



IFAP

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

RELATÓRIO ANUAL INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AO ATENDIMENTO PRESENCIAL IFAP - ANO 2025



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

AGRICULTURA E PISCAS

FICHA TÉCNICA

Título

RELATÓRIO ANUAL – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AO ATENDIMENTO PRESENCIAL – IFAP – ANO 2025

Versão Pública

Autor/Editor

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

R. Castilho, nº 45 – 51 1269-164 LISBOA

Tel. 21 384 60 00 * Fax: 21 384 61 70

Website: www.ifap.pt * E –mail: ifap@ifap.pt

Conceção Técnica:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Data de Edição

Janeiro de 2026

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. METODOLOGIA.....	5
3. RESULTADOS	5
3.1 MOTIVO(S) PARA RECORRER AO ATENDIMENTO PRESENCIAL E SUA RESOLUÇÃO.....	5
3.2 CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS	6
3.2.1 Identificação.....	6
3.2.2 Faixa Etária.....	7
3.2.3 Habilitações Literárias.....	7
3.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO.....	7
3.3.1 Atendimento Técnico	7
3.3.2 Condições do Local de Atendimento	8
3.3.3 Organização do Processo de Atendimento.....	9
3.3.4 Avaliação Global do Atendimento	9
3.3.5 Probabilidade de Recomendar o Canal Presencial do IFAP	9
4. CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	10
5. CONCLUSÕES	10

1. INTRODUÇÃO

De acordo com o disposto no n.º 1 e no n.º 2, do art.º 39-A, da atual redação do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, diploma legal que estabelece medidas de modernização administrativa, compete aos serviços criar mecanismos de avaliação automática dos locais e linhas de atendimento ao público e proceder à publicitação dos respetivos resultados através do portal e locais de atendimento. Não dispondo de um sistema de avaliação automática procedemos à avaliação do serviço de atendimento mediante a utilização de inquéritos de satisfação, os quais são disponibilizados aos beneficiários, em formato digital, ou, em papel, após o atendimento e, por estes preenchidos de forma anónima.

O presente relatório contém a análise aos inquéritos de satisfação preenchidos pelos beneficiários no serviço de atendimento presencial do IFAP, no decurso do ano de 2025.

Durante o ano civil de 2025 foram registadas **389** presenças na sala de atendimento presencial, tendo sido recolhidos **165** inquéritos de avaliação da satisfação a esse atendimento, o que correspondeu a uma amostra de aproximadamente **42 %**.

Face ao ano civil de 2024, embora se tenha verificado alguma redução na procura deste canal de atendimento, houve um aumento na adesão ao preenchimento dos inquéritos de avaliação, o que resultou num aumento percentual da amostra e, conseqüentemente, no aumento da fiabilidade dos resultados obtidos.

Quadro 1 – Evolução da Percentagem da Amostra¹

Ano Civil	2017	2018	2019	2020	2022	2023	2024	2025
Nº Presenças no Atendimento	1.913	1.656	1.303	220	363	439	420	389
Nº Inquéritos Preenchidos	534	685	978	114	64	104	143	165
Percentagem da Amostra	28%	41%	75%	52%	18%	24%	34%	42%

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial 2025; Mapa diário de Presenças em Sala de Atendimento; Senhas de Atendimento; Registo Entrada na Portaria

¹ O atendimento presencial no IFAP funcionou exclusivamente em regime de pré-marcação entre 12 março de 2020 e 31 de dezembro de 2021 (COVID 19).

2. METODOLOGIA

Os inquéritos de avaliação da qualidade do atendimento foram disponibilizados para preenchimento de forma anónima, aos utentes do atendimento presencial que se deslocaram ao IFAP durante o ano civil de 2025.

Desde o mês de Setembro de 2025, os inquéritos de avaliação, para além do formato em papel, passaram a ser também disponibilizados em formato digital.

O preenchimento digital dos inquéritos pode ser feito no local de atendimento, através de um *Tablet* que é disponibilizado para o efeito, ou, posteriormente através da utilização de um *QR-Code*.

