



IFAP

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

BALANÇO ANUAL CONTACT CENTER | 2019



REPÚBLICA
PORTUGUESA

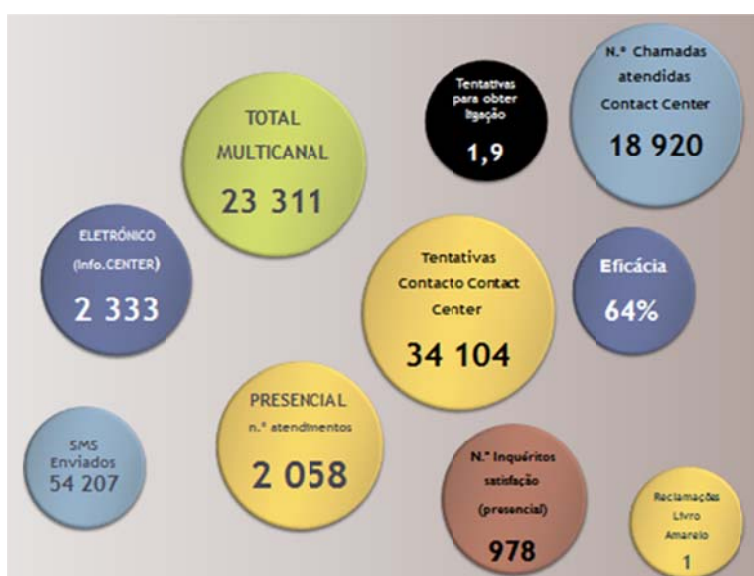
AGRICULTURA, FLORESTAS
E DESENVOLVIMENTO RURAL

MAR

Apresentamos, de forma sintética, o trabalho efectuado pelo *Contact Center*, no ano de 2019, numa perspectiva de volume de procura e capacidade de resposta do serviço.

Pretende-se, simultaneamente dar uma perspectiva da evolução das principais métricas e indicadores que medem a atividade dos canais de atendimento, com recurso a informação estatística recolhida através das diversas fontes de dados disponíveis, as aplicações TELEVANTAGE/HEAT e PROSIDE e ainda, através dos inquéritos de satisfação ao atendimento presencial e livro de reclamações disponível no serviço.

Os números do Contact Center em 2019



No **CANAL TELEFÓNICO**, os níveis de procura (espelhados no número de tentativas de contacto) diminuíram substancialmente o que teve a vantagem de contribuir para melhorar alguns outros indicadores. Com efeito, verificou-se a diminuição do número médio de tentativas de contacto até estabelecer ligação, fixado em 1,9, no final de 2019, a diminuição do tempo de espera em chamadas atendidas (-40%, em relação ao ano anterior) bem como, a diminuição do número de chamadas perdidas (-63%, face ao ano anterior) e do número de chamadas abandonadas (-43%, relativamente ao ano anterior).

A menor pressão sobre este canal de atendimento motivada pela crescente estabilidade do atual quadro comunitário de apoio, que agora se aproxima do fim, terão contribuído para a diminuição da procura e, simultaneamente, permitiu melhorar o desempenho na prestação do serviço de atendimento telefónico.

Quadro 1 - Tentativas de contacto Contact Center. Evolução de 2012 a 2019

1. Tentativas Contacto	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2012	18 698	5 322	9 773	17 467	24 742	43 685	15 456	14 467	12 559	33 281	42 795	28 267	267 512
2013	25 336	12 391	16 402	17 879	16 227	9 798	11 794	5 083	5 323	6 340	3 402	3 391	133 366
2014	5 922	5 407	5 223	6 646	8 181	5 927	6 999	5 796	4 276	5 611	5 844	8 741	74 773
2015	9 718	4 002	6 134	5 384	8 068	6 162	5 791	3 474	2 576	4 739	7 499	7 798	71 345
2016	21 147	6 286	7 968	7 655	8 842	4 301	2 434	1 690	1 903	4 175	5 163	4 958	76 522
2017	5 564	2 987	3 706	2 702	3 548	2 630	2 166	1 638	1 742	4 023	4 119	4 173	38 998
2018	7 728	4 468	4 171	4 178	3 437	2 780	6 029	2 839	3 263	6 819	8 718	5 904	60 334
2019	6 456	2 783	3 175	3 972	2 188	1 930	1 577	1 133	1 590	2 901	3 748	2 451	34 104
Δ % ano anterior	-16,46%	-37,71%	-23,88%	-4,93%	-30,52%	-30,58%	-73,84%	-60,09%	-51,27%	-57,46%	-57,01%	-58,49%	-43,47%

O número de chamadas atendidas diminuiu cerca de 15%, relativamente ao ano anterior.

Tal estará relacionado com o facto de dois dos técnicos afectos ao serviço de atendimento telefónico terem acompanhado a formação de duas novas colaboradoras durante, pelo menos, o primeiro trimestre do ano, não tendo, durante esse período, executado as suas próprias tarefas com regularidade.

