



# Estudo de Avaliação da Satisfação de Clientes Externos 2024





## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| 01   NOTA INTRODUTÓRIA .....   | 5  |
| 02   OBJETIVOS .....   | 5  |
| 03  METODOLOGIA .....  | 7  |
| 04   PRINCIPAIS RESULTADOS.....  | 11 |
| 05   SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE .....   | 11 |
| 06   AVALIAÇÃO DO SITE <a href="https://www.igac.gov.pt/">https://www.igac.gov.pt/</a> ..... | 15 |
| 07   AVALIAÇÃO DO BALCÃO DIGITAL .....   | 18 |



## LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

### GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 01 – Motivo da utilização dos Serviços Online, em 2024 (%)                   | 13 |
| Gráfico 02 – Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2024 (%)               | 14 |
| Gráfico 03 – Percentagem de Utilização de Serviços Online, em 2024 (%)               | 14 |
| Gráfico 04 – Qualidade do Site da IGAC, em 2024 (%)                                  | 15 |
| Gráfico 05 – Conteúdos Apresentados no Site da IGAC, em 2024 (%)                     | 16 |
| Gráfico 06 – Facilidade no Acesso à Informação no Site da IGAC, em 2024 (%)          | 16 |
| Gráfico 07 – Ambiente Gráfico/Organização dos Conteúdos no Site da IGAC, em 2024 (%) | 17 |
| Gráfico 08 – Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC, em 2024 (%)            | 17 |
| Gráfico 09 – Avaliação do Balcão Digital, em 2024 (%)                                | 19 |

### FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 01- Modelo GAP ou modelo concetual da qualidade                    | 10 |
| Figura 02 - Ranking de procura de serviços, em 2024 (%)                   | 12 |
| Figura 03 - Ranking de procura de serviços no Balcão Digital, em 2024 (%) | 18 |



## 01 | NOTA INTRODUTÓRIA

A Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC) tem como compromisso/missão garantir a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e entidades culturais. Para esse efeito, desenvolve anualmente um estudo de avaliação da satisfação dos seus clientes externos, permitindo aferir o desempenho da IGAC e identificar oportunidades de melhoria.

No ano de 2024, esta análise assume especial relevância, uma vez que foi lançado um novo site institucional e expandida a oferta de serviços no Balcão Digital. Estas inovações visam proporcionar uma experiência mais intuitiva, rápida e segura, promovendo a desmaterialização de processos e uma interação mais eficiente com os utilizadores.

O objetivo deste estudo é compreender a perceção e as expectativas dos clientes relativamente aos serviços da IGAC, possibilitando a implementação de estratégias para o aumento da qualidade e eficácia da prestação de serviços. A metodologia adotada inclui a aplicação de questionários, avaliação da experiência dos utilizadores no site e no Balcão Digital, permitindo uma análise abrangente da satisfação dos cidadãos.

Os resultados obtidos serão fundamentais para identificar áreas de melhoria e garantir uma gestão orientada para as necessidades dos cidadãos e empresas, reforçando a confiança na IGAC através de processos transparentes e monitorizáveis. Esta iniciativa está enquadrada no Plano de Atividades de 2024, no âmbito da Iniciativa A11 - "Promover a satisfação dos cidadãos", integrada no Eixo Estratégico 02: "Avaliação da IGAC pelos 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 expetativas 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 ESTUDO

O estudo realizado baseou-se num inquérito conduzido nos meses de julho de 2024 (referente ao 1.º semestre) e dezembro de 2024 (referente ao 2.º semestre). Este inquérito foi disponibilizado online para 2.530 clientes externos da IGAC, através de um link enviado por e-mail. No total, 318 clientes responderam ao questionário, correspondendo a uma taxa de participação de 12,57%.

Em 2024, procurou-se manter a coerência com edições anteriores, incluindo questões sobre a satisfação com os serviços online, o site institucional, os canais de contacto e o desempenho geral da IGAC. Também foram mantidas perguntas sobre género e localização geográfica para fins estatísticos.

As perguntas de resposta fechada seguiram quatro categorias: “Muito Satisfeito”, “Satisfeito”, “Pouco Satisfeito” e “Insatisfeito”. Para fins de análise, as respostas “Muito Satisfeito”, “Satisfeito” e “Pouco Satisfeito” foram consideradas positivas.

Apesar de o inquérito ter sido enviado a 2.530 clientes, apenas 318 responderam, o que representa uma amostra reduzida, obtida por amostragem não probabilística, podendo impactar a representatividade dos resultados.

