



Inquérito de satisfação aos utilizadores da informação do IM, I.P. RELATÓRIO PRELIMINAR 2011

1. Introdução

Com o objetivo de avaliar a resposta do IM, I.P., enquanto serviço público e prestador de serviços às necessidades da sociedade portuguesa, e conhecer como a sua imagem institucional é percebida pela população, o IM, I.P. realizou no final de 2011, à semelhança de idêntico procedimento efetuado no ano anterior, um inquérito de satisfação junto dos seus utilizadores, através do seu Portal na Web.

O inquérito foi respondido de forma voluntária por 445 utilizadores do Portal, aos quais foram propostas 17 Questões para avaliação do interesse e satisfação nos produtos e serviços disponibilizados pelo IM, I.P., valoradas numa escala de 1 a 5.

Dos utilizadores que responderam ao inquérito 77,8% afirmaram ser do género masculino e 22% do género feminino, sendo que 41,67% estão na faixa etária dos 36 aos 55 anos e 37,84% na faixa etária dos 19 aos 35 anos. Dos participantes 46,17% detêm como qualificações académicas um grau de ensino superior e 37,84% frequentaram o ensino secundário. Em termos de distribuição regional registou-se uma participação de 48,42% de respostas do Centro do País, a que se seguiu em grau de representação a região Sul com 25,23% e a região Norte com 21,85%. As respostas vindas das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores situaram-se perto dos 2%.

Apresenta-se de seguida a enunciação das Questões apresentadas, acompanhadas dos resultados apurados.

2. Questões colocadas

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS UTILIZADORES DO PORTAL DO IM,I.P. 2011

QUESTÕES SOBRE O UTILIZADOR

Faixa etária:

- ≤18 Anos
- Entre os 19 e os 35 anos
- Entre os 36 e os 55 anos**
- ≥56 Anos

R:

- 3,38%
- 37,84%
- 41,67%**
- 16,67%
- 0,45% (sem resposta)



Género:

- Masculino**
- Feminino

R:

- 77,70%**
- 21,85%
- 0,45% (sem resposta)

Tipo:

- Particular**
- Empresa

R:

- 95,27%**
- 4,28%
- 0,45% (sem resposta)

Localização:

- Norte
- Centro**
- Sul
- Madeira
- Açores

R:

- 21,85%
- 48,42%**
- 25,23%
- 2,48%
- 1,58%
- 0,45% (sem resposta)

Habilitações Literárias:

- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Ensino Superior**
- Mestrado
- Doutoramento

R:

- 4,28%
- 37,84%
- 46,17%**
- 9,46%
- 1,80%
- 0,45% (sem resposta)



PASSO 1. SOBRE A PROCURA DE INFORMAÇÃO

P1. -----Indique, no máximo 3, que meio(s) utiliza preferencialmente para consulta sobre a previsão do estado do tempo?

- Televisão
- Rádio
- Jornais/revistas
- Site do Instituto de Meteorologia**
- Internet – Outros Sites Nacionais que não o do Instituto de Meteorologia
- Internet – Sites Internacionais

R:

- 49,44%
- 20,00%
- 8,99%
- 96,40%**
- 25,62%
- 42,70%

P2. -----Classifique que motivos o levam a escolher os meios que mencionou acima: (utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 representa nada e 5 representa muito)

	1	2	3	4	5
• Facilidade no acesso à informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Clareza da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Qualidade da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Adequação da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Outros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

R:

	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)	Média	sem resposta(%)
Facilidade no acesso à informação	0,68	0	4,32	26,14	68,86	4,63	0
Clareza da informação	0,45	0,45	5,91	38,18	54,77	4,47	0,23
Qualidade da informação	0,23	1,14	6,14	35,23	57,05	4,48	0,23
Adequação da informação	0,91	1,36	9,77	42,05	45,68	4,31	0,23
Outros	16,82	4,23	26,36	31,36	20,91	3,35	0,23



P3. ----- Com que frequência procura informação sobre o estado do tempo? Escolha uma única opção

