



IFAP

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



RESULTADOS DO  
INQUÉRITO  
DE  
SATISFAÇÃO AO  
SERVIÇO PRESTADO  
PELA ÁREA DO  
*HELP-DESK*  
(APOIO INFORMÁTICO)

2021



## ÍNDICE

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS.....	3
2. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA.....	4
3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO .....	6
4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO .....	17
5. PERFIL DO UTILIZADOR .....	28
6. CONCLUSÕES.....	31

## 1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS

Nº de Participantes	Nº de destinatários e-mails massivos	Percentagem da amostra
387	3 053	13%
Canal Electrónico - Principais Assuntos/Classificação		Peso das respostas
% de respostas em que os participantes afirmaram ter utilizado este canal entre 1 a 3 vezes durante o ano de 2021		76%
% que considera o formulário de fácil utilização		49%
Motivos de contacto	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP + Dificuldades em aceder à área reservada do portal + Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" + Pedidos de Palavras-chave	55%
Avaliação global ao canal electrónico	Muito Bom e Bom	73%
Prazo de resposta	Muito Bom e Bom	70%
Classificação dos agentes	Muito Bom e Bom	84%
% De participantes que recorreram ao atendimento electrónico em outros Organismos da Administração Pública		34%
% de participantes que classificaram o canal electrónico do IFAP como melhor		37%
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal?	Maior facilidade de acesso ao formulário HD	35%
Canal Telefónico - Principais Assuntos/Classificação		Peso das respostas
% de respostas em que os participantes afirmaram ter utilizado este canal entre 1 a 3 vezes durante o ano de 2021		79%
Utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento através de menus IVR	Muito útil e útil	79%
Motivos de contacto	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP + Dificuldades em aceder à área reservada do portal + Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" + Pedidos de Palavras-chave	54%
Avaliação Global ao Canal telefónico	Muito Bom e Bom	73%
Prazo de resposta (nos casos em que não foi obtida resposta no decurso da chamada)	Entre o próprio dia e 3 dias úteis	76%
Classificação dos agentes	Muito Bom e Bom	80%
% De participantes que recorreram ao atendimento telefónico em outros Organismos da Administração Pública		43%
% de participantes que classificaram o canal telefónico do IFAP como melhor		44%
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal?	Redução do tempo de espera	48%
Perfil dos Inquiridos - Principais Resultados		Peso das respostas
Faixa Etária	Entre 40 e 65 anos	62%
Em que qualidade interagiu com o IFAP	Beneficiário	52%
Habilitações literárias	Ensino superior	64%

---

## 2. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

---

Tendo como objectivo avaliar o grau de satisfação dos utilizadores da área de apoio técnico e informático, adiante designada de *Help-Desk*, o IFAP promove anualmente, desde o ano 2016, um inquérito de satisfação - disponibilizado *online* -, destinado a auscultar a opinião dos utilizadores relativamente à qualidade do serviço prestado através dos seus canais de atendimento electrónico e telefónico.<sup>1</sup>

Durante o período compreendido entre o dia 1 de Junho e 6 de Julho de 2022 decorreu o inquérito destinado a avaliar o grau de satisfação relativamente ao serviço prestado durante o ano de 2021, utilizando para o efeito um *link* disponibilizado na página principal do portal do Instituto<sup>2</sup>.

Foi simultaneamente enviado um *e-mail*, dirigido a 3.053 beneficiários, o qual continha um *link* de acesso directo ao referido inquérito, e onde se apelava à sua participação.<sup>3</sup>

Contrariamente à metodologia que foi utilizada nos anos anteriores, no ano em apreço o envio de e-mails massivos foi apenas direccionado para Beneficiários que efectivamente interagiram com os 2 canais de atendimento da área de *Help-Desk* durante o ano de 2021, tendo por base a informação recolhida nos sistemas de informação do serviço de atendimento, em detrimento do recurso ao envio massivo junto da totalidade dos beneficiários registados no portal.

O volume de participação saldou-se por um total de 387 inquéritos submetidos, bastante inferior aos 8.576 registados no ano anterior, o que tendo em consideração o referido no parágrafo anterior, é facilmente compreensível, havendo no entanto a referir que proporcionalmente, a taxa de participação suplantou largamente a registada no ano anterior<sup>4</sup>

O gráfico seguinte apresenta o histórico do número de participações neste tipo de iniciativas desenvolvidas pelo IFAP desde 2016, devendo ser considerado o referido no antepenúltimo parágrafo, relativamente às alterações introduzidas na metodologia dos destinatários.

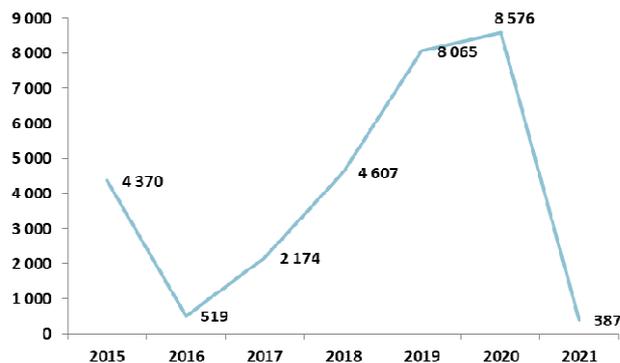
---

<sup>1</sup> Iniciativa aprovada superiormente, através de despacho constante da n/ Inf. n.º6.922/2016.

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

<sup>3</sup> 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 *e-mails* massivos de divulgação, onde se apelava 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*.

<sup>4</sup> 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 12,7%, cerca de 5 p.p. acima do registado no ano anterior.