O Inquérito é constituído pela **avaliação qualitativa** da prestação do(s) técnico(s) envolvido(s) no atendimento, a organização do processo de atendimento, as condições das instalações onde este decorreu e a avaliação global do atendimento. Foi ainda solicitado aos beneficiários que fizessem uma **avaliação quantitativa** relativamente à probabilidade de recomendarem este serviço de atendimento no IFAP.

Para as questões de avaliação qualitativa, foram definidas como possíveis respostas as classificações de “*Mau*”, “*Insuficiente*”, “*Suficiente*”, “*Bom*” e “*Muito Bom*”.

Para a classificação quantitativa, foi estabelecida uma escala numérica crescente de “0” a “10” que permite classificar a probabilidade de recomendar o atendimento através deste canal.

Existem ainda três grupos informativos que analisam o(s) motivo(s) que levaram à opção por este canal, se esses motivos foram resolvidos e a caracterização do perfil dos inquiridos (identificação do tipo de inquirido, faixa etária e habilitações literárias).

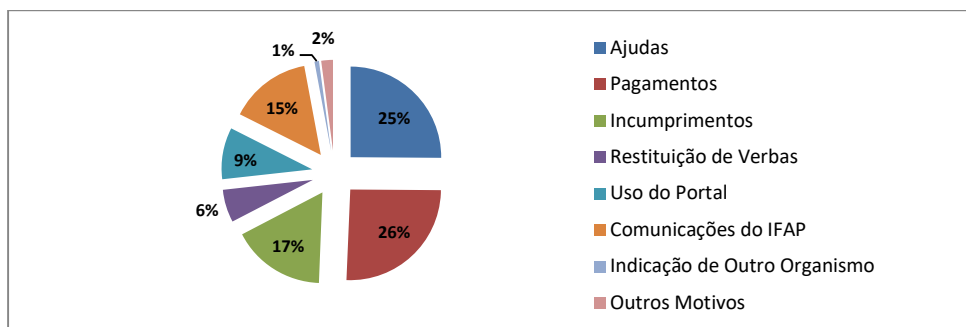
3. RESULTADOS

3.1 MOTIVO(S) PARA RECORRER AO ATENDIMENTO PRESENCIAL E SUA RESOLUÇÃO

Os principais motivos para procurar este canal de atendimento estão relacionados com questões ligadas aos “*Pagamentos*”, seguido da procura de informações sobre “*Apoios/Ajudas*” (*Gráfico 1*).

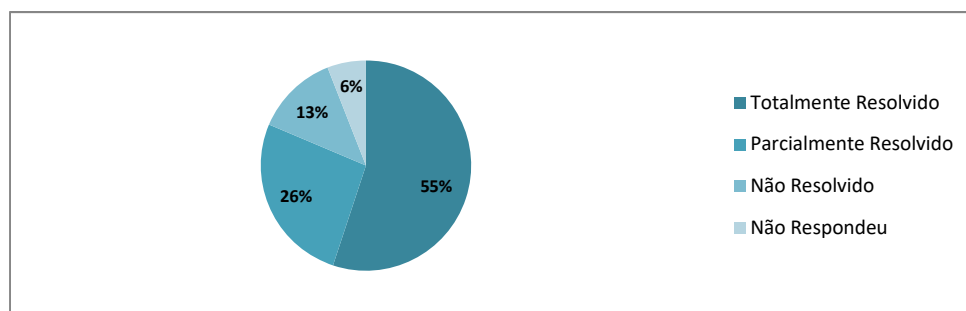
Cerca de **55%** dos inquiridos considera que os motivos que os levaram a procurar este tipo de atendimento foram totalmente resolvidos. Não responderam a esta questão **6%**. (*Gráfico 2*).

