



IFAP

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

Relatório Anual
Inquérito de Satisfação ao
Atendimento Presencial
IFAP - 2019

Fev-2021

Ficha Técnica

Presidente – João Carlos Mateus

Vice – Presidente – Nuno Moreira

Vogais - Hugo Alberto Cordeiro Lobo

- Anabela Guerra dos Reis

Contactos:

R. Castilho, nº 45 - 51

1269-164 LISBOA

Tel: 213846000

Fax: 213846170

Website: www.ifap.pt

E - mail: ifap@ifap.pt

Conceção do documento:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Disponibilização dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Inquérito de Satisfação no Atendimento Presencial

1. Introdução

De acordo com o disposto no art.º 39-A, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, na actual redacção (diploma legal que estabelece as “Medidas de modernização administrativa”) compete aos serviços criar mecanismos de avaliação dos locais e linhas de atendimento ao público e proceder à publicitação dos respectivos resultados através do portal e locais de atendimento. Em cumprimento do referido procede-se à divulgação, através do presente relatório a disponibilizar no portal do IFAP, da avaliação dada pelos utentes ao serviço de atendimento presencial deste Instituto.

No âmbito do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública - SIADAP determina-se ainda que, para efeitos de auto-avaliação dos serviços deverão ser evidenciados os resultados alcançados quanto à apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos (v. Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, art.º 15º, n.º 2, alínea a)). É o caso desta

Durante o ano civil de **2019** foram registadas **1.303** presenças na sala de atendimento, tendo sido recolhidos **978** inquéritos de avaliação da satisfação ao atendimento presencial, o que correspondeu a uma amostra de, aproximadamente, **75 %**.

Face a igual período em anos anteriores, acentua-se a tendência para a redução na procura deste canal de atendimento e aumento do número de participantes nos inquéritos havendo desta forma um aumento na percentagem da amostra, o que contribui para um aumento da fiabilidade dos resultados obtidos (Quadro 1).

Quadro 1 – Evolução da percentagem da amostra

Ano Civil	2016	2017	2018	2019
Nº Presenças no Atendimento	2.548	1.913	1.656	1.303
Nº Inquéritos preenchidos	473	534	685	978
Percentagem da amostra	18,6%	27,9%	41,4%	75,1%

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2019;
Mapa diário das presenças em sala de atendimento preenchido pelo Segurança

2. Metodologia

Os inquéritos foram disponibilizados, para preenchimento de forma anónima, aos utilizadores que se deslocaram ao atendimento presencial do IFAP, no período compreendido entre Janeiro e Dezembro de 2019.

O Inquérito é constituído por uma avaliação da satisfação à prestação do(s) técnico(s) que tenha(m) participado do atendimento, bem como uma avaliação da satisfação relativamente às condições das instalações onde decorreu o processo de atendimento e à organização do mesmo. Existem ainda três grupos informativos que analisam o(s) motivo(s) pelo qual houve recurso ao canal de atendimento e que caracterizam o perfil dos inquiridos (Faixa etária e Habilitações literárias).

Relativamente aos grupos com questões de avaliação da satisfação, foram definidas como possíveis respostas, por parte dos inquiridos, as seguintes classificações qualitativas: "Mau", "Insuficiente", "Satisfaz", "Bom" e "Muito Bom"

Semanalmente e mensalmente foram realizadas análises sucintas dos resultados obtidos.

3. Resultados

Apresentam-se, seguidamente, os gráficos que traduzem os resultados do inquérito e a respectiva análise.

- **Razões para recorrer ao atendimento presencial**

Em quase 30% das situações verificou-se que os inquiridos deslocaram-se ao atendimento presencial para tratar de mais do que um assunto (Gráfico 1), predominando as questões relacionadas com informações sobre "Apoios/Ajudas" e "Pagamentos" (Gráfico 2).

Em 1,84 % dos inquéritos não foi identificado o motivo do recurso ao canal de atendimento presencial.