Além do inquérito, o site da IGAC foi avaliado diretamente pelos clientes numa escala de 1 a 5, onde 1 e 2 foram considerados negativos, e 3, 4 e 5, positivos. O Balcão Digital também seguiu esta metodologia de avaliação no final de cada serviço acedido. Em 2024, 5.741 clientes utilizaram o Balcão Digital e participaram na respetiva avaliação.



## ESTRUTURA DO DOCUMENTO

Para a elaboração do estudo, foram seguidos os seguintes passos:

- Análise dos resultados obtidos, com identificação de padrões e tendências;
- Identificação dos serviços online mais solicitados, para destacar os mais relevantes para o estudo;
- Determinação dos pontos fortes e fracos, visando melhorias nos serviços prestados;
- Avaliação da oferta de serviços segundo o grau de utilização e satisfação, permitindo identificar áreas que necessitam de atenção especial;
- Análise do website da IGAC como canal de comunicação institucional, considerando a sua relevância para os *stakeholders*;
- Avaliação da imagem da IGAC, comparando as expectativas dos clientes com a perceção institucional das suas necessidades, a fim de verificar o nível de satisfação proporcionado;
- Recomendações com base nos resultados, orientando a Direção da IGAC na tomada de decisão.

Esta estrutura garante uma abordagem organizada e objetiva para a análise dos serviços e da satisfação dos clientes da IGAC.





## MODELO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE MODELO GAP

Este estudo foi elaborado com base no “Modelo GAP” (*vide* Fig. 1), desenvolvido por *Parasuraman, Zeithaml e Berry* (1985), que avalia a qualidade dos serviços através de cinco tipos de discrepância (ou gaps):

- Gap 1: Diferença entre a expectativa do cliente e a perceção da organização sobre essa expectativa, resultante do desconhecimento das necessidades dos clientes.
- Gap 2: Diferença entre a perceção dos gestores da organização sobre as expectativas dos clientes e a sua conversão em normas que regulam a prestação dos serviços e os padrões de qualidade, causada por normas inadequadas ou inexistentes.
- Gap 3: Diferença entre o serviço prestado ao cliente e as normas e especificações da empresa, devido a falhas no desempenho do serviço.
- Gap 4: Diferença entre o serviço prestado e a promessa feita pela comunicação externa, resultante de um desvio entre o que foi prometido e o que efetivamente foi entregue.
- Gap 5: Diferença entre a expectativa do cliente e a sua perceção do serviço recebido, traduzindo-se na satisfação do cliente em função das suas expectativas e perceções.

O Gap 5 é o único diretamente associado ao consumidor, enquanto os outros se relacionam com a organização. Este gap representa a base do modelo, podendo resultar de qualquer um dos outros gaps. Assim, a qualidade dos serviços pode ser expressa através da seguinte fórmula:

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

Deste modo, se a organização corrigir os desvios identificados nos Gaps 1 a 4, conseguirá reduzir significativamente o Gap 5, aumentando a satisfação dos clientes com os serviços prestados e melhorando o desempenho global da organização.



