



IFAP

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



**RESULTADOS DO
INQUÉRITO DE
SATISFAÇÃO AO
SERVIÇO PRESTADO
EXTERNAMENTE PELO
HELP-DESK
*INFORMÁTICO***

2020

Ficha Técnica

Presidente – João Carlos Mateus

Vice – Presidente – Nuno Moreira

Vogais – Anabela Reis

- Hugo Lobo

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:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Lisboa

ÍNDICE

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA.....	4
1. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO	7
2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO	17
3 PERFIL DO UTILIZADOR	27
CONCLUSÕES	29

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

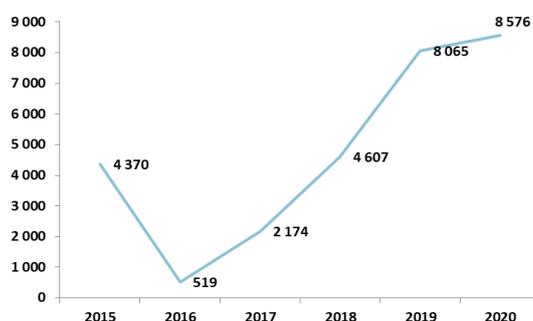
Tendo como objectivo avaliar o grau de satisfação dos utilizadores da área de apoio técnico e informático deste Instituto, adiante designada de *Help-Desk*, através dos seus canais de atendimento Electrónico e Telefónico, teve início durante o ano de 2016, a disponibilização de um inquérito *online*, mantendo-se posteriormente uma frequência anual, em que se auscultava a satisfação com a qualidade do serviço prestado durante o ano anterior.¹

O referido inquérito, destinado a avaliar o grau de satisfação relativamente ao serviço prestado, durante o ano de 2020, decorreu durante o passado mês de Junho de 2021, utilizando para o efeito um *link* disponibilizado através do portal do Instituto².

Foi simultaneamente enviado um *e-mail*, dirigido a 123.089 beneficiários, o qual continha um *link* de acesso directo ao referido inquérito, e onde se apelava à participação dos destinatários.³

O volume de participantes suplantou largamente o registado em idêntico período do ano anterior, tendo sido recepcionados 8.576 inquéritos devidamente preenchidos, o que representou um crescimento na ordem dos 6,3%.⁴

Como é possível observar-se no gráfico seguinte, tratou-se do nível de participação mais elevado, desde que este tipo de iniciativas começou a ser desenvolvido pelo Instituto.



¹ Iniciativa aprovada superiormente, através de despacho constante da n/ Inf. nº6.922/2016.

² À semelhança do verificado em anos anteriores, recorreu-se a uma plataforma específica para o efeito (*eSurveyPro*).

³ Esta iniciativa foi desenvolvida no âmbito de um processo de divulgação mais alargado, o qual incluiu: a) A disponibilização de *link* destinado a responder ao inquérito, através do portal; b) A publicação de diversas notícias alusivas ao inquérito no portal; c) A publicação de notícia alusiva na página oficial do IFAP, na conta do *Facebook*, *Twitter* e *LinkedIn*; d) A publicação de notícia alusiva na *newsletter* referente ao mês de Maio; e) O envio de 126.302 *e-mails* de divulgação, onde se apelava mais uma vez à participação e se lembrava da aproximação do término do prazo para participação no inquérito; f) A introdução de um evento na área correspondente na APP IFAP *Mobile*.

⁴ Considerando o rácio entre o número de inquéritos submetidos *versus* o número de *e-mails* massivos remetidos inicialmente, a taxa de participação fixou-se aproximadamente nos 7%, cerca de 0,3 p.p. abaixo do verificado no ano anterior.

No que respeita ao nível de participação registado no presente inquérito, o mesmo poderá ser atribuído a diversos factores, entre os quais destacamos os seguintes:

- O forte aumento registado nos níveis procura junto da área de Help-Desk, na maioria dos casos em virtude da situação de pandemia (COVID-19);⁵
- Maior disponibilidade para o efeito, resultante do facto de o inquérito ter ocorrido após o último período de confinamento obrigatório, ao abrigo da declaração de estado de emergência, relacionado com a situação de pandemia (COVID -19);
- Maior predisposição para participação no inquérito, resultante de uma percepção relacionada com uma eventual diminuição na qualidade do serviço prestado;⁶
- A conjugação de alguns dos factores anteriormente identificados.

Importa ainda referir que neste *workflow* existem dois intervenientes principais:

- i. A área de *Help-Desk*, integrada na DGI/UPAB;
- ii. As unidades afectas ao Departamento de Sistemas de Informação (DSI).

A primeira, constituída por 3 elementos, funciona como uma área de 1º nível, destinada ao diagnóstico, avaliação e filtragem de assuntos que necessitem, eventualmente, de encaminhamento para as áreas técnicas de 2º nível (DSI), funcionando durante os dias úteis, no horário compreendido entre as 9:00 -13:00 e as 14:00 -17:00.

Relativamente ao conteúdo do inquérito utilizado no presente ano, importa referir que foi sujeito a pequenas alterações, nomeadamente a introdução de uma nova questão, destinada a avaliar o grau de utilidade relacionado com a utilização de uma nova central telefónica no serviço de atendimento, a qual passou a possibilitar aos seus utilizadores o recurso a soluções de auto atendimento para diversos assuntos, tendo ainda a vantagem de funcionar de forma ininterrupta, durante as 24 horas do dia, ao longo de todo o ano, permitindo dessa forma a filtragem de assuntos de maior complexidade para os agentes, contribuindo para ganhos de

⁵ Em termos reais, face ao ano anterior, verificou-se um aumento em 0,6% no número de atendimentos realizados através do canal telefónico (4.309 chamadas atendidas) e de 72% através do canal electrónico (8.091 tickets), havendo a registar uma elevada afluência por parte de utilizadores internos do Instituto, resultante maioritariamente de dúvidas e problemas relacionados com utilização e configuração de equipamento utilizados em regime de teletrabalho.

⁶ Analisados os resultados respeitantes ao ano de 2020, designadamente das diversas métricas e indicadores de desempenho, que servem para medir a actividade de funcionamento do *Help-Desk* (KPI's), os mesmos não nos permitem, concluir nesse sentido, pese embora os níveis de procura que se verificaram tivessem originado efeitos colaterais em alguns desses KPI's, resultantes do facto da capacidade instalada, em termos de recursos humanos, ser limitada e inelástica. A este propósito importa referir que no ano de 2020 se registou um aumento no número de atendimentos multicanal na ordem dos 38% (12.400), face aos 8.985 registados durante o ano anterior.

eficiência e, conseqüentemente, para uma melhoria do grau de satisfação por parte dos seus utilizadores.⁷

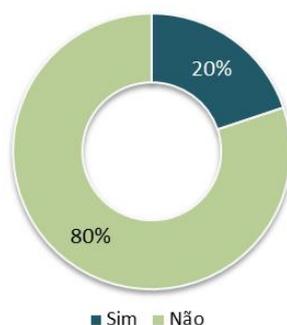
Ao longo dos próximos capítulos será realizada uma análise detalhada aos resultados obtidos no inquérito, procurando realçar os aspectos positivos, e identificado simultaneamente as áreas de maior vulnerabilidade, para as quais poderá existir a necessidade de serem desenvolvidos mecanismos correctivos e/ou de melhoria, quer relacionados com matérias da exclusiva competência da Unidade responsável pelo *Help-Desk*, quer de outras áreas do Instituto, directa ou indirectamente envolvidas neste processo de atendimento.

⁷ A este respeito importa salientar que a implementação da nova solução de atendimento omnicanal, ocorrida em meados de Março de 2020, na componente de voz, permitiu melhorar muito significativamente as principais métricas e indicadores da actividade (KPI's), havendo a referir que a utilização de soluções de auto atendimento, com recurso a IVR, permitiu aumentar em cerca de 41% o total de atendimentos realizados, quando considerado o somatório das duas modalidades de atendimento (agentes + auto atendimentos, sem recurso posterior a apoio dos agentes), alcançando o auto atendimento um peso de 29% face ao total de atendimentos (dados apurados para o período compreendido entre Abril e Dezembro de 2020).

1. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

Deste capítulo do inquérito constaram 10 grupos de questões, relativamente ao acesso ao *Help-Desk*, com recurso a formulário específico, disponibilizado através do portal do IFAP.

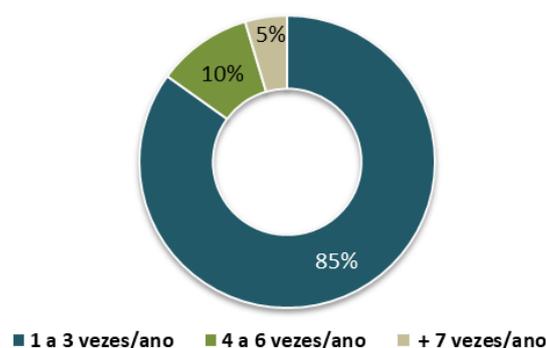
1.1. Em 2020 recorreu ao atendimento electrónico do *Help-Desk* informático?



Do total de respostas recolhidas nesta questão, 20% afirmaram ter recorrido em 2020 ao atendimento electrónico do *Help-Desk*. Esta percentagem aumentou ligeiramente face ao registado durante o ano anterior, verificando-se uma variação positiva em 4 p.p., conforme é possível observar-se no quadro seguinte.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Sim	31,9%	32,4%	28,2%	23,7%	19,1%	19,9%	4,0%
Não	68,1%	67,6%	71,8%	76,3%	80,9%	80,1%	-1,0%

1.2. Caso tenha respondido “Sim” na pergunta nº 1, indique quantas vezes já utilizou este serviço

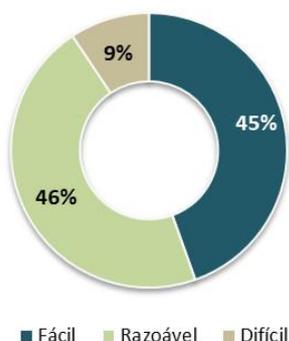


Dos participantes que afirmaram utilizar os canais electrónicos, 85% referiram que o utilizaram 1 a 3 vezes por ano, 10% utilizaram 4 a 6 vezes, e 5% mais de 7 vezes.

Relativamente ao ano anterior, verificou-se um aumento no peso dos utilizadores que afirmaram ter recorrido ao serviço apenas 1 a 3 vezes por ano (2%), o mesmo acontecendo com o último escalão que registou uma de +25%. Em sentido oposto, o escalão intermédio (4 a 6 vezes/ano) registou uma redução na ordem dos 20%. Observa-se ainda que o primeiro escalão consolidou a tendência crescente que se regista desde o ano de 2017, como é possível observar no quadro seguinte.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
1 a 3 vezes/ano	68,2%	58,5%	73,3%	74,3%	83,2%	84,9%	2,1%
4 a 6 vezes/ano	18,3%	24,6%	17,9%	17,0%	13,1%	10,5%	-20,1%
+7 vezes/ano	13,6%	17,0%	8,8%	8,7%	3,7%	4,6%	24,9%

1.3. Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido formulário



Cerca de 45% dos participantes classificaram como “Fácil” a utilização do formulário disponibilizado através do portal. Nos restantes casos, 46% e 9% consideraram-no “Razoável” e “Difícil”, respectivamente.

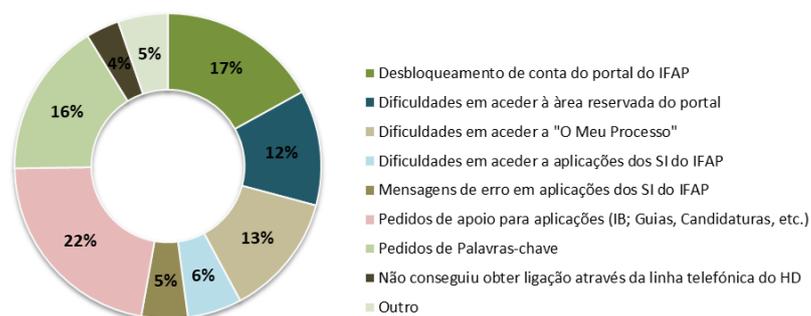
Os dados constantes do quadro seguinte permitem-nos observar que o peso da classificação “Fácil “ registou uma variação positiva em cerca de 3% face ao ano anterior.

No extremo oposto verificou-se uma redução superior a 2% no peso das avaliações negativas, que passaram a representar apenas 9,3% do total de respostas nesta questão.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Fácil	60,6%	63,2%	63,5%	38,4%	43,2%	44,6%	3,2%
Razoável	a)	a)	a)	46,8%	47,3%	46,1%	-2,5%
Difícil	22,6%	21,1%	21,6%	14,8%	9,5%	9,3%	-2,2%

a) Classificação inexistente à data

1.4. Qual o assunto que motivou o seu contacto?



De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, os assuntos que motivaram maior número de contactos com o canal electrónico do *Help-Desk* foram “Os pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)”, com um peso de 22%, o “Desbloqueamento de contas do portal”, com um peso de 17%, e os “Pedidos de palavra-chave”, com 16%.

Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, verifica-se um aumento significativo nos “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)”, na ordem dos 19%, e ainda nas “Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP”, com 12%.

No sentido inverso, registou-se uma redução, na ordem dos 18%, nas opções “Não consegui obter ligação através da linha telefónica do HD” e “Dificuldades em aceder a O Meu Processo”, conforme é possível observar-se através da análise ao quadro seguinte.

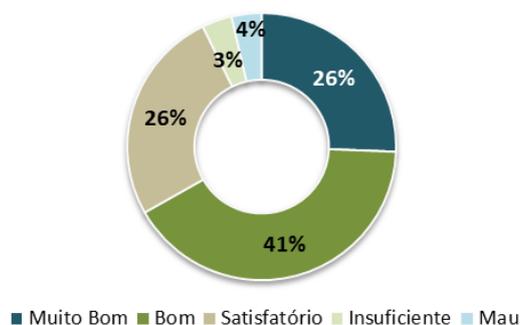
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	17,1%	17,4%	19,2%	19,9%	18,3%	16,9%	-7,5%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	15,4%	12,5%	13,5%	13,7%	12,0%	12,2%	1,8%
Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	16,3%	15,6%	16,6%	15,5%	15,8%	13,0%	-17,5%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	7,3%	9,0%	6,7%	6,0%	5,1%	5,7%	12,1%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	8,6%	8,7%	7,4%	6,1%	5,2%	4,9%	-6,5%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	15,3%	14,6%	15,8%	14,6%	18,5%	22,0%	18,8%
Pedidos de Palavras-chave	15,8%	19,1%	15,7%	14,8%	16,3%	16,5%	1,3%
Não conseguiu obter ligação através da linha telefónica do HD		a)		5,6%	4,3%	3,5%	-17,8%
Outros assuntos	4,2%	3,1%	5,2%	3,7%	4,5%	5,3%	15,9%

a) Nova opção de resposta introduzida a partir de 2018.

Relativamente à opção “Outros Assuntos”, que possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foram recolhidas um total de 133 respostas, com particular incidência para os “Assuntos da responsabilidade do Contact Center”, com um peso de 30%, e de “Respostas fora de contexto”, com 22%, conforme é possível observar-se no quadro seguinte.

Assuntos	Peso
Assuntos responsabilidade C. Center	30%
Covid	3%
Desbloqueamento conta do portal	1%
Dificuldades em acesso ao portal	2%
Dificuldades em aplicações	10%
Dificuldades em Aplicações Ped. Pag.	1%
Dificuldades em Aplicações SNIRA	4%
Informações diversas	14%
Pedidos de apoio para aplicações	3%
Pedidos de apoio para aplicações IB	10%
Portal acesso a extractos	2%
Respostas fora de contexto	22%

1.5. Como classifica o prazo de resposta do IFAP às suas questões?



Relativamente ao prazo de resposta do *Help-Desk* às questões colocadas, 93% dos participantes atribuíram-lhe uma classificação positiva, enquanto 7% classificaram-no negativamente.⁸

Comparando os resultados do presente inquérito com os obtidos no ano anterior, verifica-se que o peso das classificações de “Muito Bom” e “Bom”, aumentou significativamente, registando-se uma variação em sentido contrário na quase totalidade das restantes classificações, como é possível observar nos dados constantes do quadro seguinte.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Muito Bom	10,2%	4,8%	13,9%	15,6%	22,4%	25,6%	14,6%
Bom	34,6%	36,3%	36,0%	38,6%	39,9%	41,2%	3,2%
Satisfatório	36,5%	42,9%	34,2%	30,8%	29,7%	26,0%	-12,5%
Insuficiente	10,1%	12,5%	8,6%	8,6%	5,3%	3,6%	-31,4%
Mau	8,6%	3,6%	7,3%	6,4%	2,8%	3,6%	29,4%

⁸ Nesta análise foi utilizado o critério de somatório das diversas escalas de avaliação positivas. Nos resultados apurados em 2019, o peso das avaliações positivas foi de 92%, o que nos permite concluir que em 2020 se registou uma evolução, face aos resultados obtidos no ano anterior.

