



INSTITUTO DO CINEMA
E DO AUDIOVISUAL



REPÚBLICA PORTUGUESA
CULTURA

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARA OS CLIENTES 2023

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

[dezembro de 2023]

Índice

1.	Introdução	2
2.	Objetivos	2
3.	Metodologia do Inquérito	3
4.	Caracterização do Instrumento Aplicado	3
5.	Resultados da Avaliação da Satisfação dos Cidadãos e Clientes	4
5.1	Resultados globais	4
5.2	Satisfação com a imagem global da organização	5
5.3	Satisfação com o envolvimento e participação dos clientes e cidadãos interessados	6
5.4	Satisfação com a acessibilidade do ICA	7
5.5	Satisfação com os serviços fornecidos pelo ICA	7
6.	Sugestões de Melhoria pelos Cidadãos e Clientes	8
6.1	Sugestões relacionadas com a imagem global da organização	8
6.2	Sugestões relacionadas com o envolvimento de cidadãos e clientes	8
6.3	Sugestões relacionadas com a acessibilidade	9
6.4	Sugestões relacionadas com os produtos e serviços do ICA, I.P.	9
7	Principais Conclusões do Inquérito de Satisfação Para Cidadãos e Clientes 2023	10

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, conforme previsto no QUAR do ICA para 2023.

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 se procura 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 objetivos da análise dos resultados do inquérito são a identificação de oportunidades de melhoria e, eventuais, não conformidades, efetuando a comparação com os resultados dos inquéritos dos anos anteriores, sendo que o último ano em que foram efetuados inquéritos de satisfação aos cidadãos e clientes interessados na atividade do ICA foi em 2022.

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

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.

Este modelo foi adaptado tomando em consideração as especificidades do ICA, e um plano de questões foi objeto de aprovação junto do Conselho Diretivo do ICA. Para a sua divulgação foi utilizada a aplicação informática *Google Forms*, ficando o inquérito disponível a partir de uma hiperligação cujo endereço foi difundido através do sítio institucional do ICA (www.ica-ip.pt), e da plataforma informática HAL, onde decorrem e se operacionalizam os concursos de atribuição dos apoios financeiros do ICA.

O Inquérito foi difundido garantindo a privacidade dos respondentes, o seu tratamento foi efetuado 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 atividade principal do cliente.

O inquérito esteve disponível de 8 de novembro a 1 de dezembro de 2023, e obtiveram-se 21 respostas.

4. Caracterização do Instrumento Aplicado

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 atividade, e uma outra de resposta facultativa que consistia na introdução textual de uma segunda atividade.

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 objeto 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 objeto a satisfação com a imagem global da organização;
- 7 questões de graduação e 1 questão que solicitava sugestões de melhoria tinham como objeto 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 objeto a satisfação com a acessibilidade do ICA;
- 8 questões de graduação e 1 questões que solicitavam sugestões de melhoria tinham como objeto a satisfação com os serviços fornecidos pelo ICA.

