

Última Chamada. Sara Barbas: Animanostira, 2016

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARA OS CLIENTES 2016

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

[Janeiro de 2017]

Índice

1.	Introdução	2
2.	Objetivos	2
3.	Metodologia do Inquérito	2
4.	Caracterização dos Instrumentos Aplicados	3
5.	Resultados da Avaliação da Satisfação dos Cidadãos e Clientes	5
5.1	Resultados globais	5
5.2	Resultados por critério	6
5.3	Satisfação com a imagem global da organização	7
5.4	Satisfação com o envolvimento e participação	8
5.5	Satisfação com a acessibilidade	9
5.6	Satisfação com os serviços fornecidos pelo ICA	10
6.	Sugestões de Melhoria pelos Cidadãos e Clientes	11
6.1	Sugestões de melhoria relativamente à imagem global do ICA	11
6.2	Sugestões de melhoria relativamente ao envolvimento e participação	11
6.3	Sugestões de melhoria relativamente à acessibilidade do ICA	11
6.4	Sugestões de melhoria relativamente aos serviços fornecidos pelo ICA	11
7	Principais Conclusões do Inquérito de Satisfação Para Cidadãos e Clientes 2016	13

1. Introdução

O presente relatório surge no âmbito de um processo de auto-avaliação do Instituto do Cinema e do Audiovisual, I.P. (ICA), que utilizou como índices as respostas à difusão de um inquérito de satisfação dirigido aos cidadãos e seus clientes.

2. Objetivos

O *Inquérito de Satisfação para Cidadãos e Clientes do ICA* é um instrumento que pretende avaliar a perceção que os clientes do ICA têm da organização.

“A medição direta da satisfação ou perceção dos cidadãos e clientes tem uma importância fundamental. A medição da perceção dos cidadãos e clientes significa fazer-lhes perguntas diretas e obter informação de retorno direta/feedback bem como informação sobre diferentes aspetos do desempenho da organização. Respeitando o princípio da gestão baseada em evidências não cabe à organização fazer suposições sobre o nível de satisfação, somente a informação direta dos próprios clientes/cidadãos proporciona uma informação objetiva. Na maior parte dos casos esta é feita através de inquéritos a clientes ou cidadãos.”¹

A perceção que procura-se avaliar é global mas particulariza-se também de acordo com os seguintes critérios: satisfação com a imagem global do ICA, satisfação com o envolvimento e participação dos cidadãos e clientes, a satisfação com a acessibilidade do ICA e a satisfação com os produtos e serviços do ICA.

Os objectivos da análise dos resultados do inquérito são a identificação de oportunidades de melhoria e eventuais não conformidades, tal como a comparação com os resultados dos inquéritos dos anos anteriores.

3. Metodologia do Inquérito

Para se proceder à análise da satisfação dos cidadãos e clientes foi elaborado um questionário de acordo com os parâmetros do modelo CAF 2013, disponibilizado na sua versão portuguesa pela Direção-Geral da Administração e do Emprego Público.

¹ Estrutura Comum de Avaliação - *Melhorar as organizações públicas através da auto-avaliação*. Lisboa: DGAEP, 2013. P. 48.

Este modelo foi adaptado tomando em consideração as especificidades do ICA, e um plano de questões foi objecto de aprovação junto do Conselho Diretivo do ICA. Para a sua difusão foi utilizada a aplicação informática *Google Forms*, ficando o inquérito disponível a partir de uma hiperligação cujo endereço foi difundido através de correio electrónico. Para tal, foi elaborada uma lista de endereços de correio electrónico a partir dos contactos introduzidos pelos clientes do ICA na plataforma informática eSig.

O Inquérito foi difundido garantindo a privacidade dos respondentes, o seu tratamento foi efectuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada. Ainda, a aplicação informática não garantia que o mesmo sujeito introduzisse apenas uma resposta válida. No questionário havia apenas uma questão que permitia a caracterização da amostra de acordo com a actividade principal do cliente.

No final da recolha, obteve-se uma taxa de adesão de 20%, dado o preenchimento por parte de 43 clientes num universo de 238 que foram convidados a responder ao inquérito.

4. Caracterização dos Instrumentos Aplicados

O inquérito era composto por 38 questões, das quais 32 de resposta obrigatória que consistiam na graduação da satisfação, 4 de resposta facultativa que consistiam na introdução textual de sugestões de melhoria, uma de resposta obrigatória que consistia na caracterização do respondente de acordo com a sua principal actividade, e uma outra de resposta facultativa que consistia na introdução textual de uma segunda actividade.