Figura 01 – Modelo GAP ou Modelo Concetual da Qualidade

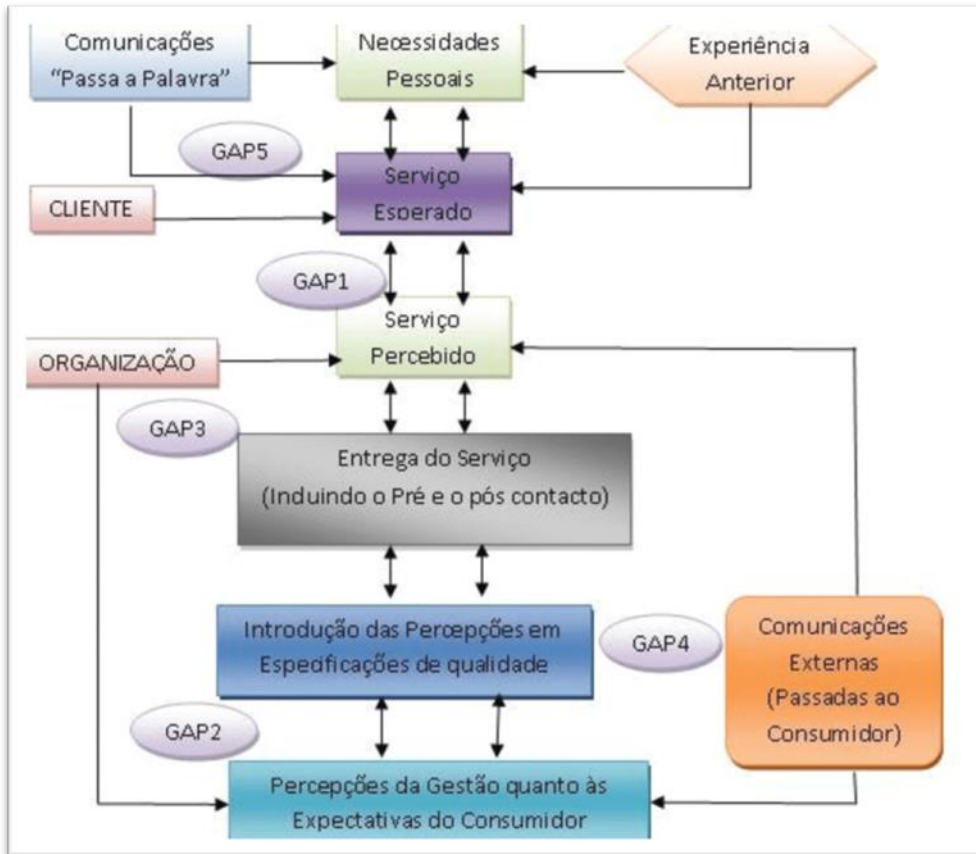


Figura 01- available via license: Creative Commons Attribution 4.0 International



## 04 | PRINCIPAIS RESULTADOS

Tal como em 2023, ano anteriormente analisado, manteve-se em 2024 a predominância do género feminino na procura dos serviços da IGAC, representando 54,1% dos utilizadores. O género masculino registou uma participação de 45,3%, enquanto a categoria 'Outro' correspondeu a 0,6%.

No que respeita à faixa etária, o grupo com maior representatividade situa-se entre os 40 e 49 anos (33%), seguido pelo grupo dos 50 a 59 anos (23%).

Relativamente à distribuição geográfica, o distrito de Lisboa apresentou a maior concentração de utilizadores (46,2%), seguido pelo Porto (14,5%) e Setúbal (9,1%).

O serviço mais utilizado em 2024 foi o Registo de Obras Literárias, Artísticas e Direitos Conexos, com uma percentagem de 58,5%.

A taxa de satisfação global dos clientes externos em 2024 foi de 95,6%, enquanto a taxa média de satisfação com a qualidade dos serviços atingiu 94,5%. No que se refere à avaliação do website da IGAC, a taxa média de satisfação foi de 94,9%. Já a taxa média de satisfação com o Balcão Digital da IGAC registou um valor de 76%.

## 05 | SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE

Entre os serviços online disponibilizados pela IGAC, o Registo de Obras Literárias, Artísticas e Direitos Conexos foi, em 2024, o mais utilizado pelos clientes externos que responderam ao inquérito, representando 58,5% da procura total. Em segundo lugar, destaca-se o Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística, com 22,3% das solicitações.

Por outro lado, o serviço com menor utilização foi a Alteração de Dados de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística, registando apenas 0,9% da procura.

Os dados apresentados referem-se aos serviços online disponibilizados pela IGAC (*vide* Gráfico 01).