Relativamente ao modelo de funcionamento desta área, importa ainda referir que existem dois intervenientes principais:

- i. A área de *Help-Desk*, integrada na estrutura do *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 necessitam inevitavelmente 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 à estrutura do presente inquérito, a mesma manteve-se inalterada, relativamente à versão utilizada no ano anterior, mantendo-se a questão destinada a avaliar o grau de satisfação relacionado com a utilização da central telefónica no serviço de atendimento, a qual desde Março de 2020, passou a possibilitar aos seus utilizadores o recurso a soluções de auto-atendimento para diversos assuntos, funcionando ininterruptamente ao longo das 24 horas do dia, permitindo ainda a filtragem de assuntos de maior complexidade para os agentes, e contribuindo deste modo para ganhos de eficiência e, consequentemente, para uma expectável melhoria do grau de satisfação por parte dos seus utilizadores.<sup>5</sup>

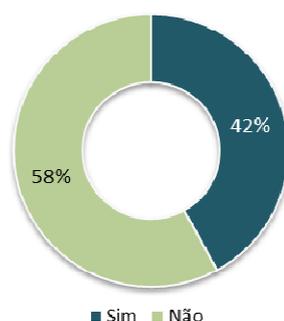
Ao longo dos próximos capítulos será realizada uma análise detalhada aos resultados obtidos no inquérito, procurando realçar os aspectos positivos, e identificado simultaneamente as áreas de maior vulnerabilidade, para as quais poderá existir a necessidade de serem desenvolvidos mecanismos correctivos 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.

<sup>5</sup> A este respeito importa salientar que a implementação de soluções de auto-atendimento, com recurso a opções de IVR (Interactive Voice response) permitiu melhorar muito significativamente as principais métricas e indicadores da actividade durante o ano de 2021, sendo responsável por um aumento de 34%, no total de atendimentos realizados, quando considerado o somatório dos atendimentos assegurados por agentes e de auto-atendimento, no total 6.445 atendimentos telefónicos, alcançando este último um peso de 26% face ao total de atendimentos realizados durante esse período.

### 3. 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.

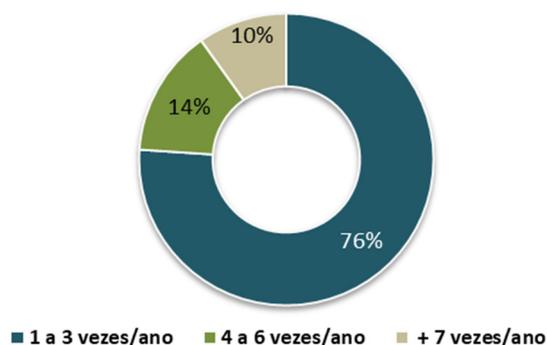
#### 3.1 Em 2021 recorreu ao atendimento electrónico do *Help-Desk* informático?



Do total de respostas recolhidas nesta questão, 42% afirmaram ter recorrido ao atendimento electrónico do *Help-Desk*. Esta percentagem aumentou muito significativamente face ao registado durante o ano anterior, verificando-se uma variação percentual positiva de 112%, conforme é possível observar-se no quadro seguinte.<sup>6</sup>

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Sim	31,9%	32,4%	28,2%	23,7%	19,1%	19,9%	42,0%	111,7%
Não	68,1%	67,6%	71,8%	76,3%	80,9%	80,1%	58,0%	-27,7%

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



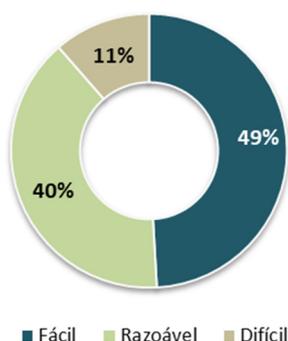
<sup>6</sup> As variações verificadas nos resultados devem ter em consideração o facto de os e-mails massivos que o IFAP remeteu se dirigiram apenas aos utilizadores que efectivamente recorreram aos canais telefónico e electrónico do *Help-Desk*, durante o ano de 2021, ao contrário do que acontecia nos anos anteriores, em que era dirigido a um universo alargado de utilizadores registados no portal, normalmente superior a 100.000 destinatários.

Do total de participantes que afirmaram utilizar os canais electrónicos, 76% referiram que o utilizaram 1 a 3 vezes por ano, 14% utilizaram 4 a 6 vezes, e 10% mais de 7 vezes por ano.

Observando os dados constantes do quadro seguinte, verifica-se uma variação percentual positiva nas respostas que afirmaram ter recorrido mais frequentemente ao canal electrónico, com particular relevo para o aumento registado na frequência mais elevada (+113%) e na intermédia (+35%), pese embora a frequência de 1 a 3 vezes/ano mantenha um peso superior a  $\frac{3}{4}$  das respostas a esta questão.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
1 a 3 vezes/ano	68,2%	58,5%	73,3%	74,3%	83,2%	84,9%	76,1%	-10,4%
4 a 6 vezes/ano	18,3%	24,6%	17,9%	17,0%	13,1%	10,5%	14,1%	34,6%
+7 vezes/ano	13,6%	17,0%	8,8%	8,7%	3,7%	4,6%	9,8%	113,0%

### 3.3 Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido formulário



Cerca de 49% dos participantes classificaram como “Fácil” a utilização do formulário disponibilizado através do portal. Nos restantes casos, 40% e 11% consideraram-no “Razoável” e “Difícil”, respectivamente.

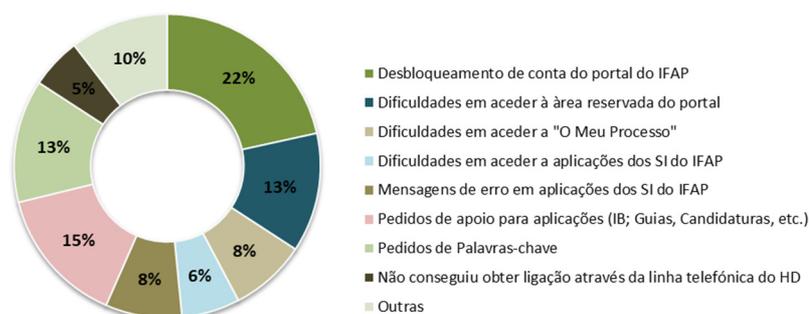
Os dados constantes do quadro seguinte permitem-nos constatar que o peso do somatório das classificações “Fácil” e “Razoável” sofreu uma variação percentual negativa de -2,3%, passando a representar 88,6% das respostas, quando no ano anterior essa percentagem se fixava em 90,7%.

