



REPÚBLICA
PORTUGUESA

CULTURA, JUVENTUDE
E DESPORTO



IGAC

INSPEÇÃO-GERAL
DAS ATIVIDADES
CULTURAIS

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO ANUAL DOS CLIENTES 2025



Índice

01 NOTA INTRODUTÓRIA	3
02 OBJETIVOS	4
03 METODOLOGIA	5
<i>Figura 1 - Modelo das Lacunas da Qualidade de Serviço (Modelo GAP)</i>	7
04 PRINCIPAIS RESULTADOS.....	8
05 SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE	9
<i>Tabela 1 – Ranking da procura de serviços online, média anual 2025 (%)</i>	9
<i>Gráfico 2 – Satisfação na qualidade dos serviços procurados anual 2025 (%)</i>	10
<i>Gráfico 3 – Frequência de utilização dos serviços online anual de 2025 (%)</i>	11
06 AVALIAÇÃO DO WEBSITE	13
<i>Gráfico 4 – Qualidade do website institucional da IGAC 2025 (%)</i>	13
<i>Gráfico 5 – Utilidade dos Conteúdos do Site Institucional 2025 (%)</i>	14
<i>Gráfico 8 - Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC 2025 (%)</i>	15
07 AVALIAÇÃO DO BALCÃO DIGITAL	17
<i>Tabela 2 - Ranking de procura de serviços no Balcão Digital 2025 (%)</i>	17
<i>Tabela 3 – Avaliação do Balcão Digital da IGAC 2025 (%)</i>	18
08 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO RELATIVA AO ATENDIMENTO PRESENCIAL	19
<i>Tabela 4 - Resultados dos Inquéritos de Satisfação 2025</i>	19
<i>Tabela 5 – Satisfação Global anual 2025</i>	20
09 CONCLUSÃO.....	22
10 RECOMENDAÇÕES	23



01 | NOTA INTRODUTÓRIA

A Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC), enquanto serviço central da administração direta do Estado, tem como compromisso assegurar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e às entidades do setor cultural. Neste âmbito, realiza anualmente um estudo de avaliação da satisfação dos seus clientes externos, com o objetivo de aferir a perceção dos utilizadores relativamente aos serviços disponibilizados e identificar oportunidades de melhoria.

Esta avaliação constitui um instrumento relevante de monitorização da qualidade do serviço público, permitindo conhecer as expectativas e necessidades dos cidadãos e ajustar os modelos de resposta da IGAC às realidades com que interage.

Para o efeito, foi adotada uma metodologia baseada na aplicação de questionários de satisfação dirigidos aos utilizadores dos serviços disponibilizados pela IGAC, através das suas plataformas digitais. A recolha e análise desta informação permite avaliar diferentes dimensões da experiência do utilizador, incluindo o acesso à informação, a utilização dos serviços e a perceção global da qualidade do serviço prestado.

Os resultados obtidos são um contributo fundamental para a melhoria contínua da atuação da IGAC, permitindo apoiar a tomada de decisão, promover a otimização de processos e reforçar a orientação do serviço público para as necessidades dos cidadãos e das entidades culturais.

Esta iniciativa encontra-se enquadrada no Plano de Atividades de 2025, no âmbito das ações destinadas a promover a satisfação dos cidadãos e a reforçar a proximidade da IGAC com os seus utilizadores.



02 | OBJETIVOS

Gerais

- Incrementar a qualidade dos serviços prestados pela IGAC.
- Aumentar o nível de satisfação dos cidadãos e entidades que recorrem aos serviços da IGAC.
- Reforçar a confiança na IGAC através da implementação de processos transparentes e monitorizáveis.
- Promover a melhoria contínua dos processos e procedimentos, tendo em vista a qualidade do serviço público.
- Avaliar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.
- Consolidar uma cultura de gestão orientada para o cidadão, envolvendo clientes internos e externos.
- Criar condições que permitam antecipar necessidades e expectativas dos utilizadores dos serviços.
- Melhorar os mecanismos de gestão de elogios, sugestões e contributos dos utilizadores.
- Reforçar o apoio ao cidadão no seu contacto com os serviços da IGAC.

Específicos

- Avaliar a perceção dos utilizadores relativamente à qualidade dos serviços prestados.
- Identificar e quantificar as áreas de atuação mais utilizadas pelos clientes externos.
- Analisar a imagem externa da IGAC junto dos seus utilizadores.
- Identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços.

03 | METODOLOGIA

O presente estudo baseia-se na análise dos resultados obtidos através dos inquéritos de satisfação aplicados ao longo do ano de 2025. A recolha de dados foi realizada de forma contínua ao longo dos quatro trimestres, através de diferentes instrumentos de avaliação.

Foram aplicados inquéritos de satisfação aos utentes que recorreram ao atendimento presencial da IGAC, tendo igualmente sido enviado um link para resposta ao questionário aos utilizadores que recorreram aos serviços online ou visitaram o website institucional. Adicionalmente, foram consideradas as avaliações recolhidas diretamente através do Balcão Digital, disponibilizadas no final da utilização dos respetivos serviços.

À semelhança dos anos anteriores, procurou-se manter a coerência das questões incluídas no questionário, de forma a garantir a comparabilidade dos resultados ao longo do tempo. As perguntas incidiram essencialmente sobre o nível de satisfação dos utilizadores relativamente:

- Aos serviços online disponibilizados pela IGAC;
- Ao website institucional;
- Aos meios de contacto com os serviços;
- Ao desempenho global da IGAC.

