



# **ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE ENTIDADES PARCEIRAS 2017**

**INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES CULTURAIS**



# ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE ENTIDADES PARCEIRAS 2017

INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES CULTURAIS

## FICHA TÉCNICA

PROPRIEDADE E EDIÇÃO

INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES CULTURAIS

COORDENAÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS

IGAC | DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ESTRATÉGIA, INOVAÇÃO E COMUNICAÇÃO

DESIGN GRÁFICO

IGAC | DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ESTRATÉGIA, INOVAÇÃO E COMUNICAÇÃO












ELABORAÇÃO

ELISABETE RODRIGUES (IGAC | DSEIC)

DATA DE PUBLICAÇÃO

DEZEMBRO 2017

## ÍNDICE

	LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS	4
	I. NOTA INTRODUTÓRIA	5
	II. OBJETIVOS	6
	III. METODOLOGIA	7
	IV. PRINCIPAIS RESULTADOS	9
	V. CARACTERIZAÇÃO DAS ENTIDADES PARCEIRAS	10
	VI. TIPOLOGIA DAS RELAÇÕES INTERINSTITUCIONAIS	11
	VII. AVALIAÇÃO DA IMAGEM RELACIONAL DA IGAC	13
	VIII. PERCEÇÃO EXTERNA DA ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL	16
	IX. RECOMENDAÇÕES	18
	X. ANEXO   QUESTIONÁRIO	19



## LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

### GRÁFICOS

GRÁF. 1 – NATUREZA JURÍDICA DOS PARCEIROS, EM 2017 (%)	10
GRÁF. 2 – ÁREA DE ATUAÇÃO DOS PARCEIROS, EM 2017 (%)	10
GRÁF. 3 – TIPOLOGIA DAS RELAÇÕES INTERINSTITUCIONAIS, EM 2017 (%)	11
GRÁF. 4 – PERCEÇÃO DOS PARCEIROS RELATIVAMENTE À QUALIDADE DOS INSTRUMENTOS ESTRATÉGICOS DA IGAC, EM 2017 (%)	13
GRÁF. 5 – PERC. PARCEIROS QUANTO À CLAREZA DA IGAC NA DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS DO RELAC. INTERINST., EM 2017 (%)	13
GRÁF. 6 – PERCEÇÃO DOS PARCEIROS RELATIVAMENTE À CAP. RESPOSTA DA IGAC NO ÂMBITO DA REL. INTERINST., EM 2017 (%)	14
GRÁF. 7 – PERCEÇÃO DOS PARCEIROS RELATIVA/ À ABERTURA IGAC À CONSTRUÇÃO DE ESTRATÉGIAS E SOLUÇÕES, EM 2017 (%)	14
GRÁF. 8 – PERCEÇÃO DOS PARCEIROS RELATIVA/ À CAP. ADAPTAÇÃO IGAC EM PROL DA CONCRETIZ. OBJS COMUNS, EM 2017 (%)	14
GRÁF. 9 – PERCEÇÃO DOS PARCEIROS RELATIVA/ AO CONTRIBUTO IGAC P/ RESULTADO FINAL DA COLAB. INTERINST., EM 2017 (%)	14
GRÁF. 10 – AVALIAÇÃO DOS PARCEIROS RELATIVA/ À PROTEÇÃO DO DIREITO DE AUTOR E DIREITOS CONEXOS, EM 2017 (%)	16
GRÁF. 11 – AVALIAÇÃO DOS PARCEIROS RELATIVA/ À IMPORTÂNCIA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL ORGANIZAC., EM 2017 (%)	16
GRÁF. 12 – ÁREAS IDENTIFICADAS PELOS PARCEIROS COMO CARECENDO DE INTERVENÇÃO DA IGAC, EM 2017	17