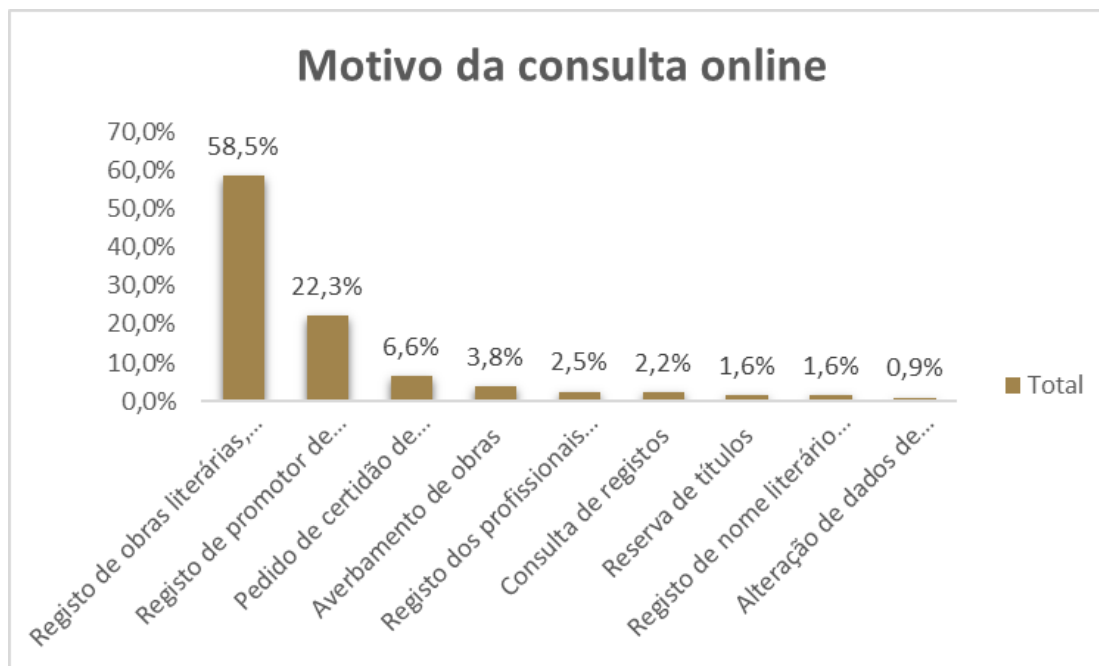


Figura 02 - Ranking da procura de serviços online, em 2024 (%)

|   |       |
|---|-------|
| Registo de obras literárias, artísticas e direitos conexos          | 58,5% |
| Registo de promotor de espetáculos de natureza artística            | 22,3% |
| Pedido de certidão de obras literárias ou artísticas                | 6,6%  |
| Averbamento de obras  | 3,8%  |
| Registo dos profissionais da área da cultura                        | 2,5%  |
| Consulta de registos  | 2,2%  |
| Reserva de títulos  | 1,6%  |
| Registo de nome literário ou artístico                              | 1,6%  |
| Alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística | 0,9%  |



Gráfico 01 – Motivo da utilização dos Serviços Online, em 2024 (%)

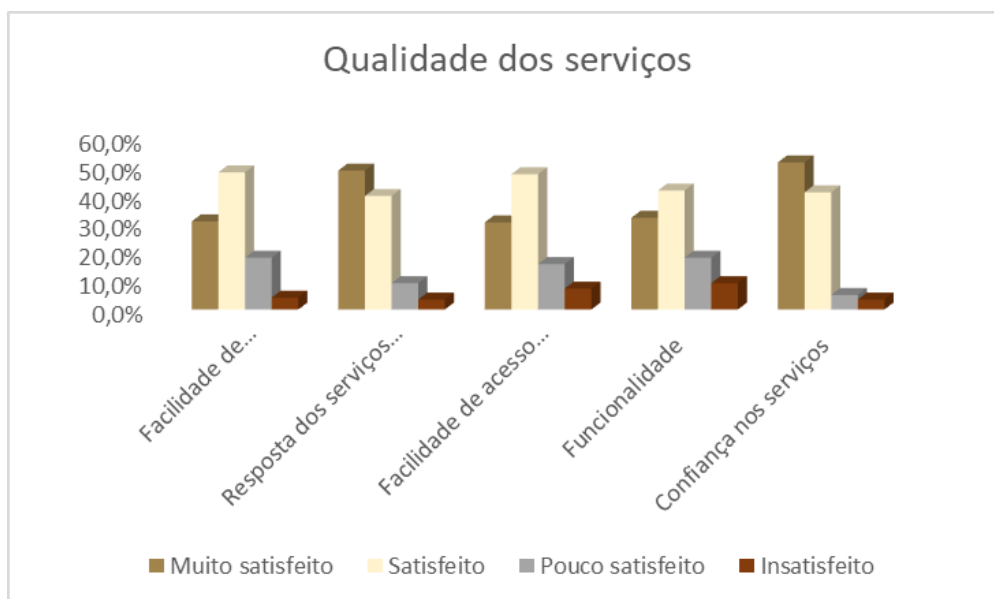


No que respeita à satisfação com a qualidade dos serviços online, verificou-se que todos os serviços analisados registaram uma taxa média de satisfação, calculada com base na avaliação de cinco critérios fundamentais (vide Gráfico 02):

- Facilidade de compreensão e clareza dos procedimentos;
- Capacidade de resposta dos serviços às necessidades dos utilizadores;
- Facilidade de acesso à informação;
- Funcionalidade dos serviços;
- Confiança nos serviços prestados.