1.6. Segundo os parâmetros abaixo indicados, classifique o atendimento prestado pelos técnicos do canal electrónico do *Help-Desk* informático do IFAP

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	43,0%	39,0%	36,9%	40,4%
Bom	41,1%	43,1%	42,3%	40,8%
Satisfaz	13,4%	14,5%	16,0%	14,3%
Insuficiente	1,8%	2,3%	3,0%	2,7%
Mau	0,7%	1,1%	1,7%	1,9%

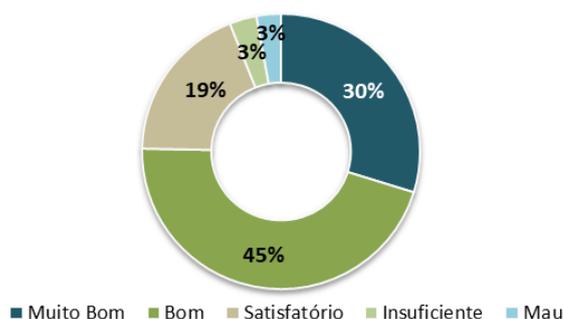
Da análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que a avaliação com maior peso - em três dos quatro parâmetros em análise - foi a classificação “Bom”, verificando-se inclusivamente que, no que respeita ao primeiro parâmetro, a classificação máxima foi a que obteve maior peso, face à totalidade das respostas recolhidas. No plano inverso as classificações inferiores na escala de avaliação encontram-se, na sua quase totalidade, em níveis muito reduzidos.

Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, pode observar-se, no quadro seguinte, que o somatório dos pesos respeitantes à classificações positivas (Muito Bom/Bom/Satisfaz), para os quatro parâmetros em análise, varia entre 95,3%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e os 97,5%, no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média desses somatórios, para os 4 parâmetros em análise, de 96,2%.

Caso nesta análise se recorra ao somatório do peso das 2 classificações negativas (Insuficiente/Mau), verifica-se uma redução acentuada no peso correspondente ao parâmetro de avaliação associado à precisão e objectividade nas respostas, o qual registou uma redução de 16%, o mesmo acontecendo quanto ao uso de linguagem clara e simples, com uma diminuição superior a 8%. Por último, no que respeita ao primeiro e último parâmetro, observou-se um ligeiro crescimento nos seus pesos, face aos registados no ano anterior, em 1,6% e 5,3%, respectivamente.

Classificações	Cortesia e educação no atendimento				Uso de linguagem clara e simples				Precisão e objectividade nas respostas				Profissionalismo e pró-atividade			
	2018	2019	2020	Variação %	2018	2019	2020	Variação %	2018	2019	2020	Variação %	2018	2019	2020	Variação %
Muito Bom	31,9%	38,9%	43,0%	10,6%	26,1%	33,9%	39,0%	14,9%	24,5%	32,1%	36,9%	15,1%	27,3%	36,8%	40,4%	9,7%
Bom	45,0%	43,8%	41,1%	-6,1%	46,8%	45,6%	43,1%	-5,6%	42,6%	43,5%	42,3%	-2,6%	44,0%	42,1%	40,8%	-3,1%
Satisfaz	18,8%	14,9%	13,4%	-10,1%	21,6%	16,7%	14,5%	-13,1%	22,9%	18,8%	16,0%	-14,8%	20,7%	16,8%	14,3%	-14,9%
Insuficiente	2,6%	1,4%	1,8%	29,3%	3,7%	2,3%	2,3%	-2,1%	6,5%	3,8%	3,0%	-19,5%	4,9%	2,5%	2,7%	6,0%
Mau	1,7%	1,1%	0,7%	-34,3%	1,9%	1,4%	1,1%	-18,6%	3,6%	1,9%	1,7%	-9,0%	3,1%	1,8%	1,9%	4,4%
Σ MB + Bom+ Suf.	95,7%	97,5%	97,5%	-0,1%	94,4%	96,3%	96,6%	0,3%	90,0%	94,4%	95,3%	1,0%	92,0%	95,7%	95,5%	-0,2%
Σ Insuf. + Mau	4,3%	2,5%	2,5%	1,6%	5,6%	3,7%	3,4%	-8,3%	10,1%	5,6%	4,7%	-16,0%	8,0%	4,3%	4,6%	5,3%

1.7. Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?

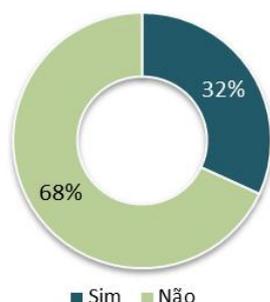


Da análise ao gráfico anterior, verifica-se que 94% dos participantes recorreu a opções de resposta positivas, manifestando-se agradados com o serviço prestado através deste canal de atendimento.

No que respeita à análise comparativa dos resultados com os obtidos no ano anterior, o quadro seguinte permite-nos observar que, no plano positivo, a classificação máxima aumentou o seu peso percentual, fruto de um crescimento de 11,5%, alcançando 30% do total de respostas. Verificou-se ainda um aumento na classificação “Mau”, na ordem dos 30%, embora o seu peso se mantenha muito reduzido, numa percentagem inferior a 3% do total de respostas.

Classificações	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Muito Bom	18,5%	26,7%	29,8%	11,5%
Bom	44,3%	45,8%	45,6%	-0,5%
Satisfatório	26,1%	21,8%	18,6%	-14,5%
Insuficiente	6,0%	4,0%	3,2%	-20,5%
Mau	5,1%	2,2%	2,9%	29,5%
Σ MB + Bom + Suf.	88,9%	94,3%	94,0%	-0,3%
Σ MB + Bom	62,8%	72,5%	75,3%	3,9%
Σ Insuf. + Mau	11,1%	6,2%	6,0%	-2,7%

1.8. Em 2020 recorreu a outros canais de atendimento electrónico, de *Help-Desk* informático na Administração Pública?

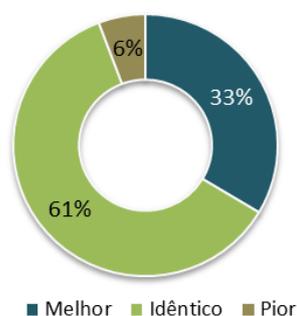


Do universo de participantes no inquérito, 68% afirmou que, durante o ano de 2020, não recorreu a outros canais electrónicos de *Help-Desk* em serviços da Administração Pública

(AP). A comparação face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte, observando-se uma redução na percentagem de participantes que afirmaram ter recorrido a serviços semelhantes na AP, durante o último ano.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Sim	47,6%	44,1%	48,2%	34,2%	33,2%	31,9%	-4,2%
Não	52,5%	55,9%	51,8%	65,8%	66,8%	68,2%	2,1%

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



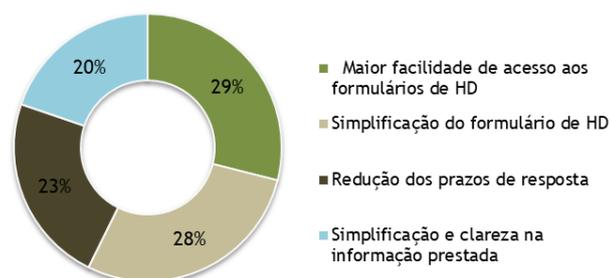
Do total de participantes que responderam a esta questão, 61% consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 33% consideram-no “Melhor”, e por último, 6% classificaram-no como “Pior”.