### FIGURAS

FIG. 1 – RANKING DAS ÁREAS DE SINERGIA INTERINSTITUCIONAL, EM 2017 (%)	12
FIG. 2 – % PARCEIROS QUE CONSIDERAM QUE A IGAC VALORIZA AS RELAÇÕES INTERINSTITUCIONAIS, EM 2017	12
FIG. 3 – TAXA MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM O CONTRIBUTO DA IGAC NAS RELAÇÕES INTERINST., EM 2017 (%)	15
FIG. 4 – RELEVÂNCIA ATRIBUÍDA AO PROJETO “MOSTRA DE AUTORES DESCONHECIDOS”, EM 2017 (%)	17



## I. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente estudo - coordenado pela Direção de Serviços de Estratégia, Inovação e Comunicação - tem como principal objetivo avaliar a satisfação das entidades parceiras da Inspeção-geral das Atividades Culturais e, conseqüentemente, aferir o grau de eficácia com que a organização tem desempenhado as suas funções.

Conhecer a perceção dos organismos com quem trabalha é crucial para a IGAC uma vez que permite ajustar os seus contributos às expectativas externas em prol da melhoria da qualidade das relações interinstitucionais. Neste sentido, a avaliação destas parcerias através da auscultação das entidades envolvidas trata-se de um exercício periódico desejável, sobretudo quando, numa ótica de responsabilidade social, os resultados apurados servem para fundamentar a continuação da aposta organizacional em processos de governação integrada.

Enquanto compromisso assumido pela IGAC, a preocupação pelo “foco no cliente” encontra-se refletida no Plano de Atividades de 2017: materializando-se na Atividade 32 (“Avaliar 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”).



## II. OBJETIVOS

### GERAIS

- ⊥ Incrementar a qualidade das relações interinstitucionais;
- ⊥ Aumentar a satisfação das entidades parceiras relativamente ao contributo da IGAC;
- ⊥ Construir e melhorar a confiança na IGAC através da implementação de processos de governação integrada transparentes e monitorizáveis;
- ⊥ Introduzir uma nova cultura de gestão que envolva as entidades parceiras;
- ⊥ Criar condições para prever as necessidades e expectativas dos organismos parceiros;
- ⊥ Medir o impacto das relações com outros organismos.

### ESPECÍFICOS

- ⊥ Avaliar a qualidade dos contributos prestados pela IGAC;
- ⊥ Avaliar o grau de satisfação dos parceiros relativamente às relações interinstitucionais;
- ⊥ Percecionar a imagem externa da IGAC, em termos da estratégia organizacional;
- ⊥ Identificar áreas de melhoria.



### III. METODOLOGIA

#### ESTRUTURA DO INQUÉRITO

O questionário de satisfação às entidades parceiras da IGAC - sobre o qual assentou o presente estudo - decorreu entre 03-out / 31-out-2017 (29 dias corridos), tendo sido disponibilizado *online* e veiculado junto das pessoas de contacto habitual dos organismos a partir do correio eletrónico da Direção de Serviços de Estratégia, Inovação e Comunicação, unidade orgânica coordenadora do inquérito.

Foram colocadas questões ao nível da caracterização setorial dos parceiros e do grau de satisfação com as relações estabelecidas com a IGAC. Adicionalmente, procurou-se aferir o nível de conhecimento que os mesmos detinham acerca da estratégia da IGAC em termos de Direito de Autor e Direitos Conexos (DADC) e de Responsabilidade Social (RS), em particular da iniciativa “Mostra de Autores Desconhecidos”.

Nas perguntas de resposta fechada foram considerados 5 tipos de classificação (por ordem decrescente): “Muito Bom”, “Bom”, “Razoável”, “Insuficiente” e “NS/NA” (Não Sabe / Não Aplicável). Importa referir que, em termos de análise, uma resposta positiva varia entre “Muito Bom” e “Razoável”.

Foi ainda colocada uma questão de resposta aberta para identificação de áreas ou atividades em que fosse útil a intervenção da IGAC.

O inquérito assenta numa amostra (não-representativa) de 105 elementos, com recurso ao método de amostragem não-probabilística.



