



IFAP

Instituto de Financiamento
da Agricultura e Pescas, I.P.



CONTACT CENTER

RESULTADOS DO
INQUÉRITO

DE

SATISFAÇÃO AO
SERVIÇO PRESTADO
ATRAVÉS

DOS

CANAIS ELECTRÓNICO E
TELEFÓNICO

2022

Ficha Técnica

IFAP - Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P.

Presidente - João Carlos Mateus

Vice-presidente - Nuno Moreira

Vogais - Hugo Lobo

Contactos:

R. Castilho, nº 45 - 51

1269-164 LISBOA

Tel: 213846000

Fax: 213846170

Website: www.ifap.pt

E - mail: ifap@ifap.pt

Concepção do documento:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projectos

Disponibilização de dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

ÍNDICE

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS.....	4
2. INTRODUÇÃO	5
3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO	7
4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO	19
5. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES.....	33
6. CONCLUSÕES	35

1. Síntese dos principais resultados

Nº de Participantes	Total de e-mails massivos enviados aos utilizadores do serviço	Percentagem da amostra	Δ% face a 2021	
456	3 216	14%	-199%	
Canal Electrónico - Principais Assuntos/Classificações		Peso das respostas	Δ% face a 2021	
% que considera de fácil utilização		42%	-3%	
Motivos de contacto	Informações s/ Apoios e Ajudas + Dúvidas s/ Pagamentos + Dificuldades na utilização do portal	69%	-5%	
Avaliação global ao canal electrónico	Muito Bom e Bom	63%	-14%	
Prazo de resposta	Muito Bom e Bom	53%	-18%	
Classificação dos agentes (média dos 4 critérios)	Muito Bom e Bom	73%	-9%	
% De participantes que recorreram ao atendimento electrónico em outros Organismos da Administração Pública		33%	26%	
% Dos participantes que classificaram o canal electrónico do IFAP como melhor		33%	0%	
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal ?	Facilidade de acesso aos formulários	28%	-15%	
Canal Telefónico - Principais Assuntos/Classificações		Peso das respostas	Δ% face a 2021	
% que considera de fácil contacto		1 a 3 vezes até conseguir contacto	72%	-5%
Utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento através de menus IVR		Muito útil e útil	65%	-9%
Motivos de contacto	Informações s/ Apoios e Ajudas + Dúvidas s/ Pagamentos + Dificuldades na utilização do portal	70%	-2%	
Avaliação Global ao Canal Electrónico	Muito Bom e Bom	70%	-4%	
Prazo de resposta (nos casos em que não foi obtida resposta no decurso da chamada)		Entre o próprio dia e 3 dias	62%	-9%
Classificação dos agentes (média dos 4 critérios)		Muito Bom e Bom	77%	-3%
% De participantes que recorreram ao atendimento telefónico em outros Organismos da Administração Pública		57%	29%	
% Dos participantes que classificaram o canal telefónico do IFAP como melhor		34%	5%	
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal ?	Redução do tempo de espera	55%	5%	
Perfil dos Inquiridos - Principais Resultados		Peso das respostas	Δ% face a 2021	
Faixa Etária		Entre 40 e 65 anos	68%	3%
Em que qualidade interage com o IFAP?		Beneficiário	58%	-19%
Habilitações literárias		Ensino superior	68%	42%

2. INTRODUÇÃO

Desde o ano 2014 que o IFAP procede anualmente à realização de um inquérito de satisfação ao serviço prestado através da sua área de atendimento, em diante designada *Contact Center*, nomeadamente através dos canais electrónico e telefónico, recorrendo a uma plataforma específica para esse efeito¹.

A recolha e o tratamento desta informação visam fundamentalmente dois objectivos muito concretos. Por um lado, aferir junto dos seus utilizadores, o grau de satisfação com o serviço prestado e por outro, proceder à identificação de possíveis fragilidades e/ou oportunidades de melhoria, procurando deste modo ir ao encontro das necessidades e expectativas manifestadas pelos seus utilizadores.

Nessa perspectiva, o presente documento destina-se a apresentar os resultados recolhidos no inquérito, respeitante ao serviço prestado pela área do Contact Center durante o ano de 2022, tendo o respectivo processo de auscultação e de participação decorrido entre os dias 1 e 31 de Março de 2023.

Ao contrário do que sucedia em anos anteriores, procedeu-se a uma alteração na metodologia aplicada à selecção do universo de destinatários dos e-mails massivos que continham o *link* do inquérito, ficando esse universo limitado apenas aos utilizadores que efectivamente recorreram aos referidos canais de atendimento, durante o ano objecto de avaliação, o que correspondeu a um total de 3.216 destinatários.

Pese embora a alteração referida no parágrafo anterior, manteve-se a política de disponibilização, em simultâneo, de um *link* do inquérito, através da página principal do portal do IFAP.

Um outro aspecto digno de referência prende-se com a opção em limitar o horizonte temporal utilizado para efeitos da análise comparativa aos resultados, o qual passou a abranger apenas o período compreendido entre 2019 e 2022², justificando-se essa opção pelas dificuldades em conseguir apresentar o histórico da informação, de uma forma perceptível, sem que tal não implicasse um aumento significativo na dimensão do documento, o que poderia torná-lo demasiado exaustivo para a generalidade dos leitores.

¹ À semelhança do ocorrido em anos anteriores, recorreu-se à plataforma *eSurveyPro*.

² Na definição do novo período comparativo existiu o cuidado de incluir um período anterior à pandemia e simultaneamente onde fossem utilizadas as anteriores soluções tecnológicas de apoio ao atendimento, de modo a possibilitar um termo de comparação com a nova realidade. A este propósito é importante referir que a área do Contact Center procedeu à substituição dos referidos sistemas de atendimento no início do 2º trimestre de 2020, caracterizando-se esta nova solução por se tratar de uma plataforma omnicanal e de recorrer as soluções de auto-atendimento, com recurso a menus de IVR (Interactive Voice Response).

Relativamente ao nível de participação, verificou-se que foi substancialmente inferior ao registado no ano anterior, tendo sido recepcionados 456 inquéritos devidamente preenchidos, facto compreensível, atendendo às alterações introduzidas no que respeita ao universo de destinatários anteriormente referidas.³

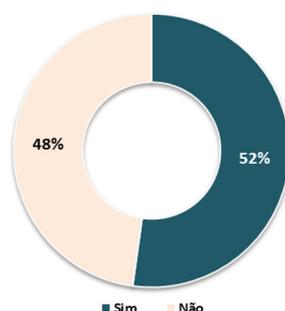
Ao longo dos próximos capítulos proceder-se-á à análise detalhada dos resultados recolhidos, procurando realçar os aspectos positivos e identificado simultaneamente as áreas de maior vulnerabilidade, para as quais posteriormente justificar-se-á uma análise mais aprofundada, destinada a avaliar a necessidade de serem desenvolvidos mecanismos correctivos e/ou de melhoria, quer relacionados com matérias da exclusiva competência da Unidade responsável pelo *Contact Center*, quer para outras áreas do Instituto, com intervenção (directa ou indirecta) no processo de atendimento.

³ Considerando o rácio referente ao número de inquéritos submetidos vs. o número e-mails massivos remetidos, a taxa de participação fixou-se nos 14,2%, resultado muito acima dos 4,7% registados no ano anterior.

3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

Neste capítulo do inquérito constaram 12 questões, relativamente ao acesso através dos formulários (Reclamações, Elogios, Informações e Sugestões), disponibilizados através do portal do IFAP.

3.1. Em 2022 recorreu ao atendimento electrónico, utilizando para o efeito os formulários disponíveis no portal do IFAP (Informações, Sugestões, Reclamações/Elogios)?



De acordo com as respostas obtidas na primeira questão do inquérito, 52% dos participantes afirmaram que recorreram ao atendimento, através do canal electrónico.