Em sentido oposto as avaliações negativas passaram a representar 11,4% do total de respostas nesta questão, o que corresponde a uma variação percentual positiva de 22% face ao registado no ano anterior.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Fácil	60,6%	63,2%	63,5%	38,4%	43,2%	44,6%	49,1%	10,1%
Razoável	a)	a)	a)	46,8%	47,3%	46,1%	39,5%	-14,3%
Difícil	22,6%	21,1%	21,6%	14,8%	9,5%	9,3%	11,4%	22,1%

a) Classificação inexistente à data

### 3.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?



De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, os assuntos que motivaram maior número de contactos através do canal electrónico do *Help-Desk* foram o “Desbloqueamento de contas do portal”, com um peso de 22%, “Os pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)”, com um peso de 15%, os “Pedidos de palavra-chave” e as “Dificuldades em aceder à área reservada do portal”, em ambos os casos com 13%.<sup>7</sup>

Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, considerando os assuntos com maior peso, observa-se que o “Desbloqueamento de contas do portal” teve uma variação percentual positiva de 27%, o mesmo se verificando com as “Dificuldades em aceder à área reservada do portal”, que registou 4%.

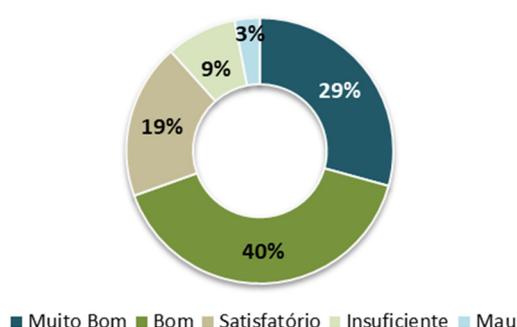
No sentido inverso, registou-se uma variação negativa, na ordem dos 38%, na opção “Dificuldades em aceder a O Meu Processo”, e de 33% nos “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)”, conforme é possível observar-se através da análise ao quadro seguinte.

<sup>7</sup> De acordo com os resultados obtidos nesta questão, os assuntos relacionados com o acesso à área reservada do portal, desbloqueamento de conta do portal e as dificuldades em aceder a “O Meu processo”, representam mais de 42% do total dos pedidos de apoio recepcionados através deste canal.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	17,1%	17,4%	19,2%	19,9%	18,3%	16,9%	21,5%	27,2%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	15,4%	12,5%	13,5%	13,7%	12,0%	12,2%	12,7%	3,8%
Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	16,3%	15,6%	16,6%	15,5%	15,8%	13,0%	8,1%	-37,9%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	7,3%	9,0%	6,7%	6,0%	5,1%	5,7%	6,2%	7,1%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	8,6%	8,7%	7,4%	6,1%	5,2%	4,9%	8,1%	65,9%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	15,3%	14,6%	15,8%	14,6%	18,5%	22,0%	14,6%	-33,4%
Pedidos de Palavras-chave	15,8%	19,1%	15,7%	14,8%	16,3%	16,5%	13,1%	-20,5%
Não conseguiu obter ligação através da linha telefónica do HD	a)			5,6%	4,3%	3,5%	5,4%	52,8%
Outros assuntos	4,2%	3,1%	5,2%	3,7%	4,5%	5,3%	10,4%	97,3%

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

### 3.5 Como classifica o prazo de resposta do IFAP às suas questões?



Relativamente ao prazo de resposta do *Help-Desk* às questões colocadas, 88% dos participantes atribuíram-lhe uma classificação positiva, enquanto 12% classificaram-no negativamente.<sup>8</sup>

Comparando os resultados do presente inquérito com os obtidos no ano anterior, e subdividindo a análise para as classificações positivas e negativas, verifica-se que no primeiro caso a classificação “Muito Bom” teve uma variação percentual em sentido positivo na ordem dos 14%, sendo que os dois escalões seguintes registaram decréscimos de -2% e -27%, respectivamente.

No que respeita aos escalões de avaliação negativa, a classificação “Insuficiente” registou um variação percentual positiva de 137% e o “Mau” uma variação negativa de -16%, como é possível observar nos dados constantes do quadro seguinte, embora o somatório dos pesos correspondente seja apenas de 11,6% do total das respostas.

<sup>8</sup> Nesta análise foi utilizado o critério de somatório das diversas escalas de avaliação positivas. Nos resultados apurados em 2020, o peso das avaliações positivas foi de 93%, o que nos permite concluir que em 2021 se registou uma diminuição, face ao ano anterior, o que representou uma variação negativa de 4,7%.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Muito Bom	10,2%	4,8%	13,9%	15,6%	22,4%	25,6%	29,3%	14,2%
Bom	34,6%	36,3%	36,0%	38,6%	39,9%	41,2%	40,2%	-2,3%
Satisfatório	36,5%	42,9%	34,2%	30,8%	29,7%	26,0%	18,9%	-27,3%
Insuficiente	10,1%	12,5%	8,6%	8,6%	5,3%	3,6%	8,5%	136,6%
Mau	8,6%	3,6%	7,3%	6,4%	2,8%	3,6%	3,1%	-15,5%

### 3.6 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	Média
Muito Bom	49,7%	44,2%	40,4%	42,1%	44,1%
Bom	39,8%	42,3%	39,7%	38,8%	40,2%
Satisfaz	9,3%	10,3%	15,4%	15,1%	12,5%
Insuficiente	1,2%	3,2%	2,6%	3,3%	2,6%
Mau	0,0%	0,0%	1,9%	0,7%	0,6%
Σ Class. Positivas	98,8%	96,8%	95,5%	96,1%	96,8%
Σ Class. Negativas	1,2%	3,2%	4,5%	4,0%	3,2%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que, pela primeira vez desde que em 2018 foi introduzida esta questão, a classificação com maior peso nos quatro parâmetros objecto de análise foi o “Muito Bom”, com uma média de 44% das respostas para essa classificação.