As respostas que consistiam na graduação da satisfação obedeciam todas à seguinte escala

1. corresponde a *Muito Insatisfeito*;
2. corresponde a *Insatisfeito*;
3. corresponde a *Pouco Satisfeito*;
4. corresponde a *Satisfeito*;
5. corresponde a *Muito Satisfeito*;

Já as 36 questões que tinham como objecto a graduação da satisfação e a introdução de sugestões de melhoria dividiam-se da seguinte forma:

- 9 questões de graduação e 1 questão que solicitava sugestões de melhoria tinham como objecto a satisfação com a imagem global da organização;
- 7 questões de graduação e 1 questão que solicitava sugestões de melhoria tinham como objecto a satisfação com o envolvimento e participação dos cidadãos e clientes;

- 8 questões de graduação e 1 questão que solicitava sugestões de melhoria tinham como objecto a satisfação com a acessibilidade do ICA;
- 8 questões de graduação e 1 questões que solicitavam sugestões de melhoria tinham como objecto a satisfação com os serviços fornecidos pelo ICA.

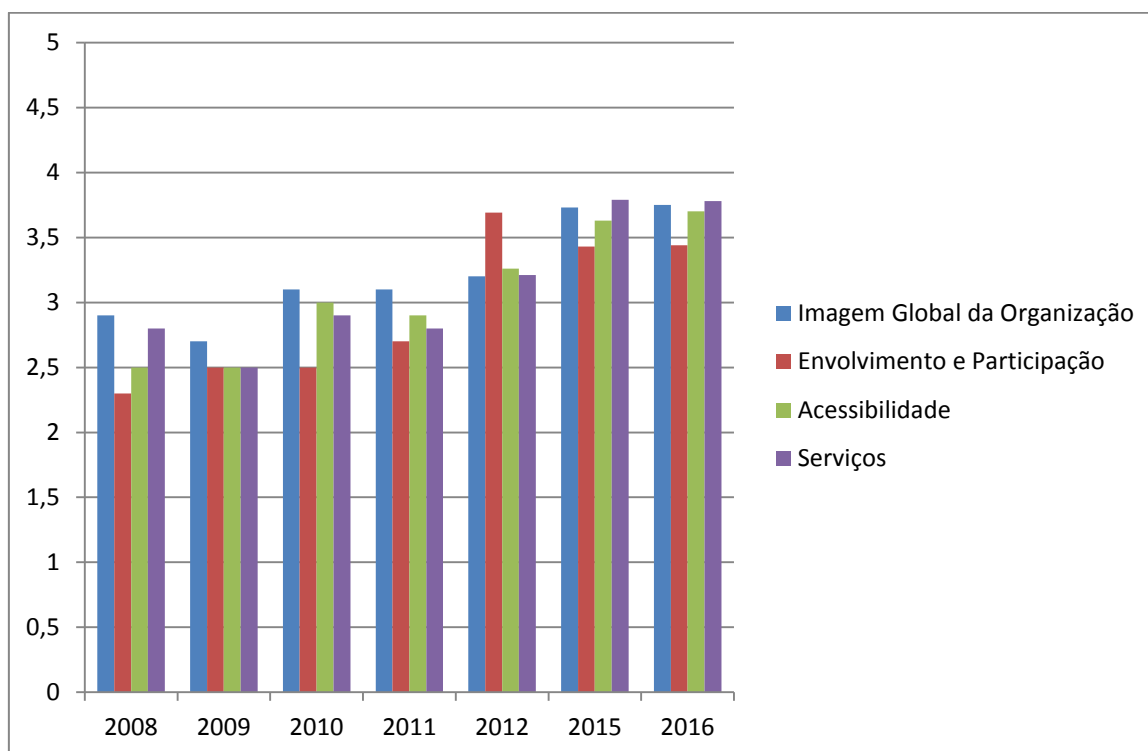
5. Resultados da Avaliação da Satisfação dos Cidadãos e Clientes

Seguidamente apresentam-se os resultados da avaliação referentes à satisfação dos clientes, com os serviços prestados pelo ICA.