O questionário incluiu igualmente algumas questões de caracterização dos respondentes, designadamente relativas ao género e à localização geográfica, utilizadas exclusivamente para fins estatísticos. No que respeita às perguntas de resposta fechada, foram consideradas quatro opções de resposta:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito

Para efeitos de análise estatística, foram consideradas respostas positivas as opções “Muito satisfeito”, “Satisfeito” e “Pouco satisfeito”. Importa referir que, apesar de os questionários terem sido enviados a um número significativo de clientes externos, o número de respostas obtidas corresponde a uma amostra limitada, resultante de um processo de

amostragem não probabilística, o que pode influenciar o grau de representatividade dos resultados.

Estrutura do Documento

Para a elaboração do presente estudo, foram considerados os seguintes elementos de análise:

- análise dos resultados obtidos através dos questionários de satisfação;
- identificação dos serviços online mais utilizados pelos clientes externos;
- identificação dos principais pontos fortes e áreas de melhoria nos serviços prestados;
- avaliação da oferta de serviços em função do grau de utilização e do nível de satisfação dos utilizadores;
- análise do website da IGAC enquanto canal institucional de comunicação e disponibilização de informação;
- avaliação da perceção externa da IGAC, através da comparação entre as expectativas dos utilizadores e a qualidade do serviço prestado;
- formulação de recomendações com base nos resultados obtidos, com vista à melhoria contínua dos serviços.

Esta estrutura permite uma análise sistemática da satisfação e constitui um importante instrumento de apoio à tomada de decisão e à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Modelo de avaliação da satisfação do cliente – modelo gap

O presente estudo tem por base o Modelo GAP, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), amplamente utilizado na avaliação da qualidade dos serviços. Este modelo analisa a qualidade do serviço através da identificação de cinco tipos de discrepância (gaps):

- Gap 1 – diferença entre as expectativas dos clientes e a perceção da organização relativamente a essas expectativas, resultante do desconhecimento das necessidades dos utilizadores.
- Gap 2 – diferença entre a perceção da organização sobre as expectativas dos clientes e a sua tradução em normas ou padrões de qualidade para a prestação dos serviços.
- Gap 3 – diferença entre os padrões definidos pela organização e o serviço efetivamente prestado ao cliente.

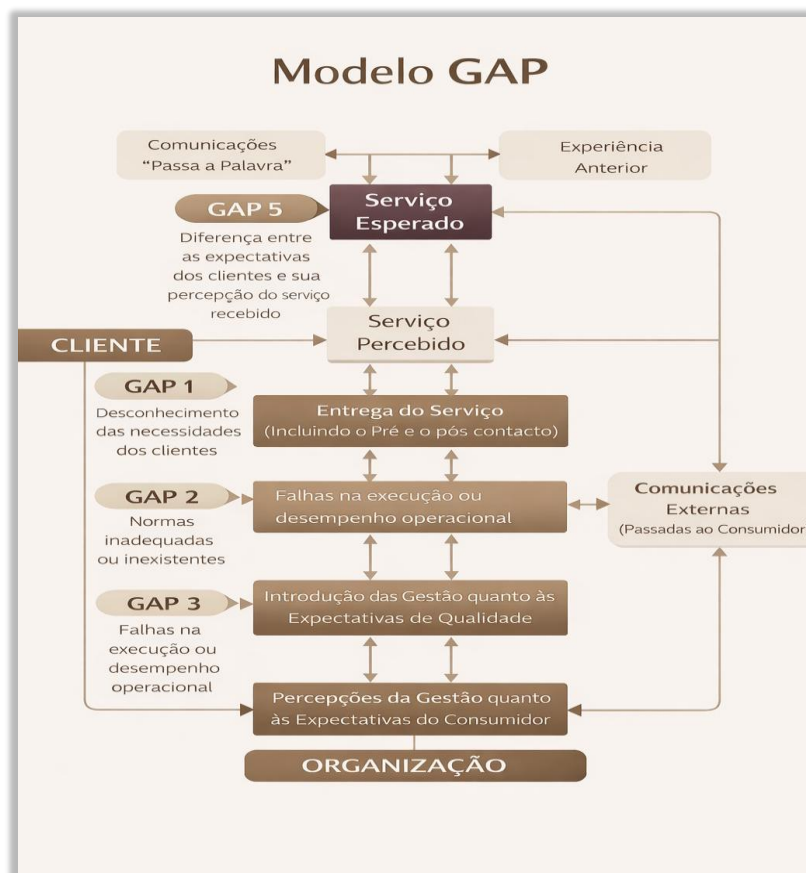
- Gap 4 – diferença entre o serviço prestado e a comunicação externa da organização, resultante de discrepâncias entre o que é prometido e o que é efetivamente disponibilizado.
- Gap 5 – diferença entre a expectativa do cliente e a perceção do serviço recebido, refletindo diretamente o nível de satisfação do utilizador.

O modelo pode ser expresso através da seguinte fórmula:

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

Daqui resulta que, quanto maior for a capacidade da organização para reduzir os desvios identificados nos Gaps 1 a 4, maior será a probabilidade de reduzir igualmente o Gap 5, aumentando, assim, o nível de satisfação dos clientes relativamente aos serviços prestados.

Figura 1 - Modelo das Lacunas da Qualidade de Serviço (Modelo GAP)



04 | PRINCIPAIS RESULTADOS

Ao longo de 2025, verificou-se um equilíbrio na distribuição dos utilizadores por género, com ligeira predominância do género masculino (52,2%), face ao feminino (47,2%), enquanto a categoria “Outro” representou 0,6% das respostas. Em termos etários, o grupo mais representado foi o dos 40-49 anos (30,5%), seguido pelos 50-59 anos (24,0%) e 30-39 anos (19,5%).

