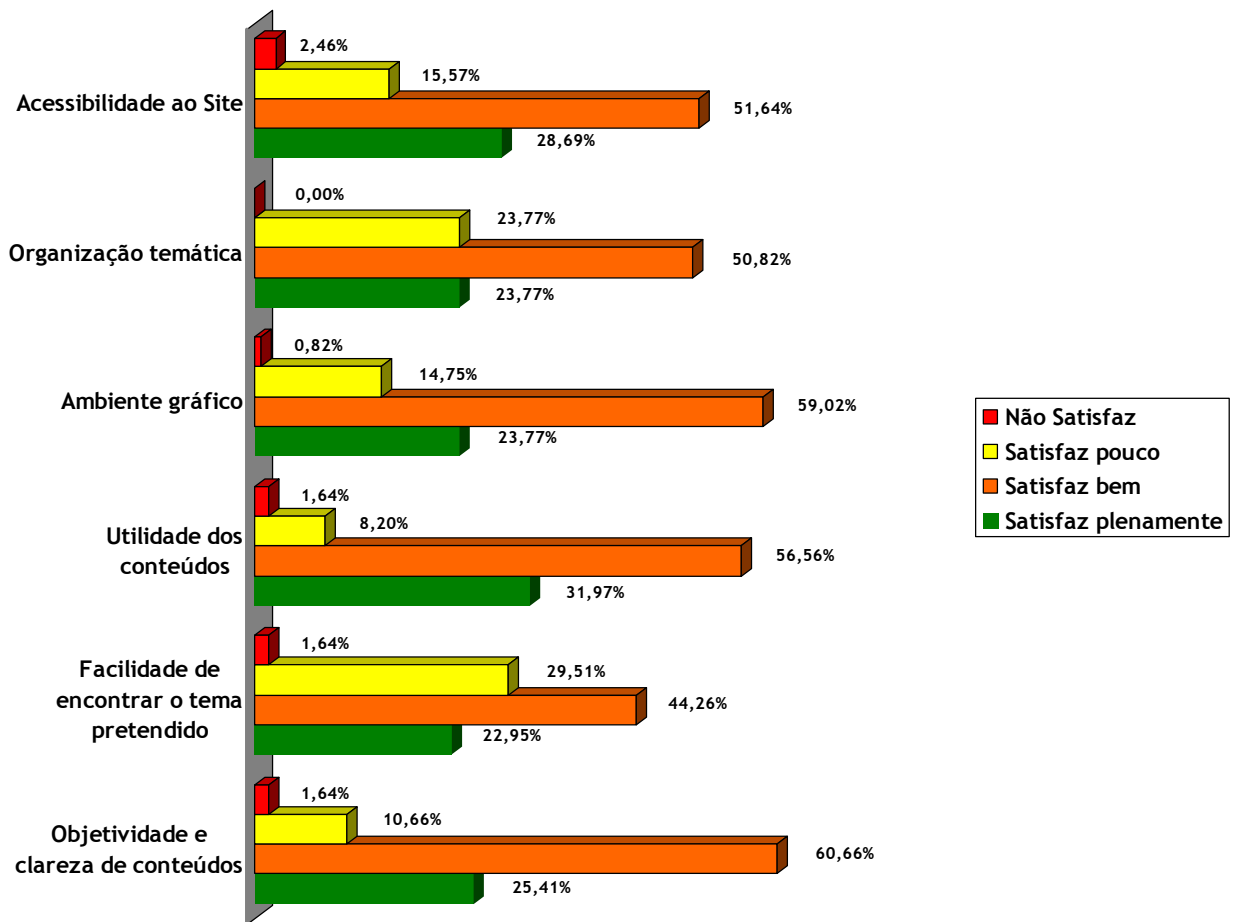
Com o estudo foi possível apurar que cerca de 48% dos clientes que utilizam o *website* da IGAC, fazem-no de forma semanal e/ou mensal.

GRÁF. 4 - Frequência de utilização / visitas ao *site*, em 2019 (%)



Pode-se concluir que após análise dos resultados apurados por critério (*vide* Gráf. 5), concluiu-se que a taxa de satisfação média relativamente ao *website* é de 85%, sendo superior ao de 2018, que foi de 78%.

GRÁF. 5 - Grau de satisfação em relação ao *site*, por critério, em 2019 (%)