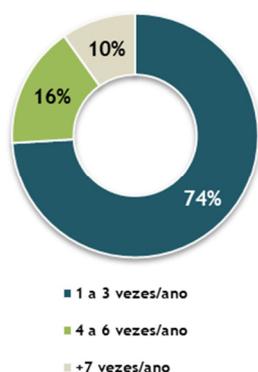
	2019	2020	2021	2022	Varição 2021 / 2022
Sim	24,2%	25,4%	25,4%	52,2%	105,6%
Não	75,8%	74,6%	74,6%	47,8%	-35,9%

Da análise dos dados constantes do quadro anterior observa-se um aumento muito significativo na percentagem de participantes que afirmou ter utilizado o canal electrónico durante o ano de 2022, traduzindo-se em uma variação positiva próxima dos 106%.⁴

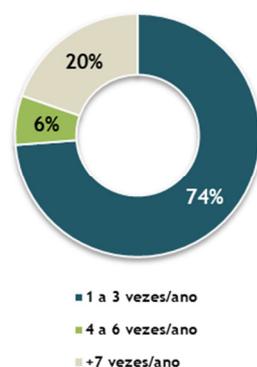
⁴ A alterações introduzidas no universo de destinatários do inquérito, que passou a estar associado apenas aos utilizadores dos serviços multicanal do Contact Center, durante o período objecto de avaliação, terá certamente contribuído para o aumento que se verificou no peso das respostas afirmativas.

3.2. Se respondeu “Sim” na questão anterior, em média quantas vezes já utilizou esse serviço em 2022, e em que formulário (s) concretamente?

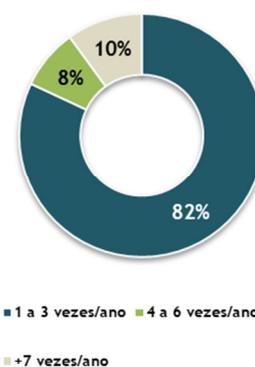
3.2.1. Informações



3.2.2. Reclamações/Elogios



3.2.3. Sugestões



No formulário de pedido de Informações, 74% dos participantes referiram utilizá-lo 1 a 3 vezes por ano, 16% utilizou 4 a 6 vezes e 10% mais de 7 vezes.

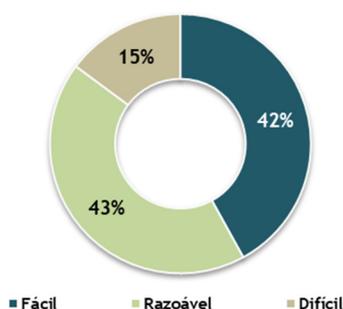
No caso das Reclamações/Elogios, os resultados obtidos situaram-se em 74%, para uma frequência de 1 a 3 vezes por ano, 6% para 4 a 6 vezes, e 20% para mais de 7 vezes;

Quanto às Sugestões, a distribuição foi de 82% para 1 a 3 vezes por ano, 8% para uma frequência de 4 a 6 vezes por ano e de 10% para mais de 7 vezes;

Quantas vezes utilizou os diversos formulários de atendimento eletrónico?		1 a 3 vezes/ano	4 a 6 vezes/ano	+7 vezes/ano
Informações	2019	74,9%	18,1%	7,0%
	2020	79,6%	14,6%	5,8%
	2021	80,0%	14,4%	5,5%
	2022	74,0%	16,2%	9,8%
	Variação 2021/2022	-7,5%	12,4%	76,9%
Reclamações/Elogios	2019	83,1%	10,3%	6,6%
	2020	82,8%	10,1%	7,1%
	2021	83,0%	11,0%	6,1%
	2022	73,8%	6,6%	19,7%
	Variação 2021/2022	-11,1%	-39,7%	225,6%
Sugestões	2019	86,8%	9,2%	4,0%
	2020	87,6%	8,6%	3,7%
	2021	89,2%	6,3%	4,5%
	2022	82,0%	8,0%	10,0%
	Variação 2021/2022	-8,1%	28,0%	121,7%

O quadro anterior permite observar a existência de um forte aumento no escalão correspondente ao nível de frequência mais elevado (+7vezes/ano), abrangendo os 3 tipos de formulários.

3.3. Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido serviço



Cerca de 15% das respostas atribuíram uma classificação negativa relativamente à facilidade de utilização do canal electrónico (Informações; Sugestões; Reclamações/Elogios) e cerca de 85% classificaram globalmente como “Fácil” ou “Razoável”.

	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Fácil	33,8%	42,1%	43,3%	42,0%	-3,1%
Razoável	56,0%	47,4%	47,0%	43,2%	-8,1%
Difícil	10,2%	10,5%	9,7%	14,8%	52,9%

Comparativamente com o ano anterior, observa-se um forte aumento no peso das respostas que consideraram “Difícil” a utilização do canal electrónico, com um acréscimo percentual em cerca de 53%, face ao registado no ano anterior.

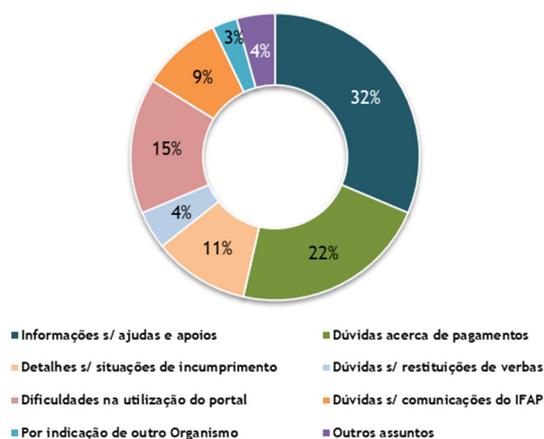
Em contraciclo, verifica-se uma diminuição no peso das respostas nas restantes classificações (“Fácil” e “Razoável”), com variações de 3% e 8%, respectivamente.

Pese embora o aumento verificado na classificação “Difícil”, constata-se que o seu peso representa apenas 15%, face ao total de respostas recolhidas.

3.4. Quais as razões que motivaram que recorresse ao atendimento electrónico do IFAP?⁵

Informações s/ ajudas e apoios	Dúvidas s/ pagamentos	Detalhes s/ situações de incumprimento	Dúvidas s/ restituições de verbas	Dificuldades no acesso ao portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro Organismo	Outros assuntos
31,4%	22,2%	10,8%	4,3%	15,3%	9,0%	2,8%	4,3%

⁵ Resposta de escolha múltipla.



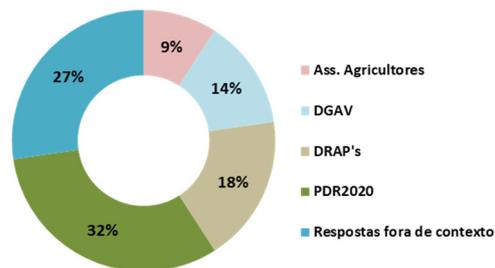
À semelhança do registado em anos anteriores, as principais razões que estiveram na origem dos contactos incidiram fundamentalmente sobre “Informações sobre ajudas e apoios”, “Dúvidas acerca de pagamentos” e nas “Dificuldades na utilização do portal”, as quais no seu conjunto, representaram cerca de 70% do total das respostas, o que representou uma diminuição percentual em cerca de 5% face ao registado no ano anterior.

No quadro seguinte apresenta-se a comparação dos resultados com o período homólogo, sendo possível observar que os assuntos que alcançaram taxas de crescimento mais elevadas corresponderam aos “Detalhes s/ situações de incumprimento”, às “Dificuldades no acesso ao portal” e as “Dúvidas s/ pagamentos”, com crescimentos na ordem de 107%, 30% e 22%, respectivamente.

	Informações s/ ajudas e apoios	Dúvidas s/ pagamentos	Detalhes s/ situações de incumprimento	Dúvidas s/ restituições de verbas	Dificuldades no acesso ao portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro Organismo	Outros assuntos
2019	40,7%	21,0%	5,4%	5,1%	12,5%	9,7%	2,6%	2,9%
2020	43,6%	18,2%	5,2%	4,1%	12,3%	10,3%	2,1%	4,1%
2021	42,7%	18,2%	5,2%	3,7%	11,8%	9,3%	3,0%	6,1%
2022	31,4%	22,2%	10,8%	4,3%	15,3%	9,0%	2,8%	4,3%
Variação 2021/2022	-26,5%	22,2%	107,3%	16,2%	29,7%	-3,4%	-5,4%	-30,0%

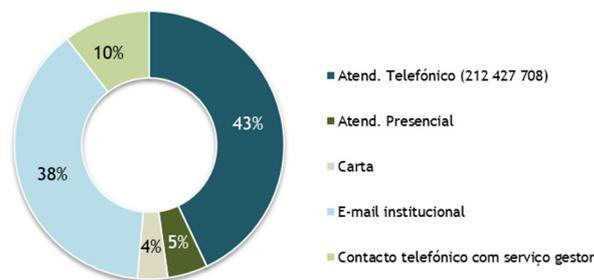
3.5. Caso na resposta anterior tenha seleccionado a opção “Por indicação de outro Organismo”. Indique qual

Ass. Agricultores	DGAV	DRAP's	PDR2020	Respostas fora do contexto
9,1%	13,6%	18,2%	31,8%	27,3%



Da análise ao quadro e gráfico anteriores, é possível observar que cerca de 32% dos participantes afirmaram ter contactado o IFAP por indicação da Autoridade de Gestão do PDR2020, seguido das Direcções Regionais de Agricultura e Pescas (DRAP's), com um peso correspondente a 18%.⁶

3.6. Caso anteriormente se tenha verificado a impossibilidade de resolver o mesmo assunto, através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual⁷



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, observa-se que 43% das respostas incidiram no canal telefónico do Contact Center, seguido da utilização do endereço electrónico institucional, com 38%, e do contacto telefónico com os serviços gestores, este último com um peso correspondente a 10% das respostas.

