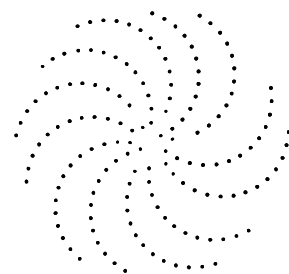


Estudo de Avaliação da Satisfação de Clientes Externos 2022



ÍNDICE



LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

4



01 | NOTA INTRODUTÓRIA

5



02 | OBJETIVOS

6



03 | METODOLOGIA

7



04 | PRINCIPAIS RESULTADOS

11



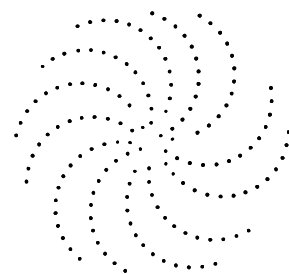
05 | SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE

11



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

14



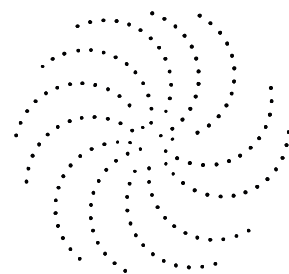
LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

GRÁFICOS

Gráfico 01 – Motivo da utilização dos Serviços Online, em 2022 (%)	12
Gráfico 02 – Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2022 (%)	13
Gráfico 03 – Percentagem de Utilização de Serviços Online, em 2022 (%)	14
Gráfico 04 – Qualidade do Site da IGAC, em 2022 (%)	15
Gráfico 05 – Conteúdos Apresentados no Site da IGAC, em 2022 (%)	15
Gráfico 06 – Facilidade no Acesso à Informação no Site da IGAC, em 2022 (%)	16
Gráfico 07 – Ambiente Gráfico/Organização dos Conteúdos no Site da IGAC, em 2022 (%)	16
Gráfico 08 – Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC, em 2022 (%)	17

FIGURAS

Figura 01- Modelo GAP ou modelo concetual da qualidade	10
Figura 02 - Ranking de procura de serviços, em 2022 (%)	12



01 | NOTA INTRODUTÓRIA

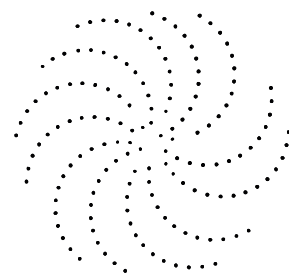
Sendo a Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC), um Serviço Central da Administração Direta do Estado, e na qual os cidadãos depositam a sua confiança, à semelhança a anos anteriores, tem vindo a realizar um estudo que tem por objetivo avaliar a satisfação dos seus clientes externos e deste modo medir a qualidade 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 2022, na Atividade 26 - Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos, enquadrada no Eixo Estratégico 02: Aproximar a IGAC dos clientes e Objetivo Estratégico 03: Aproximar a IGAC dos cidadãos.



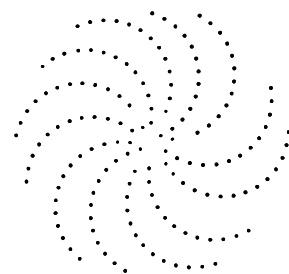
02 | OBJETIVOS

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 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

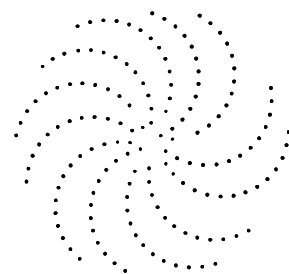
ESTRUTURA DO INQUÉRITO

O estudo efetuado teve por base o inquérito que decorreu durante os meses de setembro 2022 (referente ao 1º semestre do ano) e dezembro de 2022 (referente ao 2º semestre do ano). Este inquérito foi articulado via online para o e-mail de 2320 clientes externos da IGAC, onde foi enviado um link de acesso ao questionário online, o qual contou com uma participação de 325 clientes, o que corresponde a 14,01%.