## ESTRUTURA DO DOCUMENTO

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

- ⊥ Exposição sumária 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 setorial das entidades parceiras, visando conhecer melhor os *stakeholders* externos da IGAC;
- ⊥ Apresentação da tipologia das relações interinstitucionais estabelecidas pela IGAC em 2017 (e respetivas áreas de sinergia);
- ⊥ Avaliação da imagem da IGAC em torno de oito critérios de relacionamento com vista a aferir a apetência do organismo enquanto parceiro institucional e avaliação de satisfação com a IGAC enquanto entidade colaboradora;
- ⊥ Perceção externa da estratégia da IGAC, para validação do trabalho realizado internamente;
- ⊥ Recomendações emitidas em função dos resultados apurados, que devem ser acauteladas pela Direção da IGAC aquando do exercício da tomada de decisão.





## IV. PRINCIPAIS RESULTADOS

- ⊥ Taxa média de satisfação das entidades parceiras com a IGAC, em 2017, cifrou-se em 92%, que pode indicar uma elevada apetência do organismo enquanto entidade colaborante;
- ⊥ 93% dos organismos respondentes considera que a IGAC valoriza as relações interinstitucionais;
- ⊥ 92% das relações interinstitucionais estabelecidas pela IGAC em 2017 foram com organismos do setor público;
- ⊥ 76% das relações foram com organismos de fiscalização, facto perfeitamente consistente com a natureza inspetiva da IGAC e daí que a “proteção do Direito de Autor e Direitos Conexos” surja isolada na liderança das áreas de sinergia interinstitucional;
- ⊥ Predomínio das colaborações (73%) enquanto tipo de relação interinstitucional;
- ⊥ Embora 78% das entidades respondentes reconheçam a relevância da Responsabilidade Social no seio de uma organização, apenas 13% das relações estabelecidas com a IGAC em 2017 foram em torno desta temática sendo que 5% ficou-se a dever ao projeto “Mostra de Autores Desconhecidos” (valorado em 95% como de relevante para a sociedade);
- ⊥ As sugestões para intervenção da IGAC vão no sentido do que já se encontra implementado ou em fase de implementação: disponibilidade eletrónica da informação (licenciamento de recintos ou promotores), maior intervenção e interação com iniciativas privadas ou públicas de apoio a jovens autores portugueses, mais ações de sensibilização e criação de um núcleo fiscalizador no âmbito do DADC, alargar a iniciativa da “Mostra de Autores Desconhecidos” ao meio prisional,...

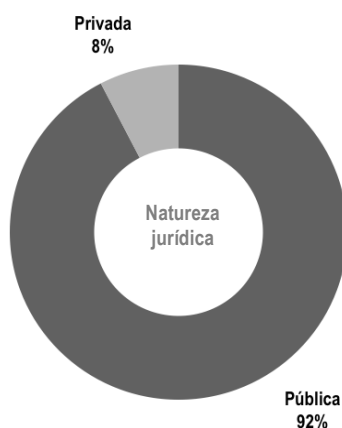


## V. CARACTERIZAÇÃO DAS ENTIDADES PARCEIRAS

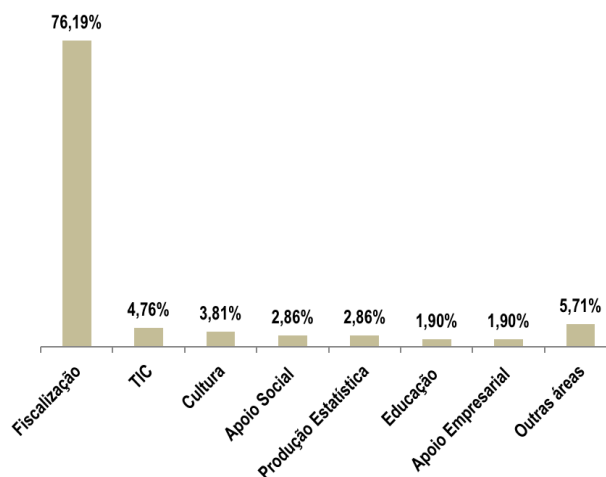
Em 2017, as entidades parceiras respondentes da IGAC caracterizavam-se por:

- ⊥ Predomínio acentuado de organismos do **setor público** (92%) comparativamente com o setor privado (8%) (*vide* Gráf. 1);
- ⊥ 76% dos parceiros desenvolverem atividades na **área da fiscalização** (*vide* Gráf. 2), algo perfeitamente expectável atendendo à natureza inspetiva da própria IGAC;
- ⊥ 5% dos parceiros operarem no âmbito das TIC (*vide* Gráf. 2), facto associado ao processo de modernização administrativo que se encontra em marcha na IGAC desde 2010;
- ⊥ 32% das entidades parceiras admitir não ter conhecimento das atividades desenvolvidas pela IGAC e, das que têm, 71,23% tomou conhecimento a partir da Internet / *website* institucional.

GRÁF. 1 - Natureza jurídica dos parceiros em 2017 (%)



GRÁF. 2 - Área de atuação dos parceiros, em 2017 (%)

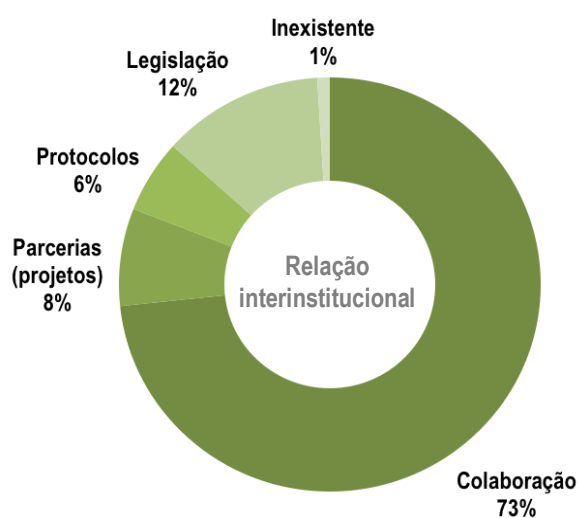




## VI. TIPOLOGIA DAS RELAÇÕES INTERINSTITUCIONAIS

Em 2017, 73% das relações institucionais estabelecidas com a IGAC assentaram numa base de **colaboração** (*vide* Gráf. 3), facto que é compatível com a boa prática adotada pelo setor público, desde a crise financeira de 2008, de desenvolver de sinergias interinstitucionais como meio de continuar a produzir valor público:

GRÁF. 3 - Tipologia das relações interinstitucionais, em 2017 (%)



Em termos do objeto da relação com a IGAC (*vide* Fig. 1), é de salientar que em 2017:

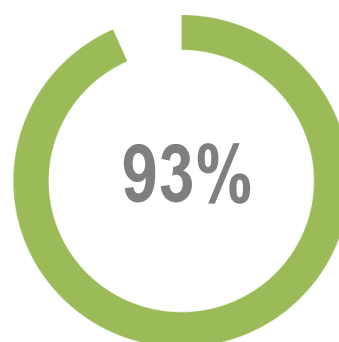
- ⊥ cerca de 74% das sinergias interinstitucionais centraram-se na atividade da Proteção do Direito de Autor e Direitos Conexos, designadamente na área de **fiscalização**, algo expectável atendendo tratar-se do *core business* da IGAC;

FIG. 1 - *Ranking* das áreas de sinergia interinstitucional, em 2017 (%)

1	Proteção do Direito de Autor e Direitos Conexos	73,91%
2	Responsabilidade Social	7,83%
3	Iniciativa “Mostra de Autores Desconhecidos”	5,22%
3	Modernização Administrativa	5,22%
4	Outras áreas de sinergia	2,61%
5	Atividades Tauromáquicas	1,74%
5	Prestação de informação estatística	1,74%
6	Agenda Portugal Digital (Comissão de Acompanhamento)	0,87%

- ⊥ aproximadamente 8% das relações com a IGAC desenvolveram-se no âmbito da **Responsabilidade Social (RS)**, área fomentada pelo Grupo de Trabalho de Responsabilidade Social somente desde 26-out-2016;
- ⊥ a iniciativa “Mostra de Autores Desconhecidos” - que conta já com três edições anuais desde desde 2014 -, juntamente a área de Modernização Administrativa, protagonizaram algum dinamismo das relações interinstitucionais, posicionando-se em terceiro lugar do *ranking* das sinergias.