	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Atend. Telefónico (217 513 999)	35,2%	34,6%	35,8%	43,0%	20,1%
Atend. Presencial	18,3%	17,5%	18,9%	4,8%	-74,7%
Carta	4,5%	2,9%	2,5%	3,6%	42,9%
E-mail institucional	28,1%	29,6%	29,0%	38,2%	31,6%
Contacto telefónico com serviço gestor	11,7%	15,4%	13,7%	10,4%	-24,2%
Outros	2,1%	a)	a)	a)	
a) opção de resposta abandonada					

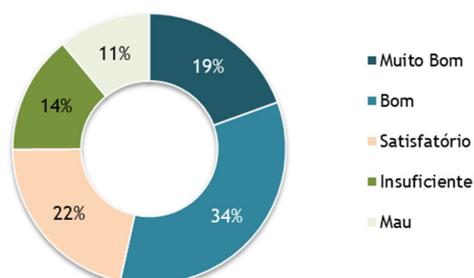
Da análise comparativa aos resultados registados no ano anterior, verifica-se que o recurso ao atendimento através de carta, e-mail institucional e do canal telefónico

⁶ As percentagens apresentadas correspondem ao número de respostas proporcionalmente apuradas na opção “Por indicação de outro Organismo”, no ponto 1.4, havendo a registar um total de 6 respostas fora de contexto à questão.

⁷ Resposta de escolha múltipla.

apresenta taxas de crescimento de 43%,32% e 20%, respectivamente, embora em termos globais, cerca de 81% das respostas recaíram fundamentalmente nestas duas últimas opções de resposta.

3.7. Como classifica o prazo de resposta do IFAP às questões colocadas através do canal de atendimento electrónico?



Relativamente a esta questão, cerca de 25% dos participantes atribuíram classificações negativas (“Mau” e “Insuficiente”), enquanto 22% consideraram o prazo de resposta “Satisfatório”, 34% “Bom”, e por último, 19% classificaram-no como “Muito Bom”.

No quadro seguinte é possível observar-se a comparação dos actuais resultados com os registados durante o ano anterior.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	16,0%	24,2%	24,7%	19,4%	-21,4%
Bom	40,0%	40,6%	40,3%	34,0%	-15,6%
Satisfatório	33,0%	25,6%	25,1%	21,5%	-14,5%
Insuficiente	6,0%	5,1%	4,9%	14,2%	192,0%
Mau	5,0%	4,6%	5,0%	10,9%	116,2%

De acordo com os resultados obtidos, a principal alteração respeita ao forte aumento verificado no peso correspondente às classificações “Mau” e “insuficiente”, com variações entre os 116% e os 192%, respectivamente, passando o seu somatório a representar 25% do total de respostas, quando no ano anterior correspondia apenas a 10% (variação percentual na ordem dos 153%).

Em sentido oposto, o somatório do peso correspondente às duas classificações mais elevadas sofreu uma variação percentual negativa em cerca de 18%, caindo de 65% para 53%, o mesmo acontecendo no caso do somatório das três classificações positivas, que viu reduzido o seu peso de 90% para 75% (quebra de 17%).

3.8. Segundo os critérios abaixo indicados classifique o atendimento efectuado pelos técnicos do IFAP, através do canal electrónico

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	44,4%	38,5%	35,1%	38,5%
Bom	32,6%	34,2%	32,9%	34,1%
Satisfaz	15,9%	16,9%	13,4%	11,5%
Insuficiente	3,4%	6,1%	10,4%	9,3%
Mau	3,8%	4,3%	8,2%	6,6%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior é possível concluir-se que a classificação com o peso mais elevado, para os 4 critérios objecto de avaliação, foi o “Muito Bom”, variando entre 35,1%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e os 44,4%, no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média dos 4 critérios, para a classificação “Muito Bom“, de 39,1%.

	Cortesia e educação no atendimento					Uso de linguagem clara e simples				
	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Muito Bom	32,8%	44,1%	45,4%	44,4%	-2,4%	27,2%	38,8%	39,8%	38,5%	-3,1%
Bom	47,6%	39,8%	38,3%	32,6%	-14,7%	48,2%	43,0%	40,7%	34,2%	-16,0%
Satisfaz	16,6%	13,4%	12,7%	15,9%	25,7%	20,4%	14,0%	14,7%	16,9%	14,5%
Insuficiente	2,2%	1,7%	1,8%	3,4%	83,1%	2,8%	2,5%	2,6%	6,1%	134,0%
Mau	0,9%	1,2%	1,8%	3,8%	106,0%	1,4%	1,7%	2,2%	4,3%	101,4%

	Precisão e objectividade nas respostas					Profissionalismo e pró-atividade				
	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Muito Bom	25,1%	35,5%	36,7%	35,1%	-4,5%	28,8%	39,0%	41,4%	38,5%	-7,1%
Bom	46,1%	41,8%	39,1%	32,9%	-15,9%	46,6%	41,4%	37,7%	34,1%	-9,7%
Satisfaz	21,3%	17,1%	17,1%	13,4%	-21,6%	19,2%	14,9%	14,9%	11,5%	-22,7%
Insuficiente	5,0%	3,3%	4,1%	10,4%	156,5%	3,4%	2,9%	3,4%	9,3%	170,1%
Mau	2,4%	2,4%	3,0%	8,2%	172,5%	1,9%	1,9%	2,5%	6,6%	162,5%

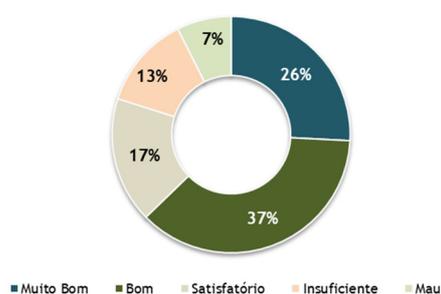
Comparativamente com o registado no ano anterior, é possível observar-se um crescimento bastante acentuado nas classificações “Insuficiente” e “Mau”, extensível à totalidade dos critérios objecto de avaliação, variando o somatório do peso das classificações negativas entre os 18,6%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e os 7,1%, na “Cortesia e educação no atendimento”.

Caso esta análise incida sobre o peso das respostas cujas classificações se encontravam nos 3 níveis de avaliação positiva (Muito Bom; Bom e Satisfaz)

desagregada em 3 dimensões, observa-se uma redução transversal e muito substancial, na avaliação realizada pelos participantes, conforme se pode observar através do quadro seguinte.

	Cortesia e educação no atendimento					Uso de linguagem clara e simples					Precisão e objetividade nas respostas					Profissionalismo e pró-atividade				
	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	33%	44%	45%	44%	-2,4%	27%	39%	40%	39%	-3,1%	25%	36%	37%	35%	-4,5%	29%	39%	41%	39%	-7,1%
Σ Muito Bom + Bom	80%	84%	84%	77%	-8,0%	75%	82%	81%	73%	-9,7%	71%	77%	76%	68%	-10,3%	76%	80%	79%	73%	-8,4%
Σ M. Bom + Bom + Satisfaz	97%	97%	96%	93%	-3,5%	96%	96%	95%	90%	-6,0%	93%	94%	93%	81%	-12,4%	95%	95%	94%	84%	-10,6%

3.9. Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?



Da análise ao gráfico anterior verifica-se que 80% dos participantes se encontravam positivamente agradados com o serviço prestado através deste canal de atendimento⁸.