Em 2022 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. Destaca-se que a questão de género foi acrescentada a este inquérito, visto tratar-se de um dado muitas vezes solicitado 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”.

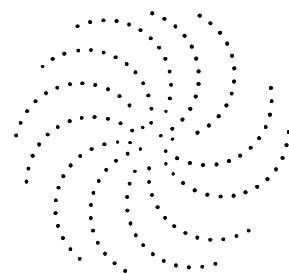
Embora tenham sido inquiridos 2320 clientes externos, as respostas só foram provenientes de 325, o que demonstra uma amostra muito pouco representativa, com recurso ao método de amostragem não probabilística.



ESTRUTURA DO DOCUMENTO

Para efetuar o estudo referenciado, foi necessário 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, 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.



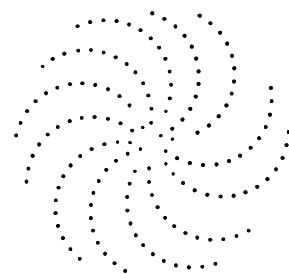
MODELO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE MODELO GAP

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:

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



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.

Figura 01 – Modelo GAP ou Modelo Concetual da Qualidade

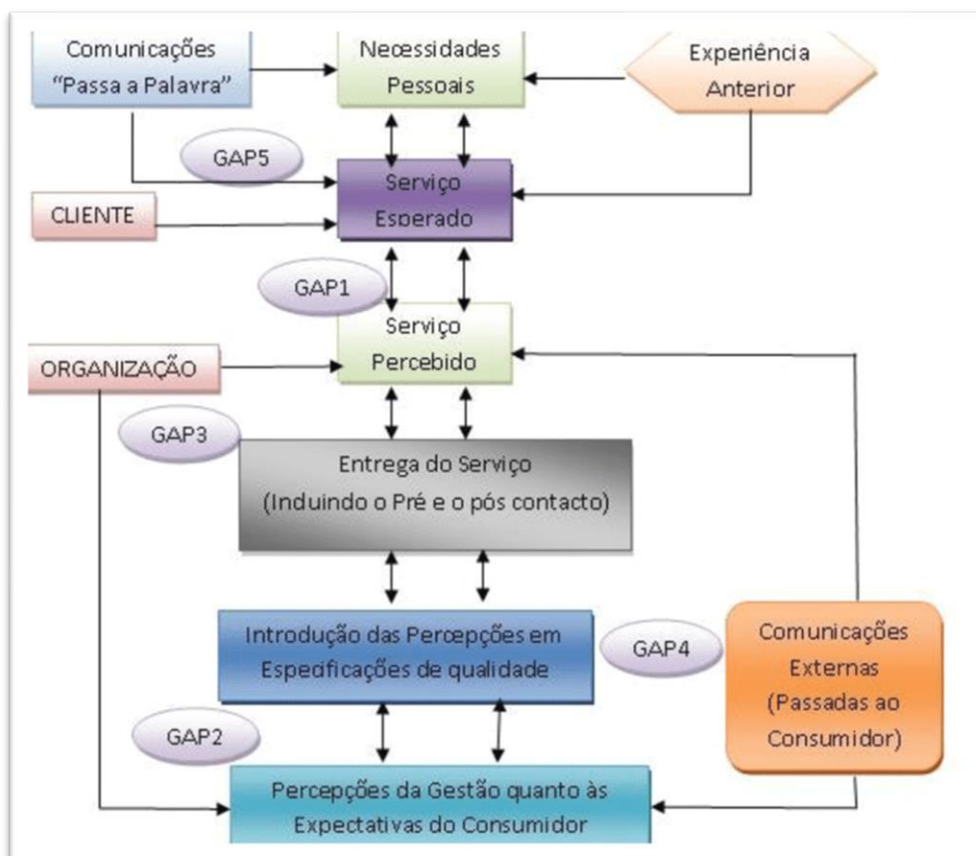
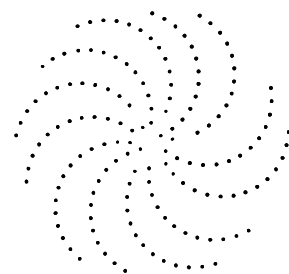