Quadro 2 - Número de chamadas atendidas no Contact Center. Evolução de 2012 a 2019

9. Nº Chamadas Atendidas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2012	2 183	1 701	2 668	2 103	2 818	1 756	1 628	1 506	1 850	2 455	1 743	1 378	23 789
2013	1 653	1 695	1 795	1 962	2 660	1 940	1 896	2 076	1 982	3 423	2 517	2 693	26 292
2014	2 681	2 672	2 104	2 269	3 059	2 242	2 096	1 700	2 357	3 122	2 831	2 637	29 770
2015	2 760	2 246	2 711	2 605	3 005	2 156	2 629	2 295	2 037	3 059	3 806	3 323	32 632
2016	2 589	2 549	2 058	1 754	1 701	1 594	1 441	1 129	1 424	2 378	2 507	2 078	23 202
2017	2 069	1 730	1 980	1 856	2 300	1 895	1 662	1 417	1 466	2 713	2 204	1 781	23 073
2018	2 588	2 119	2 169	2 150	1 878	1 576	1 959	1 394	1 467	2 179	1 624	1 057	22 160
2019	1 625	1 577	1 545	1 526	1 670	1 393	1 435	1 017	1 312	2 190	2 062	1 568	18 920
Δ % ano anterior	-37,21%	-25,58%	-28,77%	-29,02%	-11,08%	-11,61%	-26,75%	-27,04%	-10,57%	0,50%	26,97%	48,34%	-14,62%

A eficácia do serviço, diferença entre as tentativas de contacto e chamadas efectivamente atendidas é de 64%, o que representa o nosso melhor resultado desde 2012.

Quadro 3 - Eficácia no Contact Center. Evolução de 2012 a 2019

10. Eficácia	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
2012	11,70%	32,00%	27,40%	12,00%	11,40%	4,00%	9,90%	10,40%	14,70%	7,40%	4,10%	4,90%	12%
2013	6,50%	13,70%	10,50%	11,00%	16,40%	19,80%	16,10%	40,80%	37,20%	54,00%	74,00%	79,40%	32%
2014	45,26%	52,09%	40,28%	34,14%	36,50%	37,83%	29,95%	29,33%	55,12%	55,64%	48,44%	30,17%	41%
2015	28,40%	56,12%	44,20%	48,38%	37,25%	34,99%	45,40%	66,06%	79,08%	64,55%	50,75%	42,62%	50%
2016	12,24%	40,55%	25,83%	22,91%	19,24%	37,04%	59,20%	66,80%	74,83%	56,96%	48,56%	41,91%	42%
2017	37,19%	57,92%	53,43%	68,69%	64,83%	72,05%	76,73%	86,51%	84,16%	67,44%	53,51%	42,68%	64%
2018	33,49%	47,43%	52,00%	51,46%	54,64%	56,69%	32,49%	49,10%	44,96%	31,95%	18,63%	17,90%	41%
2019	25,17%	56,67%	48,66%	38,42%	69,93%	72,18%	91,00%	89,76%	82,52%	75,49%	55,02%	63,97%	64%
Δ % ano anterior	-24,84%	19,49%	-6,43%	-25,34%	27,98%	27,32%	180,06%	82,80%	83,55%	136,24%	195,33%	257,37%	56,66%

Entre os meses de Janeiro a Dezembro de 2019, deslocaram-se ao **ATENDIMENTO PRESENCIAL** do IFAP, 1303 utilizadores.

Relativamente a estes atendimentos foram recolhidos 978 inquéritos de satisfação, o que corresponde a uma amostra de, aproximadamente, 75%.

De referir, relativamente a este canal de atendimento que, em cerca de 76% das situações, o atendimento foi efectuado apenas por técnicos deste serviço. Em algumas situações pontuais (1% dos casos) em regra pré-marcações, o atendimento foi assegurado apenas por técnicos das unidades gestoras.

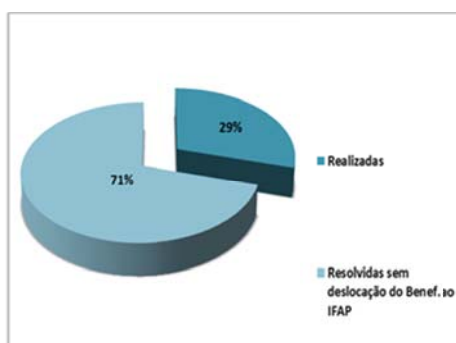
A articulação entre os técnicos do serviço de atendimento e das unidades gestoras foi classificada como “Muito Bom”, em mais de 57% dos inquéritos respondidos. Em termos globais, mais de 72 % dos atendimentos presenciais foram classificados como tendo sido “Muito Bons”.

No decurso do ano de 2019, apenas foi registada **1 reclamação no Livro de Reclamações** existente no serviço de atendimento.

Foram solicitadas **197 atendimentos presenciais através da modalidade de pré-marcação**, tendo tais pedidos sido coordenados entre o serviço de atendimento e as diversas unidades gestoras envolvidas.

Destes pedidos, em 139 dos casos, os assuntos foram resolvidos sem necessidade de deslocação do beneficiário/requerente ao IFAP (situações em que o próprio serviço de atendimento pôde, desde logo, responder através de contacto telefónico, situações em que o serviço de atendimento respondeu telefonicamente após obter informação por parte da unidade gestora, ou, situações em que a própria unidade gestora fez o contacto telefónico).

Gráfico 1 - Atendimentos por pré-marcação em 2019



Por fim, relativamente aos indicadores que, no âmbito do sistema de gestão da qualidade medem, em termos globais, a eficiência e celeridade do sistema de comunicação na obtenção das respostas, para os quais contribui o indicador referente à percentagem de atendimentos multicanal do *Contact Center* fechados no prazo máximo de 10 dias úteis, contados desde a sua receção no IFAP, a média alcançada é de 97 %, o que significa que em 97% dos atendimentos multicanal efetuados, o nosso prazo de resposta foi inferior a 10 dias úteis.

FICHA TÉCNICA

Título

MANUAL DO UTILIZADOR DO ACESSO À ÁREA RESERVADA DO PORTAL DO IFAP

Autor/Editor

INSTITUTO DE FINANCIAMENTO DA AGRICULTURA E PESCAS, I.P.

Rua Castilho, n.º 45-51

1049-002 Lisboa

Tel. 21 384 60 00

Fax: 21 384 61 70

Email: ifap@ifap.pt * *Website*: www.ifap.pt

Conceção técnica

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Data de edição

24 de Março de 2020