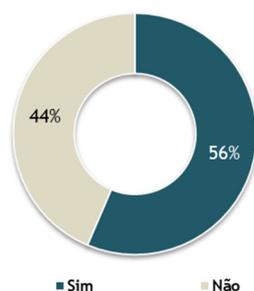
O quadro seguinte apresenta-nos os dados comparativos face ao ano anterior, verificando-se um forte crescimento nas classificações “Mau” e “Insuficiente”, na ordem dos 133% e 217%, respectivamente, passando o somatório do peso destas classificações a representar 20% do total das respostas, quando no ano anterior essa percentagem correspondia somente a 7%.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	19,6%	28,3%	27,9%	25,8%	-7,7%
Bom	47,7%	45,1%	44,7%	36,9%	-17,5%
Satisfatório	24,9%	19,8%	20,2%	17,2%	-14,8%
Insuficiente	5,1%	4,4%	4,0%	12,7%	217,5%
Mau	2,7%	2,5%	3,2%	7,4%	133,0%

Caso nesta análise se observe o somatório das classificações positivas, constata-se que o seu peso passou de 93%, para 80%, o que corresponde a uma variação negativa na ordem dos 14%.

⁸ Somatório das classificações “Muito Bom”, “Bom” e “Satisfatório”.

3.10. Em 2022 recorreu a outros canais de atendimento electrónico em serviços da Administração Pública?

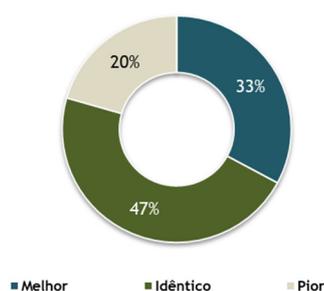


Nas repostas a esta questão 56% dos participantes afirmou ter recorrido a outros canais de atendimento electrónico em serviços da Administração Pública.

	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Sim	46,9%	45,7%	44,9%	56,4%	25,6%
Não	53,1%	54,3%	55,1%	43,6%	-20,9%

Comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior, verificou-se um aumento muito significativo na opção de resposta afirmativa, correspondendo a uma variação positiva próxima dos 26%.⁹

3.11. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classifica o atendimento electrónico prestado pelo IFAP, quando comparado com o desses serviços?



Comparativamente com outros canais electrónicos em serviços da Administração Pública, 47% dos participantes consideraram o serviço do IFAP “Idêntico”, 33% consideraram-no “Melhor” e por último, 20% como “Pior”.

⁹ À semelhança do referido na nota de rodapé constante da página 7, o aumento verificado no peso correspondente às respostas afirmativas nesta questão poderá estar relacionado com as alterações introduzidas no universo de destinatários do inquérito.

A comparação com os resultados obtidos no ano anterior pode ser observada no quadro seguinte.

	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Melhor	27,7%	30,4%	32,8%	32,9%	0,2%
Idêntico	62,7%	57,2%	56,4%	46,6%	-17,3%
Pior	9,6%	12,4%	10,8%	20,5%	89,4%

Analisando os dados constantes do quadro anterior, observa-se que a taxa de crescimento registada na classificação “Pior” registou um aumento de 89%, face ao ano anterior, correspondendo a um peso ligeiramente superior a 20% do total de respostas recolhidas nesta questão.

3.12. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique aquela que considera mais importante, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento electrónico¹⁰



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, a necessidade de maior facilidade no acesso aos diversos formulários de apoio ao beneficiário continua a ser a principal sugestão de melhoria, recolhendo 28% do total das respostas, seguida da “Simplificação dos formulários”, com 26%, e da “Redução dos prazos de resposta”, com 25%.

Tendo por base os dados constantes ao quadro seguinte é possível observar-se que, comparativamente com o ano anterior, registou-se uma redução significativa nas sugestões que privilegiavam a facilidade no acesso aos formulários e na simplificação dos próprios formulários, com variações negativas na ordem dos 15% e 8%, respectivamente.

Em sentido oposto, verificou-se um aumento no peso correspondente às respostas relacionadas a redução nos prazos de resposta e a necessidade de uma maior

¹⁰ Resposta de escolha múltipla.

simplificação e clareza nas respostas, com variações positivas de 36% e 4%, respectivamente.

	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Maior facilidade de acesso aos formulários	34,1%	34,2%	33,2%	28,1%	-15,2%
Simplificação dos formulários	27,4%	28,8%	28,5%	26,2%	-8,0%
Redução dos prazos de resposta	22,0%	19,4%	18,2%	24,7%	35,9%
Simplificação e clareza na informação prestada	16,5%	17,6%	20,2%	21,0%	4,0%

3.13 Quadros comparativos globais

3.13.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”/”Muito Fácil”/”Sim”

Em termos médios, face aos resultados alcançados no ano anterior, o peso das classificações “Muito Bom”, “Muito Fácil” ou “Sim” diminuiu significativamente, passando a respectiva média de 37% para 35%, o que representou uma variação percentual negativa de 6%.

Contudo, se analisarmos estes dados num horizonte temporal mais alargado, verificamos que, entre 2019 e 2021, a média para estas classificações registou uma taxa de crescimento de 33%, passando de 26% para os actuais cerca de 35%.

Questões	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
3. Grau de dificuldade na utilização do serviço	33,8%	42,1%	43,3%	42,0%	-3,1%
7. Prazo de resposta	16,0%	24,2%	24,7%	19,4%	-21,2%
8.1 Cortesia e educação no atendimento	32,8%	44,1%	45,4%	44,4%	-2,4%
8.2 Uso de linguagem clara e simples	27,2%	38,8%	39,8%	38,5%	-3,1%
8.3 Precisão e objectividade nas respostas	25,1%	35,5%	36,7%	35,1%	-4,5%
8.4 Profissionalismo e pró-atividade	28,8%	39,0%	41,4%	38,5%	-7,1%
9. Como classificaria globalmente o serviço?	19,6%	28,3%	27,9%	25,8%	-7,6%
Média	26,2%	36,0%	37,0%	34,8%	-6,0%

Analisando de forma desagregada os resultados para as diversas questões que compõem o quadro anterior, verifica-se uma redução na totalidade das questões objecto de análise, com particular relevo para os prazos de resposta, que registou uma redução superior a 21%.

Relativamente à questão destinada a avaliar globalmente o grau de satisfação com o serviço prestado, a mesma sofreu uma redução próxima dos 8%, face ao registado no ano anterior.

3.13.2 Percentagem de respostas com classificação negativa “Mau”/”Insuficiente”/”Difícil”

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, no quadro seguinte é possível observar-se um forte aumento das mesmas, passando a respectiva média de 7% para 16%, o que representou uma variação percentual na ordem de 132%.

À semelhança da avaliação realizada no ponto anterior, caso estes resultados sejam analisados num horizonte temporal mais alargado, verificamos que entre 2019 e 2021, a média das classificações negativas registou uma taxa de crescimento de 127%, passando de 7% para os actuais 16%.

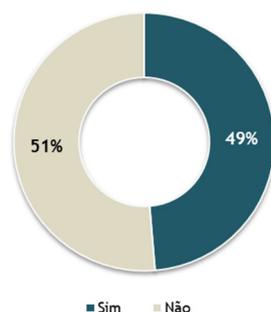
Analisando os resultados de forma desagregada, observa-se um forte aumento nas avaliações negativas, transversal à totalidade das questões objecto desta análise, com particular ênfase para as questões relacionadas com a avaliação global ao serviço, o profissionalismo e pró-actividade, a precisão e objectividade nas respostas e ainda para os prazos de resposta, com variações de 180%, 167%, 163% e 153%, respectivamente.

Questões	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
3. Grau de dificuldade na utilização do serviço	10,3%	10,5%	9,7%	14,8%	52,9%
7. Prazo de resposta	11,2%	9,6%	9,9%	25,1%	153,5%
8.1 Cortesia e educação no atendimento	3,1%	2,8%	3,7%	7,1%	94,3%
8.2 Uso de linguagem clara e simples	4,4%	4,2%	4,7%	10,4%	119,2%
8.3 Precisão e objectividade nas respostas	7,4%	5,7%	7,1%	18,6%	163,2%
8.4 Profissionalismo e pró-actividade	5,3%	4,8%	6,0%	15,9%	166,8%
9. Como classificaria globalmente o serviço?	7,7%	6,9%	7,2%	20,1%	179,7%
Média	7,1%	6,4%	6,9%	16,0%	132,4%

4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CALL CENTER)

Relativamente ao atendimento telefónico, o inquérito era constituído por 13 questões, destinadas a avaliar o grau de satisfação dos participantes relativamente ao serviço prestado através deste canal.