O quadro seguinte apresenta os dados comparativos relativamente ao ano anterior, onde é possível observar-se que o peso da classificação “Idêntico” registou uma variação em sentido positivo, em cerca 7%, ao contrário das restantes duas classificações, que registaram descidas, entre os cerca de 4%, no caso do “Melhor”, e de 30%, no “Pior”.

Classificações	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Melhor	22,9%	23,3%	26,1%	29,5%	34,9%	33,6%	-3,8%
Idêntico	35,2%	31,3%	34,9%	59,7%	56,9%	60,7%	6,7%
Pior	11,2%	6,7%	8,8%	10,8%	8,2%	5,8%	-29,9%
Sem Opinião	30,7%	38,7%	30,2%	a)			-

a) Opção de resposta eliminada a partir do inquérito de 2018.

1.10. De entre as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento electrónico do *Help-Desk* informático do IFAP



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de resposta apresentadas para esta questão, a que recolheu maior percentagem de respostas foi a “Maior facilidade de acesso aos formulários”⁹, com 29%, seguida da “Simplificação dos formulários”, com 28% e a “Redução dos prazos de resposta”, com 23%.

Com base no quadro seguinte, é possível comparar os actuais resultados com os registados no ano anterior, verificando-se um aumento, superior a 4%, na opção de resposta referente à redução dos prazos de resposta, pese embora a mesma se tivesse mantido na 3ª posição, em termos de ranking. Em sentido contrário, as restantes opções de resposta registaram uma redução.

Opções de resposta	2019	2020	Varição 2019/2020
Maior facilidade de acesso aos formulários de HD	29,4%	29,0%	-1,5%
Simplificação do formulário de HD	28,3%	28,3%	-0,1%
Redução dos prazos de resposta	22,0%	23,0%	4,3%
Simplificação e clareza na informação prestada	20,2%	19,7%	-2,3%

⁹ O facto de os participantes privilegiarem sistematicamente esta sugestão de melhoria poderá estar relacionada com as alterações introduzidas no portal, a partir de Junho de 2018, no qual os formulários de apoio passaram a ser disponibilizados através do menu “Apoio ao Beneficiário”, ao contrário do que se verificava até essa data, em que figuravam na página principal do portal.

1.11. Quadros comparativos gerais 2019-2020

1.11.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”¹⁰

Questões	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	38,4%	43,2%	44,6%	3,2%
5. Prazo de resposta	15,6%	22,4%	25,6%	14,6%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	31,9%	38,9%	43,0%	10,6%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	26,1%	33,9%	39,0%	14,9%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	24,5%	32,1%	36,9%	15,1%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	27,3%	36,8%	40,4%	9,7%
7. Como classificaria globalmente o serviço?	18,5%	26,6%	29,8%	12,1%
Média	26,0%	33,4%	37,0%	10,9%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se que a percentagem média de respostas com a classificação “Muito Bom” aumentou muito significativamente, face aos resultados alcançados no ano anterior, verificando-se uma variação percentual na média nos resultados, na ordem dos 11 p.p., passando de 26% para 37%.

Numa análise desagregada às questões que compõem esta análise, observou-se que a “Precisão e objectividade nas respostas”, o “Uso de linguagem clara e simples” e o “Prazo de resposta”, foram as que mais contribuíram para essa melhoria, com uma taxa de crescimento, face ao ano anterior, de cerca de 15%, seguido da avaliação global ao serviço prestado, que registou um aumento de 12 p.p.

Importa ainda salientar que os resultados alcançados nesta avaliação, em termos individualizados e globais, representaram a melhor avaliação desde que em 2018 se iniciou o recurso a esta metodologia de análise, com base nos 7 parâmetros acima apresentados. Assim, comparando a média das classificações registada no ano 2018 (26%) com a do presente inquérito (37%), constatamos uma taxa de crescimento superior a 42%, o que muito nos apraz registar.

¹⁰ Foi igualmente considerada para o mesmo efeito a opção de resposta “Fácil”, na questão nº 3.

1.11.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau” e “Insuficiente”

Questões	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	14,8%	9,5%	9,3%	-2,2%
5. Prazo de resposta	15,0%	8,1%	7,2%	-10,6%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	4,3%	2,5%	2,5%	1,6%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	5,6%	3,7%	3,4%	-8,3%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	10,1%	5,6%	4,7%	-16,0%
6.4 Profissionalismo e pró-actividade	8,0%	4,3%	4,6%	5,3%
7. Como classificaria globalmente o serviço?	11,1%	6,2%	6,0%	-2,3%
Média	9,8%	5,7%	5,4%	-5,4%

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, i.e. cuja classificação atribuída resultou do somatório das classificações “Mau” e “Insuficiente”, verificou-se que no cômputo geral a mesma sofreu uma redução acima dos 5%, face à verificada no ano anterior, passando a representar, em termos médios, 5,4% do total das avaliações, contra os 5,7% registados no ano anterior.

Numa análise desagregada às questões que compõem esta avaliação, observou-se uma redução na generalidade dos parâmetros objecto de análise, com excepção das questões relacionadas com a “Cortesia e educação no atendimento” e “Profissionalismo e pró-actividade”, que registaram um aumento de 1,6% e 5,3%, respectivamente, apesar de o seu peso face ao total das respostas ser muito reduzido.

No plano positivo verificou-se uma redução em 16% no peso das classificações negativas, referente à “Precisão e objectividade nas respostas”, e de cerca de 11% no “Prazo de resposta”.

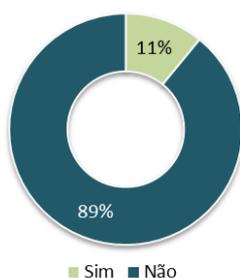
À semelhança do verificado no ponto anterior, é importante sublinhar o facto de os resultados apurados, representarem a mais baixa taxa de insatisfação com o serviço prestado, desde que foi iniciada a utilização desta metodologia de análise. Assim, comparando a média do peso das classificações negativas registada no ano 2018 (9,8%) com a do presente inquérito (5,4%), constatamos uma redução em 45%, o que muito nos apraz igualmente registar.

2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Relativamente ao canal de atendimento telefónico, a avaliação da satisfação com o serviço prestado pelo *Help-Desk* foi realizada através de um grupo de 11 questões.

Em virtude de o IFAP ter implementado, em meados de Março do ano passado, uma nova plataforma omnicanal de apoio à área de atendimento, dispondo de uma central telefónica que possibilita o recurso a sistemas de auto atendimento, suportados por menus de IVR¹¹, considerou-se útil auscultar a opinião dos seus utilizadores a esse respeito, motivo pelo qual foi adicionada uma nova questão subordinada a essa alteração.

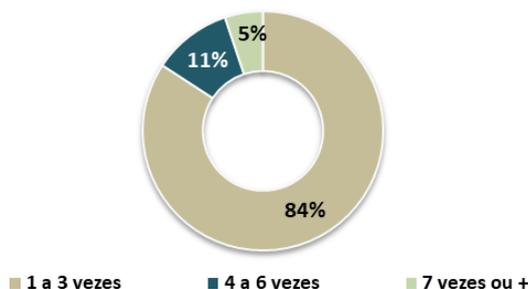
2.1. Em 2020 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?



Apenas 11% dos participantes no inquérito referiram ter utilizado este canal de atendimento, havendo ainda a registar que, face ao ano anterior, se registou um aumento, superior a 6% no peso dos utilizadores do canal telefónico, conforme se pode constatar no quadro seguinte.

Em 2020 utilizou a linha telefónica de <i>Help-Desk</i> informático?	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Sim	22,1%	23,0%	17,9%	13,7%	10,3%	10,9%	6,1%
Não	77,9%	77,0%	82,2%	86,3%	89,7%	89,1%	-0,7%

2.2. Se respondeu “Sim”, em média, quantas vezes utilizou esse serviço durante o ano de 2020?



¹¹ Interactive Voice Response.