FIG. 2 - % parceiros que consideram que a IGAC valoriza relações interinstitucionais, em 2017



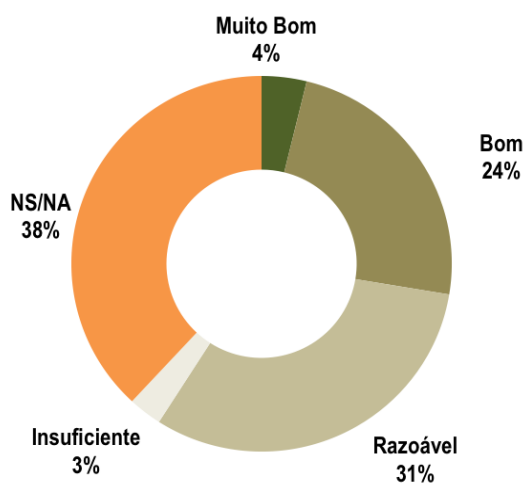


## VII. AVALIAÇÃO DA IMAGEM RELACIONAL DA IGAC

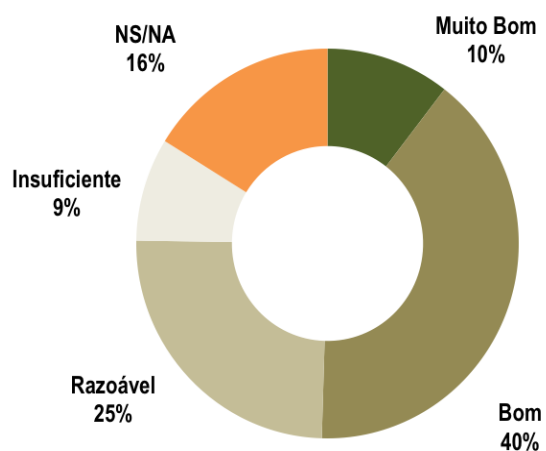
Em 2017, relativamente à avaliação da imagem da IGAC percecionada pelas entidades parceiras que manifestaram uma opinião sobre as matérias questionadas, foram apurados os seguintes resultados:

- ⊥ 95% dos inquiridos avaliou a **qualidade dos instrumentos estratégicos** do organismo de forma positiva, destacando-se a classificação “Razoável” (vide Gráf. 4);
- ⊥ 90% dos inquiridos considerou positiva a **clareza da IGAC na definição dos objetivos alvo do relacionamento interinstitucional**, evidenciando-se a classificação “Bom” (vide Gráf. 5);

GRÁF. 4 - Perceção dos parceiros relativamente à qualidade dos instrumentos estratégicos da IGAC, em 2017 (%)



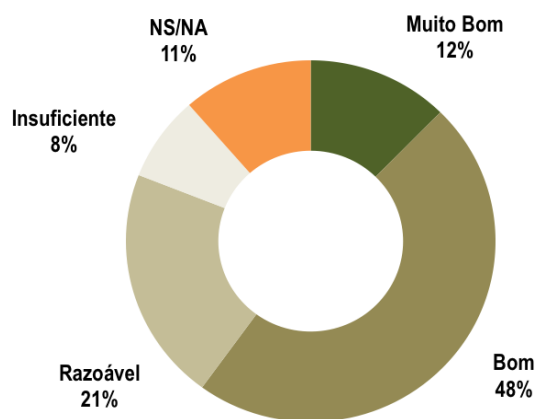
GRÁF. 5 - Perceção dos parceiros relativamente à clareza da IGAC na definição dos objetivos alvo do relacionamento interinstitucional, em 2017 (%)