No somatório das 3 classificações positivas, os resultados variam entre 98,8%, no caso da avaliação referente à cortesia, e os 95,5%, relativamente à precisão e objectividade nas respostas, sendo a média dos 4 parâmetros de 96,8%.

Relativamente às classificações negativas, as mesmas têm uma expressão muito reduzida, variando entre 4,5%, na questão acerca da precisão e objectividade nas respostas, e de 1,2%, na respeitante à cortesia, sendo a média dos 4 parâmetros de apenas 3,2%.

Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, pode observar-se nos dois quadros seguintes, que as avaliações com a classificação “Muito Bom” aumentaram consideravelmente para a totalidade das 4 questões, por contrapartida de uma redução quase generalizada nas restantes classificações.

Todavia, verificaram-se alguns casos de crescimento nas classificações negativas, embora com um peso residual muito reduzido face ao total de respostas.

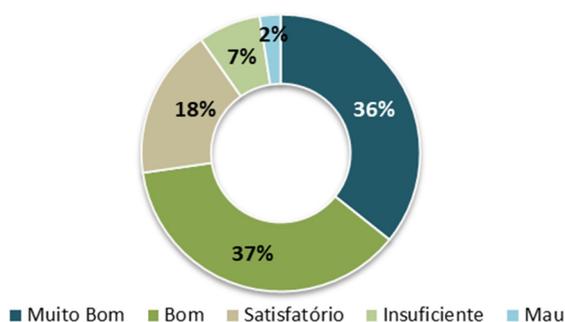
Em termos de análise aos saldos positivos e negativos, observa-se que o somatório das classificações negativas reduziu-se muito substancialmente nas 4 questões, com variações percentuais que oscilaram entre os -51%, na questão relacionada com a cortesia, e os -5% na precisão das respostas.

No que se refere às classificações positivas, o salto qualitativo não ocorreu ao nível do aumento do seu peso, que se manteve praticamente inalterado, mas sim na transferência das restantes classificações positivas para o patamar mais elevado.

Classificações	Cortesia e educação no atendimento					Uso de linguagem clara e simples				
	2018	2019	2020	2021	Variação %	2018	2019	2020	2021	Variação %
Muito Bom	31,9%	38,9%	43,0%	49,7%	15,6%	26,1%	33,9%	39,0%	44,2%	13,5%
Bom	45,0%	43,8%	41,1%	39,8%	-3,3%	46,8%	45,6%	43,1%	42,3%	-1,8%
Satisfaz	18,8%	14,9%	13,4%	9,3%	-30,3%	21,6%	16,7%	14,5%	10,3%	-29,4%
Insuficiente	2,6%	1,4%	1,8%	1,2%	-31,5%	3,7%	2,3%	2,3%	3,2%	40,2%
Mau	1,7%	1,1%	0,7%	0,0%	-100,0%	1,9%	1,4%	1,1%	0,0%	-100,0%
Σ MB + Bom+ Suf.	95,7%	97,5%	97,5%	98,8%	1,3%	94,4%	96,3%	96,6%	96,8%	0,2%
Σ Insuf. + Mau	4,3%	2,5%	2,5%	1,2%	-50,8%	5,6%	3,7%	3,4%	3,2%	-6,4%

Classificações	Precisão e objetividade nas respostas					Profissionalismo e pró-atividade				
	2018	2019	2020	2021	Variação %	2018	2019	2020	2021	Variação %
Muito Bom	24,5%	32,1%	36,9%	40,4%	9,4%	27,3%	36,8%	40,4%	42,1%	4,3%
Bom	42,6%	43,5%	42,3%	39,7%	-6,1%	44,0%	42,1%	40,8%	38,8%	-4,8%
Satisfaz	22,9%	18,8%	16,0%	15,4%	-4,1%	20,7%	16,8%	14,3%	15,1%	6,0%
Insuficiente	6,5%	3,8%	3,0%	2,6%	-15,2%	4,9%	2,5%	2,7%	3,3%	24,2%
Mau	3,6%	1,9%	1,7%	1,9%	12,3%	3,1%	1,8%	1,9%	0,7%	-65,3%
Σ MB + Bom+ Suf.	90,0%	94,4%	95,3%	95,5%	0,2%	92,0%	95,7%	95,5%	96,1%	0,6%
Σ Insuf. + Mau	10,1%	5,6%	4,7%	4,5%	-5,3%	8,0%	4,3%	4,6%	4,0%	-13,2%

### 3.7 Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?



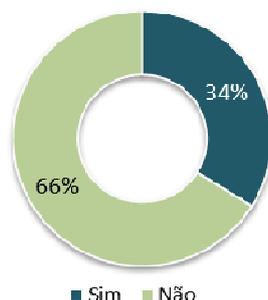
Da análise ao gráfico anterior, verifica-se que 91% dos participantes recorreu a opções de resposta com classificação positiva, manifestando-se agradados com o serviço prestado através deste canal de atendimento.

No que respeita à análise comparativa dos resultados com os alcançados no ano anterior, o quadro seguinte permite-nos observar que, no plano positivo, a classificação máxima aumentou o seu peso percentual, fruto de uma variação percentual positiva de 20%, representando cerca de 36% do total de respostas. Todavia, quando avaliado o somatório das classificações positivas, observa-se uma variação negativa em cerca de -4%, face ao registado no ano anterior.

Por outro lado, no que respeita às classificações negativas, verificou-se um aumento percentual na classificação “Insuficiente”, na ordem dos 129%, passando o seu peso a representar 7,3% das respostas, e de 61% no somatório das 2 classificações negativas, que passou a representar 9,7%.