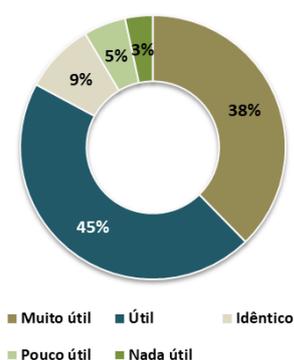
Do total de participantes que afirmaram utilizar este canal de atendimento, 84% referiram utilizá-lo entre 1 a 3 vezes por ano, 11% entre 4 a 6 e, por último, 5% em 7 ou mais vezes.

Observando os resultados que constam do quadro seguinte, verifica-se que, comparativamente com o ano anterior, registou-se um aumento de 56% na percentagem de participantes que afirmaram ter recorrido com mais frequência ao canal telefónico do *Help-Desk*, pese embora o seu peso represente somente 5% do total de respostas. Em contraciclo, os restantes escalões registaram uma diminuição, entre os 0,5% e os cerca de 12%, no que respeita ao 1º e 2º escalão, respectivamente.

	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
1 a 3 vezes	74,3%	84,6%	84,2%	-0,5%
4 a 6 vezes	17,0%	12,1%	10,7%	-11,7%
7 vezes ou +	8,7%	3,3%	5,1%	55,8%

2.3. Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR) na linha de atendimento do *Help-Desk* informático do IFAP?

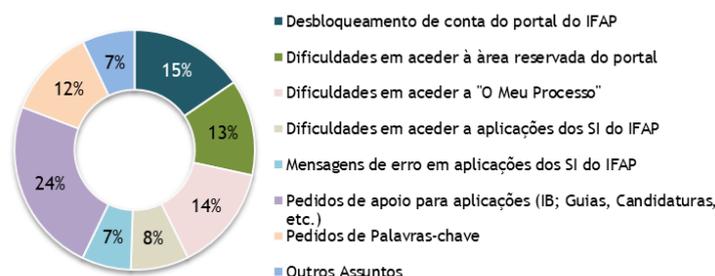
Tal como referido no ponto 2, importava auscultar a opinião dos utilizadores deste canal de atendimento a respeito das alterações introduzidas na central telefónica deste serviço, verificando-se que as mesmas não podiam ser mais reveladoras do sucesso da introdução desta alteração, na medida em que 38% das respostas consideraram-na “Muito útil” e 45% “Útil”, i.e., 83% das respostas incidiram nestas duas opções de resposta, conforme é possível no gráfico seguinte.



A opinião dos utilizadores, espelhada no presente inquérito, aliada aos resultados apurados quanto à efectiva utilização das diversas opções de IVR, e no elevado número de atendimentos que foram realizados autonomamente, i.e. sem qualquer tipo de recurso aos agentes do *Help-Desk*, possibilitam que no futuro se possa vir a equacionar o alargamento do recurso este tipo de atendimento, uma vez que

internamente se encontram diagnosticados os principais motivos da procura por parte dos beneficiários/utilizadores, baseados no Princípio de Pareto¹² e sobre as quais será possível recorrer a este tipo de funcionalidades de apoio.¹³

2.4. Qual o assunto que motivou o seu contacto?



Os motivos que originaram os contactos foram predominantemente relacionados com “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas)”, com um peso de 24%, face ao total de respostas, o “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP”, com 15%, seguido das “Dificuldades em aceder a O Meu Processo”, com 13%.

Relativamente à opção “Outros”, que possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foram recolhidas 96 respostas, com particular incidência para assuntos da responsabilidade do Contact Center (31%), “Informações diversas” (22%) e “Pedido de apoio para alterações no IB” (10%), conforme é possível observar através da análise ao quadro seguinte.

Assuntos	Peso
Assuntos responsabilidade C. Center	31%
Ausência de resposta	4%
Covid	3%
Desbloqueamento conta do portal	1%
Dificuldades em acesso ao portal	3%
Dificuldades em aplicações	9%
Dificuldades em Aplicações SNIRA	2%
Dificuldades na linha do HD	1%
Elogios	2%
Informações diversas	22%
Pedidos de apoio para aplicações IB	10%
Portal acesso a extractos	1%
Respostas fora de contexto	9%

¹² Regra 80/20 (aproximadamente 80% dos efeitos tem origem em apenas 20% das causas).

¹³ Tal como referido na Introdução deste relatório, a implementação do auto atendimento no Help-Desk, com recurso a opções IVR, foi em parte responsável pelo aumento em cerca de 41% no número total de atendimentos realizados, quando contabilizados os dois tipos de atendimento (automático e por agentes), para o período compreendido entre a data do início da sua utilização (Abril) e o final do ano de 2020, sendo o peso do primeiro correspondente a cerca de 29% do total de atendimentos realizados.

No quadro infra pode observar-se a comparação dos resultados do presente inquérito com os registados no ano anterior, sendo possível constatar um aumento, em cerca de 17%, nas “Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP”, e de 13% nas “Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP” e ainda nos “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)”.

Qual o assunto que motivou o seu contacto?	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	15,1%	16,0%	18,1%	18,0%	17,2%	15,4%	-10,1%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	15,4%	13,7%	15,4%	14,9%	15,0%	13,0%	-13,1%
Dificuldades em aceder a “O Meu Processo”	13,7%	14,3%	16,2%	14,2%	16,0%	14,3%	-10,4%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	8,0%	8,0%	7,4%	7,7%	6,7%	7,8%	16,5%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	10,6%	10,9%	9,4%	8,8%	5,8%	6,6%	13,4%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	19,5%	19,4%	17,9%	19,9%	20,9%	23,7%	13,6%
Pedidos de Palavras-chave	11,1%	10,3%	7,6%	9,4%	11,2%	12,1%	7,7%
Outros assuntos	6,7%	7,4%	8,0%	7,1%	7,3%	7,1%	-3,0%

2.5. Segundo os parâmetros abaixo indicados, como classifica o atendimento prestado pelos técnicos da linha telefónica de *Help-Desk* informático do IFAP?

Classificações	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	48,9%	44,0%	42,8%	46,0%
Bom	35,9%	37,8%	36,9%	35,2%
Satisfaz	12,3%	14,2%	14,5%	13,8%
Insuficiente	1,5%	2,3%	3,6%	2,7%
Mau	1,4%	1,7%	2,2%	2,3%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior é possível observar-se que a classificação com maior peso na totalidade dos parâmetros recaiu no “Muito Bom”, com particular relevo para a questão relacionada com “Cortesia e educação do atendimento”, com cerca de 49%.

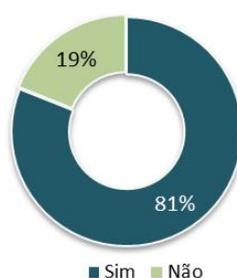
Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, no quadro seguinte pode observar-se que o somatório dos pesos respeitantes às classificações positivas (Muito Bom/Bom/Satisfaz), para os quatro parâmetros em análise, varia entre 94,2%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas”, e os 97,1%, em relação à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média desse somatório, para os 4 parâmetros em análise, de 96%.¹⁴

¹⁴ Importa sublinhar que a classificação “Muito Bom”, nunca obteve em nenhum dos 4 parâmetros um peso inferior a 43%, chegando mesmo a atingir 49% na questão relacionada com a avaliação da “Cortesia e educação no atendimento”. É igualmente importante de referir que nesta avaliação foi sempre a classificação com maior peso no conjunto dos 4 parâmetros em análise.

Caso nesta análise se recorra ao somatório do peso respeitante às 2 classificações negativas (Insuficiente/Mau), verifica-se uma redução generalizada, entre 13%, no caso do “Uso de linguagem clara e simples”, e de 25% na “Precisão e objectividade nas respostas”.