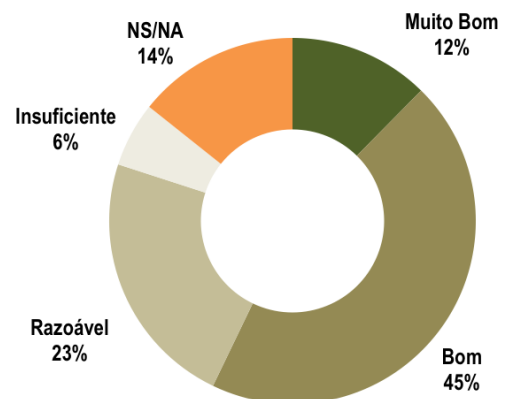


- ⊥ 91% dos inquiridos avaliou a **capacidade de resposta da IGAC** de forma positiva, salientando-se a classificação “Bom” (vide Gráf. 6);
- ⊥ 93% dos inquiridos classificou a **abertura da IGAC relativamente à construção de estratégias e soluções** de forma positiva, destacando-se o nível “Bom” (vide Gráf. 7);

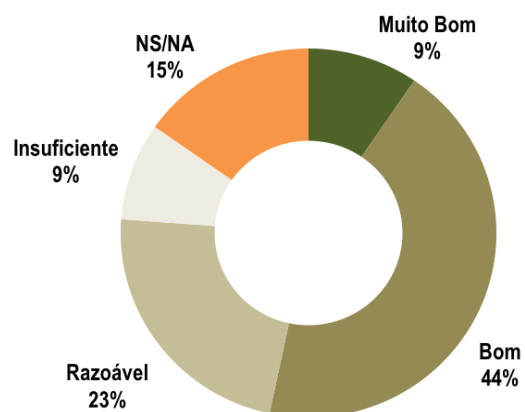
GRÁF. 6 - Perceção dos parceiros relativamente à capacidade de resposta da IGAC no âmbito da relação interinstitucional, em 2017 (%)



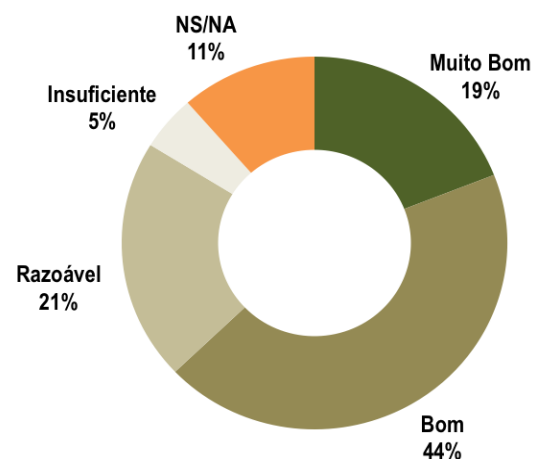
GRÁF. 7 - Perceção dos parceiros relativamente à abertura da IGAC relativamente à construção de estratégias e soluções, em 2017 (%)



GRÁF. 8 - Perceção dos parceiros relativamente à capacidade de adaptação da IGAC em prol da concretização de objetivos comuns, em 2017 (%)



GRÁF. 9 - Perceção dos parceiros relativamente ao contributo da IGAC para o resultado final da colaboração interinstitucional, em 2017 (%)





- ⊥ 90% dos inquiridos avaliou a capacidade de adaptação da IGAC em benefício da concretização de objetivos comuns de forma positiva, evidenciando-se a classificação “Bom” (vide Gráf. 8);
- ⊥ 94% dos inquiridos considerou positiva o contributo da IGAC para o resultado final da colaboração interinstitucional, destacando-se a classificação “Bom” (vide Gráf. 9).