Classificações	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Muito Bom	18,5%	26,7%	29,8%	35,8%	20,1%
Bom	44,3%	45,8%	45,6%	37,0%	-18,9%
Satisfatório	26,1%	21,8%	18,6%	17,6%	-5,6%
Insuficiente	6,0%	4,0%	3,2%	7,3%	128,6%
Mau	5,1%	2,2%	2,9%	2,4%	-15,1%
Σ MB + Bom+ Suf.	88,9%	94,3%	94,0%	90,3%	-3,9%
Σ MB + Bom	62,8%	72,5%	75,3%	72,7%	-3,5%
Σ Insuf. + Mau	11,1%	6,2%	6,0%	9,7%	60,7%

### 3.8 Em 2021 recorreu a outros canais de atendimento electrónico, de *Help-Desk* informático na Administração Pública?

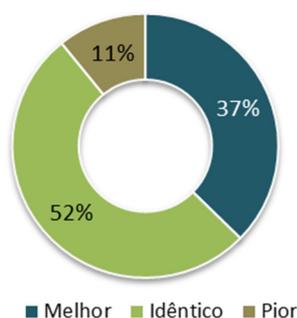


Do universo de participantes no inquérito, 66% afirmou que, durante o ano de 2021, não recorreu a outros canais electrónicos de *Help-Desk* em serviços da Administração Pública (AP).

A comparação face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte, observando-se um aumento na percentagem de participantes que afirma ter recorrido a serviços semelhantes na AP, durante o último ano.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Sim	47,6%	44,1%	48,2%	34,2%	33,2%	31,9%	33,9%	6,5%
Não	52,5%	55,9%	51,8%	65,8%	66,8%	68,2%	66,1%	-3,0%

### 3.9 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, 52% consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 37% consideram-no “Melhor”, e por último, 11% classificaram-no como “Pior”.

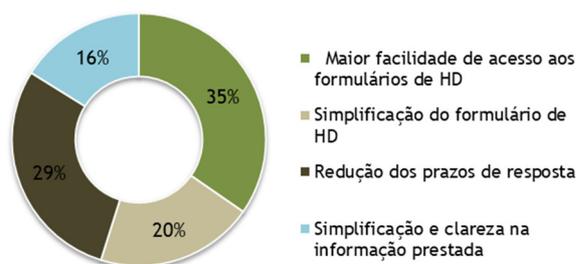
O quadro seguinte apresenta os dados comparativos relativamente ao ano anterior, onde é possível observar-se que o peso das classificações “Pior” e “Melhor” registou

uma variação positiva, em cerca de 88% e 11%, respectivamente, ao contrário da classificação “Idêntico”, que registou uma variação negativa em cerca de -15%.

Classificações	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Melhor	22,9%	23,3%	26,1%	29,5%	34,9%	33,6%	37,4%	11,3%
Idêntico	35,2%	31,3%	34,9%	59,7%	56,9%	60,7%	51,8%	-14,6%
Pior	11,2%	6,7%	8,8%	10,8%	8,2%	5,8%	10,8%	87,9%
Sem Opinião	30,7%	38,7%	30,2%	a)				-

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

### 3.10 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, a opção que recolheu maior percentagem de respostas foi a “Maior facilidade de acesso aos formulários”<sup>9</sup>, obtendo 35% das respostas, seguida da “Redução dos prazos de resposta”, com 29%.

Os resultados apresentados no quadro seguinte permitem comparar os actuais resultados com os registados durante o ano anterior. Em sentido ascendente, a primeira e terceira opção de resposta registaram crescimentos percentuais na ordem de 20% e 26%, respectivamente, verificando-se que a segunda e quarta opção sofreram reduções de 29% e 18%, respectivamente.

Opções de resposta	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Maior facilidade de acesso aos formulários de HD	29,4%	29,0%	34,7%	19,7%
Simplificação do formulário de HD	28,3%	28,3%	20,2%	-28,8%
Redução dos prazos de resposta	22,0%	23,0%	29,0%	26,3%
Simplificação e clareza na informação prestada	20,2%	19,7%	16,1%	-18,2%

<sup>9</sup> 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.

### 3.11 Quadros comparativos gerais 2020-2021

#### 3.11.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”<sup>10</sup>

Questões	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	38,4%	43,2%	44,6%	49,1%	10,1%
5. Prazo de resposta	15,6%	22,4%	25,6%	29,3%	14,2%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	31,9%	38,9%	43,0%	49,7%	15,6%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	26,1%	33,9%	39,0%	44,2%	13,5%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	24,5%	32,1%	36,9%	40,4%	9,4%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	27,3%	36,8%	40,4%	42,1%	4,3%
7. Como classificaria globalmente o serviço?	18,5%	26,6%	29,8%	35,8%	20,1%
Média	26,0%	33,4%	37,0%	41,5%	12,1%

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 12 p.p., passando de 37% para 41,5%.

Caso seja realizada uma avaliação desagregada às questões que compõem esta análise, observa-se que a “Avaliação global ao serviço”, a “Cortesia e educação no atendimento” e o “Prazo de resposta” foram as questões que mais contribuíram para esse aumento, com uma taxa de crescimento, face ao ano anterior, de 20%, 16% e 14%, respectivamente.

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, tendo por base os 7 parâmetros acima apresentados. Comparando a média das classificações registadas no ano 2018 (26%), com obtida no presente inquérito (41,5%), constatamos a existência de uma taxa de crescimento superior a 59%, o que muito nos apraz registar.

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

### 3.11.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau” e “Insuficiente”

Questões	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	14,8%	9,5%	9,3%	11,4%	22,1%
5. Prazo de resposta	15,0%	8,1%	7,2%	11,6%	60,5%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	4,3%	2,5%	2,5%	1,2%	-50,8%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	5,6%	3,7%	3,4%	3,2%	-6,4%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	10,1%	5,6%	4,7%	4,5%	-5,3%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	8,0%	4,3%	4,6%	4,0%	-13,2%
7. Como classificaria globalmente o serviço?	11,1%	6,2%	6,0%	9,7%	60,7%
Média	9,8%	5,7%	5,4%	6,5%	20,5%

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 um aumento percentual superior a 20%, face à registada no ano anterior, passando a representar, em termos médios, 6,5% do total das avaliações, contra os 5,4% registados anteriormente.