Gráfico 2 - Número de Motivos para Recorrer ao Atendimento Presencial

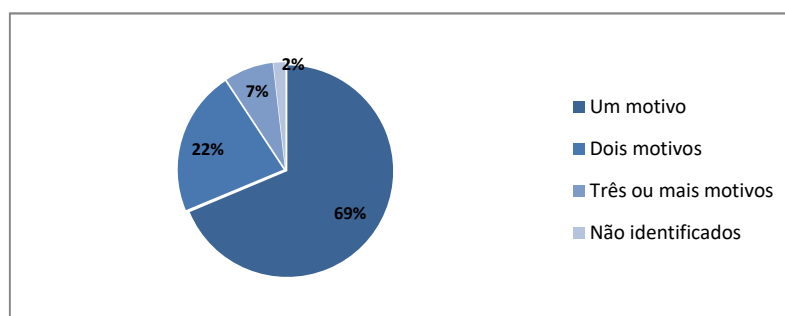
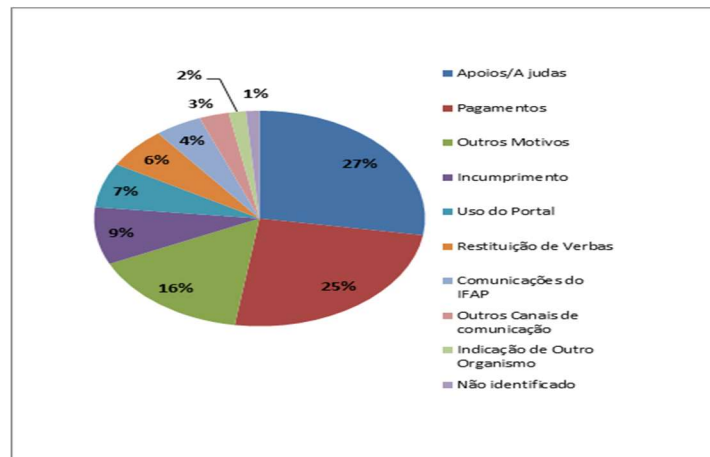


Gráfico 2 - Motivos para recorrer ao Atendimento Presencial



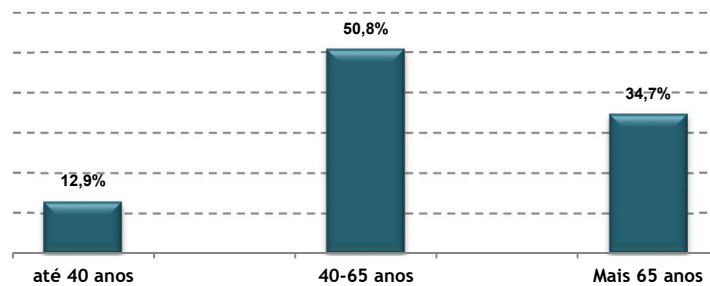
- **Caracterização dos inquiridos**

Faixa etária

O escalão mais representativo foi o “Entre 40 e 65 anos”, que ultrapassou os 50%.

Cerca de 1,64% dos inquiridos não respondeu a esta questão.

Gráfico 3- Faixa etária dos inquiridos

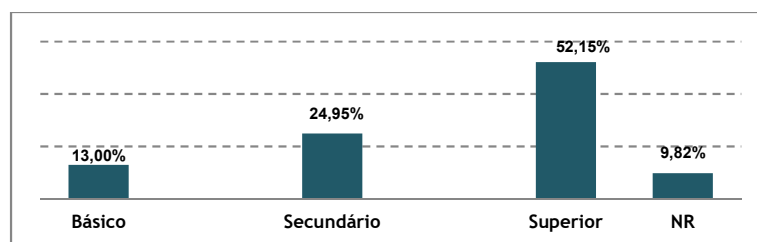


Habilitações literárias

Mais de 52% dos inquiridos possui habilitações Superiores

Quase 10% dos inquiridos optou por não responder a esta questão.

Gráfico 4- Habilitações literárias dos inquiridos



- Avaliação da satisfação

Atendimento Técnico

Foram colocadas cinco questões, que pretendem avaliar a qualidade do atendimento disponibilizado por parte dos Técnicos, nomeadamente no que respeita ao “Tempo de espera para ser atendido”, “Uso de linguagem clara e simples”, “Cortesia e educação no atendimento”, ”Precisão e objectividade nas respostas” e “Profissionalismo e pró-actividade”.