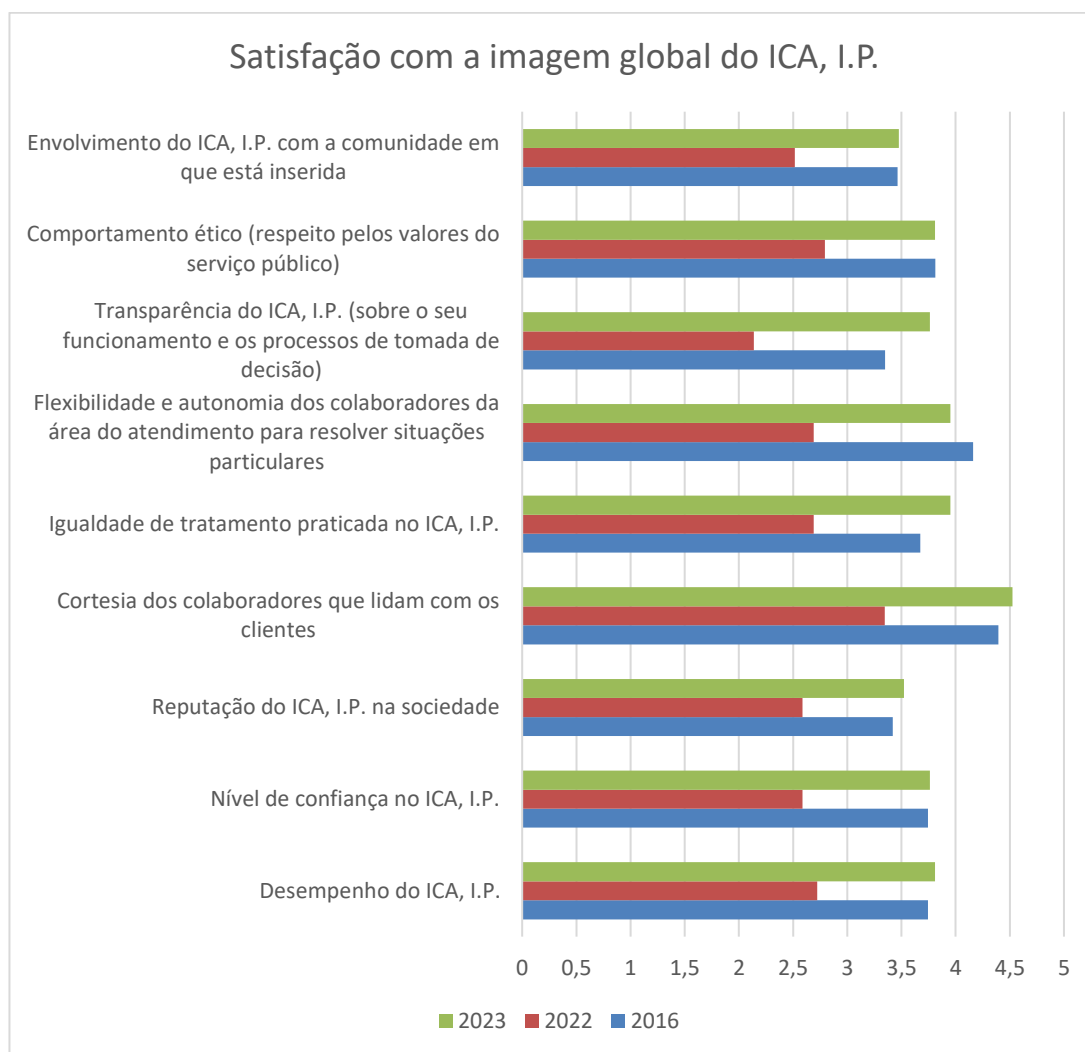
5. Resultados da Avaliação da Satisfação dos Cidadãos e Clientes

