



Estudo de Avaliação da Satisfação de Clientes Externos 2023



ÍNDICE



LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

4



01 | NOTA INTRODUTÓRIA

5



02 | OBJETIVOS

6



03 | METODOLOGIA

7



04 | PRINCIPAIS RESULTADOS

11



05 | SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE

11



06 | AVALIAÇÃO DO SITE <https://www.igac.gov.pt/>

14



LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

GRÁFICOS

Gráfico 01 – Motivo da utilização dos Serviços Online, em 2023 (%)	12
Gráfico 02 – Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2023 (%)	13
Gráfico 03 – Percentagem de Utilização de Serviços Online, em 2023 (%)	14
Gráfico 04 – Qualidade do Site da IGAC, em 2023 (%)	15
Gráfico 05 – Conteúdos Apresentados no Site da IGAC, em 2023 (%)	15
Gráfico 06 – Facilidade no Acesso à Informação no Site da IGAC, em 2023 (%)	16
Gráfico 07 – Ambiente Gráfico/Organização dos Conteúdos no Site da IGAC, em 2023 (%)	16
Gráfico 08 – Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC, em 2023 (%)	17

FIGURAS

Figura 01- Modelo GAP ou modelo concetual da qualidade	10
Figura 02 - Ranking de procura de serviços, em 2023 (%)	12



01 | NOTA INTRODUTÓRIA

Sendo a Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC), um Serviço Central da Administração Direta do Estado, e na qual os cidadãos depositam a sua confiança, à semelhança a anos anteriores, tem vindo a realizar um estudo que tem por objetivo avaliar a satisfação dos seus clientes externos e deste modo medir a qualidade do serviço prestado pela IGAC aos cidadãos.

Este estudo permite que a IGAC conheça a realidade e a expectativa dos clientes nas diferentes áreas de intervenção e, nessa sequência, planear modelos de resposta adequados às suas necessidades, tais como o incremento da qualidade na prestação de serviços, o qual pode e deve partir, em primeiro lugar, do escrutínio dos clientes/cidadãos em relação ao tratamento que a IGAC confere às respetivas solicitações.

Para efetuar esse estudo, a metodologia adotada foi a realização de um questionário sobre os serviços existentes na plataforma da IGAC, através de sondagem aos clientes/cidadãos.

Os resultados apurados também devem funcionar como um estímulo na reengenharia de processos e melhoria contínua dos serviços que presta, tal como o desejável no bom funcionamento dos serviços públicos.

O objetivo em causa está refletido no Plano de Atividades de 2023, na Iniciativa A16 - Promover a satisfação dos cidadãos, enquadrada no Eixo Estratégico 02: Aproximar a IGAC dos clientes e Objetivo Estratégico 03: Aproximar a IGAC dos cidadãos.



02 | 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.
- Melhorar a nova cultura de gestão que envolve os clientes (internos e externos).
- Criar condições para prever as necessidades e expectativas dos clientes (internos e externos).
- Melhorar os mecanismos de gestão de elogios e sugestões.
- Melhorar o apoio ao cidadão-cliente, no seu contacto com os serviços.

ESPECÍFICOS

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



03 | METODOLOGIA

ESTRUTURA DO INQUÉRITO

O estudo efetuado teve por base o inquérito que decorreu durante os meses de julho 2023 (referente ao 1º semestre do ano) e dezembro de 2023 (referente ao 2º semestre do ano). Este inquérito foi articulado via online para o e-mail de 2303 clientes externos da IGAC, onde foi enviado um link de acesso ao questionário online, o qual contou com uma participação de 359 clientes, o que corresponde a 15.59%.

Em 2023 procurou-se manter as questões colocadas em anos anteriores relativamente ao nível do grau de satisfação com os serviços online, com o site institucional, com os meios de contacto disponibilizados e com a performance geral da IGAC. Constam também neste inquérito as questões relativas ao género e à localização geográfica, essencialmente para fins estatísticos.

No que diz respeito às perguntas de resposta fechada, foram considerados 4 tipos de opções: “Muito Satisfeito”, “Satisfeito”, “Pouco Satisfeito” e “Insatisfeito”. As respostas consideradas como positivas situam-se entre o “Muito Satisfeito”, “Satisfeito” e “Pouco Satisfeito”.