Relativamente à distribuição geográfica, observou-se uma forte concentração no distrito de Lisboa (48,5%), seguido pelo Porto (15,6%) e Setúbal (6,9%), refletindo a maior procura dos serviços da IGAC nestas áreas.

No que respeita à utilização dos serviços digitais, o Registo de Obras Literárias, Artísticas e Direitos Conexos destacou-se como o serviço mais procurado, representando 53,94% da utilização média anual.

De forma global, os níveis de satisfação registados ao longo de 2025 foram muito elevados. A taxa de satisfação global dos clientes externos situou-se em cerca de 96,9%, sendo a qualidade dos serviços prestados avaliada em 96,7%. O website institucional registou uma taxa média de satisfação de 96,11%, enquanto o Balcão Digital apresentou um valor médio de 83,1%. O atendimento presencial manteve um desempenho particularmente elevado, com uma taxa de satisfação positiva de 99,8%.

No seu conjunto, estes resultados evidenciam uma avaliação muito positiva dos serviços da IGAC, demonstrando níveis elevados de satisfação em todos os canais de contacto com os utilizadores.

05 | SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE

A análise da distribuição da procura pelos diferentes serviços permite identificar os procedimentos mais utilizados nos serviços online da IGAC em 2025.

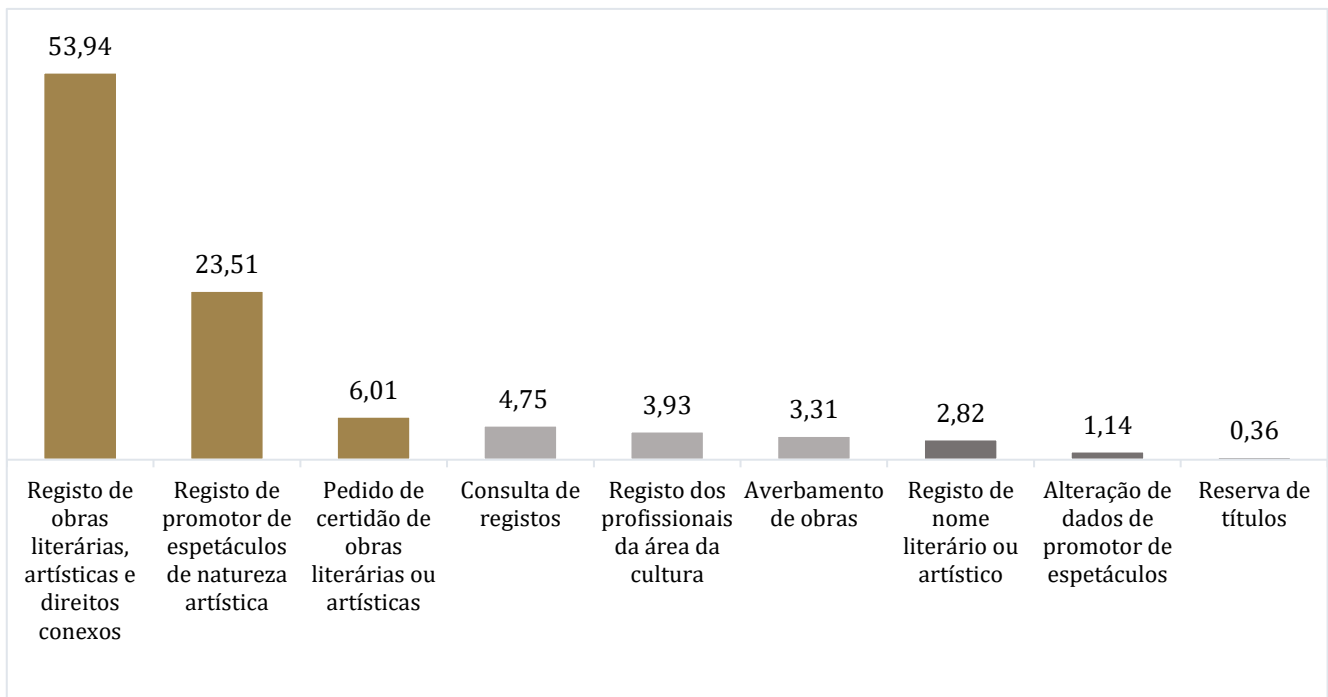
Tabela 1 – Ranking da procura de serviços online, média anual 2025 (%)

SERVIÇO ONLINE	1T	2T	3T	4T	MÉDIA ANUAL PONDERADA
Registo de Obras Literárias, Artísticas e Direitos Conexos	54,17	54,29	52,03	56,11	53,94
Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística	20,83	29,52	21,14	23,36	23,51
Pedido de Certidão de Obras Literárias ou Artísticas	5,83	4,76	7,32	5,90	6,01
Consulta de Registos	7,50	1,90	4,88	4,15	4,75
Registo dos Profissionais da Área da Cultura	4,17	3,81	4,07	3,49	3,93
Averbamento de Obras	0,83	2,86	6,50	2,62	3,31
Registo de Nome Literário ou Artístico	5,00	0,95	2,44	2,62	2,82
Alteração de Dados de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística	1,67	0,95	0,81	1,09	1,14
Reserva de Títulos	0,00	0,00	0,81	0,66	0,36

A análise da tabela confirma que a procura se concentra sobretudo em dois serviços: o Registo de Obras Literárias, Artísticas e Direitos Conexos e o Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística, que representam a maior parte da utilização dos serviços online da IGAC.