Gráfico 1 – Motivo (s) para Recorrer ao Atendimento Presencial



Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2025

Gráfico 2 – Resolução do (s) Motivo (s) do Atendimento



Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2025

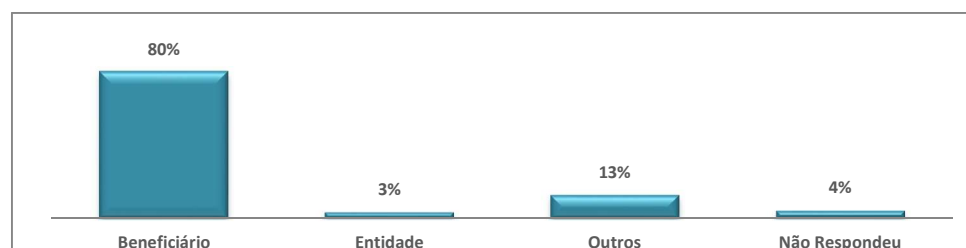
3.2 CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS

3.2.1 Identificação

Cerca de **80%** dos inquiridos que se deslocaram ao atendimento presencial são beneficiários.

Não responderam a esta questão aproximadamente **4%** dos inquiridos.

Gráfico 3- Identificação dos Inquiridos



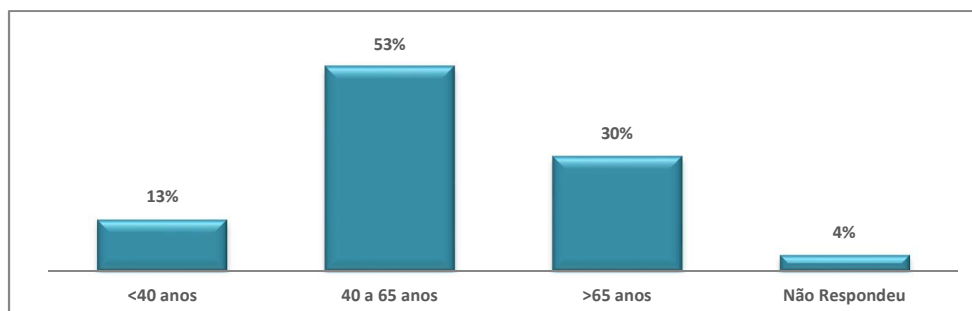
Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2025

3.2.2 Faixa Etária

O escalão mais representativo continua a ser “*Entre os 40 e 65 anos*”, abrangendo mais de metade dos inquiridos.

Cerca de **4%** dos inquiridos não responderam a esta questão.

Gráfico 4 - Faixa Etária dos Inquiridos



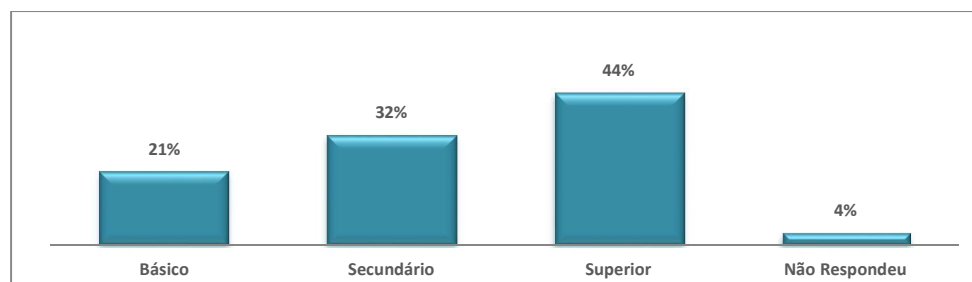
Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2025

3.2.3 Habilitações Literárias

Aproximadamente **44%** dos inquiridos possuía habilitações superiores.

Não responderam a esta questão cerca de **4%** dos inquiridos.