Embora tenham sido inquiridos 2303 clientes externos, as respostas só foram provenientes de 359, o que demonstra uma amostra pouco representativa, com recurso ao método de amostragem não probabilística.



ESTRUTURA DO DOCUMENTO

Para efetuar o estudo referenciado, foi necessário estruturá-lo do seguinte modo:

- Análise dos resultados obtidos.
- Identificação dos serviços online mais solicitados de modo a identificar os mais relevantes para o estudo em questão.
- Identificação dos pontos fortes e fracos de modo a proceder conforme as necessidades.
- Identificação da oferta de serviços por grau de utilização pelo cliente externo e avaliação da satisfação por tipo de serviço, o que permitirá compreender as áreas de intervenção da IGAC que carecem de uma atenção suplementar.
- Avaliação da importância do website enquanto canal institucional privilegiado de comunicação, pela utilidade 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 aferir 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.



MODELO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE MODELO GAP

Este 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 e daí que este modelo de qualidade dos serviços possa ser expresso através da seguinte fórmula:

$$\text{Gap 5} = f(\text{Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4, Gap 5})$$

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.



Figura 01 – Modelo GAP ou Modelo Concetual da Qualidade

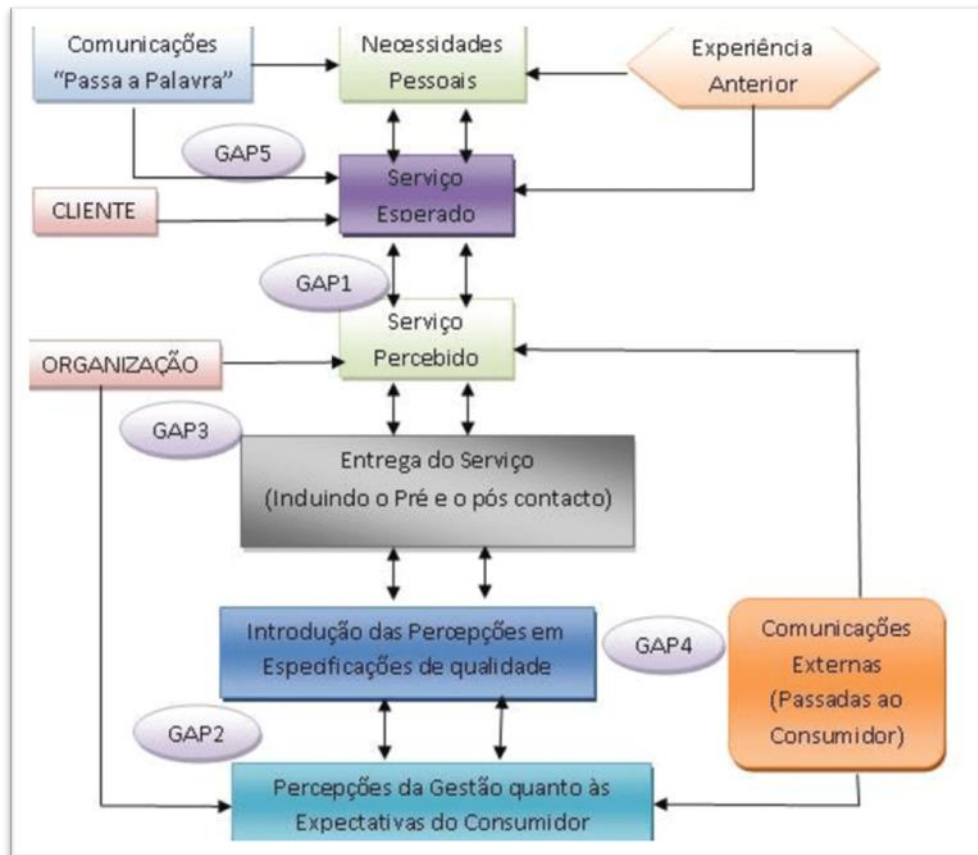


Figura 01- available via license: Creative Commons Attribution 4.0 International



04 | PRINCIPAIS RESULTADOS

- ✓ À semelhança de 2022, último ano analisado, manteve-se em 2023 a predominância do género feminino na procura dos serviços da IGAC com 51,5%. O género masculino registou uma participação de 46,8% e 'Outro' de 1,7%.
- ✓ No que concerne à idade, o intervalo etário com maior predominância é o dos 40-49 (29,8%), seguindo-se o dos 30-39 (22,6%).
- ✓ Relativamente à zona geográfica, o distrito mais representado é o de Lisboa (42,9%), seguindo-se o Porto (15,3%) e Setúbal (8,9%).