Figura 01- available via license: Creative Commons Attribution 4.0 International



04 | PRINCIPAIS RESULTADOS

- ✓ Ao contrário do ano de 2020, último ano analisado, alterou-se a predominância para o sexo masculino na procura dos serviços da IGAC com 48,31%. O sexo Feminino registou uma participação de 45,54% e 'Outro' de 6,15%.
- ✓ O serviço mais utilizado em 2022 foi o registo de obras literárias, artísticas e direitos conexos, com uma percentagem de 57,23%.
- ✓ Em 2022 verificou-se um aumento dos valores registados no período homologo.
- ✓ A taxa de satisfação global dos clientes externos em 2022 é de 97,23%.
- ✓ A taxa média de satisfação com a qualidade dos serviços tem um valor de 96,86% para 2022.
- ✓ A taxa média de satisfação em relação ao website da IGAC é, em 2022, de 95,85%.



05 | SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ONLINE

Das respostas obtidas, o Registo de Obras Literárias, Artísticas e Direitos Conexos foi em 2022 o serviço online mais utilizado pelos clientes externos da IGAC respondentes, com 57,23% da procura total dos serviços, seguindo-se o Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística com uma percentagem de 22,77%.

Em oposição temos a Alteração de Dados de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística e o Registo de nome literário ou artístico com 0,31%.

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

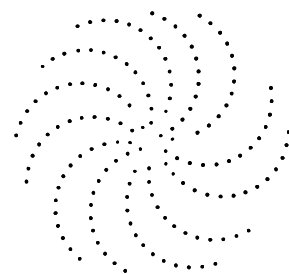
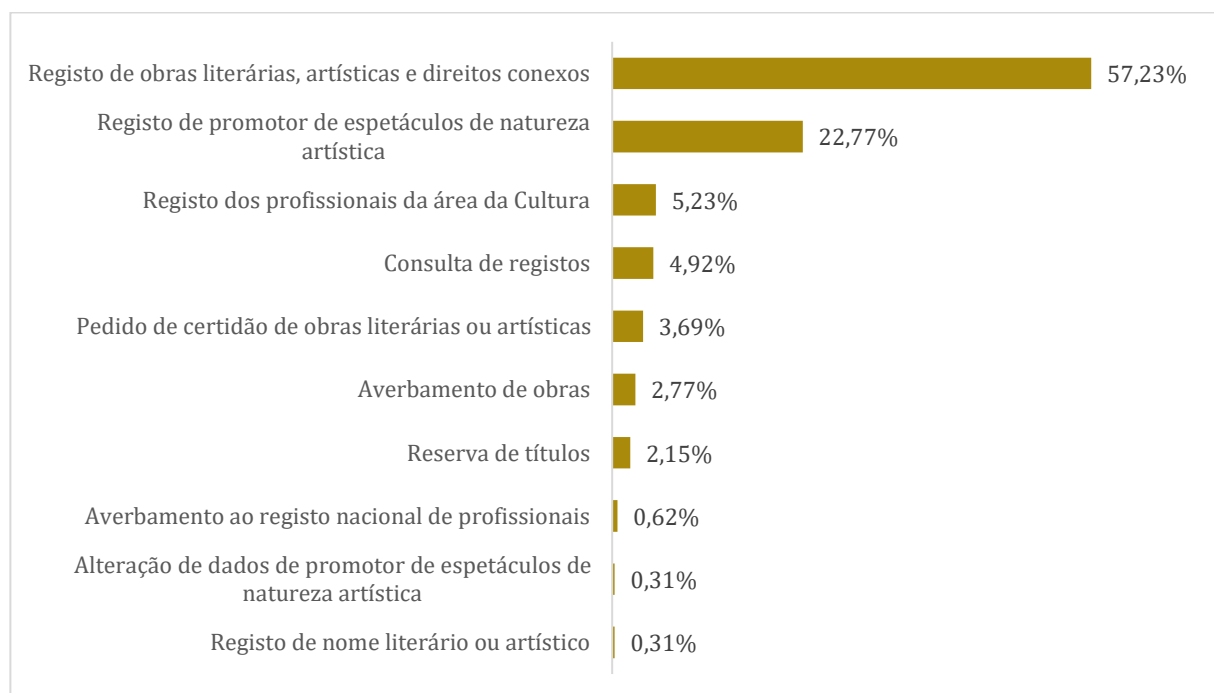
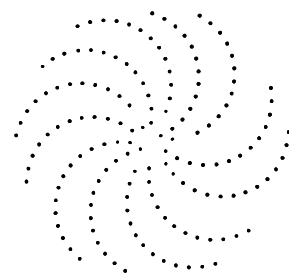