- Mais do que uma vez ao dia
- Uma vez ao dia
- Mais do que uma vez por semana
- Uma vez por semana
- Ocasionalmente

R:

- 43,64%
- 39,32%
- 14,09%
- 0,68%
- 2,05%
- 0,23% (sem resposta)

PASSO 2. SOBRE A PÁGINA DO INSTITUTO DE METEOROLOGIA NA INTERNET

P1. ----- Qual o seu grau de satisfação com o site do Instituto de Meteorologia, relativamente a: (utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 representa nada e 5 representa muito)

	1	2	3	4	5
• Aspeto visual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Conteúdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Navegabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Facilidade de acesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Facilidade de pesquisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Linguagem utilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Simbologia utilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

R:

	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)	Média	sem resposta(%)
Aspeto visual	0,46	2,53	21,15	48,74	26,90	3,99	0,23
Conteúdo	0,23	1,38	12,18	50,57	35,63	4,20	0
Navegabilidade	0,92	5,06	17,70	46,90	29,43	3,99	0
Facilidade de acesso	0	2,99	13,10	43,68	40,23	4,21	0
Facilidade de pesquisa	0,69	6,90	20,69	40,46	31,26	3,95	0
Linguagem utilizada	0,46	0,69	11,26	47,36	40,23	4,26	0
Simbologia utilizada	0,92	2,07	13,56	44,60	38,85	4,18	0

P2. ----- Que conteúdos devem ter mais destaque:
(utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 representa pouco e 5 representa muito)

	1	2	3	4	5
• Avisos Meteorológicos de tempo severo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Dados de observação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Informação Climática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Informação Sísmica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Previsão do estado do tempo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Notícias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Área educativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Atividades do IM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Projetos de investigação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

R:

	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)	Média	sem resposta(%)
Avisos Meteorológicos de tempo severo	0,69	4,37	6,67	22,76	65,52	4,48	0
Dados de observação	0,92	4,83	30,11	40,46	23,45	3,81	0,23
Informação Climática	0,69	2,53	23,22	42,07	31,49	4,01	0
Informação Sísmica	1,15	7,36	23,45	37,47	30,57	3,89	0
Previsão do estado do tempo	0,92	1,38	4,60	23,68	69,43	4,59	0
Notícias	2,76	8,74	40,46	34,02	14,02	3,48	0
Área educativa	2,99	12,41	39,31	29,89	15,17	3,42	0,23
Atividades do IM	6,21	14,94	45,29	24,14	9,43	3,16	0
Projetos de investigação	5,75	13,33	38,39	28,74	13,79	3,31	0



**P3. ----- Relativamente aos novos conteúdos da página como classifica a sua utilidade:
(utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 representa nada útil e 5 representa muito útil)**

	1	2	3	4	5
• Novo boletim agrometeorológico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Mapa de Observações de superfície	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Imagens de Radar a cada 10 min	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Normais Climatológicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Novo mapa de Ultra Violeta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Projeto Meteoglobal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

R:

	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)	Média	sem resposta(%)
Novo boletim agrometeorológico	4,60	8,51	31,72	34,25	20,46	3,58	0,46
Mapa de Observações de superfície	1,84	4,83	23,91	41,38	27,13	3,88	0,92
Imagens de Radar a cada 10 min	1,38	3,91	16,55	30,57	46,90	4,19	0,69
Normais Climatológicas	1,84	3,22	32,41	39,54	22,30	3,78	0,69
Novo mapa de Ultra Violeta	1,61	3,45%	21,38	38,85	34,02	4,01	0,69
Projeto Meteoglobal	2,30	6,67	30,80	35,17	24,14	3,73	0,92

P4. ----- Indique os conteúdos, no máximo 5, que mais consulta no site do Instituto de Meteorologia:

- Avisos Meteorológicos de tempo severo
- Dados de observação
- Informação Climática
- Informação Sísmica
- Previsão do estado do tempo**
- Notícias
- Área educativa
- Atividades do IM
- Outros. Quais?