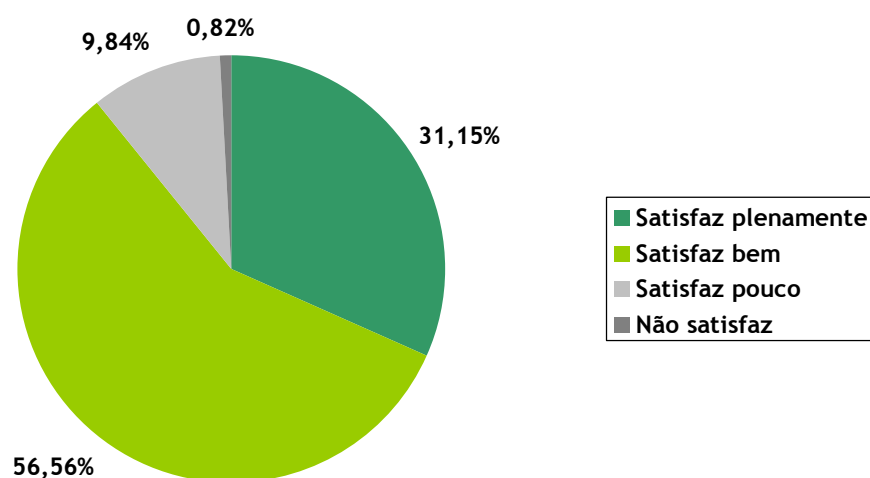


IX. AVALIAÇÃO DA IMAGEM DO SITE DA IGAC

O estudo em 2019 permitiu apurar os seguintes resultados:

- ⊥ A avaliação da imagem do site do organismo percecionada pelos utilizadores externos, 87,70% dos inquiridos avaliou-a de forma positiva, destacando-se a classificação *Satisfaz bem* com 56,56% (vide Gráf. 6).

GRÁF. 6 - Satisfação global relativamente ao site da IGAC, em 2019 (%)



- ⊥ No que respeita à avaliação global da organização, detetou-se uma taxa média elevada cifrada nos 88%



XI. ANEXO | QUESTIONÁRIO

Questionário de avaliação da satisfação dos clientes da IGAC 2019

Conhecer a sua opinião é fundamental para que possamos melhorar a qualidade dos nossos serviços e, assim, corresponder mais facilmente às necessidades, expectativas e interesses dos nossos clientes. Desta forma, solicitamos a sua colaboração através da resposta a este questionário de avaliação para identificar as prioridades de intervenção e melhoria futura. O preenchimento do inquérito é anónimo e confidencial. Desde já agradecemos o tempo dedicado e que será cerca de 2 minutos.

12 Questions

START →

1. CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES - Idade*

Indique, por favor, a sua faixa etária:

< 20

20 - 29

30 - 39

40 - 49

50 - 59

60 - 69

> 69

1.1. CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES - Género*

Indique, por favor, o seu género:

Feminino

Feminino

Masculino

2 de 9

2. SERVIÇOS ONLINE - Utilização *

- Registo de obras literárias e artísticas (e direitos conexos)
- Averbamento de obras
- Registo de nome literário ou artístico
- Pedido de certidão de obras literárias ou artísticas
- Consulta de registos
- Registo nacional de profissionais do setor das atividades artísticas, culturais e do espetáculo
- Averbamento ao registo nacional de profissionais
- Registo de promotor de espetáculos de natureza artística
- Alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística
- Comunicação de espetáculos de natureza artística
- Comunicação de espetáculos de natureza artística promovidos por promotores ocasionais
- Reserva de títulos

2.1. SERVIÇOS ONLINE - Qualidade

	Satisfaz plenamente	Satisfaz bem	Satisfaz pouco	Não satisfaz
Objetividade e clareza da informação / linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de acesso e de navegação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funcionalidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. SITE INSTITUCIONAL - Satisfação

Satisfaz
plenamente

Satisfaz
bem

Satisfaz
pouco

Não
satisfaz

Objetividade e clareza de conteúdos

Facilidade de encontrar o tema
pretendido

Utilidade dos conteúdos

Ambiente gráfico

Organização temática

Acessibilidade ao Site

4. AVALIAÇÃO GLOBAL

Satisfaz plenamente

Satisfaz bem

Satisfaz pouco

Não satisfaz

Qualidade global de Serviço

1. CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES - Idade *

1.1. CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES - Género *

3.1. SITE INSTITUCIONAL - Frequência de consulta *

Diária

Semanal

Mensal

Ocasional

2.2. SERVIÇOS ONLINE - Frequência de utilização *

Diária

Semanal

Mensal

Ocasional

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes da IGAC - 2019

Obrigado pela sua colaboração!

QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO

A SUA OPINIÃO É IMPORTANTE!

Agradecemos muito a sua visita. Completar este questionário vai ajudar-nos a obter melhores resultados. A IGAC considera valiosas as respostas dos seus clientes.

Facilidade de acesso ao atendimento



Cordialidade do profissional do atendimento



Confiança no procedimento



Avaliação geral do atendimento



Por favor, deixe o seu comentário:

não satisfaz
satisfaz pouco
satisfaz bem
satisfaz plenamente

QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO

A SUA OPINIÃO É IMPORTANTE!

Agradecemos muito a sua visita. Completar este questionário vai ajudar-nos a obter melhores resultados. A IGAC considera valiosas as respostas dos seus clientes.

Facilidade de acesso ao atendimento



Cordialidade do profissional do atendimento



Confiança no procedimento



Avaliação geral do atendimento



Por favor, deixe o seu comentário:

não satisfaz
satisfaz pouco
satisfaz bem
satisfaz plenamente