4.1. Em 2022 utilizou a linha telefónica de apoio ao Beneficiário, através do nº 212 427 708?



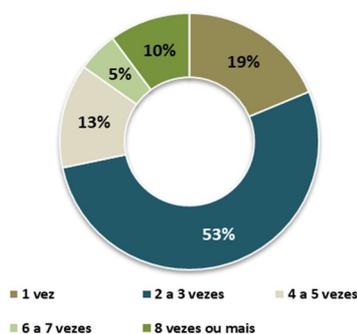
49% do total de participantes (quase metade) referiu que utilizou este canal de atendimento.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Sim	13,1%	14,8%	13,4%	48,7%	264,7%
Não	86,9%	85,2%	86,6%	51,3%	-40,8%

Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se um forte aumento no número de participantes que afirma ter utilizado o canal telefónico durante 2022, passando a representar 49% das respostas, o que correspondeu a uma taxa de crescimento de 265%¹¹.

¹¹ À semelhança do referido na nota de rodapé constante da página 7, o aumento do peso correspondente às respostas afirmativas nesta questão poderá estar relacionado com as alterações introduzidas no universo de destinatários do inquérito.

4.2. Caso na questão anterior respondeu “Sim”, em média, quantas tentativas realizou até conseguir estabelecer contacto?



Do total de participantes que afirmou utilizar o serviço de atendimento telefónico, 19% referiu ter conseguido estabelecer ligação à primeira tentativa, 53% após 2 a 3 tentativas, 13% entre 4 a 5 tentativas, 5% entre 6 a 7, e 10% referiram que tiveram que realizar 8 ou mais tentativas para o efeito.

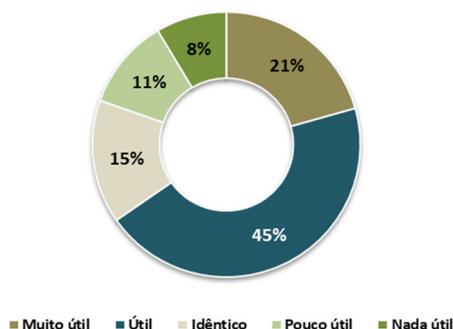
	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
1 vez	22,8%	28,3%	30,0%	18,7%	-37,7%
2 a 3 vezes	50,2%	49,0%	45,5%	53,0%	16,5%
4 a 5 vezes	14,4%	12,2%	14,0%	13,1%	-6,7%
6 a 7 vezes	4,9%	3,4%	3,0%	5,1%	72,1%
8 vezes ou mais	7,6%	7,1%	7,5%	10,1%	35,1%

Analisando os resultados apresentados no quadro anterior, verifica-se um aumento muito significativo no peso das repostas que identificaram as duas opções associadas ao maior número de tentativas em estabelecer contacto, com taxas de crescimento de 72% e 35%, respectivamente, e por outro lado, uma redução no peso das repostas que afirmaram ter conseguido contactar a linha do Contact Center à primeira tentativa, com uma redução percentual, na ordem dos 38%.

Ainda assim, importa sublinhar que o somatório das duas primeiras opções de resposta representou cerca de 72% do total, embora no ano anterior esse resultado tivesse atingido 75%.

4.3. Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR) na linha de atendimento telefónico do Contact Center do IFAP?

Os participantes consideraram em 21% das repostas como “Muito útil” e em 45% como “Útil”, i.e., 66% das repostas assentaram nestas duas opções de resposta, conforme é possível observar-se no gráfico seguinte.



O quadro seguinte apresenta a análise comparativa dos resultados, a partir da data em que essa funcionalidade foi implementada neste canal telefónico do IFAP, sendo possível observar uma redução nas duas opções de resposta com a classificação mais elevada, por contrapartida de um aumento generalizado nas restantes opções.¹²

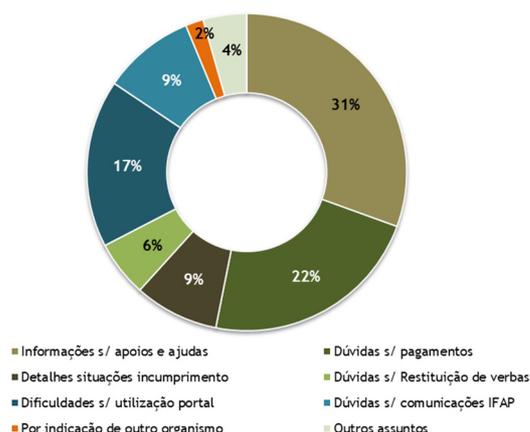
	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Muito útil	25,0%	26,4%	20,6%	-21,9%
Útil	48,7%	45,7%	44,7%	-2,2%
Idêntico	10,7%	11,8%	15,1%	27,6%
Pouco útil	10,8%	9,7%	11,1%	14,9%
Nada útil	4,9%	6,4%	8,5%	32,7%

4.4. Quais as razões que originaram que tivesse que recorrer ao atendimento telefónico do IFAP?

As principais razões apontadas pelos participantes foram as “Informações sobre Ajudas e Apoios”, com um peso de 31%, as “Dúvidas sobre Pagamentos”, com 22%, seguido das “Dificuldades acerca da utilização do portal”, com 17%, conforme se pode observar no quadro e gráfico seguintes.

Informações s/ apoios e ajudas	Dúvidas s/ pagamentos	Situações de incumprimento	Dúvidas s/ Restituição de verbas	Dificuldades s/ utilização do portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro organismo	Outros assuntos
30,6%	22,5%	8,5%	5,7%	17,1%	9,3%	1,8%	4,4%

¹² Observando os resultados da actividade para o mesmo período, verifica-se que o recurso às opções de auto-atendimento (4 primeiras opções no IVR do canal telefónico), registou um crescimento próximo dos 3%, passando de um total de 10.799 chamadas, em 2021, para 11.103, em 2022.

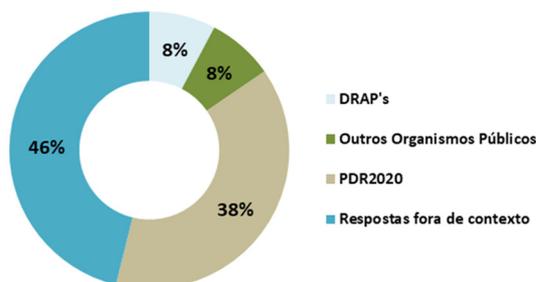


A análise comparativa com os resultados respeitantes ao ano anterior, constantes do quadro infra, permite-nos observar a existência de uma variação percentual negativa, no que respeita ao peso relacionado com os assuntos “Informações s/ apoios e ajudas” e de “Outros assuntos”, em 18% e 22,%, respectivamente, e simultaneamente, um aumento nos temas relacionados com “Dúvidas s/ restituição de verbas”, “Situações de incumprimento” e “Dúvidas s/ pagamentos”, na ordem de 39%, 25% e 23%, respectivamente.

Relativamente aos 3 assuntos com maior peso nas respostas, designadamente as “Informações s/ apoios e ajudas”, “Dúvidas s/ pagamentos” e as “Dúvidas / a utilização do portal”, os mesmos representaram 70% do total das respostas, havendo a registar que no ano anterior essa percentagem era 72%.

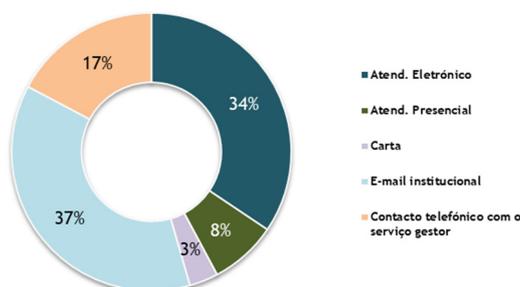
	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Informações s/ apoios e ajudas	33,7%	37,1%	37,4%	30,6%	-18,1%
Dúvidas s/ pagamentos	24,4%	20,3%	18,2%	22,5%	23,6%
Situações de incumprimento	6,7%	6,5%	6,8%	8,5%	25,0%
Dúvidas s/ Restituição de verbas	6,4%	4,8%	4,1%	5,7%	39,2%
Dificuldades s/ utilização do portal	15,0%	16,2%	16,4%	17,1%	4,4%
Dúvidas s/ comunicações do IFAP	9,6%	10,2%	9,7%	9,3%	-4,3%
Por indicação de outro organismo	1,7%	1,3%	1,8%	1,8%	-1,5%
Outros assuntos	2,5%	3,6%	5,6%	4,4%	-21,8%

4.5. Caso na resposta anterior tenha seleccionado a opção “Por indicação de outro Organismo”, indique qual



Da análise ao gráfico anterior é possível observar que 38% dos participantes que na questão anterior optaram pela resposta “Por indicação de outro Organismo”, afirmaram ter contactado o canal telefónico do Contact Center do IFAP por indicação da Autoridade de Gestão do PDR2020 e cerca de 8% responderam a mesma teve origem nas DRAP's e em outros organismos públicos (ex-áqueo).¹³

4.6. Caso se tenha verificado anteriormente a impossibilidade de resolver o mesmo assunto através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual¹⁴



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, observar-se que em 37% das respostas foi identificado em primeiro lugar o e-mail institucional do IFAP, seguido do atendimento electrónico, com 34% das respostas e em terceiro, o recurso ao contacto telefónico com os serviços gestores, com 22%.
 Importa ainda referir que o somatório para essas 3 opções de resposta representou 89% do total de respostas recolhidas.

