

Acréscitar Valor à Cultura, aos Autores e ao Espetáculo

Estudo De Avaliação Da Satisfação de Clientes Externos 2021

Inspeção-Geral das Atividades Culturais



REPÚBLICA
PORTUGUESA
CULTURA



IGAC
INSPEÇÃO-GERAL
DAS ATIVIDADES
CULTURAIS

Estudo De Satisfação De Clientes Externos 2021

INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES CULTURAIS

FICHA TÉCNICA

PROPRIEDADE E EDIÇÃO - INSPEÇÃO- GERAL DAS ATIVIDADES CULTURAIS

COORDENAÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS - IGAC | DSEIC

ÍNDICE



LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

3



I. NOTA INTRODUTÓRIA

4



II. OBJETIVOS

5



III. METODOLOGIA

6



IV. PRINCIPAIS RESULTADOS

9



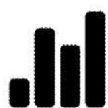
V. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE

9



VI. AVALIAÇÃO DO SITE WWW.IGAC.PT

12



LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

GRÁFICOS

Gráf. nº 1 - Utilização dos Serviços Online, em 2021 (%)	10
Gráf. nº 2 - Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2021 (%)	11
Gráf. nº 3 - Percentagem de Utilização de Serviços Online, em 2021 (%)	12
Gráf. nº 4 – Qualidade do Site da IGAC, em 2021 (%)	13
Gráf. nº 5 - Utilidade dos Conteúdos Apresentados no Site da IGAC, em 2021(%)	13
Gráf. nº 6 – Facilidade no Acesso à Informação no Site da IGAC, em 2021 (%)	14
Gráf. nº 7 - Ambiente Gráfico/Organização dos Conteúdos no Site da IGAC, em 2021 (%)	14
Gráf. nº 8 – Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC, em 2021 (%)	15

FIGURAS

Figura nº 1 - Modelo GAP ou modelo concetual da qualidade	08
Figura nº 2 - Ranking de procura de serviços, em 2021 (%)	10



I. 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 e paralelamente 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 de 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 2020, na Atividade 31 - Promover a satisfação dos clientes da IGAC - enquadrada no Eixo Estratégico II - Aproximar a IGAC dos clientes - e no Objetivo Estratégico 3 Promover a qualidade e satisfação dos clientes.

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, especialmente em épocas muito difíceis onde a ansiedade e a velocidade dos tempos exigem respostas rápidas e com qualidade.

Paralelamente ao ano anterior, o ano de 2021, foi uma extensão da pandemia COVID-19, elevando o desafio na capacidade de resposta da IGAC nos serviços online. De referir que o atendimento presencial não foi significativo, pois, funcionou somente por marcação e de modo residual.



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.
- Melhorar a nova cultura de gestão que envolve os clientes (internos e externos).
- Criar condições para prever as necessidades e expectativas dos clientes (internos 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.



III. METODOLOGIA

Estrutura do Inquérito

O estudo efetuado teve por base o inquérito que decorreu durante o mês de dezembro de 2021 até ao dia 27 de janeiro de 2022. Devido à continuação da situação de pandemia COVID-19 e tal como o estudo efetuado no ano anterior (2020), só foi possível efetuar este inquérito via online para o e-mail de 2110 clientes externos da IGAC com um link de acesso ao questionário online, o qual contou com uma participação de 320 clientes, o que corresponde a 15,16%.

Em 2021, à exceção da questão do género que não foi colocada, 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.

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” e o “Satisfeito”.

Embora tenham sido inquiridos 2110 clientes externos, as respostas só foram provenientes de 320, o que demonstra uma amostra muito pouco representativa, com recurso ao método de amostragem não probabilística.

Estrutura do documento

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

- ✓ Análise dos resultados obtidos.
- ✓ Identificação dos serviços online mais solicitados de modo a que seja identificado 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, 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 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

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):