FIG. 3 - Taxa média de satisfação dos parceiros com o contributo da IGAC nas relações interinstitucionais, em 2017 (%)



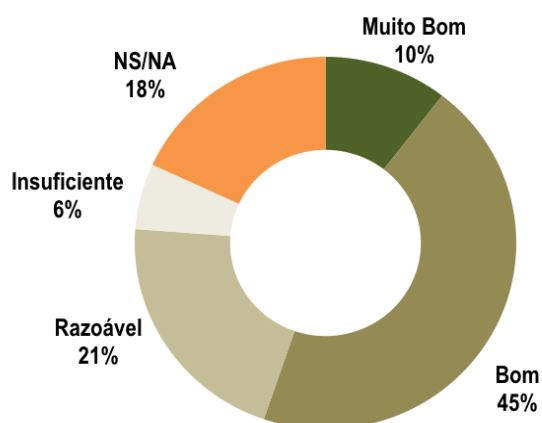


## VIII. PERCEÇÃO EXTERNA DA ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL

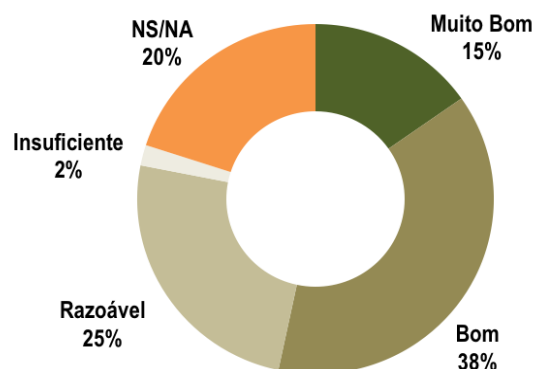
Em 2017, relativamente à **estratégia da IGAC** percecionada pelas entidades parceiras que manifestaram uma opinião sobre as matérias questionadas, foram apurados os seguintes resultados:

- ⊥ 93% dos inquiridos avaliou positivamente as **medidas de proteção do DADC** encetadas pela IGAC, destacando-se a classificação “Bom” (vide Gráf. 10);
- ⊥ 98% dos respondentes considerou a **responsabilidade social como sendo relevante numa organização**, destacando-se a classificação “Bom” (vide Gráf. 11);

GRÁF. 10 - Avaliação dos parceiros relativamente às medidas de proteção do DADC, em 2017 (%)



GRÁF. 11 - Avaliação dos parceiros relativamente à importância que atribui à RS numa organização, em 2017 (%)





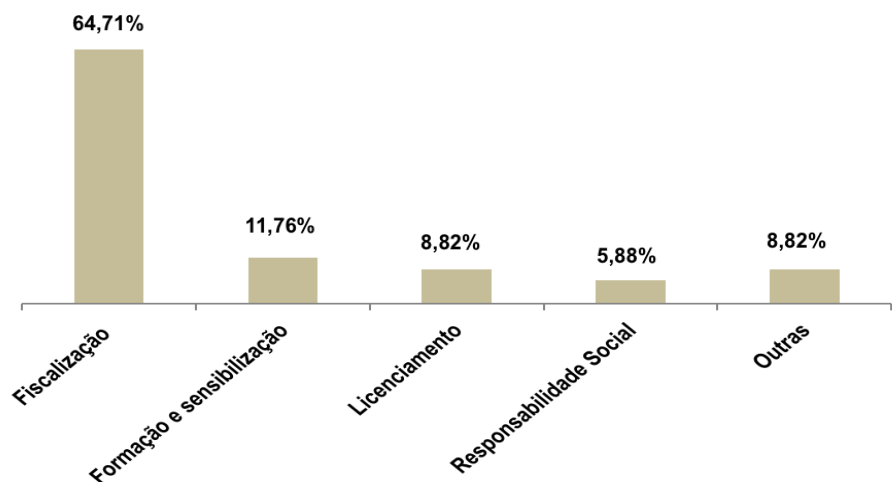


- ⊥ Apenas 20% das entidades respondentes atribuem importância à Responsabilidade Social numa organização e apenas 20% conhece o projeto “Mostra de Autores Desconhecidos” da IGAC. 95% destes organismos considera o projeto relevante para a sociedade (*vide* Fig. 4).