R:

- 83,15%
- 53,48%
- 63,60%
- 50,56%
- 94,16%**
- 30,79%
- 10,11%
- 5,39%
- 4,49%



PASSO 3. SOBRE O INSTITUTO DE METEOROLOGIA

P1. ----- Dos serviços que o Instituto de Meteorologia disponibiliza, quais os que conhece ou já ouviu falar?

- Previsão do estado do tempo**
- Avisos do estado do tempo
- Dados de Observação
- Climatologia
- Ambiente Atmosférico
- Meteorologia Marítima
- Meteorologia Aeronáutica
- Agrometeorologia
- Sismologia

R:

- 94,83%**
- 91,69%
- 65,17%
- 58,20%
- 46,97%
- 56,85%
- 34,16%
- 42,25%
- 83,82%

P2. ----- Para que atividades utiliza a informação meteorológica consultada?

- Desporto
- Aeronáutica
- Agricultura
- Pescas
- Atividades de lazer
- Programação do dia-a-dia**
- Construção Civil
- Transportes
- Turismo
- Outros Serviços. Quais?

R:

- 26,07%
- 2,25%
- 12,13%
- 5,62%
- 66,74%
- 80,00%**
- 4,04%
- 18,65%
- 38,43%
- 19,10%



P3. ----- Como avalia os serviços prestados pelo Instituto de Meteorologia que conhece ou utiliza em relação a cada um dos seguintes aspetos, (utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 representa nada e 5 representa muito)

	1	2	3	4	5
• Utilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Importância	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Rigor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Linguagem Utilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Satisfação global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

R:

	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)	Média	sem resposta(%)
Utilidade	0,24	0,24	4,72	22,88	71,93	4,66	0
Importância	0,24	0	3,07	25,71	70,99	4,67	0
Rigor	0,94	2,12	9,43	45,99	41,51	4,25	0
Linguagem utilizada	0,71	0,47	8,73	49,53	40,57	4,29	0
Satisfação global	0,47	0,71	5,90	46,70	46,23	4,38	0

Avaliação média geral: 4,45

P4. ----- Como avalia a imagem do Instituto de Meteorologia, numa escala de 1 a 5 em que 1 representa Muito Má e 5 representa Muito Boa?

	1	2	3	4	5
• Avaliação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

R:

	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)	Média	sem resposta(%)
Imagem	0,24	1,42	11,32	48,82	38,21	4,23	0



P5. ----- Dos atributos que se seguem, quais os que mais associa ao Instituto de Meteorologia?

- Competência**
- Inovação
- Rigor
- Fiabilidade
- Clareza
- Segurança
- Confiança
- Outros. Quais?

R:

- 78,20%**
- 23,37%
- 52,36%
- 58,20%
- 56,85%
- 28,54%
- 54,61%
- 1,80%

P6. ----- Costuma contactar o Instituto de Meteorologia via e-mail, telefone ou outro?

- Sim
- Não**

R:

- 12,03%
- 87,97%**

P7. ----- Se sim, em que situação:

- Reclamação
- Pedidos de dados ou certidões
- Previsão do estado do tempo**
- Outros

R:

- 10,17%
- 23,73%
- 45,76%**
- 20,34%



P8. ----- Como avalia as atividades desenvolvidas pelo Instituto de Meteorologia no que respeita às necessidades da população a nível da informação disponibilizada sobre as condições meteorológicas, climatológicas e sismológicas.
(utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 representa nada e 5 representa muito)

- | | | | | | |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Avaliação | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

R:

	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)	Média	sem resposta(%)
Necessidades da população	0,47	2,36	16,98	50,94	29,25	4,06	0

P9. ----- Relativamente ao ano anterior, acha que os serviços prestados pelo Instituto de Meteorologia

- Melhoraram**
- Pioraram
- Estão iguais

R:

- 69,21%**
- 0,90%
- 26,07%

P10.----- Como poderia o Instituto de Meteorologia melhorar os seus produtos/serviços?

O Instituto de Meteorologia agradece a sua participação