- ✓ O serviço mais utilizado em 2023 foi o registo de obras literárias, artísticas e direitos conexos, com uma percentagem de 58,8%.
- ✓ Em 2023 verificou-se um aumento dos valores registados no período homólogo, no que concerne ao ano anterior.
- ✓ A taxa de satisfação global dos clientes externos em 2023 é de 98,3%.
- ✓ A taxa média de satisfação com a qualidade dos serviços em 2023 tem um valor de 97,54%.
- ✓ A taxa média de satisfação em relação ao website da IGAC é, em 2023, de 96,65%.



05 | SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE

Das respostas obtidas, o Registo de Obras Literárias, Artísticas e Direitos Conexos foi em 2023 o serviço online mais utilizado pelos clientes externos da IGAC respondentes, com 58,8% da procura total dos serviços, seguindo-se o Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística com uma percentagem de 18,4%.

Em oposição, temos o Averbamento ao registo nacional de profissionais com o valor mais baixo de 0%.

Os dados apresentados são referentes aos dez serviços online existentes (vide Gráfico 01).

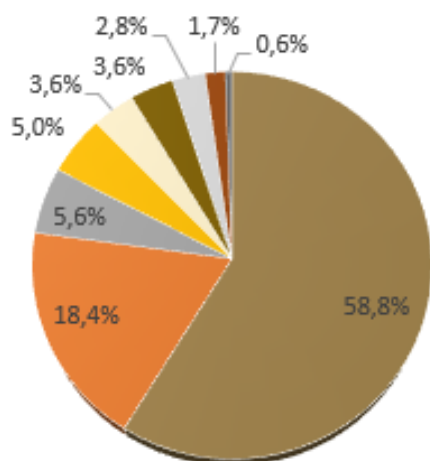


Figura 02 - Ranking da procura de serviços online, em 2023 (%)

1. Registo de obras literárias, artísticas e direitos conexos	58,8%
2. Registo de promotor de espetáculos de natureza artística	18,4%
3. Registo dos profissionais da área da cultura	5,6%
4. Consulta de registos	3,6%
5. Pedido de certidão de obras literárias ou artísticas	5%
6. Averbamento de obras	3,6%
7. Reserva de títulos	2,8%
8. Averbamento ao registo nacional de profissionais	0%
9. Registo de nome literário ou artístico	1,7%
10. Alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística	0,6%

Gráfico 01 – Motivo da utilização dos Serviços Online, em 2023 (%)

Motivo da consulta online



- Registo de obras literárias, artísticas e direitos conexos
- Registo de promotor de espetáculos de natureza artística
- Registo dos profissionais da área da cultura
- Pedido de certidão de obras literárias ou artísticas
- Averbamento de obras
- Consulta de registos
- Reserva de títulos
- Registo de nome literário ou artístico
- Alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística

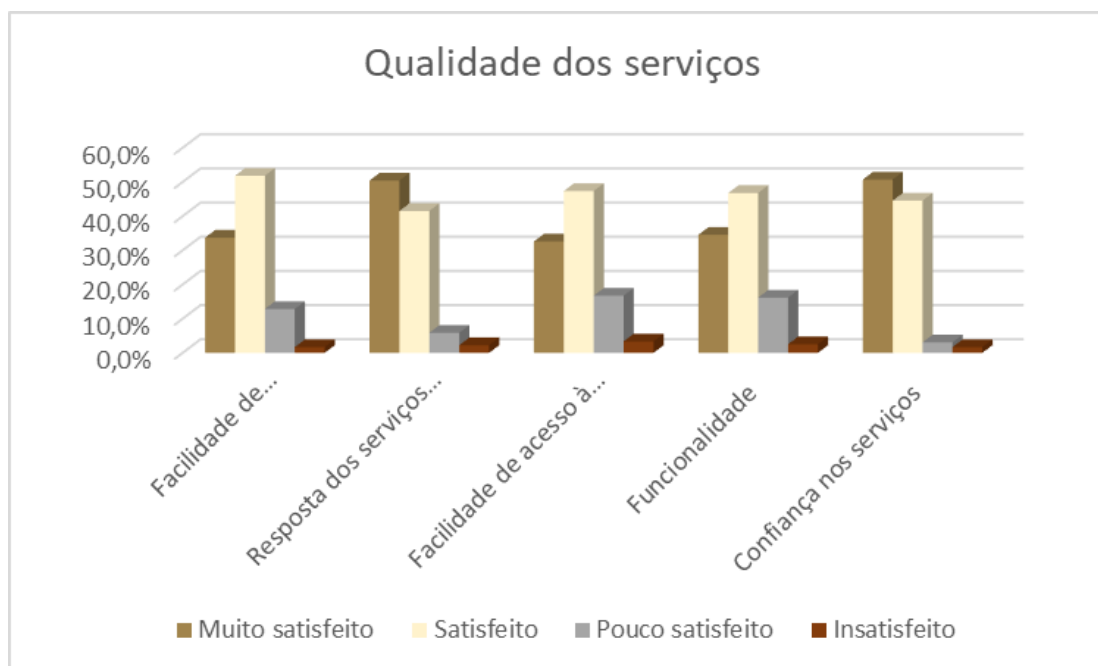


Relativamente ao nível de Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado constata-se que todos os serviços online procurados apresentaram uma taxa média de satisfação calculada a partir da avaliação de 5 critérios (vide Gráfico 02).

- Facilidade de compreensão e clareza dos procedimentos;
- Resposta dos serviços às necessidades;
- Facilidade de acesso à informação;
- Funcionalidade;
- Confiança nos serviços.

A Satisfação Média com a Qualidade dos Serviços foi de 97,54%.

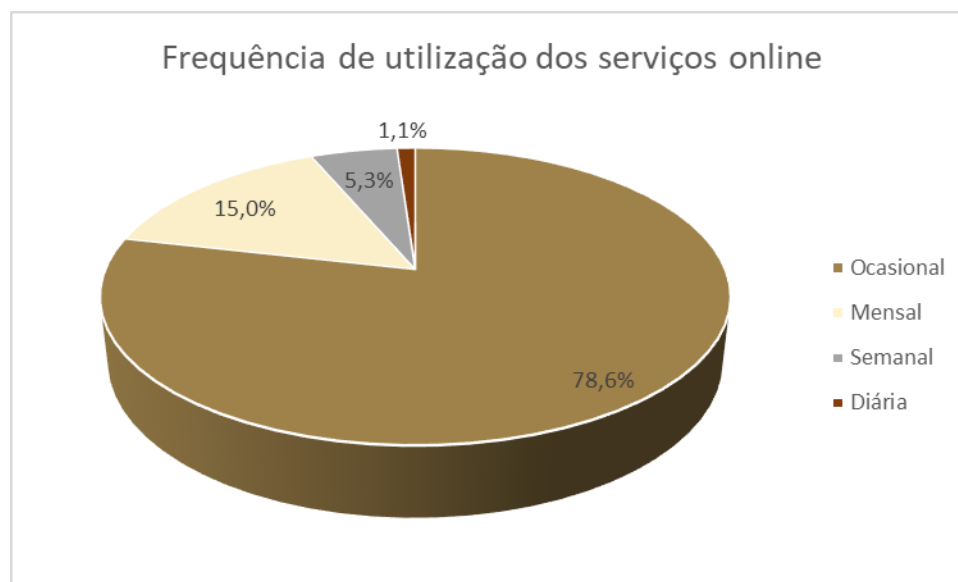
Gráfico 02 – Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2023 (%)





Relativamente à Utilização dos Serviços Online, 78,6% dos respondentes afirmaram que utilizam os serviços ocasionalmente (vide Gráfico 03).