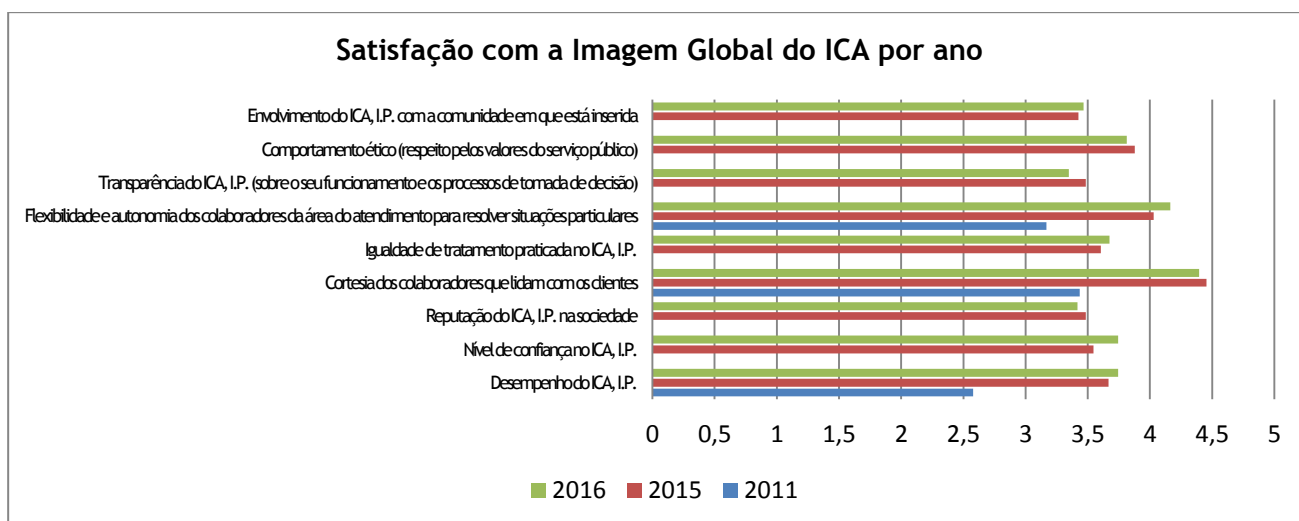
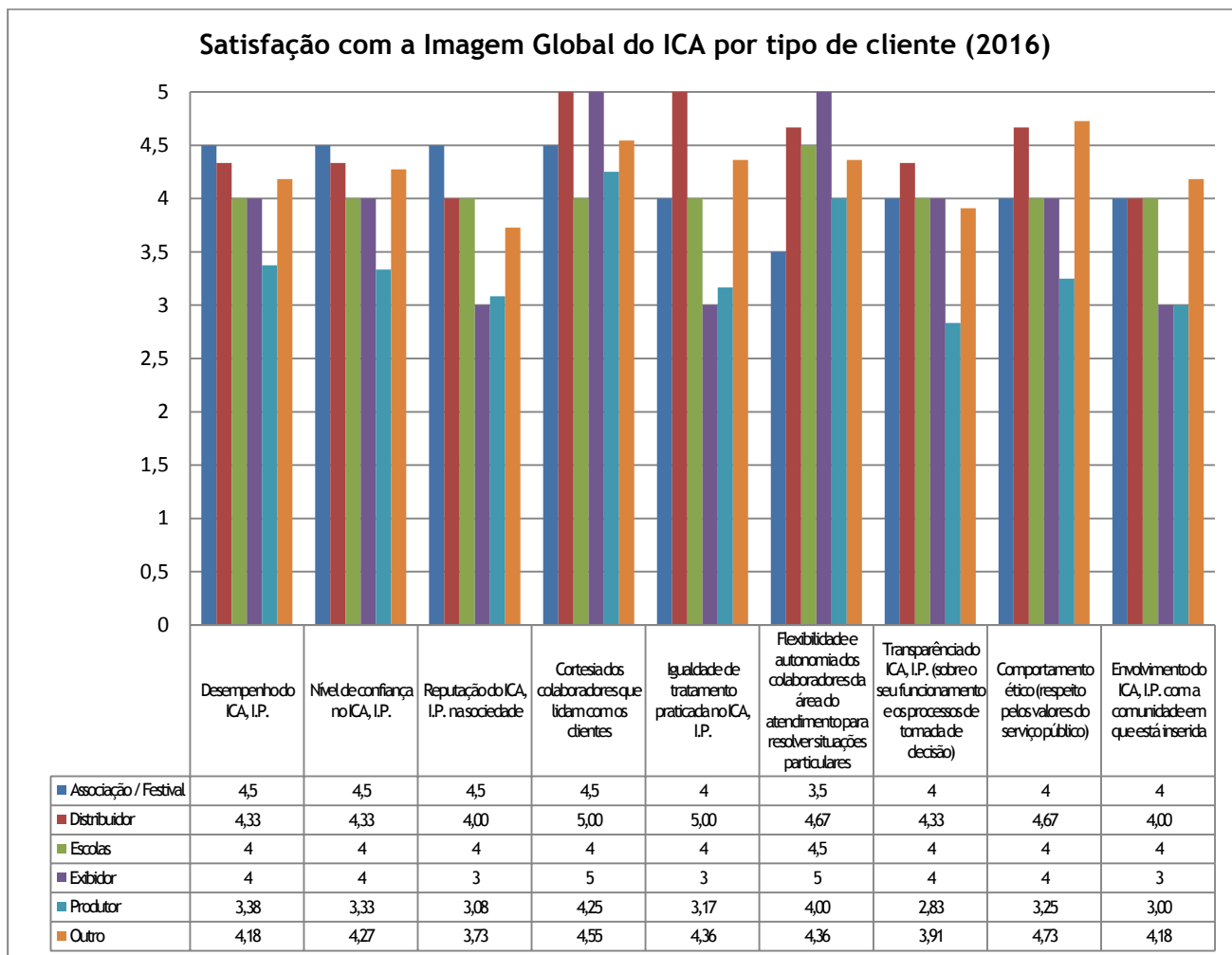
5.1 Resultados globais