FIG. 4 - Relevância atribuída ao projeto  
“Mostra de Autores Desconhecidos”, em 2017 (%)



GRÁF. 12 - Áreas identificadas pelos parceiros como carecendo de intervenção da IGAC, em 2017





## IX. RECOMENDAÇÕES

- ⊥ Aumentar o período de recolha de dados, de forma a acautelar uma amostra mais representativa dos serviços prestados;
- ⊥ Recomenda-se a existência de uma síntese do *follow-up* às recomendações anteriormente efetuadas, assim como uma súmula das melhorias efetuadas com implicações diretas sobre o desempenho da prestação da organização enquanto entidade colaborante e, conseqüentemente, sobre o nível de satisfação das entidades parceiras;
- ⊥ Aumentar a divulgação dos instrumentos estratégicos da IGAC junto dos *stakeholders* externos;
- ⊥ Sempre que possível, incorporar esta preocupação pelo retorno do nível de satisfação nas práticas da IGAC com *stakeholders* externos (desde fornecedores a consultores externos,...);
- ⊥ Futuramente, identificar a % das relações interinstitucionais focadas na inovação e que podem contribuir para a alavancagem e sustentabilidade da IGAC.



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**  

---

**CULTURA**



**IGAC** INSPEÇÃO-GERAL  
DAS ATIVIDADES  
CULTURAIS

## **QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS ENTIDADES PARCEIRAS DA IGAC 2017**

**Este questionário pretende perceber a imagem da IGAC junto das entidades parceiras como meio de avaliar o resultado das suas opções estratégicas.**

**Para tal, e na qualidade de representante dessa organização, solicita-se o seu preenchimento (anónimo e confidencial) que tomará apenas alguns minutos.**

**Desde já agradecemos a colaboração e o tempo dedicado.**

### **1. RELAÇÃO INTERINSTITUCIONAL**

**1.1 - O organismo que representa opera em que setor de atividade?**

---

**1.2 - O relacionamento com a IGAC deriva de:**

Protocolo  
Parceria (projetos)  
Colaboração

---

**1.3 - O relacionamento com a IGAC posiciona-se ao nível das atividades de:**

Proteção do Direito de Autor e Direitos Conexos  
Modernização Administrativa  
Responsabilidade Social  
Iniciativa "Mostra de Autores Desconhecidos"

---

**1.4 - Considera que a IGAC valoriza as relações interinstitucionais?** Sim Não

**1.5 - Qual a percepção que tem da IGAC relativamente a:**

Muito Bom Bom Razoável Insuficiente NS/NA\*\*

---

Qualidade dos instrumentos estratégicos (se aplicável)

Clareza na definição dos objetivos alvo do relacionamento interinstitucional

Capacidade de resposta no âmbito do relacionamento interinstitucional

Abertura institucional relativamente à construção de estratégias e soluções

Capacidade de adaptação em prol da concretização de objetivos comuns

Contributo para o resultado final da colaboração interinstitucional

**1.6 - Em termos gerais, como avalia a relação da entidade que representa com a IGAC?**

---

## **2 - CONHECIMENTO DA ORGANIZAÇÃO**

**2.1 - Tem conhecimento das atividades desenvolvidas pela IGAC?** Sim Não

**2.2 - Como avalia:**

Muito Bom Bom Razoável Insuficiente NS/NA\*\*

---

Medidas de proteção do Direito de Autor e Direitos Conexos da IGAC

Importância que atribui à Responsabilidade Social numa organização

**2.3 - Conhece o projeto "Mostra de Autores Desconhecidos" da IGAC?** Sim Não

---

**Agradecemos a sua colaboração.**

(\*\*) NS/NA: "Não Sabe" ou "Não Aplicável"