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

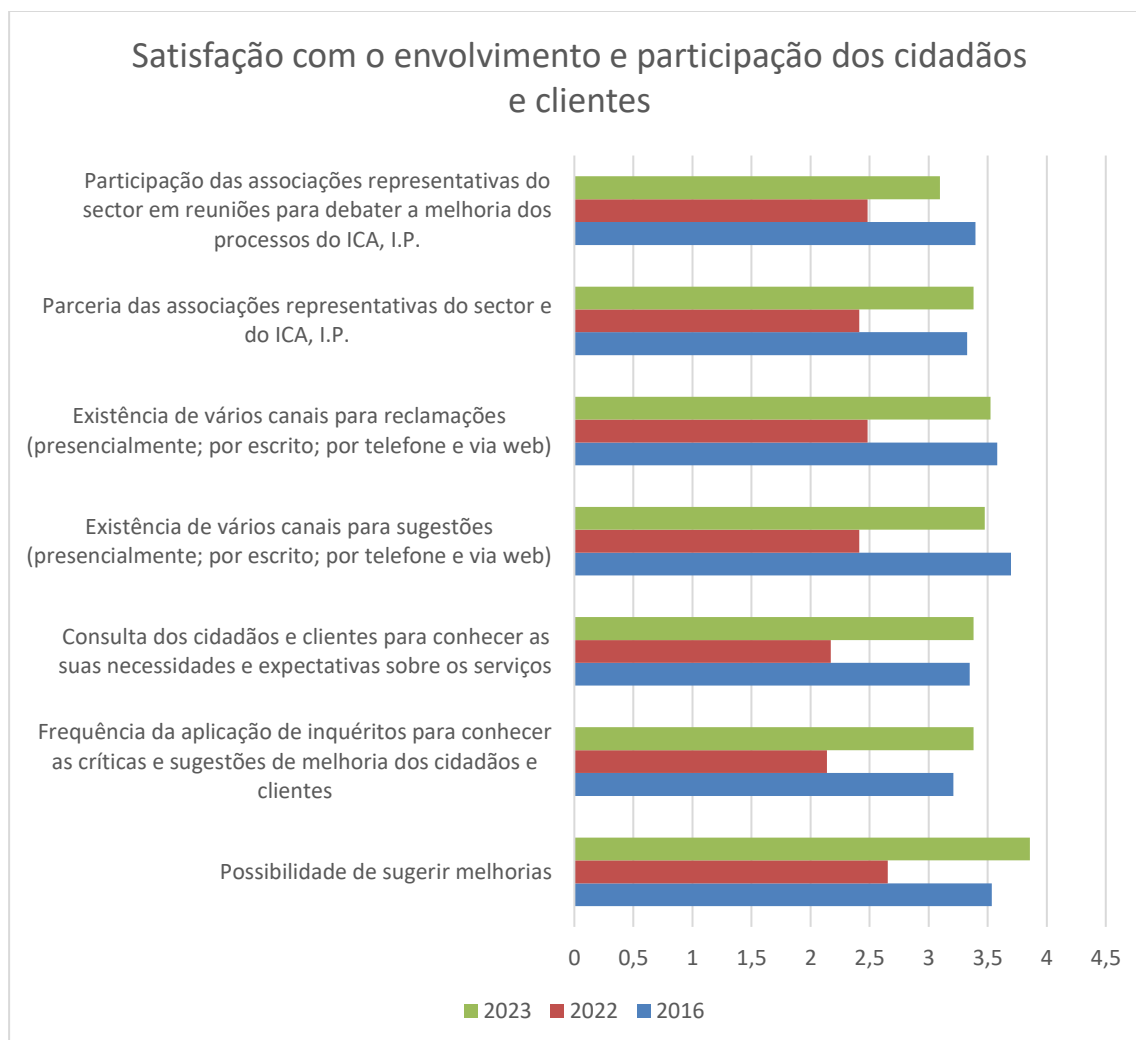
5.1 Resultados globais

Questionários Recebidos	Tipo de Cliente	Satisfação Média 2023	Satisfação Média 2022	Satisfação Média 2016	Satisfação Média 2015
10	Produtor	3,4	2,6	3,4	3,7
1	Associação / Festival	4	2,9	3,7	4,1
3	Escolas	4	2,5	3,8	4,1
0	Exibidor	NA	NA	3,8	2,9
0	Distribuidor	NA	3,1	4,4	3,6
5	Operador	3,8	NA	NA	NA
2	Outros	2,9	2,8	4,0	NA
21	Satisfação Global	3,6	2,7	3,7	3,7

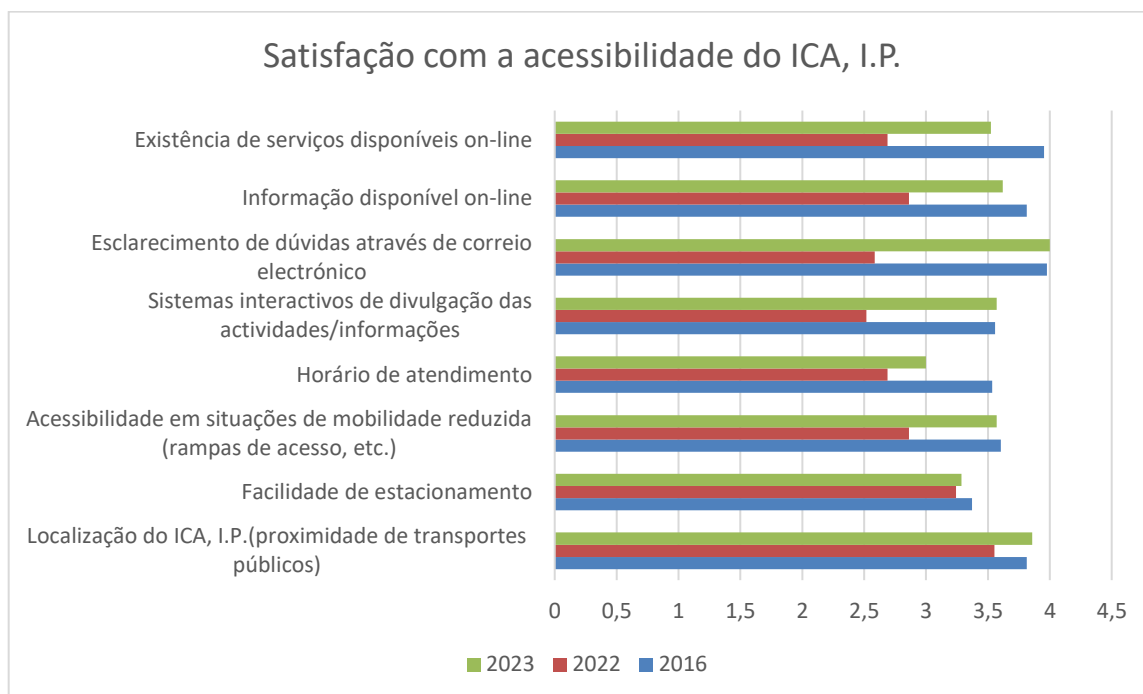
5.2 Satisfação com a imagem global da organização