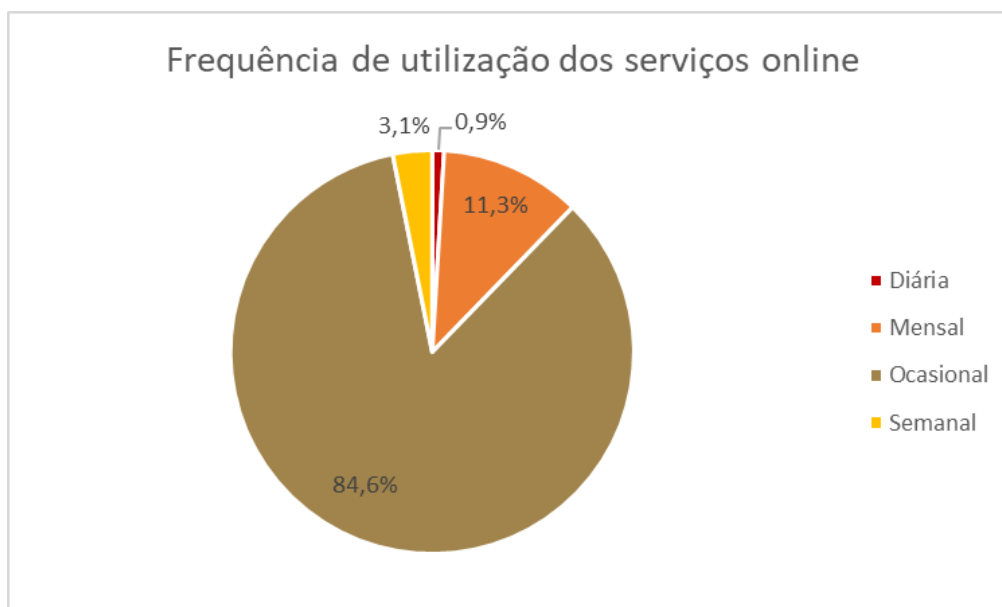


Gráfico 02 – Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2024 (%)



A satisfação média com a qualidade dos serviços foi de 94,5%.

Gráfico 03 - Utilização de Serviços Online, em 2024 (%)



Relativamente à Utilização dos Serviços Online, 84,6% dos inquiridos indicaram que utilizam os serviços ocasionalmente (vide Gráfico 03).

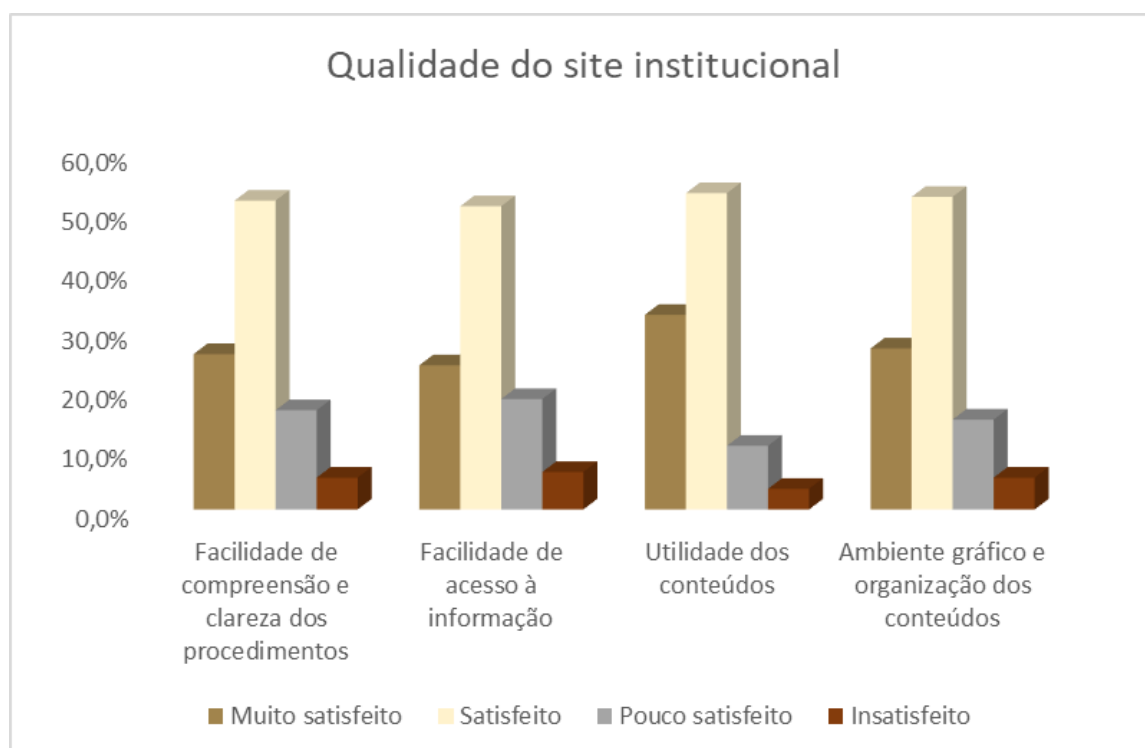


## 06 | AVALIAÇÃO DO SITE (<https://www.igac.gov.pt/>)

No que diz respeito à avaliação do site da IGAC pelos inquiridos, a análise foi realizada com base em quatro critérios (*vide* Gráfico 04):