¹³ Registaram-se 6 respostas fora de contexto nesta questão, o que correspondeu a cerca de cerca de 46% das respostas.

¹⁴ Resposta de escolha múltipla.

	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Atend. Electrónico	30,5%	29,3%	29,5%	34,4%	16,6%
Atend. Presencial	15,4%	14,6%	16,5%	7,7%	-53,4%
Carta	7,2%	5,8%	4,2%	3,3%	-21,7%
E-mail institucional	27,2%	31,5%	27,7%	37,2%	34,5%
Contacto telefónico com o serviço gestor	19,7%	18,9%	22,1%	17,2%	-22,1%

Relativamente à análise comparativa dos resultados com o ano anterior, é possível observar-se um crescimento nas situações em que foi utilizada como primeira opção o recurso ao atendimento electrónico e o e-mail institucional, com variações de 17% e 34%, respectivamente.

Em sentido oposto, verificou-se uma redução no peso nas respostas relacionadas com o recurso ao atendimento presencial, com uma variação negativa de 53% e ainda no recurso a cartas e ao contacto directo com os serviços gestores, ambas com reduções na ordem dos 22%.

4.7. Segundo os critérios abaixo indicados classifique o atendimento efectuado pelos técnicos do IFAP, através do canal telefónico

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-actividade
Muito Bom	40,1%	35,4%	33,0%	35,7%
Bom	41,1%	43,7%	39,4%	38,7%
Satisfaz	10,1%	11,7%	13,3%	13,6%
Insuficiente	3,4%	4,4%	7,9%	5,0%
Mau	5,3%	4,8%	6,4%	7,0%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior, ao contrário do que habitualmente se verificava, a classificação com maior peso foi o “Bom”, em detrimento da classificação máxima, oscilando entre os 39%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e o “Profissionalismo e pró-actividade”, e de 44% no caso do “Uso de linguagem clara e simples”, sendo que a média dessa mesma classificação, para os quatro critérios objecto de avaliação, fixou-se em cerca de 41%.

Os dois quadros seguidamente apresentados dizem respeito à análise comparativa dos dados mais recentes face aos registados em anos anteriores, onde é possível observar-se um forte aumento - transversal aos 4 critérios -, no que respeita às avaliações com classificações negativas (“Mau” e “Insuficiente”) e simultaneamente, na classificação “Bom”.

Em sentido oposto, verificou-se uma forte redução nas classificações “Muito Bom” e “Suficiente”, o que pode pressupor que em 2022 se verificou uma transferência de uma parte significativa das avaliações com a classificação máxima para a classificação imediatamente abaixo (“Bom”) e no caso do “Suficiente”, para as duas classificações inferiores.

	Cortesia e educação no atendimento					Uso de linguagem clara e simples				
	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	40,1%	48,1%	48,1%	40,1%	-16,6%	34,7%	42,5%	44,1%	35,4%	-19,6%
Bom	40,2%	34,9%	35,9%	41,1%	14,4%	42,3%	37,5%	36,1%	43,7%	21,0%
Satisfaz	15,9%	13,4%	11,4%	10,1%	-11,0%	17,2%	15,2%	14,0%	11,7%	-16,8%
Insuficiente	2,5%	2,0%	2,4%	3,4%	41,4%	4,2%	2,9%	3,4%	4,4%	27,0%
Mau	1,3%	1,6%	2,3%	5,3%	132,9%	1,6%	1,9%	2,4%	4,8%	103,4%

	Precisão e objetividade nas respostas					Profissionalismo e pró-atividade				
	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	31,7%	40,4%	40,6%	33,0%	-18,8%	34,4%	44,0%	43,6%	35,7%	-18,2%
Bom	39,9%	36,9%	33,1%	39,4%	19,0%	39,6%	35,1%	34,8%	38,7%	11,3%
Satisfaz	18,5%	15,8%	16,7%	13,3%	-20,3%	17,9%	14,9%	13,7%	13,6%	-1,0%
Insuficiente	6,5%	3,9%	5,2%	7,9%	50,4%	4,9%	3,0%	4,3%	5,0%	18,4%
Mau	3,4%	3,0%	4,3%	6,4%	49,2%	3,3%	3,0%	3,7%	7,0%	92,9%

Caso a análise incida sobre o somatório das respostas cujas avaliações foram positivas (“Muito Bom”, “Bom” e “Satisfaz”), conforme observado no quadro seguinte, verifica-se uma redução generalizada nos resultados para os quatro critérios, face ao registado no ano anterior, variando entre um mínimo de 86%, no caso do terceiro critério, e um máximo de 91%, para o primeiro e segundo critério.

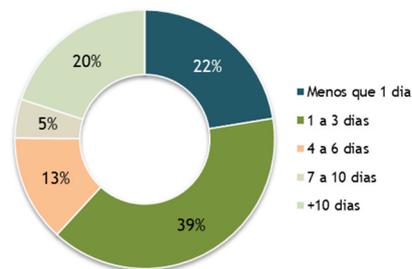
A este propósito importa ainda referir que, comparativamente com o ano anterior, o somatório do peso das 3 classificações positivas sofreu uma variação percentual negativa, entre 4% e 6%, quando considerados simultaneamente os 4 critérios objecto de avaliação.

	Cortesia e educação no atendimento					Uso de linguagem clara e simples					Precisão e objetividade nas respostas					Profissionalismo e pró-atividade				
	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	40,1%	48,1%	48,1%	40,1%	-16,6%	34,7%	42,5%	44,1%	35,4%	-19,6%	31,7%	40,4%	40,6%	33,0%	-18,8%	34,4%	44,0%	43,6%	35,7%	-18,2%
Σ Muito Bom + Bom	80,3%	83,0%	83,9%	81,2%	-3,3%	77,0%	80,0%	80,2%	79,1%	-1,3%	71,6%	77,4%	73,8%	72,4%	-1,9%	73,9%	79,1%	78,4%	74,4%	-5,1%
Σ M. Bom + Bom + Satisfaz	96,2%	96,4%	95,3%	91,3%	-4,2%	94,2%	95,2%	94,2%	90,8%	-3,6%	90,1%	93,2%	90,5%	85,7%	-5,3%	91,8%	94,0%	92,1%	87,9%	-4,5%

4.8. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma (dias úteis)?¹⁵

No que respeita aos prazos de resposta, nos casos em que não foi possível transmitir uma resposta no decurso do primeiro contacto telefónico, 39% das respostas apontaram um prazo de resposta entre 1 a 3 dias, sendo que cerca de 62% das respostas se fixaram no intervalo compreendido entre os dois primeiros escalões de resposta, i.e., num prazo máximo de 3 dias úteis.

Relativamente aos prazos mais dilatados, 5% responderam que obtiveram resposta entre 7 a 10 dias e 20% num prazo superior a 10 dias, conforme é possível observar-se no gráfico seguinte.



	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Menos que 1 dia	26,8%	28,7%	30,9%	22,4%	-27,6%
1 a 3 dias	37,7%	39,4%	36,7%	39,4%	7,5%
4 a 6 dias	14,2%	11,9%	13,6%	13,3%	-2,0%
7 a 10 dias	6,3%	5,5%	4,2%	4,8%	13,7%
+10 dias	15,0%	14,6%	14,6%	20,0%	36,7%

Na avaliação comparativa constante do quadro anterior, observar-se uma variação percentual positiva, de 37%, no que respeita prazo de resposta mais alargado, passando a representar cerca de 20% do total das respostas.