Questionários Enviados	Questionários Recebidos	Tipo de Cliente	Satisfação Média 2016	Satisfação Média 2015	Satisfação Média 2011	Satisfação Média 2010
137	24	Produtor	3,4	3,7	2,9	3,2
44	2	Associação / Festival	3,7	4,1	2,9	3,0
10	2	Escolas	3,8	4,1	2,9	3,0
10	1	Exibidor	3,8	2,9	2,8	3,0
10	3	Distribuidor	4,4	3,6	3,4	3,2
27	11	Outros	4,0	n.a	n.a.	n.a.
238	43	Satisfação Global	3,7	3,7	2,9	3

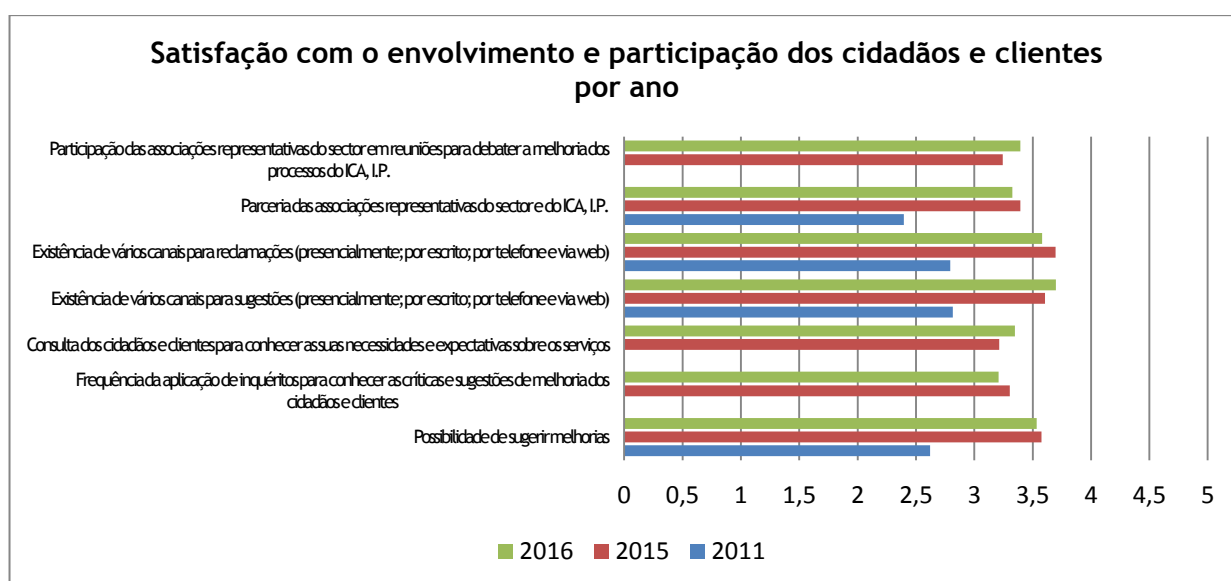
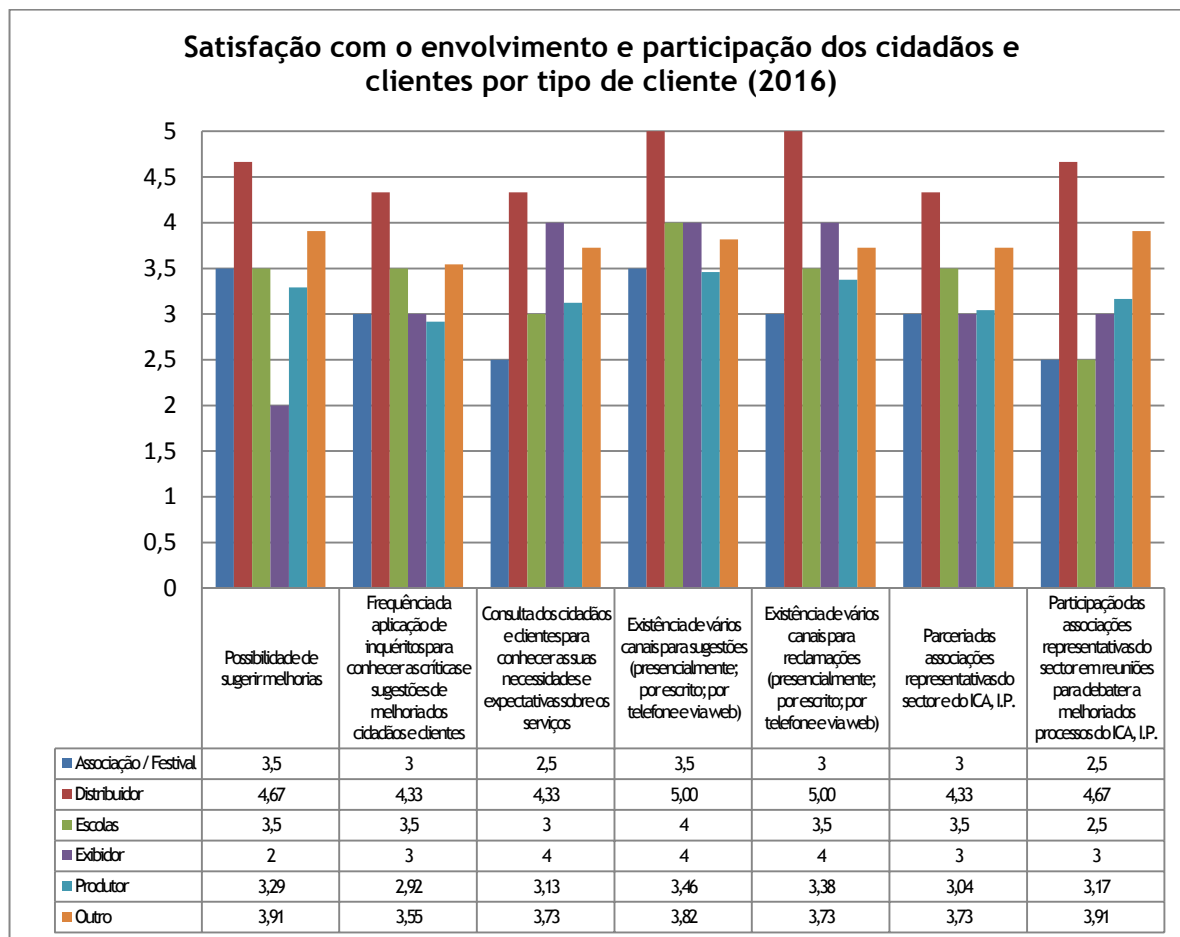
5.2 Resultados por critério