Gráfico 5 - Tempo de Espera para ser atendido

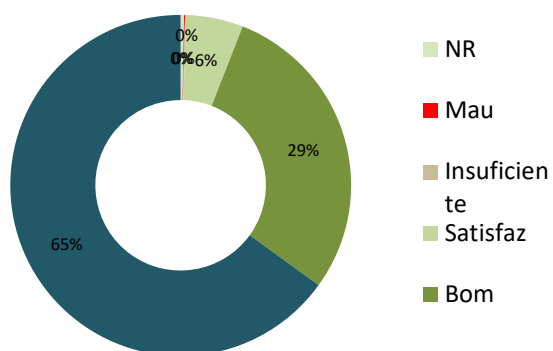


Gráfico 6 - Uso de linguagem clara e simples

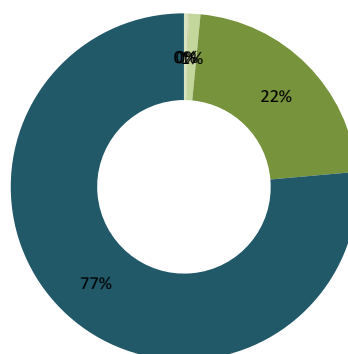


Gráfico 7 - Cortesia e educação no atendimento

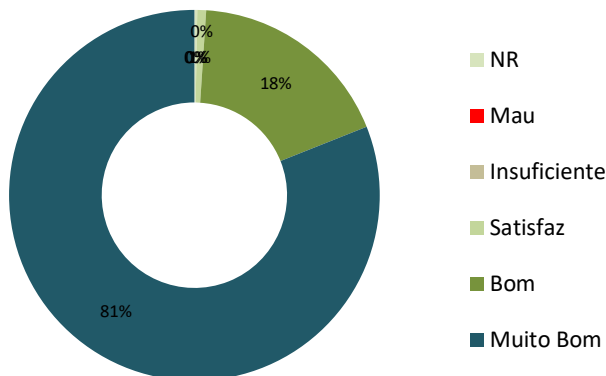


Gráfico 8 - Precisão e objectividade nas respostas

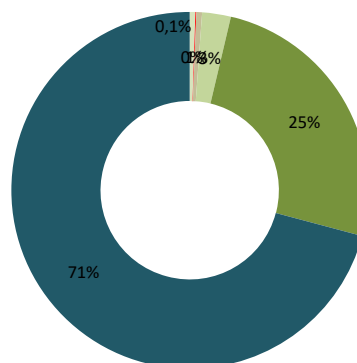
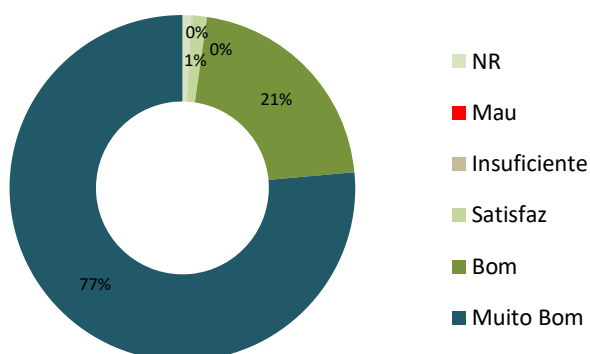
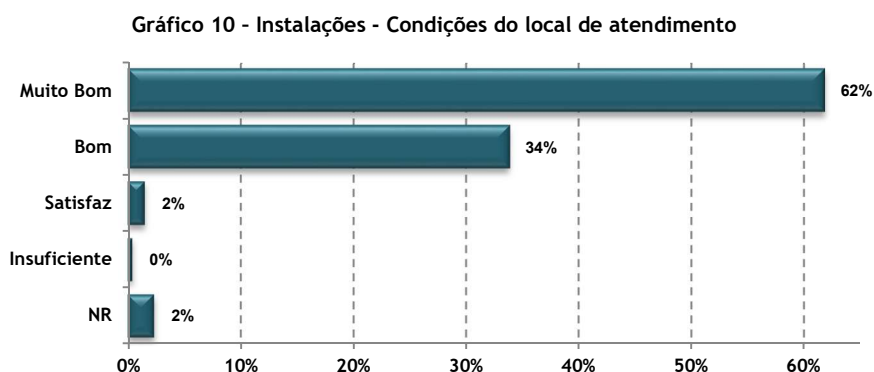