Gráfico 03 - Utilização de Serviços Online, em 2023 (%)



06 | AVALIAÇÃO DO SITE <https://www.igac.gov.pt/>

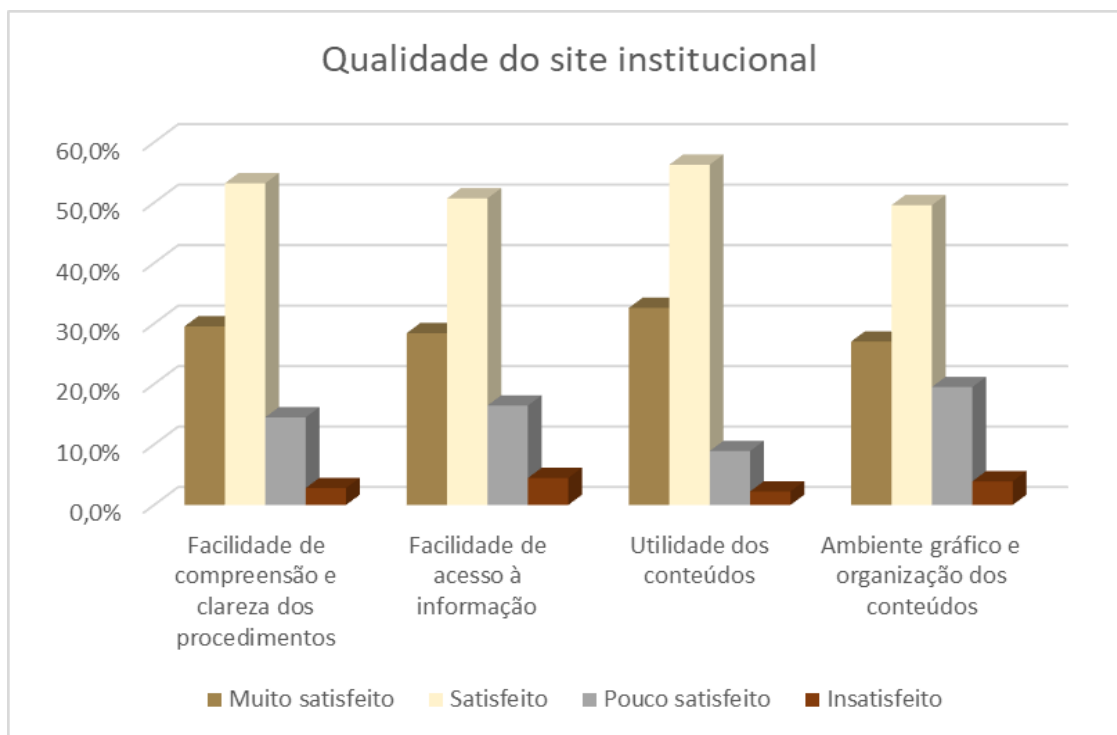
No que concerne à Avaliação do Site da IGAC, feita pelos respondentes, a análise foi baseada a partir da avaliação de 4 critérios (vide Gráfico 04):

- Facilidade de compreensão e clareza de procedimentos;
- Facilidade de acesso à informação;
- Utilidade dos conteúdos;
- Ambiente gráfico e organização dos conteúdos.

Após essa análise concluiu-se que a **taxa de satisfação média relativamente ao website é de 96,65%**.