Analisando de uma forma desagregada as questões que compõem esta avaliação, observa-se um aumento na “Avaliação global ao serviço”, “Prazos de resposta” e “Dificuldade na utilização dos formulários”, com taxas de crescimento nas avaliações negativas de 61%, 60% e de 22%, respectivamente.

No plano positivo verificou-se uma redução nos resultados para as 4 restantes questões que compõem esta avaliação, embora essa diminuição tenha sido insuficiente para compensar o aumento registado nas 3 questões referidas no parágrafo anterior.

Por último, importa referir que, pese embora se tenha verificado um ligeiro retrocesso relativamente ao ano anterior, quando comparada a média do peso das classificações negativas registada no ano de 2018 (9,8%) com a do actual inquérito (6,5%), constatamos ainda assim uma variação percentual na ordem dos -34%.<sup>11</sup>

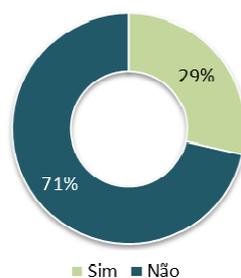
<sup>11</sup> Quando efectuada a mesma análise entre os anos de 2018 e 2020, verifica-se uma redução de 45%.

Estes resultados devem ter ainda em consideração dois factores. Por um lado, a conjuntura totalmente desfavorável, uma vez que se tratou de um período de pandemia (COVID-19), com períodos de confinamento obrigatório e aplicação do regime de teletrabalho, em particular durante o 1º semestre do ano. Por outro lado, a alteração na metodologia utilizada para a selecção da amostra, em que apenas foram considerados os utilizadores com interações com os canais de atendimento do Help-Desk durante o ano de 2021, e o impacto resultante das avaliações negativas num universo de participantes 22 vezes menor que o registado no ano anterior.

## 4. 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.

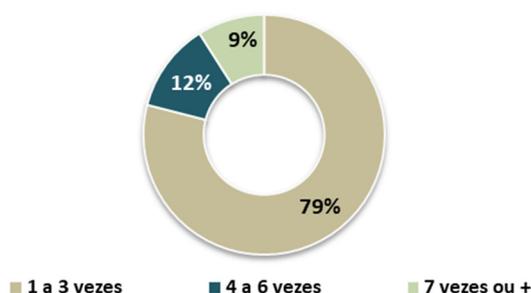
### 4.1 Em 2021 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?



Apenas cerca de 29% dos participantes no inquérito referiram ter utilizado o canal telefónico de atendimento, havendo a referir que, face ao ano anterior, se registou uma variação percentual de 162% no peso dos utilizadores que afirmaram ter utilizado o canal telefónico, conforme se pode constatar nos dados constante do quadro seguinte.<sup>12</sup>

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Sim	22,1%	23,0%	17,9%	13,7%	10,3%	10,9%	28,5%	162,0%
Não	77,9%	77,0%	82,2%	86,3%	89,7%	89,1%	71,5%	-19,8%

### 4.2 Se respondeu “Sim”, em média quantas vezes utilizou esse serviço, durante o ano de 2021?



Do total de participantes que afirmaram utilizar este canal de atendimento, 79% referiram utilizá-lo entre 1 a 3 vezes por ano, 12% entre 4 a 6 e, por último, 9% em 7 ou mais vezes.

<sup>12</sup> Mais uma vez é importante referir que na análise a estes resultados deverá ser tido em consideração o facto de os e-mails massivos que o IFAP remeteu se dirigiram apenas aos utilizadores que efectivamente recorreram aos canais telefónico e electrónico do *Help-Desk*, durante o ano de 2021, ao contrário do que acontecia nos anos anteriores, em que era dirigido a um universo geral de utilizadores registado no portal.

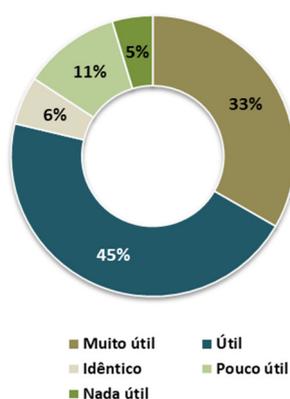
Observando os resultados que constam do quadro seguinte, verifica-se que, comparativamente com o ano anterior, registou-se um aumento no número de participantes que afirmou ter recorrido mais frequentemente ao canal telefónico.

Assim, o segundo e terceiro escalão de respostas registaram taxas de crescimento de 13% e 76%, respectivamente, verificando-se que o primeiro escalão registou uma variação negativa ligeiramente superior a -6%.

	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
1 a 3 vezes	74,3%	84,6%	84,2%	79,0%	-6,2%
4 a 6 vezes	17,0%	12,1%	10,7%	12,0%	12,6%
7 vezes ou +	8,7%	3,3%	5,1%	9,0%	76,1%

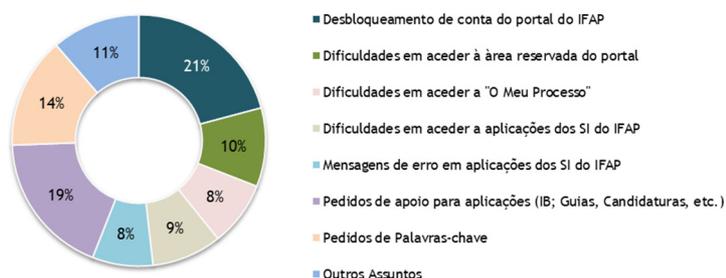
#### 4.3 Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR) na linha de atendimento do Help-Desk informático do IFAP?