Gráfico 9 - Profissionalismo e pró-actividade



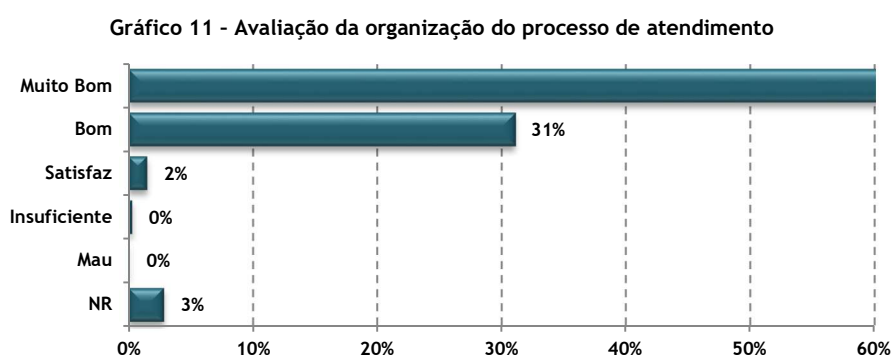
- **Condições do Local de Atendimento**

Neste grupo, mais de 95 % inquiridos classificaram com “Bom” ou “Muito Bom”, as condições do local de atendimento.



- **Organização do processo de atendimento**

Este grupo obteve uma classificação de “Muito Bom” ou de “Bom”, em mais de 95% das respostas.



- **Articulação entre os Diferentes Técnicos**

Este grupo diz respeito aos atendimentos em que, para além do atendimento técnico inicial efectuado por técnicos do Contact Center (FrontOffice), houve necessidade de recorrer a outros técnicos (BackOffice), pretendendo-se avaliar a sua articulação. Durante o ano de 2019, ocorreram **203 atendimentos** (Quadro 2) em que participaram técnicos do *FrontOffice* e do *BackOffice*.

Quadro 2 - Tipo de atendimento técnico

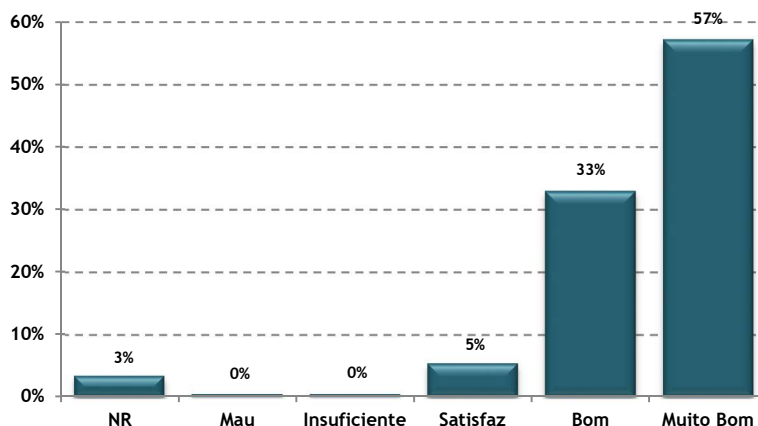
TIPO DE ATENDIMENTO TÉCNICO	VOLUME	%
FrontOffice	740	75,66%
FrontOffice + BackOffice	203	20,76%
BackOffice	35	1,02%

Total	978
--------------	------------

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2019

Verificou-se que a articulação entre os técnicos foi classificada com **“Muito Bom”**, em mais de **57%** dos casos.

Gráfico 12 - Avaliação da articulação entre os técnicos



- **Avaliação Global do Atendimento**

Em termos globais, mais de **72 %** dos atendimentos presenciais foram classificados como tendo sido **“Muito Bons”**.

4. Considerações Gerais

O presente documento apresenta os resultados mais relevantes do inquérito de satisfação dos Beneficiários ao atendimento presencial durante o ano de 2019.

Na questão relativa a sugestões/observações, as críticas deixadas neste espaço aberto foram, de uma forma geral, relacionadas com atrasos nos pagamentos. Também foram aqui tecidos elogios tanto ao serviço prestado como a todos os colaboradores que nele intervieram.

5. Conclusões

Da análise aos dados obtidos, podemos concluir que, a maioria dos inquiridos considera o atendimento através do canal presencial no IFAP como sendo **“Muito Bom”**, destacando-se a questão relacionada com **“Cortesia e educação no atendimento”** que atingiu **83%** com classificação **“Muito Bom”**.

Nenhuma questão foi classificada no Inquérito, em termos médios, de forma negativa.