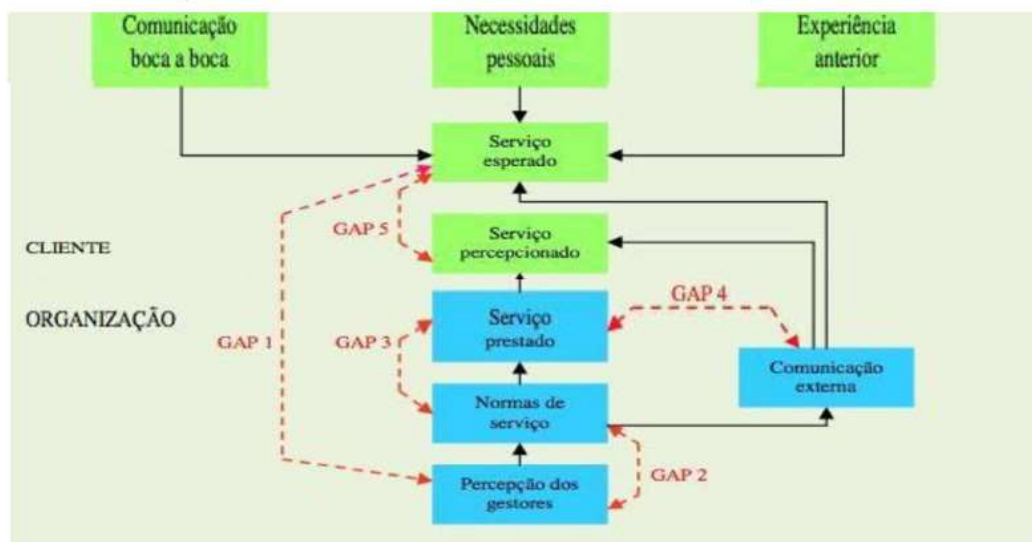
- Entre a expectativa do cliente e a perceção da organização sobre essa expectativa (por não conhecer os clientes) – Gap 1.
- Entre a perceção dos gestores da organização quanto às expectativas dos clientes e a transformação dessas expectativas em normas que regulem a prestação de serviços e termos de 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 e daí que este modelo de qualidade dos serviços possa ser expresso através da seguinte fórmula:

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

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.

Fig. 1 – Modelo GAP ou Modelo Concetual da Qualidade



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



IV PRINCIPAIS RESULTADOS

- ✓ Os serviços mais utilizados em 2021 o registo de obras literárias e artísticas (e direitos conexos) com uma percentagem de 60 (%)
- ✓ A maioria dos indicadores de 2021 situa-se ao nível dos valores registados em 2020 (ano do último estudo de avaliação)
- ✓ A taxa de satisfação global dos clientes externos em 2021 é de 84,37%.
- ✓ A taxa média de satisfação com a qualidade dos serviços tem um valor de 82,74% para 2021.
- ✓ A taxa média de satisfação em relação ao website da IGAC é de, em 2021, em 79,60%.



V. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE

Das respostas obtidas, o Registo de Obras Literárias, Artísticas e Direitos Conexos foi em 2021 o serviço online mais utilizado pelos clientes externos da IGAC respondentes, com 60,00% da procura total dos serviços, seguindo-se o Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística com uma percentagem de 19,37.

Em oposição temos a Alteração de Dados de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística com 1,25%. Em 2021 também foi disponibilizado um novo serviço online para os clientes externos, a Consulta de Registos, que apresentou uma percentagem de 3,43. Embora os restantes serviços não tenham manifestado uma expressão significativa, tiveram uma maior procura face ao ano de 2020.

Os dados apresentados são referentes aos 09 serviços online existentes (vide Graf. 1).

FIG. 2 – Ranking da procura de serviços online, em 2021 (%)

1	Registo de obras literárias, artísticas e direitos conexos	60,00%
2	Registo de promotor de espetáculos de natureza artística	19,37%
3	Registo nacional de profissionais do setor das atividades artísticas, culturais e do espetáculo	4,37%
3	Pedido de certidão de obras literárias ou artísticas	4,37%
4	Consulta de registos	3,43%
5	Averbamento de obras	2,50%
5	Registo de nome literário ou artístico	2,50%
6	Reserva de títulos	2,18%
7	Alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística	1,25%

Gráf. nº 1 - Utilização dos Serviços Online, em 2021 (%)