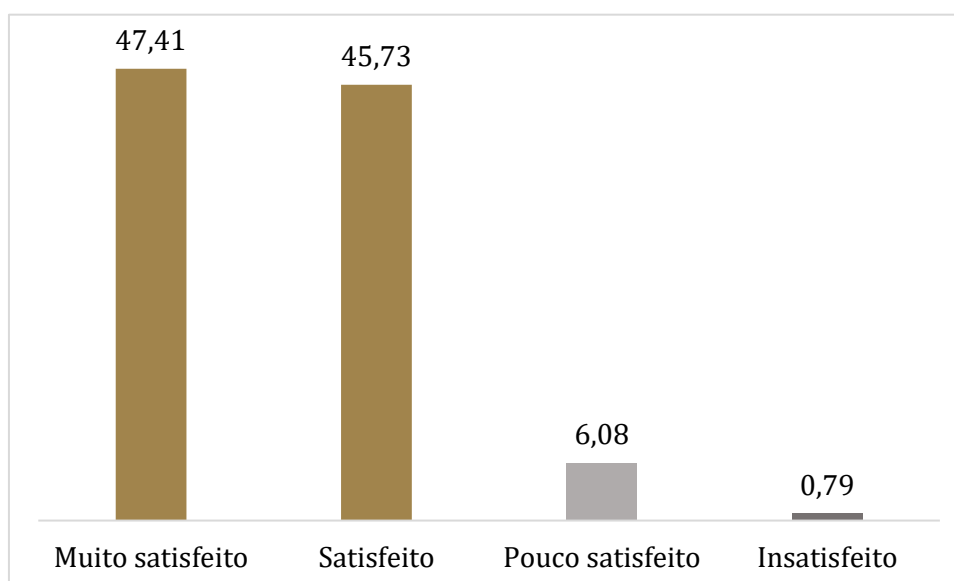
Os restantes serviços apresentam níveis de utilização bastante inferiores, refletindo necessidades mais específicas ou menos frequentes por parte dos utilizadores.

Gráfico 1 – Distribuição da utilização dos Serviços Online anual de 2025 (%)



A análise gráfica confirma assim uma clara concentração da utilização em dois serviços principais. A tabela seguinte apresenta a análise da satisfação na qualidade dos serviços procurados em 2025.

Gráfico 2 – Satisfação na qualidade dos serviços procurados anual 2025 (%)

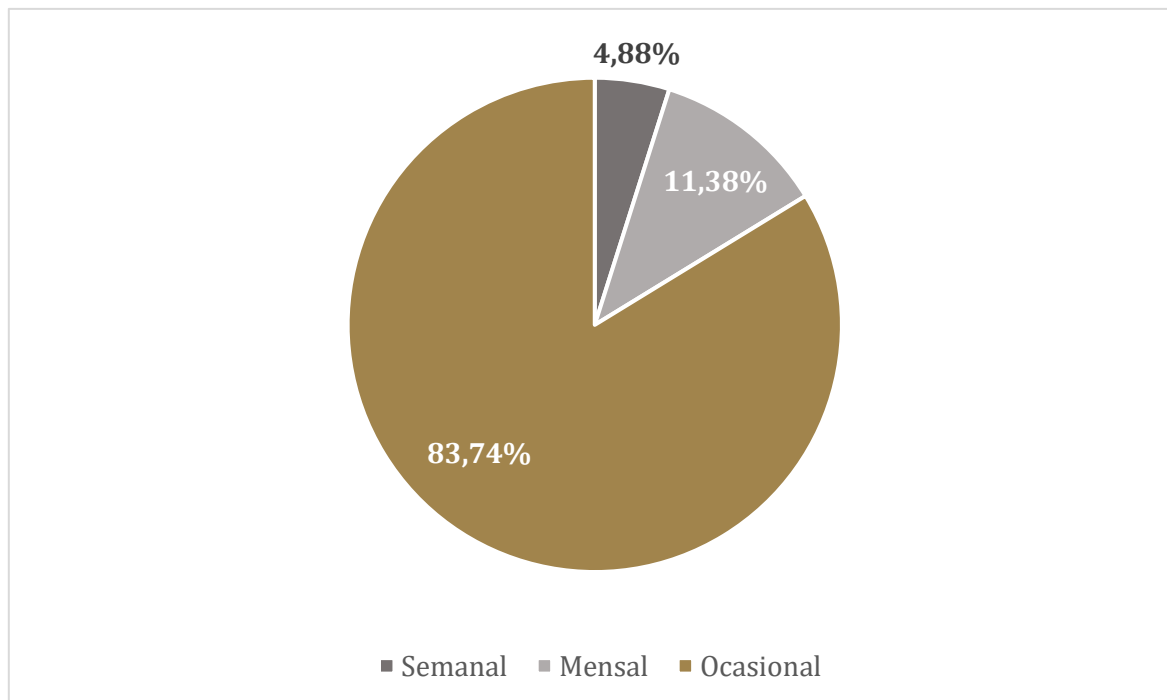


Apresenta uma avaliação positiva, concentrando-se a maioria das respostas nas categorias “Muito satisfeito” e “Satisfeito”. As avaliações menos favoráveis têm uma expressão reduzida, embora indiquem margem para melhorar a clareza dos procedimentos, a simplicidade de utilização e a comunicação associada aos processos digitais.

Estes resultados indicam que os serviços online da IGAC são percecionados de forma favorável pelos utilizadores. Ainda assim, a existência de algumas avaliações menos favoráveis evidencia margem para melhoria, a clareza dos procedimentos, a simplicidade de utilização e a comunicação associada aos processos digitais.

O gráfico seguinte apresenta a frequência com que os utilizadores recorrem aos serviços online da IGAC.