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

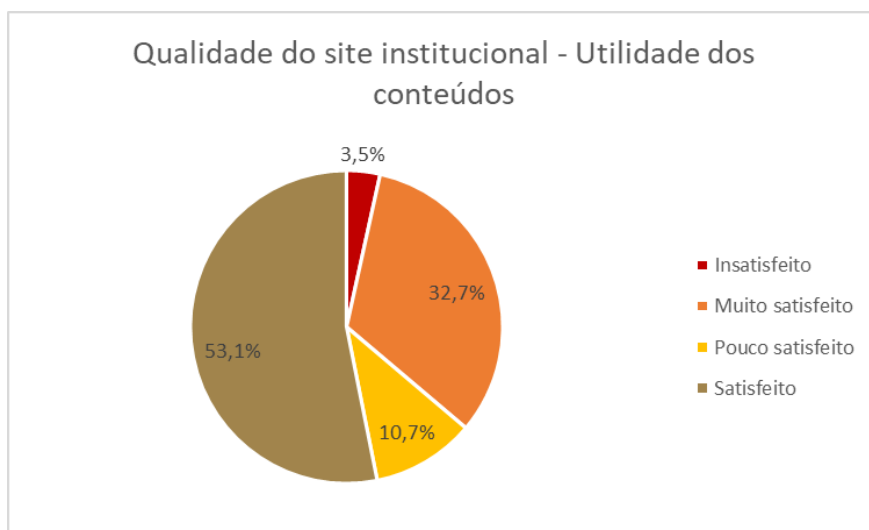
Gráfico 04– Qualidade do Site da IGAC, em 2024 (%)



Com base nesta análise, concluiu-se que a taxa média de satisfação relativamente ao website é de 94,9%.

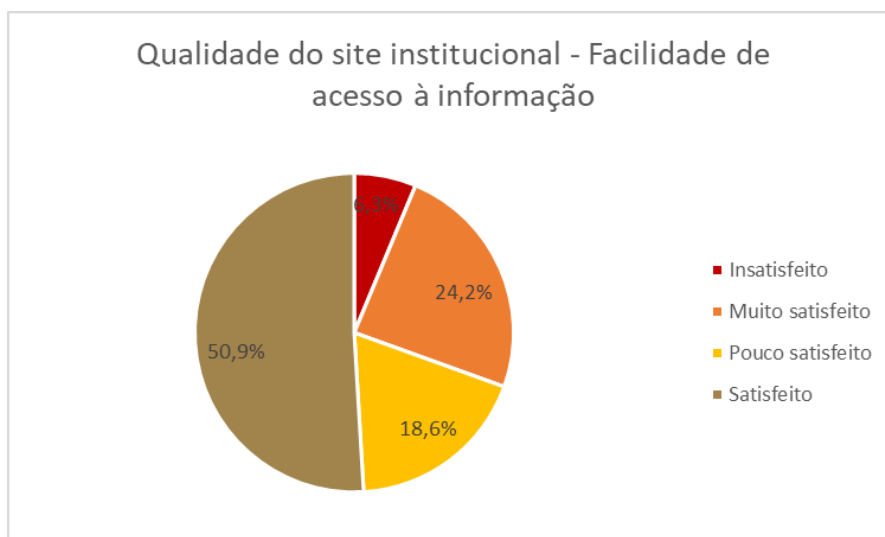


Gráfico 05 - Utilidade dos Conteúdos Apresentados no Site da IGAC, em 2024(%)



A análise apresentada no Gráfico 05 revela que 96,5% dos inquiridos manifestaram satisfação com a utilidade dos conteúdos disponibilizados no site da IGAC.