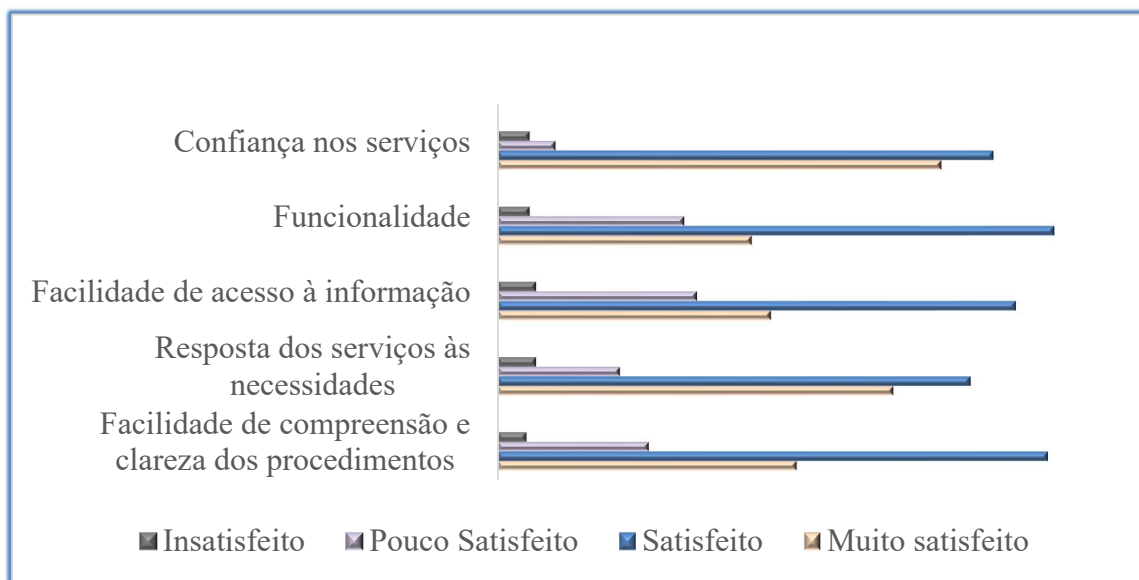
Relativamente ao nível de Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado constata-se que:

Todos os serviços online procurados apresentaram uma taxa média de satisfação calculada a partir da avaliação de 5 critérios (vide Gráf. 2):

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

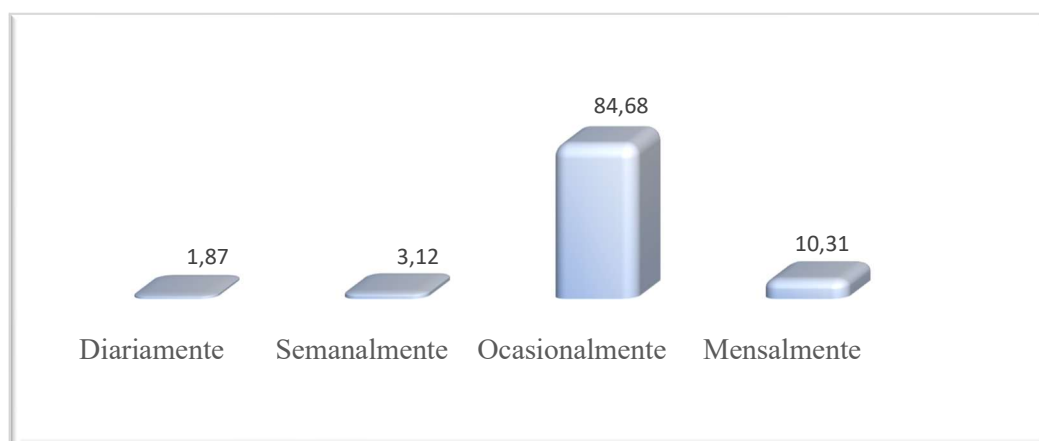
A Satisfação Média com a Qualidade dos Serviços Online foi de 82,74%.

Gráf. nº 2 - Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2021 (%)



Relativamente à Utilização dos Serviços Online, 84,68% dos respondentes afirmaram que utilizam os serviços ocasionalmente, sendo esta a percentagem mais elevada (vide Gráf.4);

Gráf. nº 3 - Percentagem de Utilização de Serviços Online, em 2021 (%)



Pelo segundo ano consecutivo, devido à Pandemia da COVID-19, não foi possível efetuar em 2020 o questionário de satisfação de atendimento presencial. Os atendimentos eram efetuados por marcação e os que existiram foram de forma residual.