Figura 02 - Ranking da procura de serviços online, em 2022 (%)

1. Registo de obras literárias, artísticas e direitos conexos	57,23%
2. Registo de promotor de espetáculos de natureza artística	22,77%
3. Registo dos profissionais da área da Cultura	5,23%
4. Consulta de registos	4,92%
5. Pedido de certidão de obras literárias ou artísticas	3,69%
6. Averbamento de obras	2,77%
7. Reserva de títulos	2,15%
8. Averbamento ao registo nacional de profissionais	0,62%
9. Registo de nome literário ou artístico	0,31%
10. Alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística	0,31%

Gráfico 01 – Motivo da utilização dos Serviços Online, em 2022 (%)





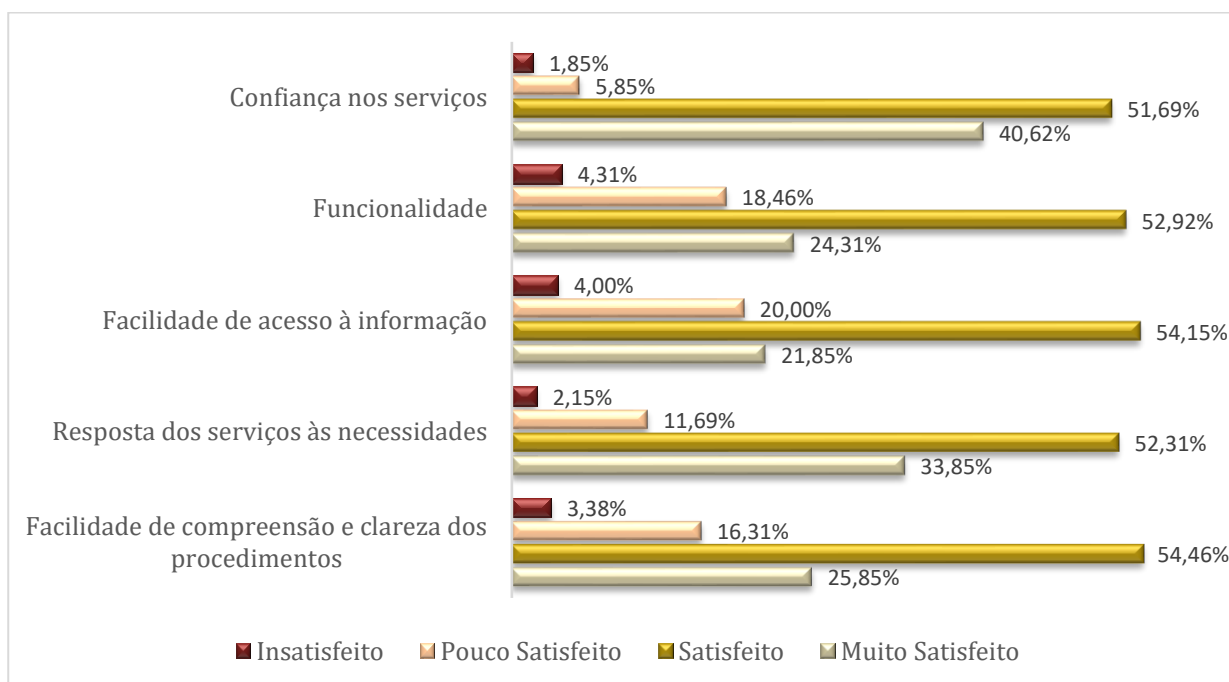
Relativamente ao nível de Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado

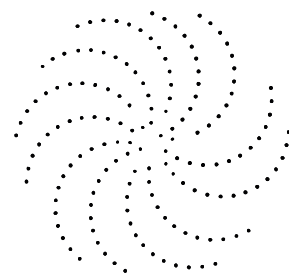
constata-se que todos os serviços online procurados apresentaram uma taxa média de satisfação calculada a partir da avaliação de 5 critérios (vide Gráfico 02).

- 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 Online foi de 96,86%.

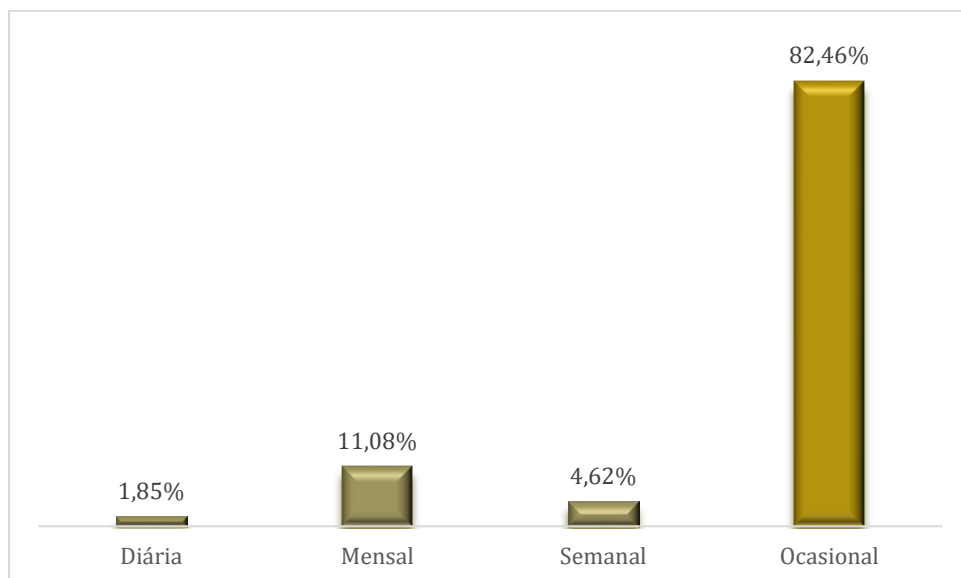
Gráfico 02 – Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2022 (%)





Relativamente à Utilização dos Serviços Online, 82,46% dos respondentes afirmaram que utilizam os serviços ocasionalmente (vide Gráfico 03).

Gráfico 03 - Utilização de Serviços Online, em 2022 (%)



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 95,85%**.