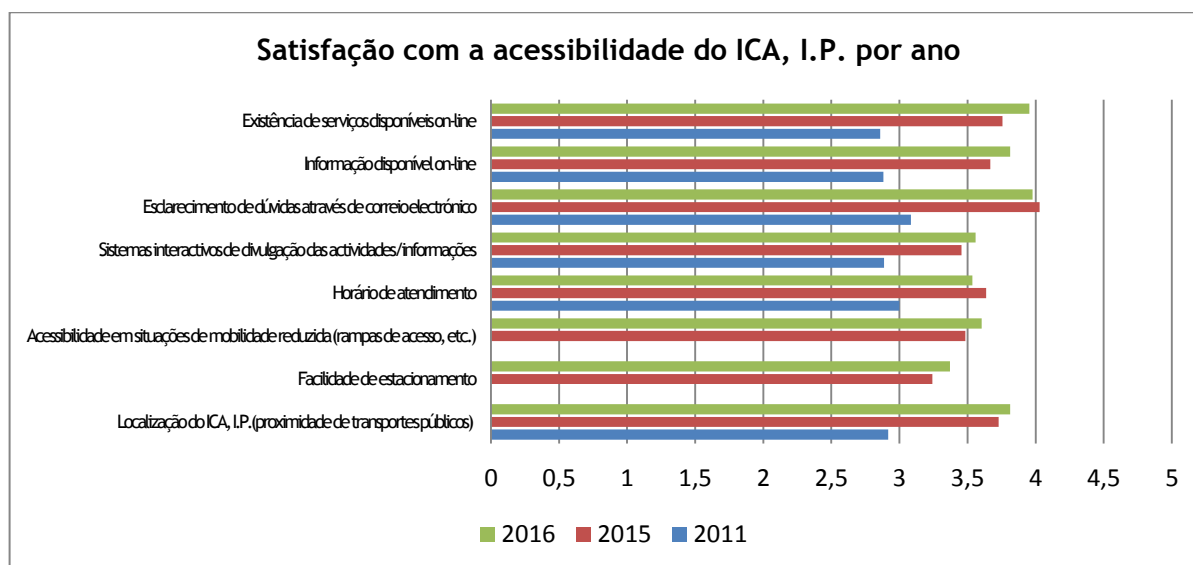
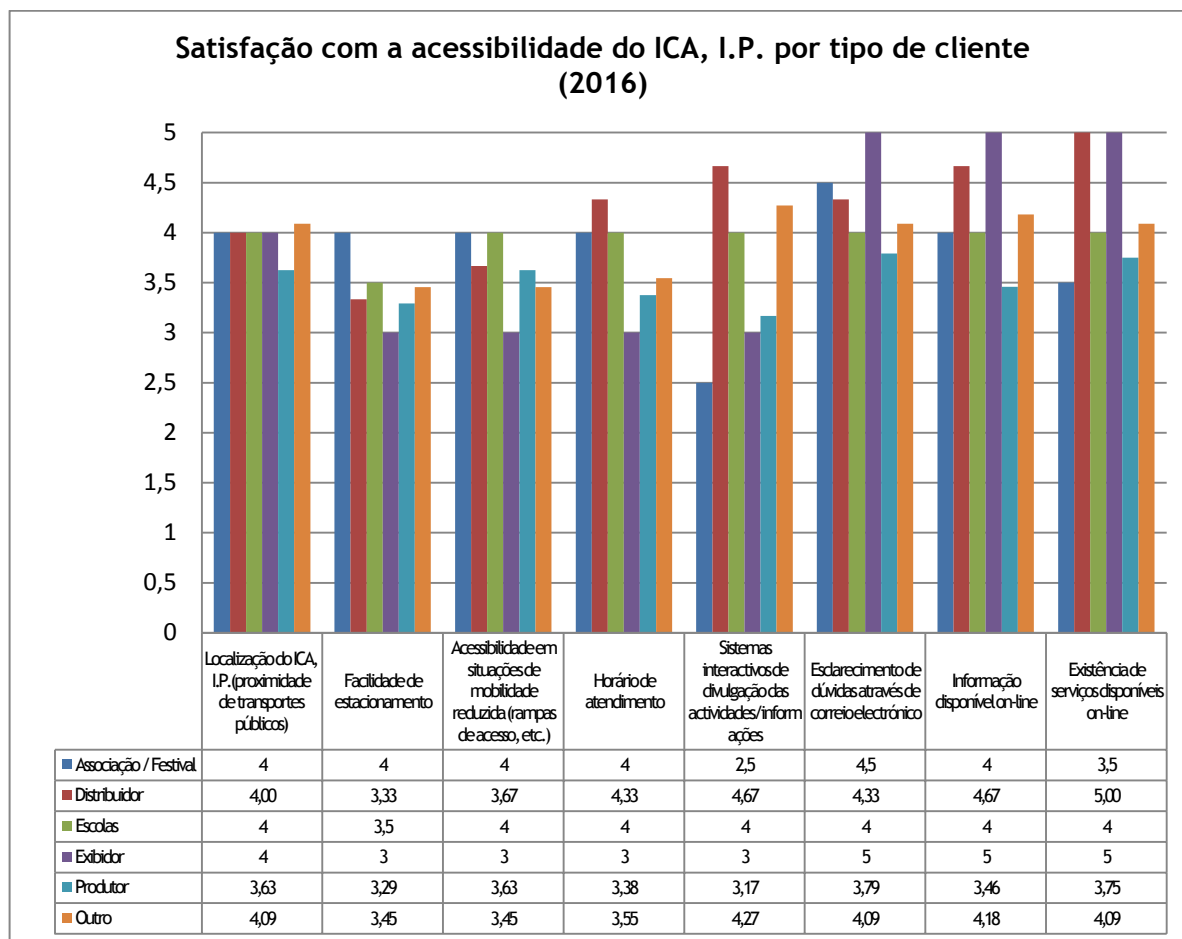
5.3 Satisfação com a imagem global da organização