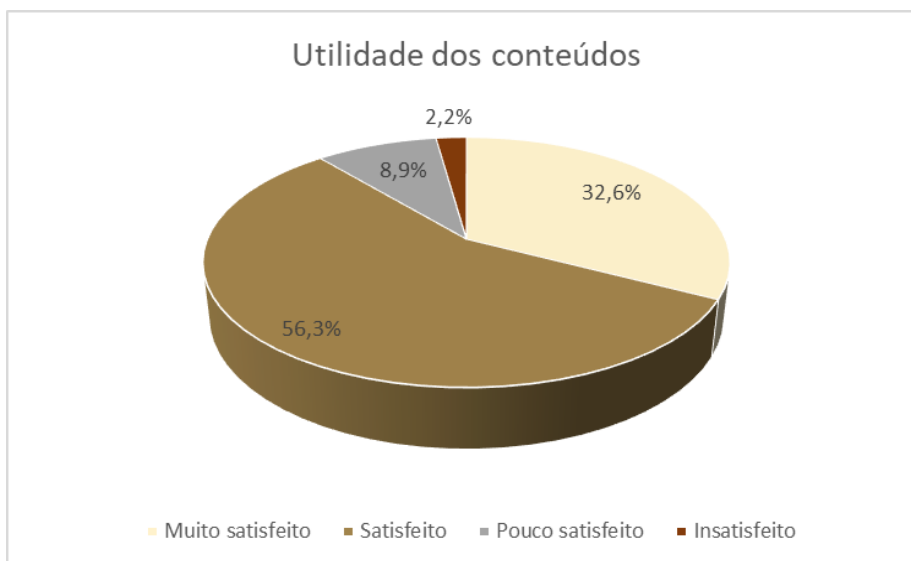


Gráfico 04- Qualidade do Site da IGAC, em 2023 (%)



Na análise feita no gráfico 05, é possível observar que 97,08% dos respondentes demonstraram estar satisfeitos com a Utilidade dos Conteúdos apresentados pelo site da IGAC.

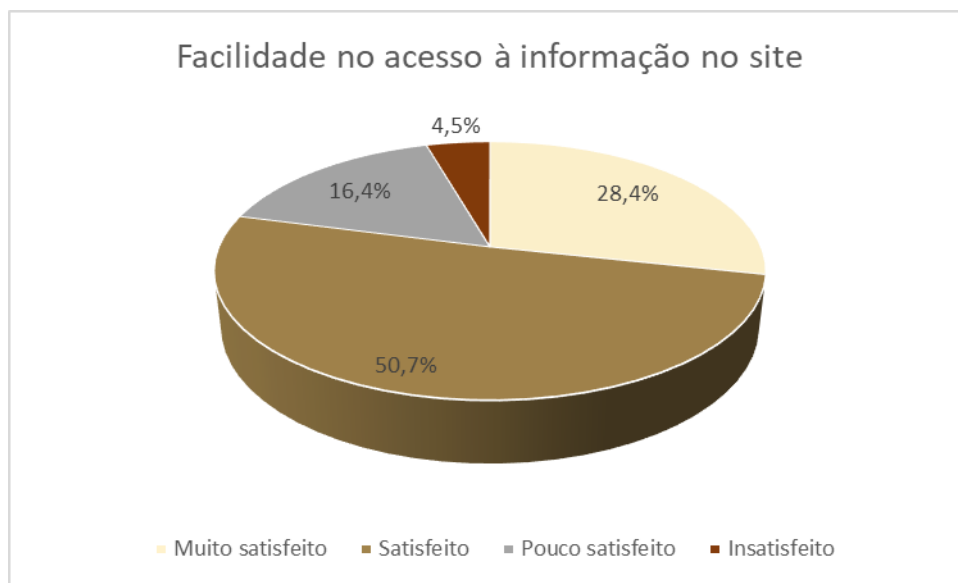
Gráfico 05 - Utilidade dos Conteúdos Apresentados no Site da IGAC, em 2023(%)