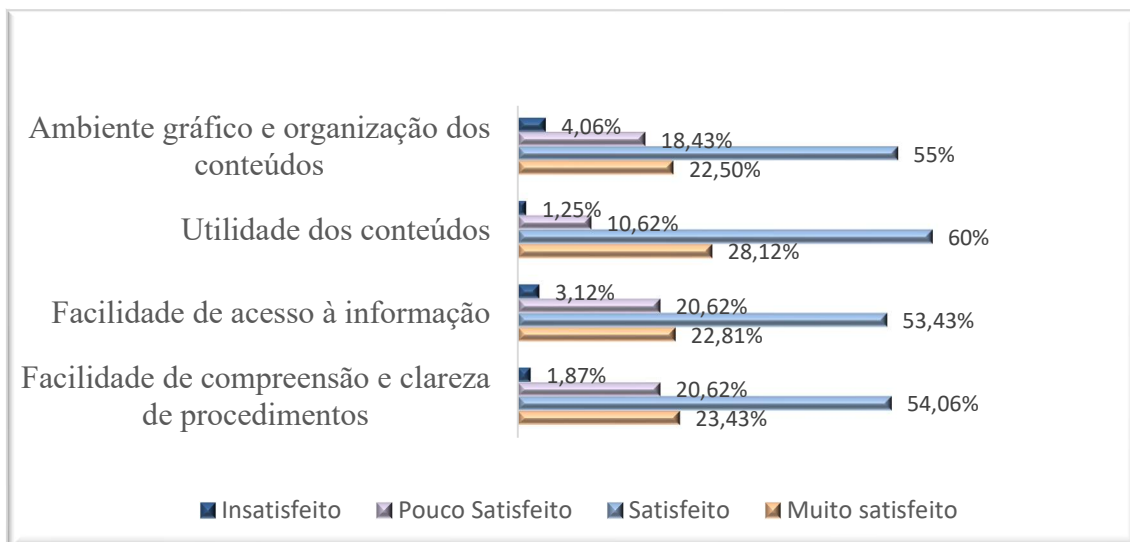
VIII. AVALIAÇÃO DO SITE WWW.IGAC.PT

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

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

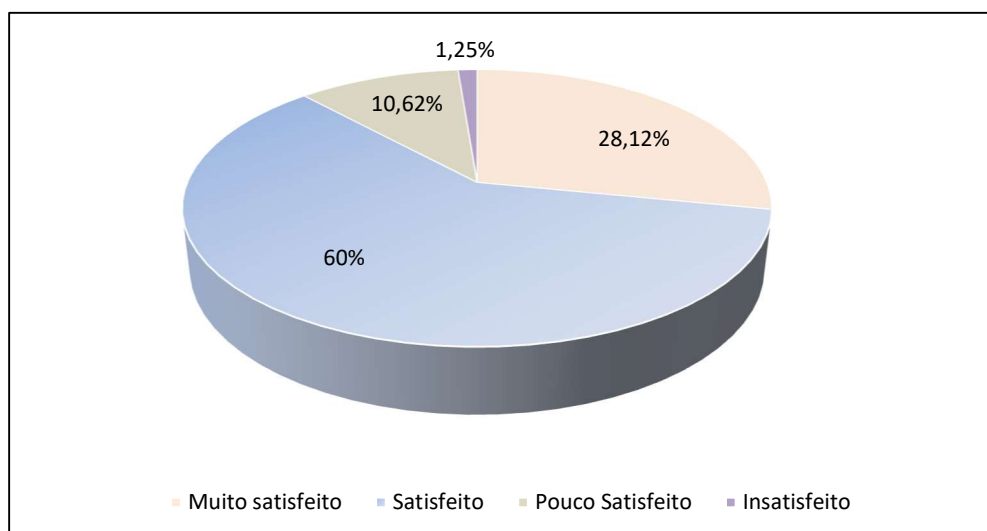
Após essa análise concluiu-se que a taxa de satisfação média relativamente ao website é de 79,60%, sendo inferior à da obtida em 2020 (80%).

Gráf. nº 4 – Qualidade do Site da IGAC, em 2021 (%)