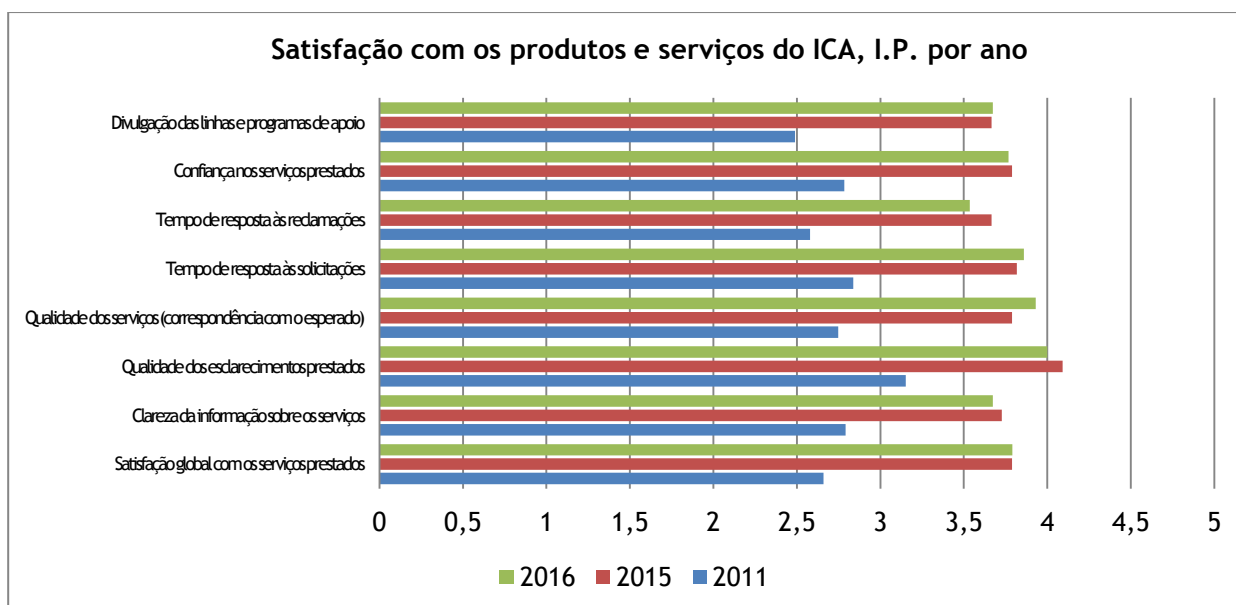
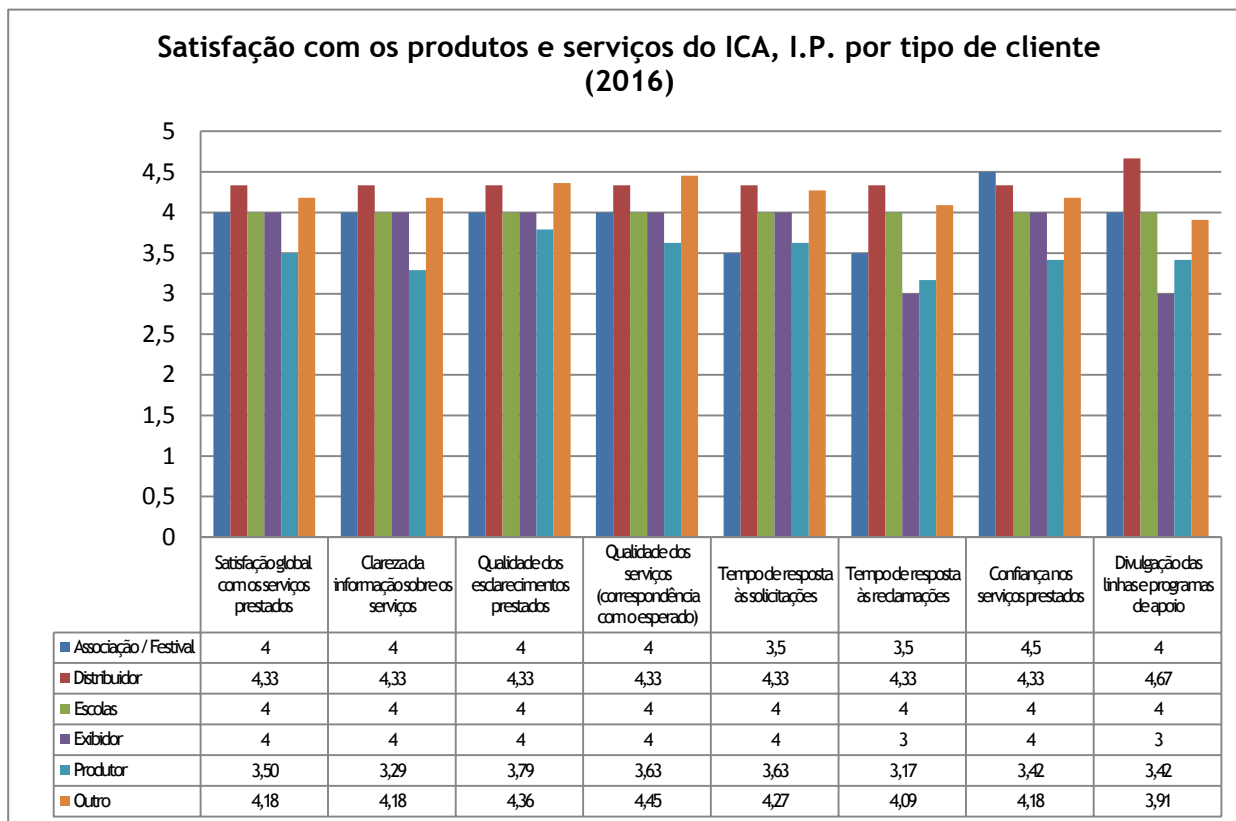
5.4 Satisfação com o envolvimento e participação