Gráfico 06 - Facilidade no Acesso à Informação no Site da IGAC, em 2024 (%)

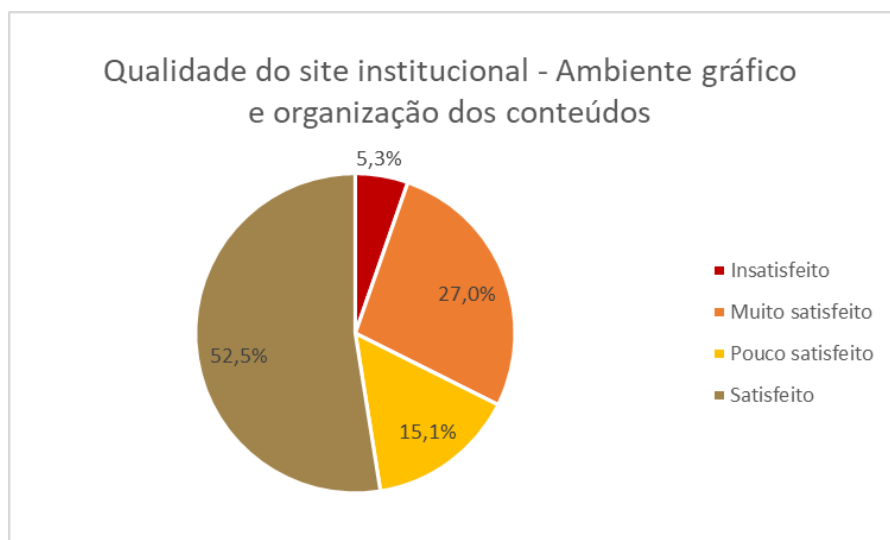


No critério "Facilidade no Acesso à Informação" no site, apresentado no Gráfico 06, verifica-se que 93,7% dos inquiridos estão satisfeitos com o serviço.



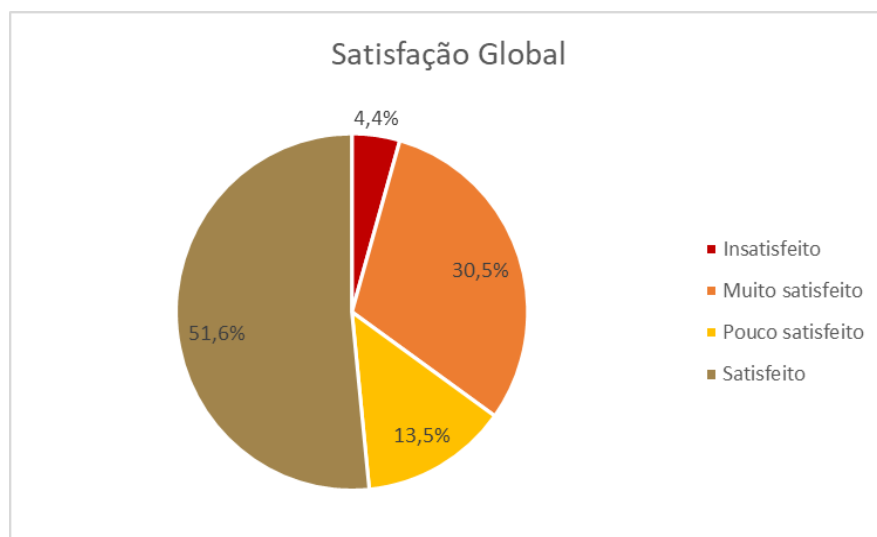


Gráfico 07 - Ambiente Gráfico e Organização dos Conteúdos no Site da IGAC, em 2024 (%)



Por fim, a imagem do site da IGAC foi avaliada com base no critério "Ambiente gráfico e organização dos conteúdos", conforme percecionado pelos utilizadores externos, tendo 94,7% dos inquiridos atribuído uma avaliação positiva.

Gráfico 08 - Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC, em 2024 (%)



Relativamente à avaliação global da Inspeção-Geral das Atividades Culturais, registou-se uma taxa média elevada de 95,6%.



## 07 | AVALIAÇÃO DO BALCÃO DIGITAL

O Balcão Digital insere-se no compromisso da IGAC de promover a melhoria contínua dos seus serviços e facilitar a interação com os agentes culturais e económicos.

Os clientes que recorreram ao Balcão Digital tinham como objetivo aceder a um serviço específico, de acordo com as suas necessidades.