Idêntico comportamento verificou-se no antepenúltimo escalão (entre 7 a 10 dias, que obteve um crescimento percentual próximo dos 14%, representando um peso próximo dos 5%, face ao total de respostas.

Paralelamente, assinala-se o facto de o prazo de resolução mais curto ter sofrido uma redução, próxima dos 28%, face ao ano anterior, passando de um peso total de 31%, em 2021, para apenas 22%, em 2022.

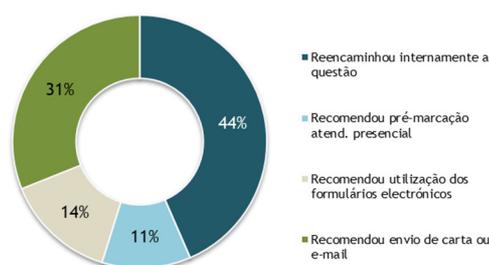
¹⁵ Os casos em tal se verifica são fundamentalmente aqueles em que, para efeitos de resposta aos beneficiários, existe a necessidade de consultar internamente as áreas de *back office* das Unidades Gestoras das Medidas, recorrendo à criação e envio de tickets para o efeito, ficando a prestação do esclarecimento dependente da celeridade com que a resposta é comunicada ao Contact Center por parte das respectivas áreas internas.

Por último, é importante referir que o somatório do peso associado aos dois primeiros escalões representou 62%, quando em 2021 esse resultado atingiu cerca de 68%.

4.9. Não tendo sido possível obter uma resposta imediata, qual o procedimento adoptado pelo técnico da linha de apoio?

De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, cerca de 44% dos casos em que não foi possível obter um esclarecimento imediato, os mesmos foram objecto de reencaminhamento interno para as áreas de *back office*.

Importa ainda sublinhar que em 31% das respostas, a solução apresentada pelos técnicos passou por uma recomendação, no sentido que beneficiário expusesse a questão ao IFAP, através de carta, ou utilizando o endereço de e-mail institucional¹⁶. A totalidade dos resultados pode ser observada no gráfico seguinte.



	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Reencaminhou internamente a questão	48,4%	52,3%	52,0%	43,5%	-16,3%
Recomendou pré-marcação atend. presencial	10,2%	9,7%	12,4%	11,3%	-8,8%
Recomendou utilização dos formulários electrónicos	13,6%	10,6%	12,5%	14,1%	12,5%
Recomendou envio de carta ou e-mail	27,8%	27,4%	23,1%	31,1%	34,6%

Quando comparados os resultados actuais com os registados no ano anterior, observa-se um aumento muito significativo no recurso à recomendação de envio de carta ou e-mail e ainda no recurso ao envio de formulários electrónicos, com variações de 35% e 12%, respectivamente.

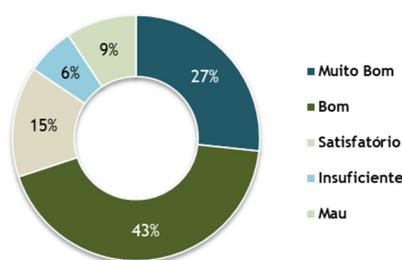
Em sentido oposto, o reencaminhamento interno das questões, ou a pré-marcação de atendimentos presenciais, sofreram quebras percentuais de 16% e 9%,

¹⁶ As sugestões de recurso ao envio de cartas ou de e-mails dirigidos ao endereço institucional resultam fundamentalmente de casos em que os beneficiários necessitam de enviar documentação comprovativa relativa à realização de determinadas diligências anteriormente solicitadas por parte do IFAP, da apresentação de reclamações devidamente fundamentadas, através de documentação, ou ainda de situações em que, dada a sua gravidade, complexidade, celeridade e/ou especificidade, assim o exigem, na opinião dos agentes.

respectivamente, embora a primeira se mantenha como a solução preferencial adoptada pelos técnicos do Contact Center nestes casos.

4.10. Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido?

Na avaliação global ao serviço prestado através deste canal de atendimento, cerca de 43% dos Beneficiários classificaram-no como “Bom”, 27% como “Muito Bom” e 15% como “Satisfatório”. No plano negativo, 6% consideraram-no como “Insuficiente” e o no caso da classificação “Mau”, a mesma reuniu 9% das avaliações.



A comparação dos resultados com os registados no ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Muito Bom	25,2%	34,0%	35,6%	26,7%	-25,0%
Bom	43,5%	41,4%	37,5%	43,2%	15,3%
Satisfatório	20,9%	16,1%	16,2%	14,6%	-9,6%
Insuficiente	7,1%	5,0%	5,4%	6,3%	17,0%
Mau	3,2%	3,5%	5,4%	9,2%	70,8%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior, é possível observar-se um acentuado aumento na percentagem de respostas nas classificações “Insuficiente” e “Mau”, com aumentos percentuais na ordem de 17% e 71%, respectivamente.

Situação idêntica verificou-se ainda no caso da classificação “Bom”, que registou um crescimento percentual na ordem dos 15%.

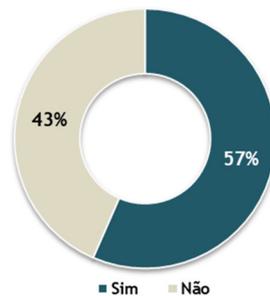
Em sentido oposto, verificou-se uma variação negativa nas classificações “Muito Bom” e “Satisfatório”, em 25% e 10%, respectivamente.

Refira-se ainda que o peso correspondente ao somatório das três classificações positivas passou de 89% para 84%, o que representou uma redução percentual superior a 5%.

Finalmente, no que respeita ao somatório do peso das avaliações negativas (“Insuficiente” e “Mau”), este representou cerca de 15% do total das respostas, quando no ano anterior correspondia apenas a 11%, o que representa uma taxa de crescimento de 44%.

4.11. Em 2022 recorreu a outros canais de atendimento telefónico em serviços da Administração Pública?

Nesta questão, 57% dos participantes responderam afirmativamente e 43% referiram que não recorrem a esse canal de atendimento.

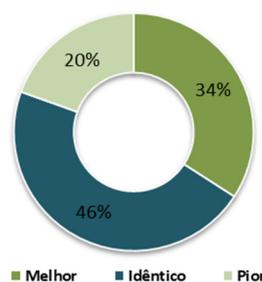


	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Sim	44,5%	47,0%	43,9%	56,5%	28,6%
Não	55,5%	53,0%	56,1%	43,5%	-22,4%

Quanto à análise comparativa dos resultados face ao ano anterior, verificou-se uma taxa de crescimento nas respostas afirmativas muito próxima de 29%, no que respeita à utilização do canal telefónico em outros serviços da Administração Pública.

4.12. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classifica o atendimento telefónico prestado por esta linha de apoio do IFAP, quando comparado com o desses serviços?

Do total de respostas a esta questão, 46% consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, enquanto 34% consideraram-no “Melhor”, e 20% como “Pior”.



	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Melhor	32,0%	35,1%	32,3%	34,1%	5,4%
Idêntico	55,9%	53,8%	53,8%	46,3%	-13,9%
Pior	12,1%	11,1%	13,9%	19,5%	40,3%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior observa-se um ligeiro aumento percentual nas avaliações positivas ao canal telefónico, quando comparadas com outros organismos da Administração Pública, representando 34% do total de respostas.

Simultaneamente, verificou-se um aumento muito significativo dos participantes que consideraram o serviço “Pior” (taxa de crescimento ligeiramente acima de 40%), passando a representar cerca de 20% do total de respostas a esta questão.

4.13. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico¹⁷

De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo em consideração as opções de resposta previamente apresentadas, a que recolheu maior percentagem de respostas foi a “Redução do tempo de espera”¹⁸, com 52%, seguida da “Simplificação e clareza da informação prestada”, com 33% e por último, o aumento da aposta em soluções de auto-atendimento, com 15%.



¹⁷ Resposta de escolha múltipla.