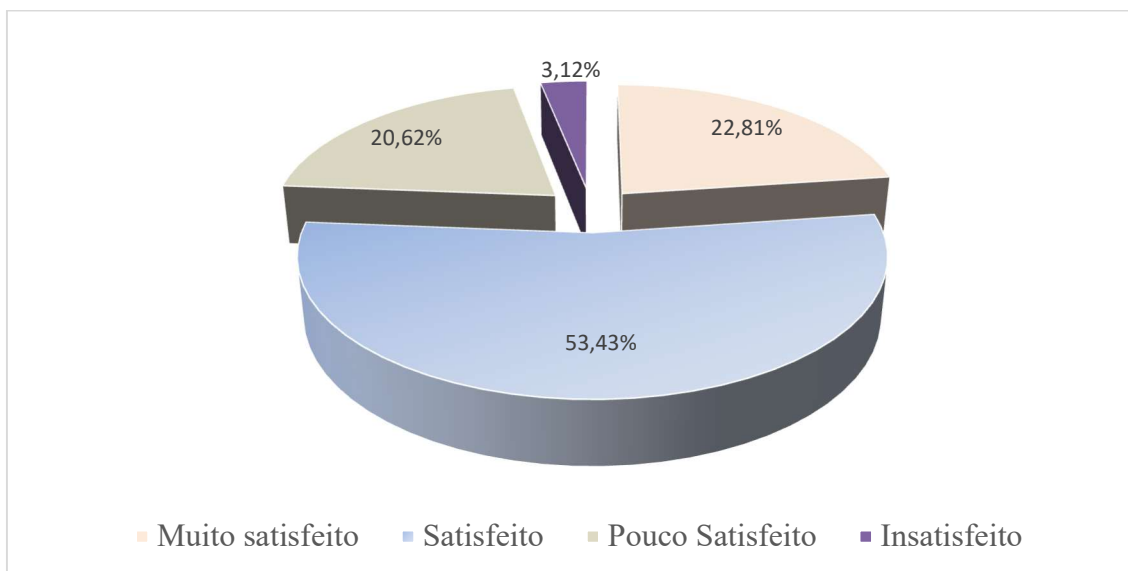
Na análise feita no gráfico nº 5 é possível observar que 60% dos respondentes demonstraram estar satisfeitos com a Utilidade dos Conteúdos apresentados pelo site da IGAC.

Gráf. nº 5 - Utilidade dos Conteúdos Apresentados no Site da IGAC, em 2021(%)



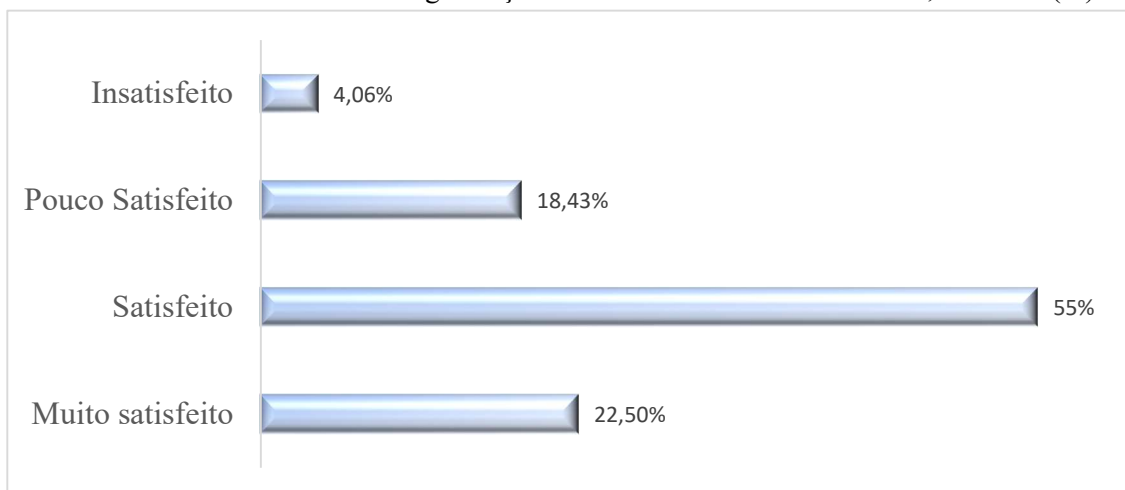
No critério Facilidade no Acesso à Informação no Site aqui apresentado no gráfico nº 6, é possível observar que 53,43% dos respondentes estão satisfeitos com o serviço.

Gráf. nº 6 – Facilidade no Acesso à Informação no Site da IGAC, em 2021 (%)



Por último, surge a avaliação da imagem do site do organismo, através do critério “Ambiente gráfico/organização dos conteúdos” percecionada pelos utilizadores externos, em que 77,50% dos inquiridos avaliou-a de forma positiva. O destaque também vai para a classificação satisfaz com 55% (vide Gráf. 7).

Gráf. nº 7 - Ambiente Gráfico/Organização dos Conteúdos no Site da IGAC, em 2021 (%)



Relativamente à avaliação global da organização, verificou-se uma taxa média elevada cifrada nos 84,37%.

Gráf. nº 8 – Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC, em 2021 (%)