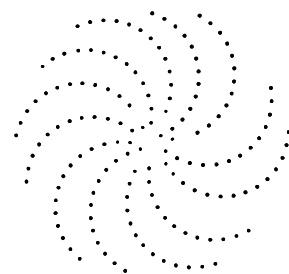
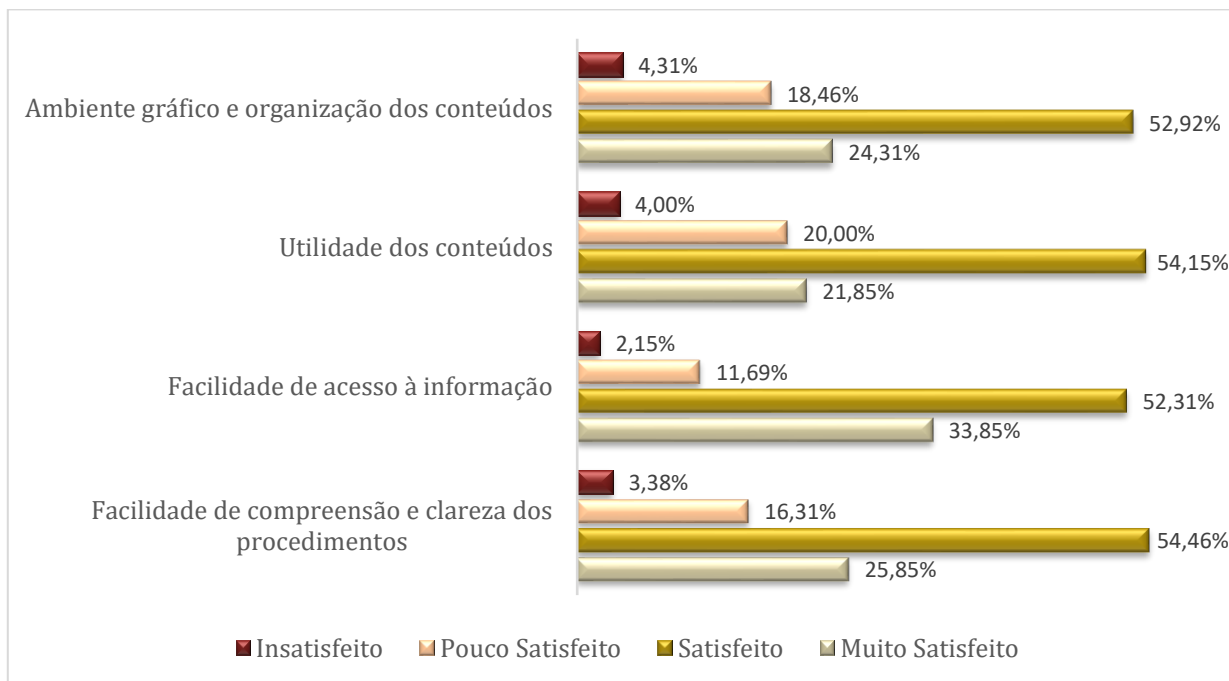
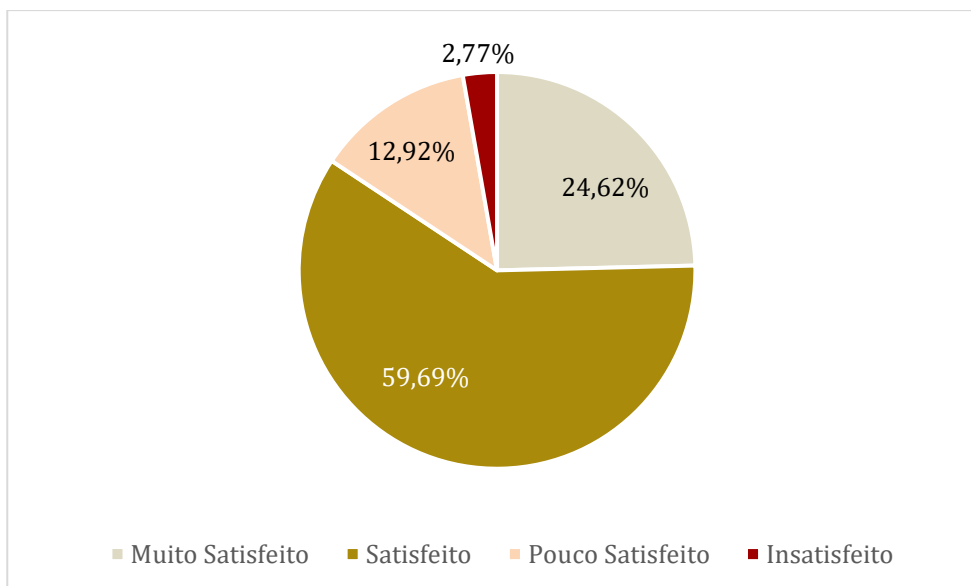


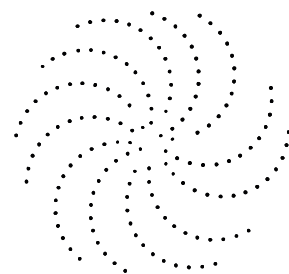
Gráfico 04– Qualidade do Site da IGAC, em 2022 (%)



Na análise feita no gráfico 05, é possível observar que 97,23% dos respondentes demonstraram estar satisfeitos com a Utilidade dos Conteúdos apresentados pelo site da IGAC.