4.14 Quadros comparativos globais

4.14.1 Percentagem de respostas com classificação Máxima¹⁹

Questões	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
14. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	22,8%	28,3%	30,0%	18,7%	-37,8%
19.1 Cortesia e educação no atendimento	40,1%	48,1%	48,1%	40,1%	-16,6%
19.2 Uso de linguagem clara e simples	34,7%	42,5%	44,1%	35,4%	-19,6%
19.3 Precisão e objectividade nas respostas	31,7%	40,4%	40,6%	33,0%	-18,8%
19.4 Profissionalismo e pró-atividade	34,4%	44,0%	43,6%	35,7%	-18,2%
20. Caso não tenha sido possível uma resposta imediata, quanto tempo esperou?	26,8%	28,7%	30,9%	22,4%	-27,5%
22. Como classificaria globalmente o serviço?	25,2%	34,0%	35,6%	26,7%	-25,0%
Média	30,8%	38,0%	39,0%	30,3%	-22,3%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior, observa-se que em termos médios, o peso das respostas com a classificação máxima diminuiu percentualmente 22%, face aos resultados alcançados no ano anterior, passando a média dos 4 critérios analisados - para essa classificação -, de 39% para 30% do total de respostas.

Em termos desagregados, a quebra foi transversal à generalidade das questões, com reduções na ordem de dois dígitos percentuais, com particular incidência para as questões nº 14, 20 e 21, com variações negativas na ordem de 38%, 27% e 25%, respectivamente.

Por último, importa assinalar que, relativamente à análise comparativa da média das avaliações com a classificação máxima, entre os anos 2019 e 2022, verificou-se uma variação negativa próxima dos 2% (em 2019 representava cerca de 31% e em 2022 fixou-se nos 30%).

¹⁹ Nesta análise foram consideradas as respostas com a classificação máxima às questões 18 e 21 e o escalão correspondente à máxima eficácia nas questões 14 e 19.

4.14.2 Percentagem de respostas com classificação negativa²⁰

Questões	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
14. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	12,6%	10,5%	10,4%	15,2%	45,3%
19.1 Cortesia e educação no atendimento	3,8%	3,6%	4,7%	8,7%	86,3%
19.2 Uso de linguagem clara e simples	5,8%	4,8%	5,8%	9,2%	58,4%
19.3 Precisão e objectividade nas respostas	9,9%	6,8%	9,5%	14,3%	49,9%
19.4 Profissionalismo e pró-atividade	8,2%	6,0%	7,9%	12,1%	52,7%
20. Caso não tenha sido possível uma resposta imediata, quanto tempo esperou?	21,3%	20,0%	18,9%	24,9%	31,8%
22. Como classificaria globalmente o serviço?	10,4%	8,6%	10,8%	15,5%	44,1%
Média	10,3%	8,6%	9,7%	14,3%	46,8%

Relativamente às questões avaliadas com classificações “Mau” e “Insuficiente”, verificou-se um aumento generalizado no seu peso, passando de uma média de 10% para 14%, correspondendo a uma taxa de crescimento positiva de 47%, face à registada durante o ano anterior.

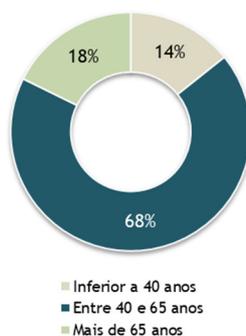
Analisando isoladamente as questões, verificou-se que as n.ºs 19.1, 19.2 e 19.4 foram aquelas que sofreram um aumento mais acentuado, na ordem dos 86%, 58% e 53%, respectivamente, embora os aumentos verificados tenham atingido sempre dois dígitos percentuais para a totalidade das questões objecto de avaliação.

Relativamente à análise comparativa referente à média das avaliações com classificação negativa, durante o período compreendido entre 2019 e 2022, verificou-se um aumento percentual, na ordem dos 39% (em 2019 a média correspondia a 10% e em 2022 atingiu os 14%).

²⁰ Nesta análise foi considerado o somatório dos dois últimos escalões das questões indicadas, sendo em alguns casos referente a prazos ou tentativas de contacto.

5. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

A faixa etária entre 40 e os 65 anos foi a mais representativa, com um peso correspondente a 68% das respostas, seguida da faixa etária com idade superior a 65 anos, com 18%.

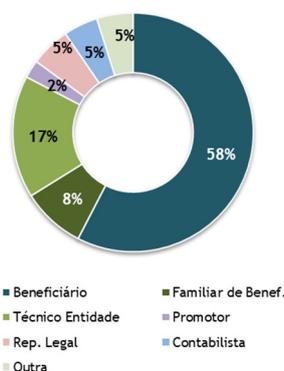


	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Inferior a 40 anos	18,0%	15,0%	12,5%	14,3%	14,8%
Entre 40 e 65 anos	63,3%	65,4%	65,9%	68,1%	3,3%
Mais de 65 anos	18,8%	19,6%	21,6%	17,7%	-18,0%

Relativamente ao comparativo com os resultados do ano anterior, verificou-se uma redução no peso relativo à faixa etária mais idosa, próximo dos 18%.

Em sentido oposto, verificou-se um aumento, em 15% e 3%, respectivamente, nas faixas etárias mais jovem e na intermédia.

No que respeita à relação dos participantes no inquérito com o IFAP, foi observado que a maioria dos participantes (56%) tratava-se de beneficiários, seguido dos técnicos de entidades, com 17%.

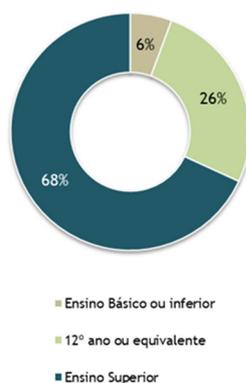


No quadro seguinte é possível observar-se uma ligeira redução no peso correspondente aos “Beneficiários”, “Familiares de beneficiários” e de “Outros”, com variações percentuais de 19%, 23% e 29%, respectivamente.

No plano oposto, os “Técnicos de entidades”, “Promotores” e “Contabilistas” registaram taxas de crescimento de 219%, 247% e 406%, respectivamente.

	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Beneficiário	71,6%	71,3%	57,6%	-19,2%
Familiar de Benef.	10,4%	11,0%	8,5%	-22,8%
Técnico Entidade	4,8%	5,2%	16,6%	219,1%
Promotor	0,6%	0,7%	2,4%	247,2%
Rep. Legal	4,5%	4,0%	5,4%	33,7%
Contabilista	1,2%	0,9%	4,6%	405,7%
Outra	6,9%	6,9%	4,9%	-28,6%

Relativamente ao grau de escolaridade dos participantes, 48% afirmou possuir formação superior, 39% correspondente ao 12º ano (ou equivalente), e por último, 13% referiram limitar-se ao ensino básico ou inferior.



	2019	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
Ensino Básico ou inferior	14,6%	14,0%	12,7%	5,6%	-56,0%
12º ano ou equivalente	39,4%	39,8%	39,2%	26,2%	-33,1%
Ensino Superior	46,0%	46,2%	48,1%	68,1%	41,6%

Analisando o quadro anterior verifica-se um aumento no peso dos participantes com formação superior, contrariando a tendência registada nos dois últimos anos, com uma taxa de crescimento de 42%, face ao ano anterior.

Em contrapartida, registou-se uma redução nas respostas que indicaram o ensino básico e o 12º ano, com variações negativas de 56% e 33%, respectivamente.

6. CONCLUSÕES

Pese embora os resultados alcançados no presente inquérito revelem um decréscimo no grau de satisfação por parte dos participantes, reflectido em particular numa diminuição no peso das classificações mais elevadas, e em alguns casos, em um aumento das classificações inferiores, embora neste último caso mantenham uma reduzida representatividade face ao total de respostas, o serviço prestado através dos canais electrónico e telefónico do Contact Center manteve níveis elevados de satisfação e de qualidade, embora num patamar ligeiramente abaixo ao que seria expectável e desejável (excelência), especialmente quando comparado com o registado em anos anteriores.

Os motivos que justificam este decréscimo nas avaliações recolhidas podem estar relacionados com diversos factores e diferentes origens, actuando de forma conjunta ou isolada, devendo ser objecto de uma profunda reflexão e avaliação no plano interno, no sentido de possibilitar a introdução de um conjunto de alterações, quer de âmbito circunscrito à área do Contact Center, quer de âmbito mais alargado, que visem mitigar (ou eliminar) as principais causas para as desconformidades/falhas apontadas no presente inquérito, tendo como principal objectivo a promoção da melhoria contínua no serviço prestado, contribuindo dessa forma para o aumento do grau de satisfação por parte dos seus utilizadores, almejando que no futuro esse sentimento possa vir a ser materializado positivamente em futuras iniciativas destinadas a auscultar a opinião dos utilizadores em relação à qualidade do serviço prestado pelo Contact Center do IFAP.

Por último, resta-nos agradecer a todos os que participaram em mais esta importante iniciativa, destinada a melhorar a qualidade do nosso serviço.