Classificações	Cortesia e educação no atendimento				Uso de linguagem clara e simples				Precisão e objectividade nas respostas				Profissionalismo e pró-atividade			
	2018	2019	2020	Variação %	2018	2019	2020	Variação %	2018	2019	2020	Variação %	2018	2019	2020	Variação %
Muito Bom	38,7%	44,9%	48,9%	8,9%	32,8%	40,9%	44,0%	7,7%	30,6%	39,1%	42,8%	9,6%	32,7%	42,4%	46,0%	8,6%
Bom	40,4%	38,8%	35,9%	-7,7%	41,4%	39,7%	37,8%	-4,7%	39,4%	38,8%	36,9%	-4,9%	40,6%	36,9%	35,2%	-4,5%
Satisfaz	16,1%	12,8%	12,3%	-3,9%	19,2%	14,8%	14,2%	-4,5%	18,6%	14,4%	14,5%	0,6%	16,1%	15,0%	13,8%	-8,1%
Insuficiente	2,7%	2,2%	1,5%	-31,1%	3,6%	3,5%	2,3%	-33,0%	6,3%	5,3%	3,6%	-32,3%	5,9%	3,8%	2,7%	-28,8%
Mau	2,2%	1,2%	1,4%	16,3%	3,0%	1,2%	1,7%	46,1%	5,1%	2,5%	2,2%	-9,8%	4,7%	2,0%	2,3%	15,8%
Σ MB + Bom + Suf.	95,1%	96,5%	97,1%	0,5%	93,4%	95,4%	96,0%	0,6%	88,6%	92,2%	94,2%	2,1%	89,5%	94,2%	95,0%	0,8%
Σ Insuf. + Mau	4,9%	3,5%	3,0%	-14,2%	6,6%	4,6%	4,0%	-13,3%	11,4%	7,8%	5,8%	-25,1%	10,6%	5,8%	5,0%	-13,6%

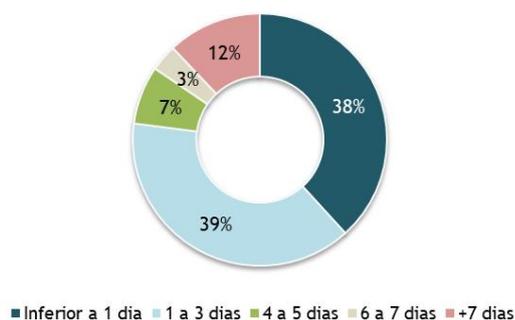
2.6. Habitualmente os técnicos esclareceram/resolveram o assunto logo no 1º contacto?



De acordo com as respostas obtidas nesta questão, 81% dos participantes afirmaram que o assunto foi esclarecido/resolvido logo no primeiro contacto. Os dados comparativos com o ano anterior podem ser observados no quadro seguinte, onde se verifica que o peso das respostas afirmativas aumentou apenas algumas décimas, face ao registado no ano anterior.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Sim	72,4%	78,3%	76,5%	73,6%	80,7%	81,1%	0,5%
Não	27,7%	21,7%	23,5%	26,4%	19,3%	19,0%	-1,9%

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

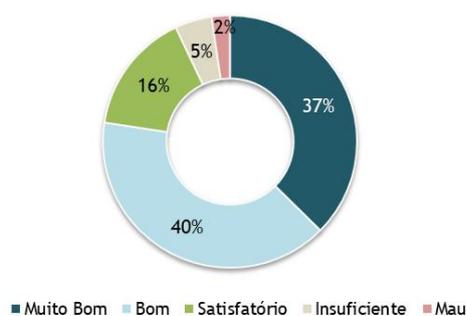


Nos casos em que não foi possível uma resposta imediata, cerca de 38% dos participantes afirmou tê-la obtido num prazo inferior a 1 dia útil, 39% entre 1 e 3 dias, e 7% no prazo entre 4 a 5 dias. Verificou-se, ainda que 3% dos inquiridos só obtiveram resposta num prazo de 6 a 7 dias, e finalmente, 12% num prazo superior a 7 dias úteis.

A comparação dos resultados com os obtidos no ano anterior é apresentada no quadro seguinte, havendo a registar um crescimento superior a 14%, no último escalão e de 7% no escalão cujo prazo de resposta foi inferior a 1 dia. Verificou-se ainda uma redução nos restantes prazos, variando essa entre os 4% e os 19%.

Opções de resposta	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Inferior a 1 dia	30,3%	38,1%	32,6%	38,1%	35,7%	38,3%	7,2%
1 a 3 dias	34,1%	25,0%	33,7%	32,6%	40,3%	38,8%	-3,6%
4 a 5 dias	12,3%	16,7%	12,3%	9,3%	9,3%	7,5%	-19,4%
6 a 7 dias	5,4%	6,0%	3,8%	3,9%	4,2%	3,4%	-19,4%
+7 dias	17,9%	14,3%	17,6%	16,2%	10,5%	12,0%	14,3%

2.8. Como classifica globalmente o atendimento telefónico prestado pelo *Help-Desk* informático do IFAP?



Na avaliação global deste serviço, 40% dos participantes atribuíram-lhe a classificação de “Bom”, 37% “Muito Bom” e 16% “Satisfatório”, havendo um total de 7% que avaliaram de forma negativa o serviço prestado (Mau e Insuficiente).

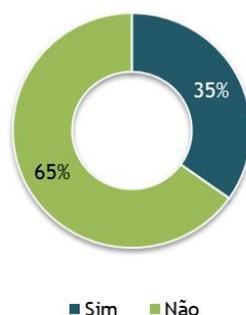
Comparando os resultados de 2020 com os alcançados no ano anterior, há a salientar o crescimento no peso das avaliações com a classificação “Muito Bom”, com um aumento superior a 7%, passando a representar 37,4% do total de respostas a esta questão, e por outro, uma descida generalizada no peso das restantes classificações, em particular para os dois últimos níveis de avaliação, o que muito nos apraz referir.

Por outro lado, o somatório do peso das classificações positivas passou a representar mais de 93% do total de respostas, o que representou um aumento de 1% face ao registado no ano anterior. Neste âmbito há ainda a destacar o aumento em 3% relativamente ao somatório do peso das classificações “Muito Bom” e “Bom”, que se fixou acima dos 77%.

No que respeita às classificações negativas, as mesmas passaram a representar apenas 7% do total de respostas a esta questão, o que correspondeu a uma diminuição próxima dos 11% face ao registado no ano de 2019.

Classificações	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Muito Bom	11,0%	8,7%	14,2%	26,7%	34,9%	37,4%	7,2%
Bom	39,9%	39,4%	39,6%	41,4%	40,2%	40,0%	-0,6%
Satisfatório	30,4%	40,4%	29,0%	18,9%	17,0%	15,6%	-8,3%
Insuficiente	10,8%	5,8%	9,5%	6,6%	5,0%	4,7%	-7,2%
Mau	7,9%	5,8%	7,7%	6,4%	2,8%	2,3%	-17,3%
Σ MB + Bom+ Suf.	81,3%	88,5%	82,8%	87,0%	92,1%	93,0%	0,9%
Σ MB + Bom	50,9%	48,1%	53,8%	68,1%	75,2%	77,4%	3,0%
Σ Insuf. + Mau	18,7%	11,5%	17,2%	13,0%	7,9%	7,0%	-10,8%

2.9. Em 2020 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?

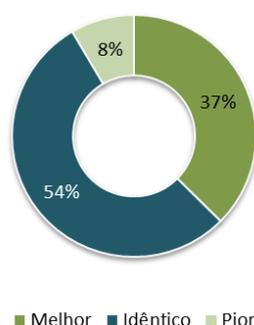


Do total de participantes que responderam a esta questão, apenas 35% afirmaram ter recorrido a outros canais de *Help-Desk* telefónico na AP durante o ano 2020.

Comparativamente com o ano de 2019, verificou-se uma redução na percentagem de respostas afirmativas, na ordem dos 6%. A totalidade dos resultados pode ser observada no quadro seguinte.

Opções de resposta	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Sim	47,6%	40,5%	52,4%	38,6%	36,9%	34,8%	-5,6%
Não	52,4%	59,5%	47,6%	61,4%	63,1%	65,2%	3,3%

2.10. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classificaria o canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático do IFAP, quando comparado com o desses serviços?



Do total de participantes que responderam a esta questão, 54% consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 37% consideram-no “Melhor”, e 8% sendo “Pior”.

No quadro seguinte são apresentados os resultados comparativos com o ano anterior, onde é possível observar-se uma redução superior a 1% nas respostas que consideraram “Melhor” o serviço prestado pelo IFAP e, simultaneamente, uma redução em 26%, nas avaliações que o consideraram “Pior”, passando esta classificação a dispor de um peso ligeiramente acima dos 8%, quando no ano anterior se encontrava acima dos 11%.