Gráfico 3 – Frequência de utilização dos serviços online anual de 2025 (%)



A maioria dos utilizadores recorre aos serviços da IGAC de forma ocasional, representando 83,74% das respostas. A utilização mensal corresponde a 11,38%, enquanto a utilização semanal representa 4,88%, evidenciando que apenas uma pequena parte dos utilizadores mantém contacto regular com os serviços.

Não foram registadas respostas relativas à utilização diária, motivo pelo qual esta categoria não se encontra representada no gráfico.



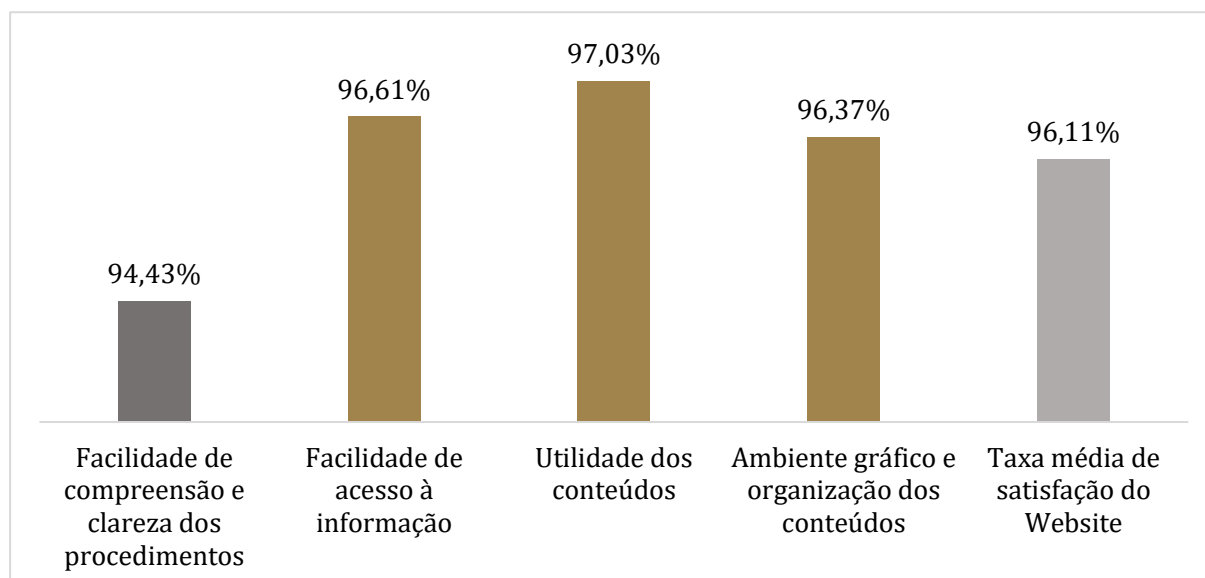
Estes resultados indicam que os serviços online da IGAC são utilizados sobretudo para a realização pontual de procedimentos administrativos, o que reforça a importância de garantir processos claros, navegação simples e instruções objetivas para utilizadores com contacto esporádico com a plataforma.

06 | AVALIAÇÃO DO WEBSITE

No que respeita à avaliação do website institucional, a análise foi realizada com base na apreciação de quatro critérios fundamentais relacionados com a qualidade da informação disponibilizada e com a experiência de navegação:

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

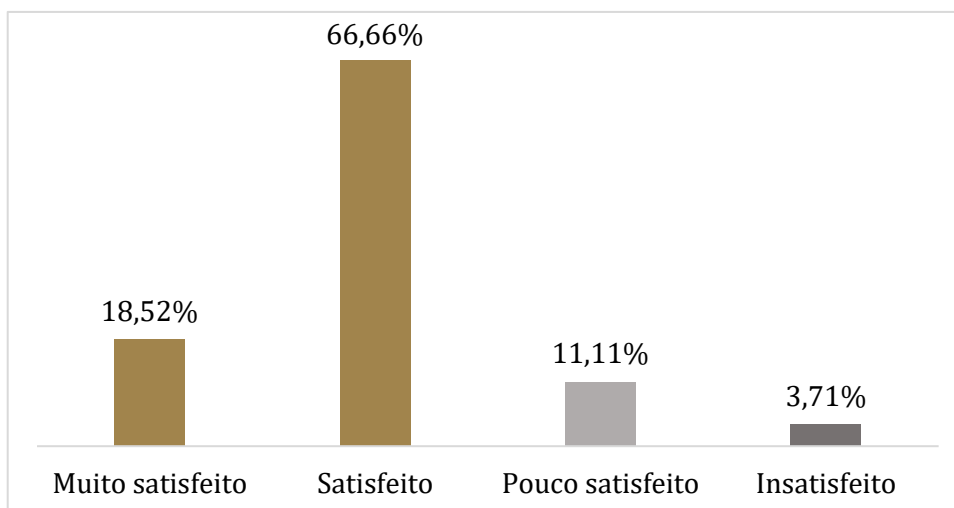
Gráfico 4 – Qualidade do website institucional da IGAC 2025 (%)



O critério “Utilidade dos conteúdos” apresenta o valor mais elevado, indicando que a informação disponibilizada no website é considerada relevante para esclarecer dúvidas e apoiar a utilização dos serviços da IGAC. A facilidade de acesso à informação e o ambiente gráfico e organização dos conteúdos registam também níveis de satisfação muito elevados, refletindo uma perceção positiva da estrutura de navegação, da organização dos conteúdos e da apresentação visual do website. A facilidade de compreensão e clareza dos procedimentos apresenta um valor ligeiramente inferior, o que poderá estar associado à complexidade de alguns procedimentos administrativos ou à utilização de linguagem mais técnica na descrição da informação.