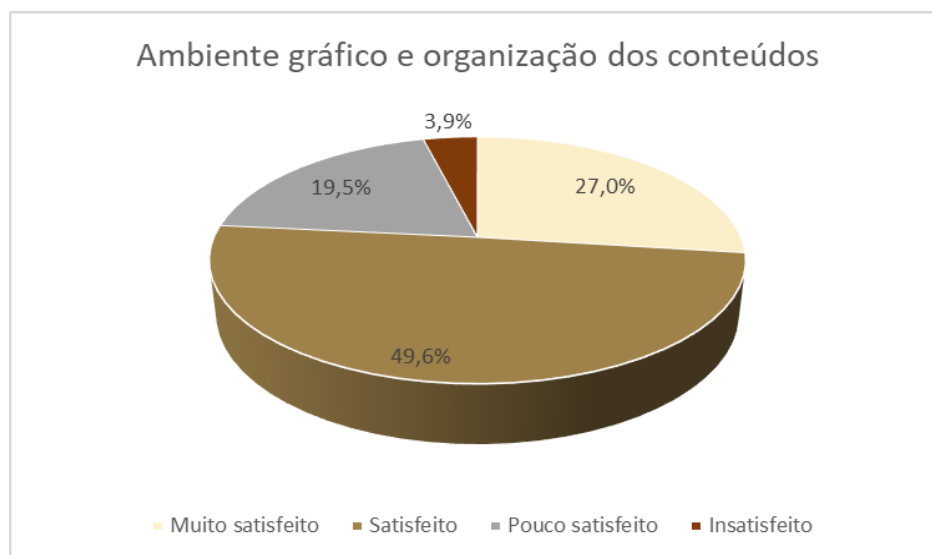
No critério Facilidade no Acesso à Informação no Site aqui apresentado no gráfico 06, é possível observar que 95,5% dos respondentes estão satisfeitos com o serviço.

Gráfico 06 - Facilidade no Acesso à Informação no Site da IGAC, em 2023 (%)



Por último, surge a avaliação da imagem do site da Inspeção, através do critério “Ambiente gráfico e organização dos conteúdos” percecionada pelos utilizadores externos, em que 96,1% dos inquiridos avaliou-a de forma positiva.

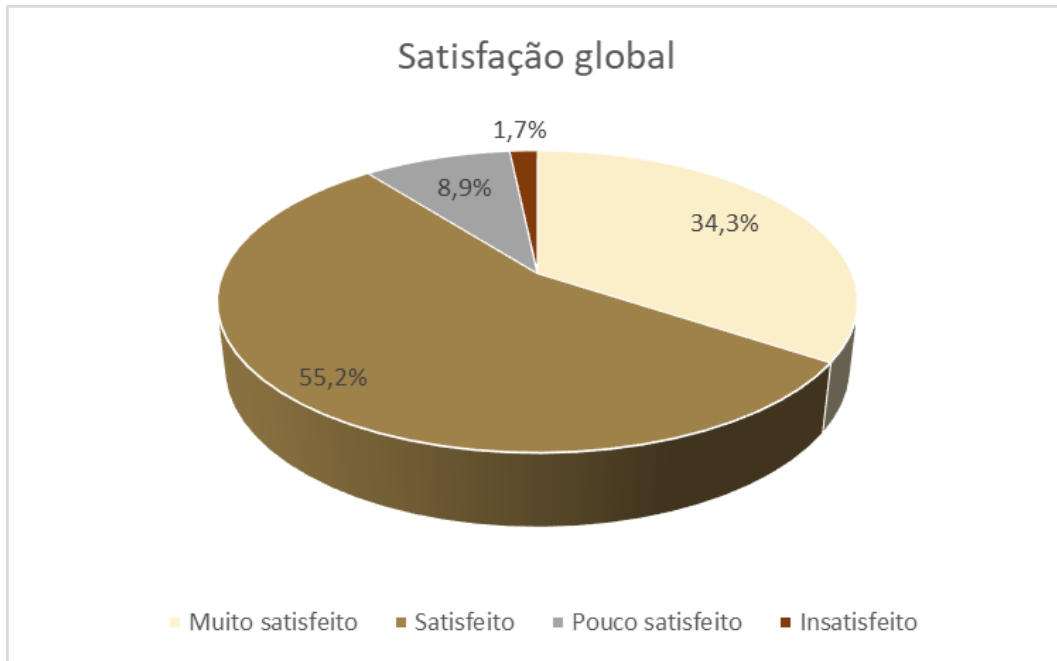
Gráfico 07 - Ambiente Gráfico e Organização dos Conteúdos no Site da IGAC, em 2023 (%)





Relativamente à avaliação global da Inspeção-geral das Atividades culturais, verificou-se uma taxa média elevada cifrada nos 98,3%.

Gráfico 08 - Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC, em 2023 (%)



Por último, sublinhar que só com pessoas empenhadas é possível caminhar na perseguição da excelência e a IGAC, enquanto serviço público, deve exigir de si mesma o objetivo de alcançar um grau muito elevado de satisfação dos seus destinatários.