Classificações	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Melhor	26,0%	21,4%	25,4%	31,5%	37,9%	37,4%	-1,4%
Idêntico	37,0%	34,8%	38,5%	54,6%	50,7%	54,1%	6,8%
Pior	9,0%	7,9%	9,0%	13,9%	11,4%	8,4%	-26,2%
Sem opinião (a)	28,0%	36,0%	27,1%	-	-	-	-

(a) Opção de resposta abandonada desde 2018.

2.11 De entre as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as duas sugestões de resposta previamente apresentadas para, a que recolheu maior percentagem foi a “Redução do tempo de espera”, com 63%, seguida da “Maior simplificação e clareza na informação prestada”, com 37%.

2.12 Quadros comparativos gerais 2019-2020

2.12.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”

Questões	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
15.1 Cortesia e educação no atendimento	38,7%	44,9%	48,9%	8,9%
15.2 Uso de linguagem clara e simples	32,8%	40,9%	44,0%	7,7%
15.3 Precisão e objectividade nas respostas	30,6%	39,1%	42,8%	9,6%
15.4 Profissionalismo e pró-atividade	32,7%	42,4%	46,0%	8,6%
16. Habitualmente os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? (1)	73,6%	80,7%	81,1%	0,5%
17. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	38,1%	35,7%	38,3%	7,3%
18. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	26,7%	34,9%	37,4%	7,2%
Média	39,0%	45,5%	48,4%	6,3%

(1) Utilizada a resposta "Sim" como referência

(2) Utilizada a resposta "Inferior a 1 dia" como referência

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se que, à semelhança do verificado no caso do canal electrónico, o peso médio de respostas com a classificação “Muito Bom” (ou equiparado), aumentou significativamente, face aos resultados alcançados no ano anterior, verificando-se uma variação percentual acima dos 6%, passando a representar, 48,4% do total das respostas, o que corresponde ao melhor resultado alcançado desde que teve início este tipo de inquéritos.

Numa análise desagregada às questões que compõem esta avaliação, observou-se uma taxa de crescimento muito uniforme nas diversas questões utilizadas como referência, com excepção da questão nº 16, onde o crescimento ficou abaixo de 1%, embora seja necessário ter em consideração que se verifica uma percentagem superior a 81% que referiram que os assuntos ficaram solucionados logo no 1º contacto.

2.12.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau e Insuficiente”

Questões	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
15.1 Cortesia e educação no atendimento	4,9%	3,5%	3,0%	-14,2%
15.2 Uso de linguagem clara e simples	6,6%	4,6%	4,0%	-13,3%
15.3 Precisão e objectividade nas respostas	11,4%	7,8%	5,8%	-25,1%
15.4 Profissionalismo e pró-atividade	10,6%	5,8%	5,0%	-13,6%
16. Habitualmente os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? (1)	26,4%	19,3%	19,0%	-1,9%
17. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	20,0%	14,8%	15,5%	4,6%
18. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	13,0%	7,9%	7,0%	-10,8%
Média	13,3%	9,1%	8,5%	-6,9%

(1) Utilizada a resposta "não" como referência

(2) Utilizadas as respostas "6 a 7 dias" e "+7 dias" como referência

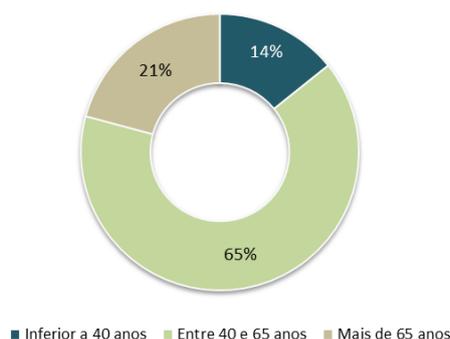
Relativamente ao peso das respostas com avaliações negativas, no cômputo geral das 7 questões analisadas no quadro anterior, verificou-se uma redução média próxima 7%, face ao registado no ano anterior, representando, em termos médios 8% do total de respostas.

Numa análise desagregada verificou-se que para essa redução muito contribuíram os resultados alcançados nas questões nºs 15.3; 15.1 e 15.4, sendo igualmente de realçar que a questão nº 18, correspondente à avaliação global ao serviço prestado, onde se verificou uma redução em cerca de 11%, fixando-se o peso das avaliações negativas em 7% do total de respostas, o que muito nos apraz constatar.

3. PERFIL DO UTILIZADOR

3.1 Faixa Etária

No que respeita à idade dos participantes no inquérito, a faixa etária mais representativa fixou-se entre os 40 e os 65 anos, com 65% das respostas, seguida da faixa com idade superior a 65 anos, com 21%, e por último da inferior aos 40 anos, com 14%.



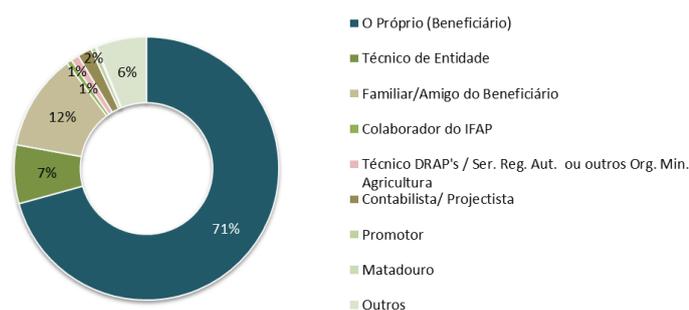
O quadro seguinte apresenta os dados comparativos com o ano anterior, sendo possível observar que o escalão intermédio reforçou a sua liderança, alcançando um peso de 65% face ao total, o que representou um crescimento em 1,5% face ao registado no ano anterior.

Um outro aspecto digno de nota prende-se com continuidade da tendência de redução no peso referente à faixa etária do 1º escalão, o qual sofreu uma quebra em 13%, face ao que registava no ano anterior.

Faixa etária	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Inferior a 40 anos	20,2%	16,3%	14,2%	-13,0%
Entre 40 e 65 anos	64,4%	64,0%	65,0%	1,5%
Mais de 65 anos	15,5%	19,6%	20,8%	6,1%

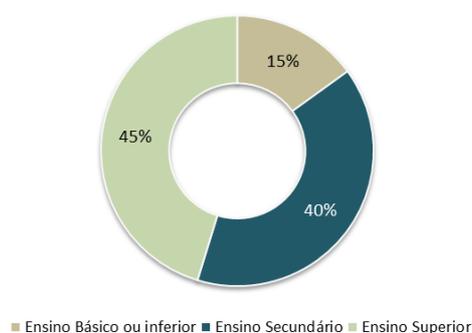
3.2 Qual a sua relação com o IFAP?

Quanto à relação dos participantes neste inquérito com o IFAP, 71% afirmaram tratar-se de Beneficiários, 12% Familiares/Amigos do Beneficiário, 7% Técnicos de Entidades, encontrando-se os restantes 10% dispersos pelas outras opções de resposta, conforme pode ser observado no gráfico seguinte.



3.3 Habilitações Literárias

Relativamente às habilitações literárias, 45% dos participantes referiu possuir Formação Superior, 40% o Ensino Secundário, e por último, 15% o Ensino Básico ou inferior.



Comparando os actuais resultados com os registados no ano anterior, e que constam do quadro infra, observa-se que no actual inquérito verificou-se uma redução no peso dos participantes com habilitações académicas mais baixas, com uma redução superior a 8%, representando apenas 15% dos participantes, o mesmo acontecendo com as habilitações mais elevadas, que registaram uma quebra de 1%, mas que representaram 45% das respostas.

Em contrapartida, os participantes com habilitações ao nível do Ensino Secundário, registaram um crescimento de 5%, alcançando um peso na ordem dos 40%.

Habilitações académicas	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Ensino Básico ou inferior	15,5%	23,8%	16,2%	13,6%	16,4%	15,0%	-8,3%
Ensino Secundário	31,3%	28,7%	34,3%	35,3%	37,9%	39,7%	5,0%
Ensino Superior	53,2%	47,5%	49,4%	51,1%	45,8%	45,3%	-1,1%

CONCLUSÕES

Os resultados alcançados no presente inquérito permitem-nos concluir, com um elevado grau de segurança, que a avaliação realizada pelos participantes manteve mais uma vez uma tendência clara de melhoria quanto à qualidade do serviço prestado, através dos canais electrónico e telefónico do *Help-Desk*, sendo paradigmático dessa evolução, o forte crescimento que se verificou no peso das avaliações com a classificação máxima, aliada a uma significativa redução nas restantes classificações, com particular ênfase para as classificações avaliações negativas.