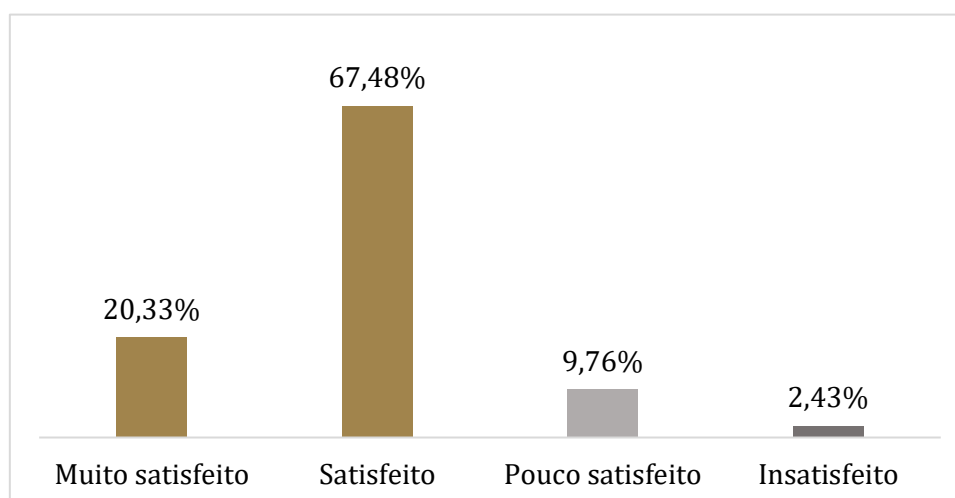
De modo global, a taxa média de satisfação com o website institucional da IGAC em 2025 situa-se nos 96,11%, evidenciando uma avaliação global muito positiva.

Gráfico 5 – Utilidade dos Conteúdos do Site Institucional 2025 (%)



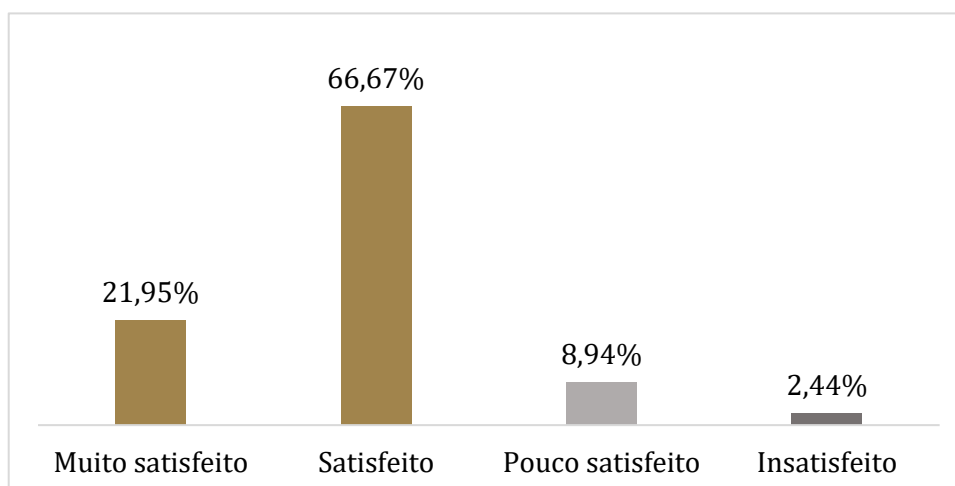
No que diz respeito à utilidade dos conteúdos, a maioria das respostas situa-se nas categorias “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, considerados os conteúdos úteis para a consulta de informação e para o apoio à utilização dos serviços da IGAC. As avaliações menos positivas têm uma expressão reduzida, o que confirma uma perceção globalmente favorável relativamente à utilidade da informação disponibilizada.

Gráfico 6 – Facilidade de Acesso à Informação no Site da IGAC 2025 (%)



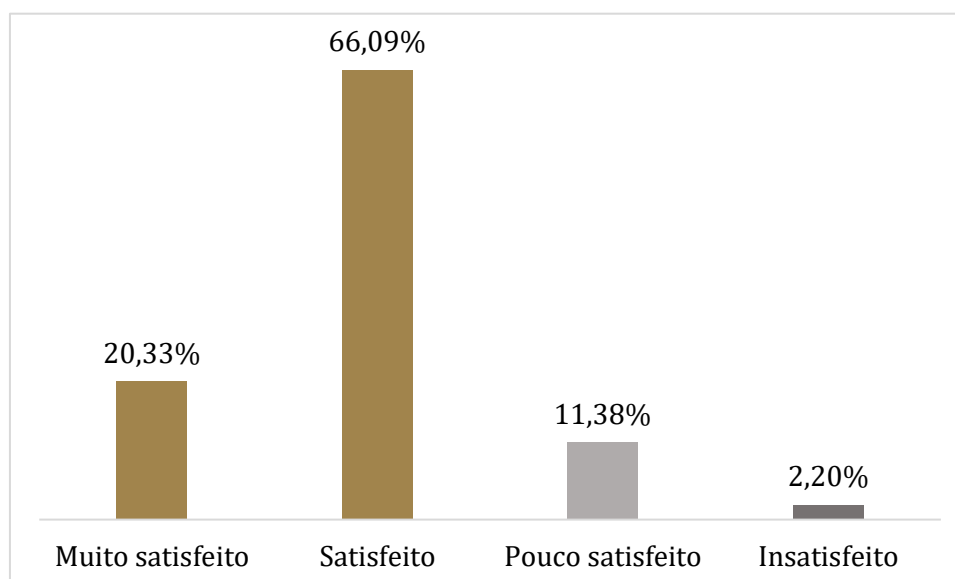
A avaliação da facilidade de acesso à informação revela uma perceção positiva, com 87,81% das respostas (“Muito satisfeito” e “Satisfeito”). Ainda assim, os 12,19% de avaliações menos favoráveis indicam que subsiste margem para melhoria na organização de alguns conteúdos e na estrutura de navegação do website.