5.5 Satisfação com a acessibilidade



5.6 Satisfação com os serviços fornecidos pelo ICA



6. Sugestões de Melhoria pelos Cidadãos e Clientes

6.1 Sugestões de melhoria relativamente à imagem global do ICA

- O Site de Registo é demasiado complexo, mesmo para quem está habituado a lidar com a burocracia Estatal. [Produtor]
- Comunicação do ICA para com a população em geral - não só para a indústria - da sua atividade, e mais importante, da importância da sua atividade. [Produtor]
- Mais diálogo, transparência e capacidade de decisão com critérios de qualidade vinculados ao cinema de autor. [Produtor]
- Muito satisfeitos pois a forma como tratam dos assuntos é irrepreensível. [Distribuidor]
- O projecto Cinema em movimento ser estendido à totalidade do ano, sendo uma iniciativa mais abrangente e global podendo inserir-se em sinergia com outras iniciativas que se realizem ao longo do ano realizadas pelas autarquias. [Outro - Autarquia parceira Cinema Português em Movimento]

6.2 Sugestões de melhoria relativamente ao envolvimento e participação

- Estes inquéritos deveriam ter uma opção de resposta: Não aplicável ou Não observado. [Distribuidor]
- Abertura de programa de sugestões para o funcionamento dos programas ICA. Estes são impostos via decretos-lei e bastante "rígidos". [Produtor]
- Decidir de forma correta e transparente quem são os representantes, de facto, das entidades do setor para que as parcerias funcionem. [Produtor]
- Muito satisfeitos. [Distribuidor]

6.3 Sugestões de melhoria relativamente à acessibilidade do ICA

- O processo de submissão/validação de documentos para registo e candidaturas é um pouco complicado. Poderia ser mais "user friendly", mais intuitivo e com menos passos. [Produtor]
- Melhorar a presença nas redes sociais e fazer notícia em vários canais alternativos em tudo o que serve para divulgar o cinema. [Produtor]

6.4 Sugestões de melhoria relativamente aos serviços fornecidos pelo ICA

- Podiam (e deviam) melhorar o cumprimento dos prazos que estabelecem para os processos de análise, decisão e atribuição dos apoios. [Produtor / Realizador]

- Não me parece que os concursos sejam transparentes. Um CV tanto sobe como desce, o júri faz análises simplistas e erradas dos CV's de produtoras e candidatos, não tendo em conta o trabalho desenvolvido por este ou a qualidade do mesmo. As classificações dos projectos estão directamente relacionadas com quem os escreve, sejam bons ou maus. Tudo se conjuga para que exista um número de pessoas e entidades que se vão alternando nos financiamentos. Prejudicam, ainda, quem tem muito trabalho realizado sem apoio do ICA, não deixando que se candidatem à categoria de primeiras obras (parece que mais vale não fazer nada, na óptica dos regulamentos).
- Respeitar um calendário anual sem esquecer os programas de apoio para as atividades do setor e de educação pela imagem. [Produtor]
- Muito satisfeita com a colaboração com ICA. [Outro]

7 Principais Conclusões do Inquérito de Satisfação Para Cidadãos e Clientes 2016

- Os resultados globais do inquérito revelam uma manutenção dos índices de satisfação média dos clientes em relação a 2015. No entanto no caso dos produtores, o único tipo de cliente cuja representatividade é assegurada na resposta ao inquérito, observou-se uma ligeira quebra do índice de satisfação global em relação a 2015. Em 2016, responderam ao inquérito 24 produtores de 137 convidados, tendo-se obtido um nível de satisfação média de 3,4, que compara com 3,7 em 2015, 3,2 em 2010 e 2,9 em 2011.
- Observa-se a manutenção dos índices de satisfação média dos clientes em relação a 2015 não só no âmbito global do inquérito mas igualmente em cada um dos critérios de avaliação. Para cada um destes critérios - a Imagem Global da Organização, o Envolvimento e Participação, a Acessibilidade e os Serviços -, o índice de satisfação média em 2016 foi muito semelhante ao observado em 2015.
- Dos resultados por aspeto questionado, destaca-se pela positiva, com mais de 4 pontos de graduação média, a avaliação da *cortesia dos colaboradores que lidam com os clientes*, graduada com 4,4 pontos, e a *flexibilidade e autonomia dos colaboradores da área do atendimento para resolver situações particulares* com 4,2 pontos.
- Nenhum aspeto avaliado obteve uma graduação média inferior a 3 que corresponde a pouco satisfeito. Os aspectos com uma graduação média mais baixa, que não atingiram os 3,5 pontos, são: *transparência do ICA, I.P.* (3,4); *frequência da aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria dos cidadãos e clientes* (3,2); *consulta dos cidadãos e clientes para conhecer as suas necessidades e expectativas sobre os serviços* (3,4); *parceria das associações representativas do sector e do ICA, I.P.* (3,3); *participação das associações representativas do sector em reuniões para debater a melhoria dos processos do ICA, I.P.* (3,4); e *facilidade de estacionamento* (3,4).