Relativamente à opinião dos utilizadores deste canal de atendimento a respeito das vantagens e da utilidade de recurso a soluções de auto-atendimento, suportadas por opções de Interactive Voice Response (IVR) na central telefónica, verifica-se mais uma vez que as mesmas não podiam ser mais reveladoras do interesse e receptividade na utilização das mesmas, na medida em que 33% das respostas consideraram-na “Muito útil” e 45% “Útil”, i.e., 79% das respostas incidiram nestas duas opções de resposta, conforme é possível observar no gráfico seguinte.<sup>13</sup>



<sup>13</sup> A margem de progressão desta solução depende, quer de processos internos de melhoria, que conduzam à resolução/simplificação de diversas matérias responsáveis pelos elevados níveis de procura na área do Help-Desk, designadamente as relacionadas com o acesso à área reservada do portal e ao desbloqueamento das palavras-chave do mesmo, quer na possibilidade em se recorrer a sistemas de autenticação dos utilizadores através do IVR, de modo a evitar que os utilizadores estejam dependentes de terceiros para a sua resolução, o que na prática se traduz por uma efectiva aposta em soluções que garantam o aumento da autonomia por parte dos utilizadores.

#### 4.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?



Os principais motivos que originaram contactos no canal telefónico foram o “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP”, com 21% das respostas, os “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas)”, que representaram 19% das respostas, e os “Pedidos de palavra-chave”, com 14%.

Observa-se no entanto que os assuntos relacionados com os acessos ao portal (primeiros 3 assuntos das opções apresentadas), representam cerca de 39% do total das respostas, o que aliado aos resultados para esta mesma questão no canal electrónico (42% em exactamente os mesmos 3 assuntos), deverá ser objecto de análise e reflexão interna.

No quadro infra pode observar-se a comparação dos resultados do presente inquérito, com os registados durante o ano anterior, sendo possível constatar uma variação percentual positiva, em cerca de 35%, no “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP”, e de 18% nos “Pedidos de Palavras-chave”.

No sentido oposto, importa realçar as reduções verificadas nas “Dificuldades de aceder a O Meu Processo”, com uma variação negativa de -42%, e as “Dificuldades em aceder à área reservada do portal” e dos “Pedidos de apoio para aplicações”, ambos com -22%.

Qual o assunto que motivou o seu contacto?	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	18,0%	17,2%	15,4%	20,8%	35,1%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	14,9%	15,0%	13,0%	10,1%	-22,2%
Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	14,2%	16,0%	14,3%	8,3%	-41,8%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	7,7%	6,7%	7,8%	8,9%	14,8%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	8,8%	5,8%	6,6%	7,7%	17,1%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	19,9%	20,9%	23,7%	18,5%	-22,2%
Pedidos de Palavras-chave	9,4%	11,2%	12,1%	14,3%	18,0%
Outros Assuntos	7,1%	7,3%	7,1%	11,3%	60,4%

#### 4.5 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-actividade
Muito Bom	48,5%	42,7%	38,6%	45,3%
Bom	33,0%	38,8%	37,6%	34,7%
Satisfaz	15,5%	12,6%	15,8%	11,6%
Insuficiente	1,9%	3,9%	4,0%	5,3%
Mau	1,0%	1,9%	4,0%	3,2%

À semelhança do verificado no canal electrónico, tendo por base a 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% e o “Profissionalismo e pró-actividade”, com 45%.

Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, o quadro seguinte permitem-nos constatar que o somatório respeitante ao peso das classificações positivas (Muito Bom/Bom/Satisfaz), para os quatro parâmetros em análise, sofreu uma variação negativa em 3 destes, embora os resultados tivessem oscilado entre 97%, no caso da “Cortesia e educação no atendimento”, os 92%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e no “Profissionalismo e pró-actividade”, sendo a média desse somatório, para os 4 parâmetros em análise, de 94%.<sup>14</sup>

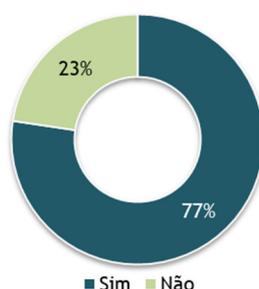
Classificações	Cortesia e educação no atendimento					Uso de linguagem clara e simples				
	2018	2019	2020	2021	Varição %	2018	2019	2020	2021	Varição %
Muito Bom	38,7%	44,9%	48,9%	48,5%	-0,7%	32,8%	40,9%	44,0%	42,7%	-3,0%
Bom	40,4%	38,8%	35,9%	33,0%	-7,9%	41,4%	39,7%	37,8%	38,8%	2,6%
Satisfaz	16,1%	12,8%	12,3%	15,5%	26,1%	19,2%	14,8%	14,2%	12,6%	-10,8%
Insuficiente	2,7%	2,2%	1,5%	1,9%	26,8%	3,6%	3,5%	2,3%	3,9%	68,0%
Mau	2,2%	1,2%	1,4%	1,0%	-32,2%	3,0%	1,2%	1,7%	1,9%	15,5%
Σ MB + Bom + Suf.	95,1%	96,5%	97,1%	97,1%	0,0%	93,4%	95,4%	96,0%	94,2%	-1,9%
Σ Insuf. + Mau	4,9%	3,5%	3,0%	2,9%	-1,7%	6,6%	4,6%	4,0%	5,8%	45,9%

<sup>14</sup> No ano anterior a média das classificações positivas atingiu os 96%.

Caso nesta análise se recorra ao somatório do peso respeitante às 2 classificações negativas (Insuficiente/Mau), verifica-se uma variação percentual positiva quase generalizada, entre 69%, no caso do “Profissionalismo e pró-actividade”, e de 36%, na “Precisão e objectividade nas respostas”, sendo a excepção à regra a redução, em cerca de 2%, verificada na “Cortesia educação no atendimento”, conforme é possível constatar da análise aos dados apresentados no quadro seguinte.