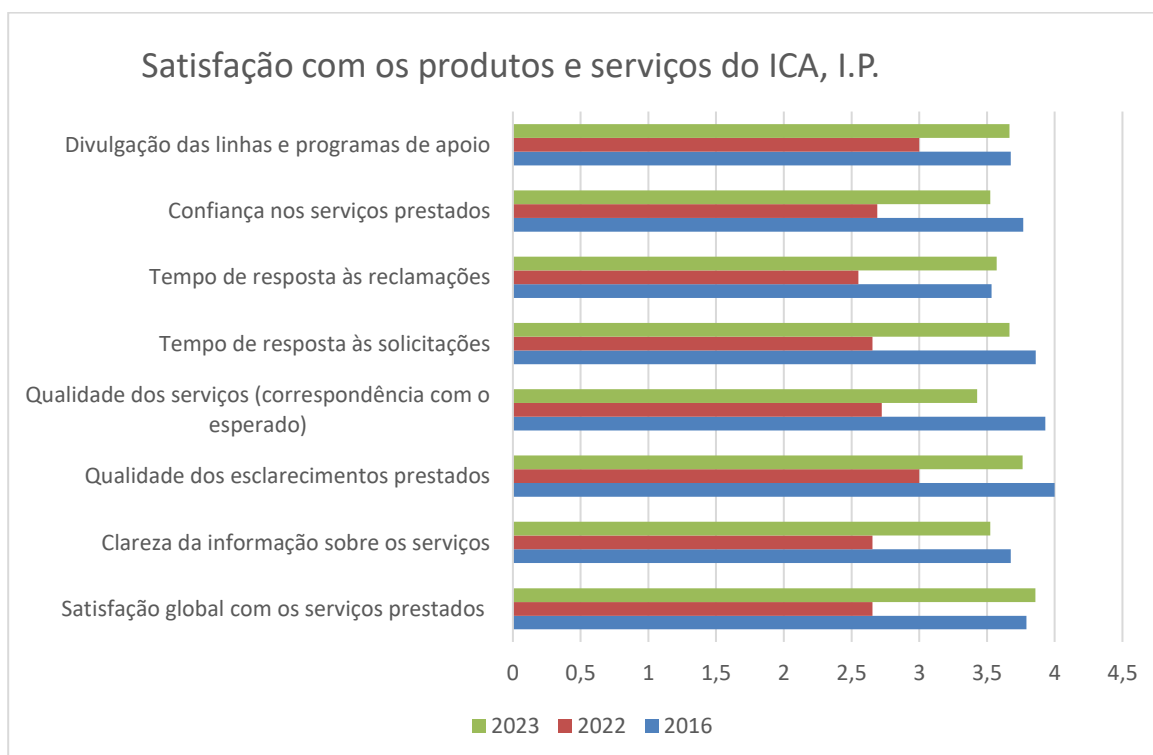
5.3 Satisfação com o envolvimento e participação dos clientes e cidadãos interessados



5.4 Satisfação com a acessibilidade do ICA



5.5 Satisfação com os serviços fornecidos pelo ICA



6. Sugestões de Melhoria pelos Cidadãos e Clientes

6.1 Sugestões relacionadas com a imagem global da organização

- Tendo em conta a relevância de operadores não nacionais, não se percebe (nem se consegue explicar a um *player* internacional) que não existam manuais nem áreas para cumprimento de obrigações em inglês. Aliás, a existir numa só língua, deveria ser o inglês e não o português. [Operador]
- A não imposição da obrigação de reportar o número de assinantes das plataformas de *streaming* prejudica gravemente os operadores de menor dimensão que poderiam beneficiar de isenções. O ICA poderia impor medidas de controlo a fim de cumprir integralmente as disposições da diretiva. [Operador]
- Sou um realizador/produtor independente sediado no Porto, e embora não tenha o mediatismo de alguns dos colegas que vão tendo os seus projetos financiados pelo Instituto, fui sempre bem tratado pelos serviços, que em si nunca fazem distinção entre quem é "*big shot*" e quem não o é. [Produtor]
- Seria bom existir mais transparência nas tomadas de decisão e mais rapidez nas análises de candidaturas. [Produtor]
- Infelizmente o ICA não dá resposta aos interesses nacionais de filmes comerciais e apenas artísticos e autorais. Muitos talentos de cinema se perdem neste país por falta de apoio do instituto. Também penso que este questionário está muito pobre. Deveria ter uma opção de N/R ou Não sabe para algumas questões visto que há pessoas/clientes e cidadãos que não têm contacto com todas as áreas colocadas nas questões." [Produtor]