Gráfico 7 – Ambiente Gráfico e Organização dos Conteúdos no Site da IGAC 2025 (%)



A avaliação do ambiente gráfico e da organização dos conteúdos do website revela uma apreciação globalmente positiva. As respostas concentram-se sobretudo nas avaliações mais favoráveis, indicando que os utilizadores consideram a estrutura visual e a organização da informação adequadas à navegação no site. As avaliações menos positivas têm uma expressão limitada, não alterando a perceção geral da qualidade deste aspeto do website.

Gráfico 8 - Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC 2025 (%)





A avaliação global do website da IGAC confirma igualmente uma apreciação favorável por parte dos utilizadores. A maioria das respostas situa-se nos níveis mais elevados de satisfação, evidenciando uma perceção positiva deste canal de informação. Ainda assim, a presença de algumas avaliações menos favoráveis sugere margem para melhorar a clareza dos conteúdos, a organização da informação e a navegação do website.

07 | AVALIAÇÃO DO BALCÃO DIGITAL

O Balcão Digital da IGAC constitui o principal canal de prestação de serviços eletrónicos da instituição, permitindo a realização de diversos procedimentos administrativos de forma desmaterializada. Esta plataforma integra o processo de modernização administrativa da IGAC e contribui para simplificar a relação dos utilizadores com os serviços.

O ano de 2025 assinala o primeiro ano completo de funcionamento do Balcão Digital. Durante este período foram registadas 7.157 utilizações do balcão digital, refletindo a crescente relevância deste canal na prestação de serviços. A análise da distribuição destes pedidos permite identificar os serviços mais procurados pelos utilizadores, conforme apresentado na tabela seguinte:

Tabela 2 - Ranking de procura de serviços no Balcão Digital 2025 (%)

RANKING	SERVIÇO	PERCENTAGEM ANUAL (%)
1	Registo de Obra Literária Artística	20,88%
2	Classificação etária de Teatro, Ópera, Respetivos Festivais e Outros Espetáculos	20,66%
3	Classificação e autorização para distribuição de Obras Cinematográficas	13,14%
4	Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística (mera comunicação prévia)	8,27%
5	Registo dos Profissionais da Área da Cultura	7,42%
6	Autenticação de Promotor Ocasional ou Distribuidor ou Encenador ou Disponibilizador ou Outros Interessados	6,59%
7	Reserva de Títulos	4,98%
8	Classificação etária de obras cinematográficas a exhibir em Festivais ou Ciclos de cinema	4,24%
9	Classificação e autenticação de Videogramas	3,69%
10	Autenticação de videogramas classificados	3,44%
11	Autorização para exibição pública de Videogramas	2,46%

12	Alteração de Classificação Especial	1,31%
13	Pedido de Certidões	1,30%
14	Averbamentos de Obra, Atos e Direitos sobre o Registo	1,10%
15	Comunicação de alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística (mera comunicação prévia)	0,34%
16	Alteração de Classificação de Teatro e Ópera	0,18%

Este ranking revela alguma convergência com a utilização dos serviços online disponibilizados no website da IGAC, sobretudo nos procedimentos associados ao registo de obras e à atividade de promotores. Tal como observado anteriormente, os serviços associados ao registo de obras literárias, artísticas e direitos conexos e ao registo de promotor de espetáculos de natureza artística concentram a maior parte da procura.

Tabela 3 – Avaliação do Balcão Digital da IGAC 2025 (%)

NÍVEL DE SATISFAÇÃO	FACILIDADE DE COMPREENSÃO E CLAREZA DOS PROCEDIMENTOS	RESPOSTA DOS SERVIÇOS ÀS NECESSIDADES	FACILIDADE DE ACESSO À INFORMAÇÃO	FUNCIONALIDADE	CONFIANÇA NOS SERVIÇOS
Muito satisfeito	40,12%	53,75%	38,56%	37,84%	58,43%
Satisfeito	44,96%	36,89%	43,27%	45,11%	34,72%
Pouco satisfeito	12,18%	5,92%	14,83%	12,76%	4,83%
Insatisfeito	2,74%	3,44%	3,34%	4,29%	2,02%

A tabela mostra a distribuição das avaliações atribuídas aos diferentes critérios do Balcão Digital em 2025. Em todos eles predominam as categorias “Muito satisfeito” e “Satisfeito”, sendo reduzida a expressão das avaliações menos favoráveis.

08 | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO RELATIVA AO ATENDIMENTO PRESENCIAL

A avaliação do atendimento presencial tem como objetivo aferir a perceção dos utilizadores relativamente à qualidade do serviço prestado nos balcões de atendimento da IGAC, localizados em Lisboa e no Porto. O inquérito permite avaliar diferentes dimensões do atendimento, nomeadamente:

- Precisão e objetividade das respostas;
- Cortesia e educação no atendimento;
- Profissionalismo e proatividade;
- Capacidade de resolução do assunto apresentado;
- Grau de satisfação global com o atendimento recebido.

Durante o ano de 2025, foram recolhidos 246 inquéritos. Importa referir que nem todos os inquéritos incluíam resposta a todas as questões, motivo pelo qual os números totais de respostas em algumas dimensões podem não coincidir com o total de inquéritos recolhidos.