Gráfico 5- Habilitações Literárias dos Inquiridos



Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2025

3.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

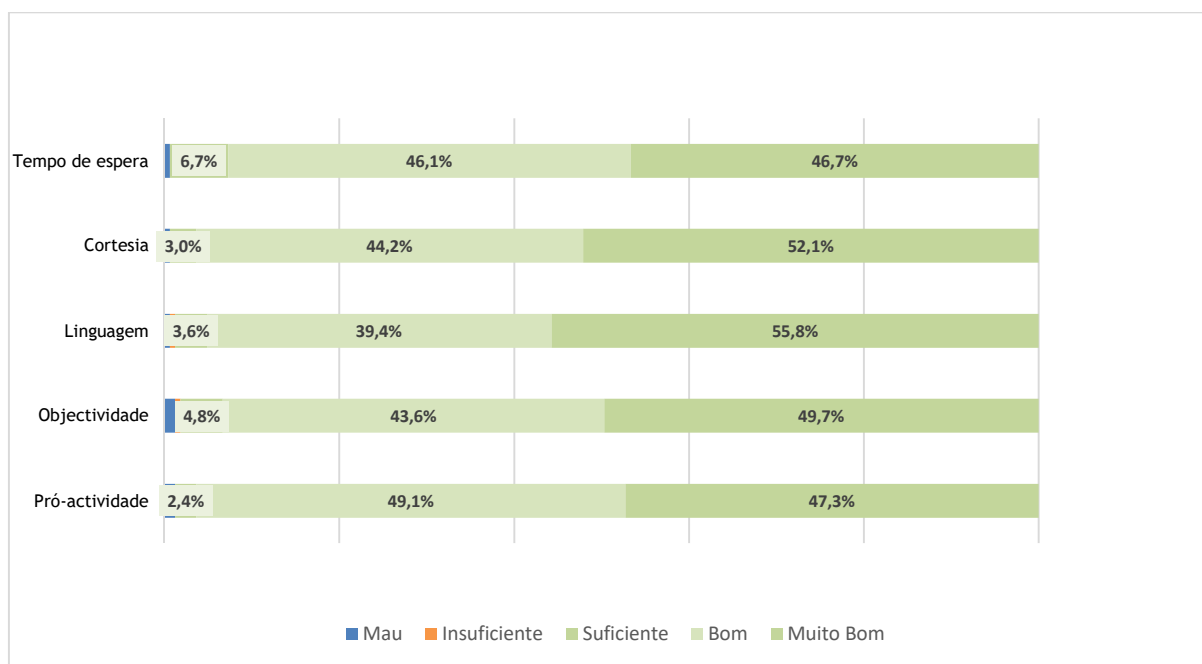
3.3.1 Atendimento Técnico

Foram colocadas cinco questões para avaliação qualitativa da prestação do(s) Técnico(s) envolvido(s) no atendimento, a saber: **Tempo de espera para ser atendido**; **Cortesia e educação no atendimento**; **Uso de linguagem clara e simples**; **Precisão e objetividade nas respostas** e **Profissionalismo e pró-atividade**.

O Atendimento Técnico foi classificado, em todas as questões colocadas, como sendo predominantemente, “Muito Bom” ou “Bom”.

O gráfico seguinte reflete as classificações obtidas em cada uma das referidas questões.