6.2 Sugestões relacionadas com o envolvimento de cidadãos e clientes

- Gostaria de ser convocada para reuniões de melhoria. [Produtor]
- Pouca visibilidade das iniciativas que são desenvolvidas e que não permitem o respetivo conhecimento. [Operador]
- Não estou a par de onde posso estar envolvida e a maior parte do público a que o ICA não consegue chegar nem sabe que existe. Poderia haver uma maior disponibilidade para falar com a massa de população que vai ao cinema, mas não vai ver cinema português. [Produtor]

6.3 Sugestões relacionadas com a acessibilidade

- Site não tem capacidade de dar resposta a operadores não portugueses. [Operador]

6.4 Sugestões relacionadas com os produtos e serviços do ICA, I.P.

- A plataforma as vezes possui muitos Bugs. Acho que os funcionários são por vezes sobrecarregados. [Produtor]
- Falha no desenvolvimento externo da plataforma HAL para registo de investimento de operadores. [Operador]
- Pese embora tenha existido um maior investimento nos últimos anos, o Apoio à Escrita e Desenvolvimento de Cinema - Singulares dado pelo ICA fica-se pelos 150 mil Euros para 5 apoios à escrita (resultados de 2022), para um único concurso anual. É manifestamente insuficiente o montante global de apoio para a categoria singulares, quando comparada com os planos de escrita, mas é manifestamente ainda quando comparado com o rácio de apoio de projectos submetidos, 8% (resultados de 2022). Dada a Escrita e Desenvolvimento de argumentos/guiões ser uma lacuna na área do Cinema em Portugal, com consequência no resultado final, tanto em termos de qualidade como de capacidade de fazer estes filmes chegarem ao público, seria aconselhável e até prudente que o montante dos apoios possa ser reforçado, que os critérios de selecção permitam que profissionais formados em argumento e escrita possam ser seleccionados, e até a criação de apoios á escrita para primeiras obras (como forma diferenciadora de outros profissionais, sobretudo de realizadores) ou para jovens; este seria uma forma do ICA fomentar o desenvolvimento profissional de argumentistas, e valorizar o seu desenvolvimento e formação profissional, e para os quais não existem outros apoios, nem institucionais (por exemplo, RTP, etc) nem privados (por exemplo, produtoras, cujos apoios à escrita e desenvolvimento são encaminhados para a pré-produção). Esta é a grande lacuna nos apoios do ICA ao Cinema e Portugal e à qual deveriam prever outros, novos, modelos de apoio. [Outra, profissional de cinema]

7 Principais Conclusões do Inquérito de Satisfação Para Cidadãos e Clientes 2023

- Os resultados globais do inquérito revelam uma recuperação para níveis semelhantes a 2015 e 2016 dos índices de satisfação média dos clientes, relativamente a 2022, ano em que se verificou uma quebra destes resultados.
- A recuperação dos índices de satisfação média dos clientes em relação a 2022 verificam-se 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 2023 recuperou da quebra verificada em 2022 para níveis semelhantes aos verificados em 2016.
- 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 4,5 pontos, e a *Esclarecimento de dúvidas através de correio electrónico* com 4 pontos.
- Nenhum aspeto avaliado obteve uma graduação média inferior a 3 que corresponde a “pouco satisfeito”. Os aspetos com graduações médias mais baixas são: *Horário de atendimento* (3,0); e *Participação das associações representativas do sector em reuniões para debater a melhoria dos processos do ICA, I.P.* (3,1).
- Relativamente aos resultados do Inquérito de 2022, os aspetos medidos em 2023 cuja avaliação denotou uma maior recuperação foram a *Transparência do ICA, I.P. (sobre o seu funcionamento e os processos de tomada de decisão)* (+1,6, passando de 2,1 em 2022 para 3,7 em 2023); e *esclarecimento de dúvidas através de correio eletrónico* (+1,4, passando de 2,6 em 2022 para 4,0 em 2023).
- Individualizando os quatro critérios em que é concretizado o inquérito, nota-se uma variabilidade baixa do índice de satisfação medido em cada critério, sendo que o critério onde foi medido o índice de satisfação mais alto (3,8) foi a *Satisfação com a imagem global do ICA, I.P.*, e o critério onde foi medido o pior índice de satisfação mais baixo (3,4) foi a *Satisfação com o envolvimento e participação dos cidadãos e clientes*.