A este propósito é importante referir que o período objecto de avaliação decorreu num quadro particularmente adverso, existindo dois importantes factores de risco que importa referir.

Por um lado, as alterações que se verificaram com a introdução de uma plataforma omnicanal de apoio ao funcionamento do *Help-Desk* totalmente nova, tendo o processo de implementação coincido no tempo com o início do primeiro confinamento, ocorrido em meados de Março de 2020.¹⁵

Como principal consequência do referido no parágrafo anterior, tarefas como seja o caso do processo de configuração, e da formação dos agentes e supervisores, decorreu com recurso a plataformas de conferência remota, o mesmo acontecendo com toda a fase de adaptação por parte dos agentes, no que se refere à sua utilização, verificando-se simultaneamente que aspectos cruciais neste tipo de alterações e no processo de aprendizagem, que implicam uma elevada articulação e entreaajuda entre os agentes, ocorreu integralmente em regime de teletrabalho.

Um segundo factor de risco prendeu-se precisamente com os efeitos resultantes da implementação do teletrabalho na componente funcional, numa área tão crítica como o atendimento, onde é essencial assegurar-se a partilha da informação e do conhecimento, bem como a necessidade de uma profunda articulação entre todos agentes, no sentido de garantir um discurso “ a uma só voz” junto dos beneficiários/utilizadores, com a agravante de se ter vivido numa conjuntura de elevada incerteza, o que motivou um forte aumento no volume de dúvidas e pedidos de apoio, verificando-se inclusivamente um nível de procura muito significativo com origem em utilizadores internos.

¹⁵ A este propósito é importante sublinhar que as características da nova solução tecnológica de atendimento, assente numa estrutura *cloud* de SaS (*Software as a Service*), com acesso através de um simples browser e com o canal telefónico assente em IPBX (com recurso a *softphone*), permitiu assegurar o funcionamento do *Help-Desk* sem qualquer tipo de interrupção no serviço prestado, uma vez que bastou que no seu domicílio os agentes dispusessem de Internet, através de um qualquer PC, para instantaneamente acederem à plataforma omnicanal de atendimento (voz e tickets).

Pese embora as adversidades acima descritas, as melhorias implementadas permitiram aumentar substancialmente a oferta do serviço, em particular com o recurso a meios tecnológicos substancialmente mais evoluídos, fazendo uso de processos de auto atendimento, com recurso a IVR, disponíveis 24 horas por dia, possibilitou o aumento da capacidade de resposta junto dos utilizadores do canal telefónico em cerca de 41%¹⁶, sendo essencialmente direccionados para matérias de baixa complexidade, em cuja intervenção humana pode ser dispensada.

Relativamente ao balanço das principais alterações que se verificaram nos resultados do presente inquérito, importa referir essencialmente o seguinte:

a) Aumento do peso das respostas com classificações máximas (nível de excelência)

- Na questão referente aos prazos de resposta do canal electrónico, a classificação “Muito Bom” passou a representar cerca de 26% das respostas, o que correspondeu a uma taxa de crescimento próxima de 15%, face ao registado no ano anterior;¹⁷,
- Nos parâmetros que avaliam o desempenho prestado pelos técnicos, a média das 4 classificações com a pontuação máxima atingiu os 40%, para o canal electrónico¹⁸, e de 45%, no caso do canal telefónico¹⁹, sendo que em 2019 essas percentagens representavam 35% e 42%, respectivamente;
- Na avaliação global ao serviço prestado, cerca de 30% avaliaram o canal electrónico com a classificação máxima²⁰, o mesmo se verificando com 37%, no caso do canal telefónico²¹, quando esse peso representava, no ano anterior, 26,6% e 35%, respectivamente;
- No caso do canal telefónico, 81% dos participantes afirmaram que o assunto ficou resolvido no primeiro contacto²²;
- Cerca de 38% consideraram como “Muito útil” a introdução de sistemas de auto atendimento no canal telefónico do Help-Desk;²³

¹⁶ Dados apurados com base na contabilização do somatório de atendimentos automáticos, sem recurso posterior a intervenção dos agentes, juntamente com os atendimentos exclusivamente realizados por agentes, durante o período compreendido entre Abril e Dezembro de 2020. Refira-se ainda que o peso do auto atendimento representou 29% do total de atendimentos telefónicos realizados através do canal telefónico do *Help-Desk*.

¹⁷ Vide quadro comparativo constante da página nº10.

¹⁸ Vide quadro constante da página nº15.

¹⁹ Vide quadro constante da página nº26.

²⁰ Vide quadro constante da página nº12.

²¹ Vide quadro constante da página nº23.

²² Vide gráfico constante da página nº21.

²³ Vide gráfico constante da página nº18.

- No que respeita aos casos em que não foi possível uma resposta imediata, no decurso do atendimento telefónico, 38% dos participantes afirmou ter obtido resposta num prazo inferior a 1 dia útil, quando em 2019 esse resultado havia sido de 36%;²⁴
- Entre 2018 e 2020, a média referente ao peso das classificações máximas, face ao total de respostas, nos canais electrónico e telefónico, aumentou 42% e 24%, respectivamente, situando-se essa média, no primeiro caso em 37%, e no segundo em 48%.²⁵

b) Redução do peso das respostas com classificações mínimas ou negativas²⁶

- Relativamente aos prazos de resposta, no caso do canal electrónico, apenas 7% dos participantes atribuíram classificações negativas, ao invés dos 8% registados no ano anterior;²⁷
- Nos 4 parâmetros que avaliam o desempenho dos técnicos, a média de classificações negativas fixou-se em 3,8%, no canal electrónico, e 4,4% no telefónico, quando no ano anterior representavam, 4% e 5,4%, respectivamente;²⁸
- Na avaliação global ao serviço, 6% das respostas avaliaram negativamente o canal electrónico, o mesmo se verificando com 7% no canal telefónico, sendo essas percentagens em 2019 de 6% e 8%, respectivamente;²⁹

É igualmente importante salientar que, à semelhança do que tem vindo a ser desenvolvido em anos anteriores, as fragilidades identificadas no presente inquérito, bem como eventuais pontos fracos ou oportunidades de melhoria no serviço prestado, serão objecto de análise interna, que poderá nos casos em que se justifique, envolver outras áreas internas directamente visadas.³⁰

Por último, mas não menos importante, é da mais elementar justiça enaltecer o papel fundamental de toda a equipa do Help-Desk, como chave para o sucesso alcançado, graças à sua elevada dedicação, empenho, profissionalismo e resiliência, suportada pelos novos meios tecnológicos, os quais possibilitaram tirar o máximo proveito do potencial humano desta equipa e assim transformar uma ameaça numa oportunidade.

²⁴ Vide gráfico constante da página nº22. Recorde-se que a maioria destes casos envolve contacto com as áreas de *back office*, fundamentalmente do DSI, havendo a registar que a percentagem de assuntos encaminhados internamente, que foram resolvidos num prazo inferior a 3 dias úteis, foi de 77%.

²⁵ Vide quadros constantes das páginas nº15 e 26, respectivamente.

²⁶ Nas questões onde não existiam classificações negativas, como seja o prazo de resposta, foram recolhidos os dados correspondentes aos 2 últimos escalões de avaliação.

²⁷ Vide quadro comparativo constante da página nº 10.

²⁸ Vide quadros comparativos constantes das páginas nº 11 e 21, respectivamente.

²⁹ Vide quadros comparativos constantes das páginas nº 12 e 23, respectivamente

³⁰ Desde a introdução da nova solução de portal do IFAP, em meados de 2018, os formulários de contacto deixaram de figurar na página principal, passando para um menu denominado “Apoio ao Beneficiário”, sendo importante referir que na questão associada à facilidade de acesso ao formulário do *Help-Desk* revelou-se a opção de resposta com maior peso, conforme consta na página nº 14 do presente relatório.