Num total de 5.741 clientes, os serviços solicitados foram:

Figura 03 - Ranking de procura de serviços no Balcão Digital, em 2024 (%)

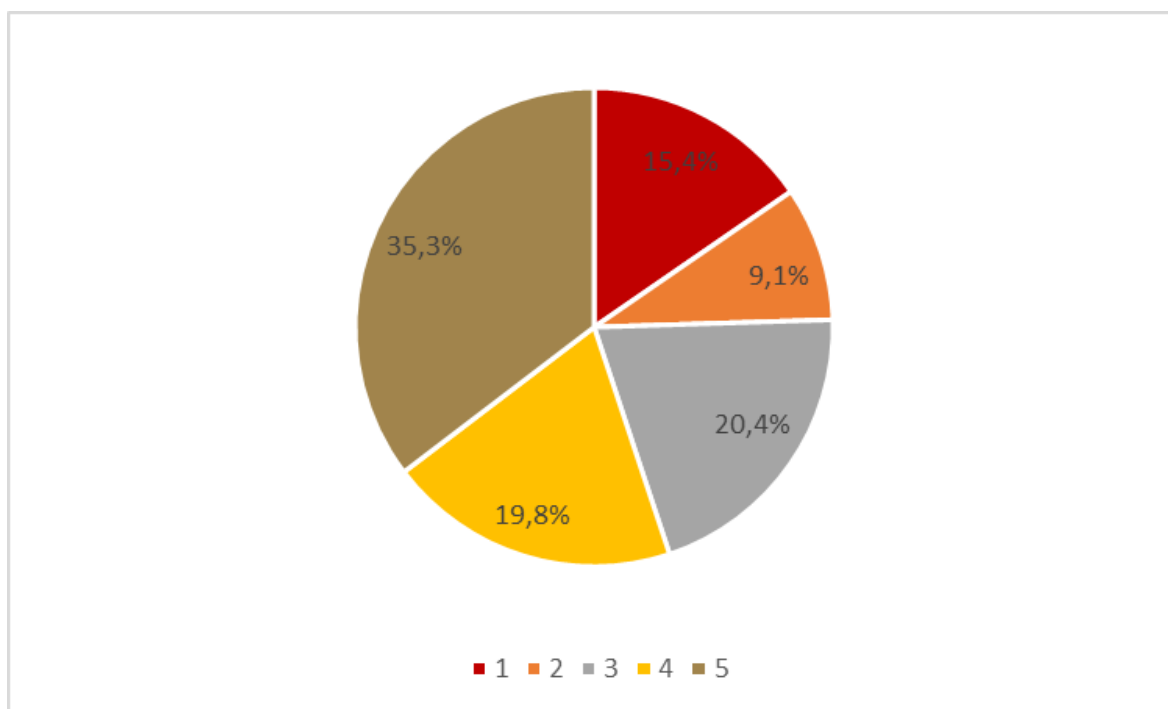
| Serviço Balcão Digital   | Clientes |
|--|----------|
| Classificação etária de Teatro, Ópera, Respetivos Festivais e Outros Espetáculos                             | 20,6%    |
| Classificação e autorização para distribuição de Obras Cinematográficas                                      | 15,1%    |
| Registo de Obra Literária Artística  | 12,3%    |
| Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística (mera comunicação prévia)                           | 10,2%    |
| Autenticação de Promotor Ocasional ou Distribuidor ou Encenador ou Disponibilizador ou Outros Interessados   | 10,1%    |
| Registo dos Profissionais da Área da Cultura   | 6,2%     |
| Reserva de Títulos   | 5,7%     |
| Classificação e autenticação de Videogramas  | 5,5%     |
| Autenticação de videogramas classificados  | 5,1%     |
| Classificação etária de obras cinematográficas a exhibir em Festivais ou Ciclos de cinema                    | 4,0%     |
| Autorização para exibição pública de Videogramas   | 2,1%     |
| Alteração de Classificação Especial  | 1,5%     |
| Averbamentos de Obra, Atos e Direitos sobre o Registo  | 0,8%     |
| Comunicação de alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística (mera comunicação prévia) | 0,5%     |
| Alteração de Classificação de Teatro e Ópera   | 0,2%     |
| Pedido de Certidões  | 0,1%     |



De acordo com os dados referentes ao Balcão Digital, em 2024, o serviço online mais utilizado pelos clientes foi a Classificação Etária de Teatro, Ópera, respetivos festivais e outros espetáculos, representando 20,6% da procura total. Em seguida, destaca-se a Classificação e Autorização para Distribuição de Obras Cinematográficas, com 15,1% da procura.

Por outro lado, o serviço menos solicitado foi o Pedido de Certidões, com apenas 0,1%.

Gráfico 09 – Avaliação do Balcão Digital, em 2024 (%)



Relativamente à avaliação do Balcão Digital pelos clientes que acederam diretamente aos seus serviços, a análise baseou-se numa escala de avaliação de 5 pontos. Os resultados demonstram uma perceção amplamente positiva, com uma taxa de satisfação de 76%.