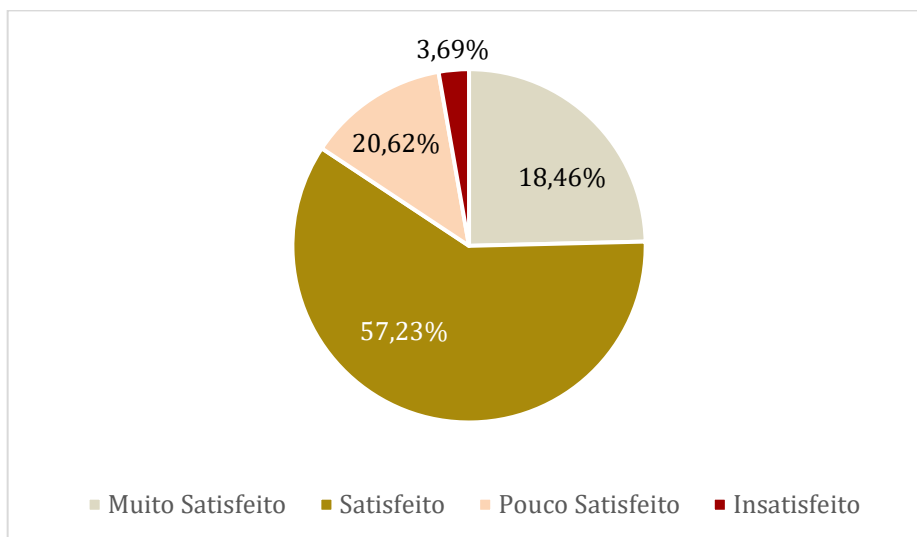
Gráfico 05 - Utilidade dos Conteúdos Apresentados no Site da IGAC, em 2022(%)





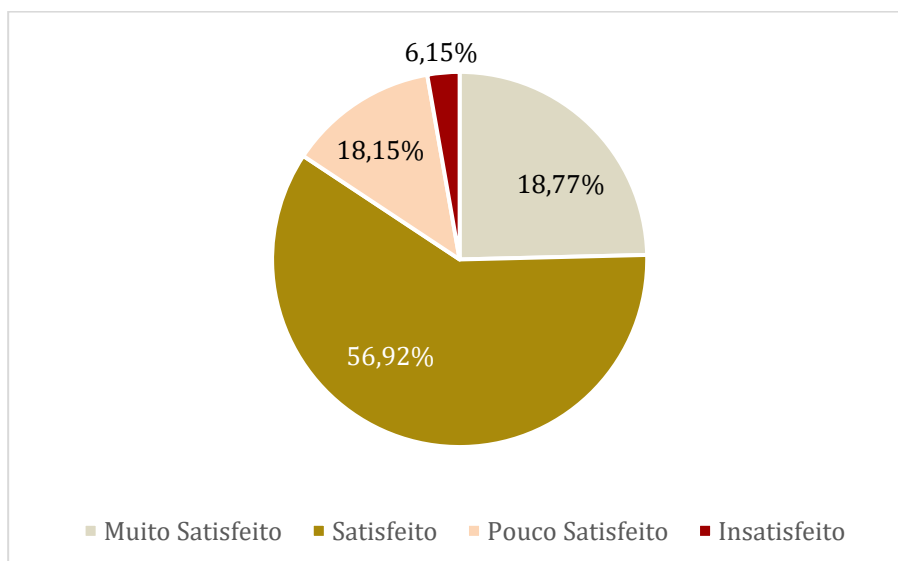
No critério Facilidade no Acesso à Informação no Site aqui apresentado no gráfico 06, é possível observar que 96,31% dos respondentes estão satisfeitos com o serviço.