Gráfico 6 – Avaliação da Satisfação ao Atendimento Técnico

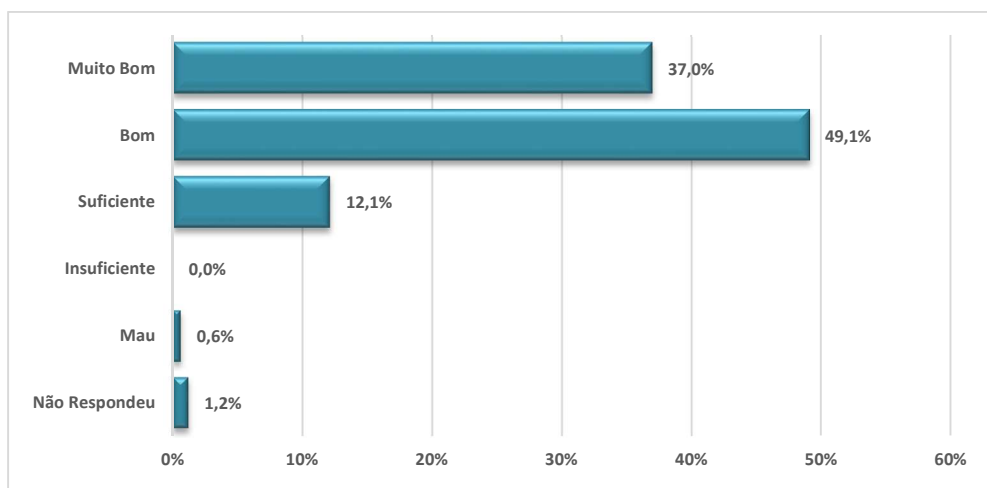


Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2025

3.3.2 Condições do Local de Atendimento

Mais de 86% dos inquiridos avaliaram as instalações com “Muito Bom” ou “Bom”.

Gráfico 7 – Avaliação das Condições do Local de Atendimento

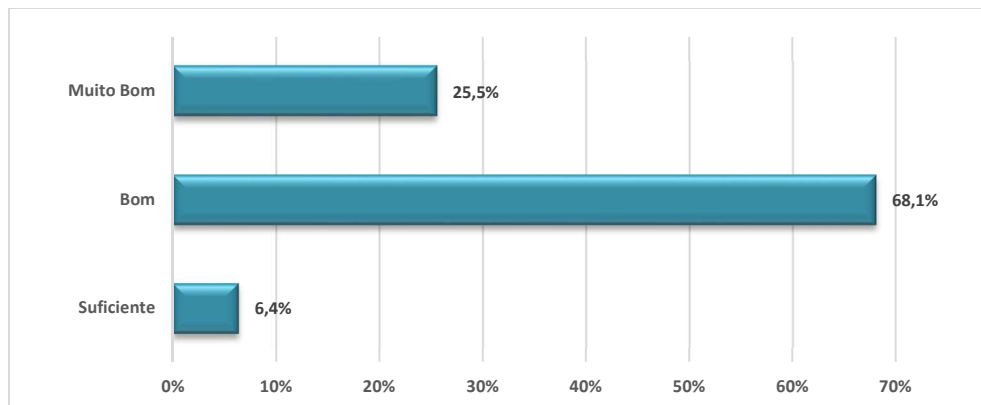


Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2025

3.3.3 Organização do Processo de Atendimento

Neste grupo não houve nenhuma classificação negativa.

Gráfico 8 – Avaliação da Organização do Processo de Atendimento

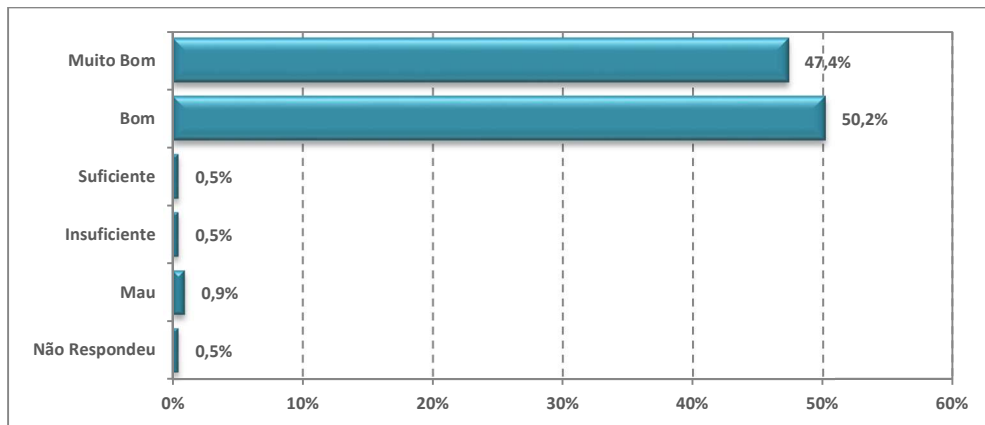


Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2025

3.3.4 Avaliação Global do Atendimento

Em termos globais, cerca de **98%** dos Inquiridos classificaram o seu atendimento como tendo sido “Muito Bom” ou “Bom”.