Tabela 4 - Resultados dos Inquéritos de Satisfação 2025

DIMENSÃO AVALIADA	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	TOTAL
Precisão e objetividade nas respostas	214	5	3	1	223
Cortesia e educação no atendimento	214	4	3	1	222
Profissionalismo e proatividade	212	5	4	1	222
Resolução do assunto que veio tratar	203	12	7	1	223

Nota: Nem todos os inquéritos responderam a todas as perguntas, por isso os totais por dimensão não são exatamente 246.

Os resultados evidenciam níveis elevados de satisfação com o atendimento presencial. Em todas as dimensões avaliadas predominam respostas na categoria “Muito satisfeito”, destacando-se a clareza da informação prestada, a cordialidade no atendimento, o profissionalismo dos colaboradores e a capacidade de resolução dos assuntos apresentados.

Para além das respostas quantitativas, os inquéritos permitiram recolher comentários sobre a experiência de atendimento presencial. De forma geral, os comentários reforçam a avaliação positiva do serviço prestado, destacando a clareza da informação, a disponibilidade dos colaboradores e a qualidade do atendimento.

Entre os comentários recebidos destacam-se expressões como:

- “O atendimento foi perfeito, desde as informações por telefone seguido do atendimento presencial. Profissional, cordial e eficiente.”
- “Muito prestável e atencioso.”
- “Tudo perfeitamente claro, prestável e atencioso, com esclarecimento pormenorizado.”

Algumas observações incluíram sugestões pontuais de melhoria, em aspetos relacionados com procedimentos administrativos. De modo geral, o grau de satisfação com o atendimento presencial prestado pela IGAC é bastante elevado.

Tabela 5 – Satisfação Global anual 2025

AVALIAÇÃO	Nº RESPOSTAS
Muito satisfeito	207
Satisfeito	6
Pouco satisfeito	0
Insatisfeito	0
Total	213

Na avaliação global do atendimento presencial, a esmagadora maioria dos utentes classificou o serviço como “Muito satisfeito”, não se registando respostas negativas.



Em síntese, os resultados obtidos confirmam que o atendimento presencial constitui um ponto forte na relação entre a IGAC e os cidadãos, refletindo um serviço caracterizado pela qualidade, profissionalismo e orientação para as necessidades dos utilizadores.

09 | CONCLUSÃO

O estudo de avaliação da satisfação dos clientes externos da IGAC em 2025 evidencia níveis globalmente muito elevados de satisfação relativamente aos serviços prestados pela instituição.

Durante o ano foram enviados 4.050 convites para participação em inquéritos de satisfação, através da plataforma Jotform, tendo sido obtidas 458 respostas, correspondendo a uma taxa de participação de 11,3%. Foram ainda consideradas 7.157 avaliações automáticas associadas ao Balcão Digital e 246 inquéritos relativos ao atendimento presencial.

A satisfação global situa-se em 96,9%. Os serviços online apresentam níveis de satisfação superiores a 93%, o website institucional regista 96,11%, o Balcão Digital apresenta um nível médio de satisfação de 83,1%, sendo que nos diferentes critérios avaliados as respostas positivas ultrapassam 95%, e o atendimento presencial atinge 99,8% de satisfação.

Em síntese, os resultados evidenciam uma avaliação global muito positiva dos serviços prestados pela IGAC, confirmando a qualidade do atendimento e a eficácia dos canais digitais disponibilizados aos utilizadores.

Não obstante os resultados obtidos, subsiste margem para melhorar a clareza da comunicação, a organização da informação e a compreensão de alguns procedimentos nos canais digitais.

10 | RECOMENDAÇÕES

- **Simplificação da linguagem utilizada nos serviços digitais:** alguns comentários dos utilizadores indicam dificuldades na compreensão de determinados procedimentos e conteúdos disponibilizados nos canais digitais da IGAC. Neste contexto, importa promover a utilização de linguagem mais clara, simples e orientada para o utilizador, facilitando a compreensão dos procedimentos administrativos.
- **Melhoria da organização e navegação do website institucional:** apesar da avaliação global positiva do website, algumas observações dos utilizadores indicam dificuldades na localização de determinados conteúdos. Assim, poderá ser útil rever a estrutura de navegação e a organização da informação, de forma a tornar o acesso aos conteúdos mais procurados, mais simples e intuitivo.
- **Reforço da clareza dos procedimentos no Balcão Digital:** embora o Balcão Digital apresente níveis muito elevados de satisfação, algumas dificuldades identificadas pelos utilizadores estão relacionadas com a compreensão de determinados procedimentos. Neste sentido, será importante reforçar a clareza das instruções e da informação de apoio, facilitando a utilização autónoma da plataforma.
- **Monitorização contínua da satisfação dos utilizadores:** a avaliação regular da satisfação dos clientes externos constitui um instrumento essencial para a melhoria contínua dos serviços prestados. A manutenção deste sistema de monitorização permitirá acompanhar a evolução da perceção dos utilizadores e identificar novas oportunidades de melhoria.
- **Continuidade da qualidade no atendimento presencial:** os resultados obtidos evidenciam níveis muito elevados de satisfação relativamente ao atendimento presencial. Neste contexto, importa manter as boas práticas atualmente implementadas, assegurando a continuidade da qualidade do atendimento e da proximidade no relacionamento com os cidadãos.

A implementação destas recomendações poderá contribuir para reforçar a qualidade dos serviços prestados pela IGAC e para melhorar a experiência dos utilizadores na interação com a instituição.