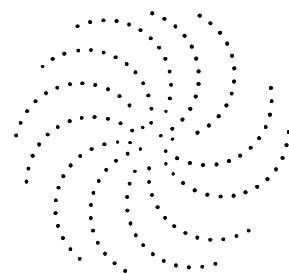
Gráfico 06 - Facilidade no Acesso à Informação no Site da IGAC, em 2022 (%)



Por último, surge a avaliação da imagem do site da Inspeção, através do critério “Ambiente gráfico e organização dos conteúdos” percebida pelos utilizadores externos, em que 93,85% dos inquiridos avaliou-a de forma positiva.

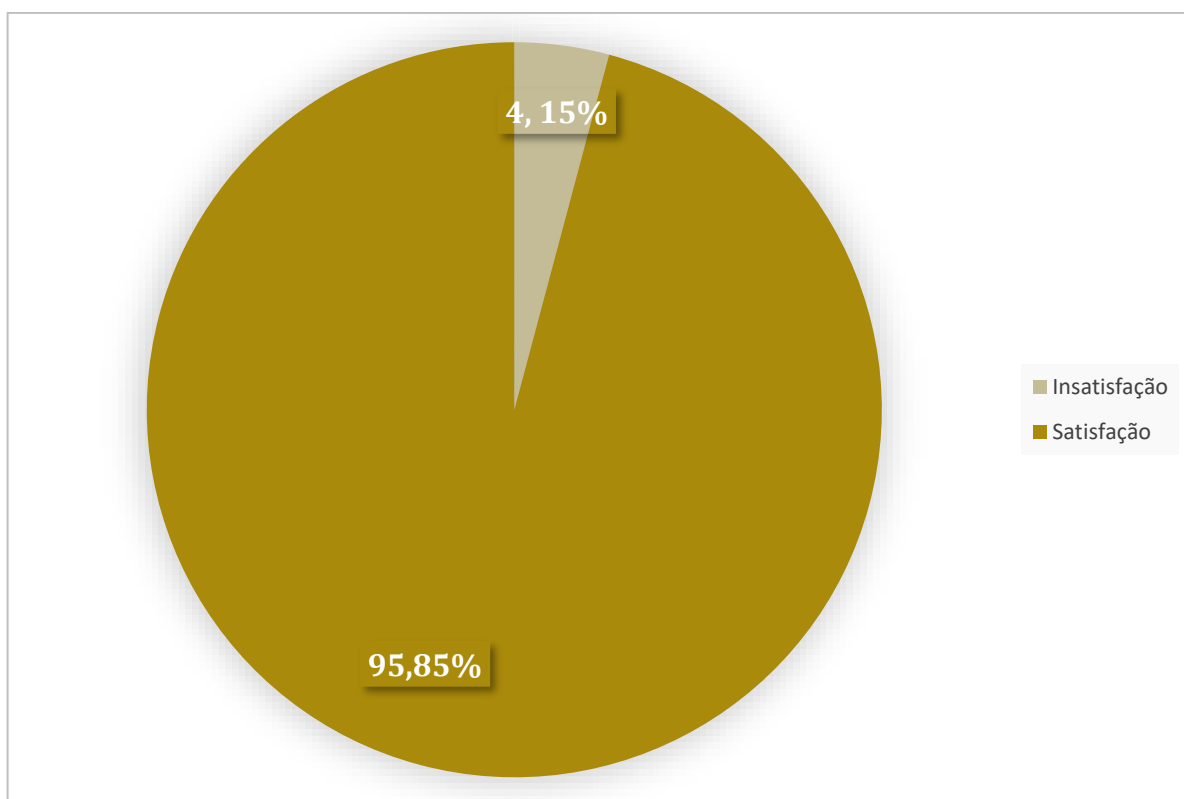
Gráfico 07 - Ambiente Gráfico e Organização dos Conteúdos no Site da IGAC, em 2022 (%)





Relativamente à avaliação global da Inspeção-geral das Atividades culturais, verificou-se uma taxa média elevada cifrada nos 95,85%.

Gráfico 08 - Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC, em 2022 (%)



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.