Gráfico 9 – Avaliação Global do Atendimento

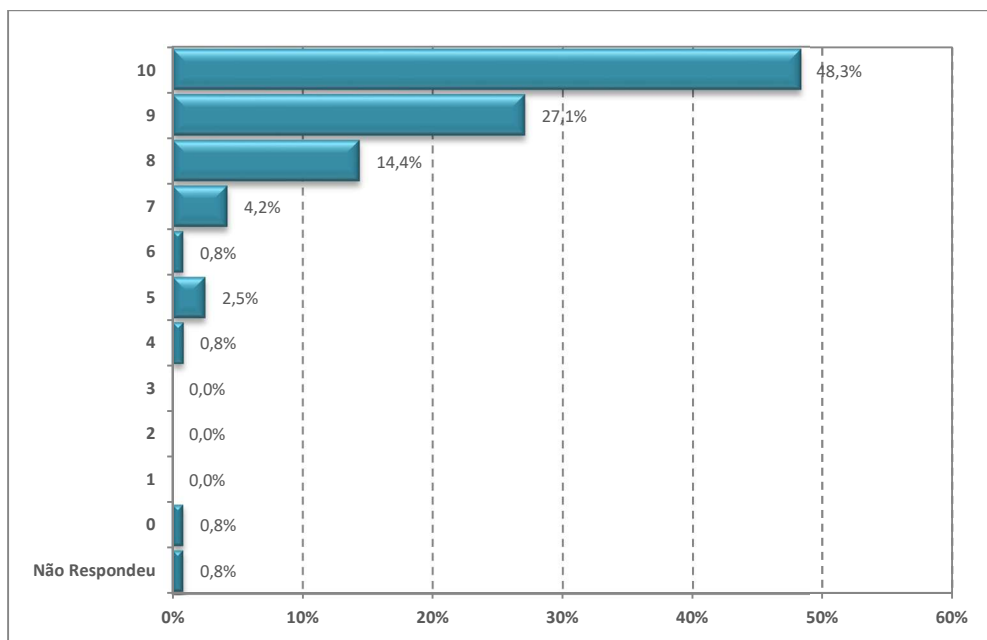


Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2025

3.3.5 Probabilidade de Recomendar o Canal Presencial do IFAP

Considerando uma escala numérica crescente de “0” a “10”, em que “0” representa a menor probabilidade e “10” a maior, **75%** dos inquiridos classificou com “9” ou “10”.

Gráfico 10 – Probabilidade de Recomendar o Canal Presencial



Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2025

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

O presente documento apresenta os resultados mais relevantes do inquérito de avaliação da satisfação dos beneficiários/cidadãos ao atendimento presencial no IFAP durante o ano civil de 2025.

5. CONCLUSÕES

Da análise aos dados obtidos podemos concluir que, no conjunto de todas as questões de avaliação qualitativa, cerca de **99%** dos inquiridos classificou o atendimento presencial no IFAP de forma positiva.

Destaca-se a questão “*Organização do Processo de Atendimento*”, onde não houve nenhuma classificação negativa.

Em termos médios, nenhuma questão foi classificada de forma negativa nestes Inquéritos.

A “*Precisão e objetividade nas respostas*” é a questão que apresenta maior percentagem de classificações negativas (2%), verificando-se mesmo assim, que mais de **93%** dos inquiridos classificaram este grupo com “*Muito Bom*” ou com “*Bom*”.

Quando questionados se recomendavam o atendimento através do Canal Presencial do IFAP, mais de **75%** dos inquiridos atribuíram os **valores máximos 9 ou 10**.

Os principais motivos da procura deste canal de atendimento diz respeito a pedidos de esclarecimentos sobre “*Pagamentos*” (**26%**) e de informações sobre “*Apoios/Ajudas*” (**25%**).

Cerca de **55%** dos inquiridos considera que os motivos que os levaram a procurar este atendimento foram totalmente resolvidos.

Os inquiridos foram predominantemente *Beneficiários* (**80%**), o escalão etário mais representativo foi “*Entre os 40 e 65 anos*” (**53%**) e as habilitações literárias predominantes o ensino “*Superior*” (**44%**).