Classificações	Precisão e objetividade nas respostas					Profissionalismo e pró-atividade				
	2018	2019	2020	2021	Variação %	2018	2019	2020	2021	Variação %
Muito Bom	30,6%	39,1%	42,8%	38,6%	-9,9%	32,7%	42,4%	46,0%	45,3%	-1,6%
Bom	39,4%	38,8%	36,9%	37,6%	1,9%	40,6%	36,9%	35,2%	34,7%	-1,3%
Satisfaz	18,6%	14,4%	14,5%	15,8%	9,6%	16,1%	15,0%	13,8%	11,6%	-16,2%
Insuficiente	6,3%	5,3%	3,6%	4,0%	10,3%	5,9%	3,8%	2,7%	5,3%	94,8%
Mau	5,1%	2,5%	2,2%	4,0%	78,4%	4,7%	2,0%	2,3%	3,2%	39,2%
∑ MB + Bom + Suf.	88,6%	92,2%	94,2%	92,1%	-2,3%	89,5%	94,2%	95,0%	91,6%	-3,6%
∑ Insuf. + Mau	11,4%	7,8%	5,8%	7,9%	36,3%	10,6%	5,8%	5,0%	8,4%	69,4%

#### 4.6 Habitualmente os técnicos esclareceram/resolveram o assunto logo no 1º contacto?

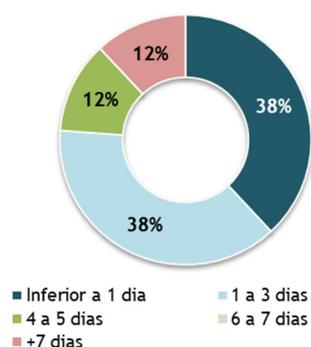


De acordo com as respostas obtidas nesta questão, 77% dos participantes afirmaram que o assunto foi esclarecido/resolvido logo no primeiro contacto.

Os dados comparativos registados no ano anterior podem ser observados no quadro seguinte, onde é possível verificar que o peso das respostas afirmativas obteve uma variação negativa próxima dos 5%.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Sim	72,4%	78,3%	76,5%	73,6%	80,7%	81,1%	77,4%	-4,6%
Não	27,7%	21,7%	23,5%	26,4%	19,3%	19,0%	22,6%	19,5%

#### 4.7 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, o mesmo acontecendo para o prazo compreendido entre 1 e 3 dias.

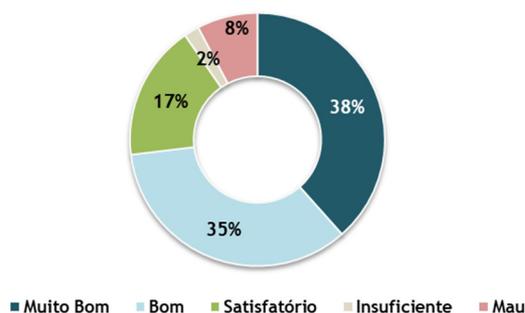
Relativamente aos prazos entre 4 a 5 dias e superior a 7 dias úteis o peso das respostas foi de 12%.

A comparação dos resultados com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte, havendo a registar um decréscimo na quase totalidade das opções de resposta, com excepção do prazo entre 4 e 5 dias, o qual registou uma variação em sentido positivo em 59%, face ao ano anterior.

Por outro lado, as alterações verificadas nos dois prazos mais reduzidos (“inferior a 1 dia” + “entre 1 a 3 dias”) foi pouco expressiva, na medida em que 76,2% dos participantes afirma que os assuntos foram resolvidos nesse intervalo temporal, enquanto que no ano anterior os dois primeiros escalões representavam 77,1%.

Opções de resposta	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Inferior a 1 dia	30,3%	38,1%	32,6%	38,1%	35,7%	38,3%	38,1%	-0,5%
1 a 3 dias	34,1%	25,0%	33,7%	32,6%	40,3%	38,8%	38,1%	-1,8%
4 a 5 dias	12,3%	16,7%	12,3%	9,3%	9,3%	7,5%	11,9%	59,1%
6 a 7 dias	5,4%	6,0%	3,8%	3,9%	4,2%	3,4%	0,0%	-100,0%
+7 dias	17,9%	14,3%	17,6%	16,2%	10,5%	12,0%	11,9%	-1,2%

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



Na avaliação global deste serviço, 38% dos participantes atribuíram a classificação de “Muito Bom”, 35% “Bom” e 17% “Satisfatório”, havendo um total de 10% que avaliaram de forma negativa o serviço prestado (“Mau” e “Insuficiente”).

Comparando os resultados de 2021 com os alcançados no ano anterior, há a salientar uma taxa de crescimento no peso das avaliações com a classificação “Muito Bom”, com um aumento próximo de 3%, passando a representar 38,5% do total de respostas a esta questão, e por outro lado, um aumento acentuado na classificação inferior, que passou a representar quase 8% das respostas.

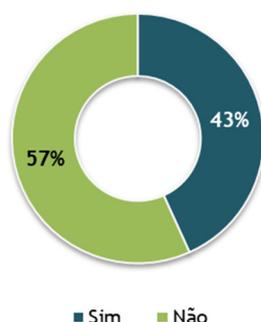
Por outro lado, o somatório do peso das classificações positivas passou a representar mais de 90% do total de respostas, o que representou uma variação negativa de cerca de -3%, face ao registado no ano anterior.

Neste âmbito há ainda a salientar uma redução, em cerca de -6%, relativamente ao somatório do peso das classificações “Muito Bom” e “Bom”, que se fixou ligeiramente acima dos 73%.

Por último, no que respeita às classificações negativas, as mesmas passaram a representar 9,6% do total de respostas, o que correspondeu a uma variação positiva, na ordem dos 37%, face ao registado no ano anterior, alcançando um peso de 9,6% no total de respostas.

Classificações	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Muito Bom	11,0%	8,7%	14,2%	26,7%	34,9%	37,4%	38,5%	2,7%
Bom	39,9%	39,4%	39,6%	41,4%	40,2%	40,0%	34,6%	-13,4%
Satisfatório	30,4%	40,4%	29,0%	18,9%	17,0%	15,6%	17,3%	11,2%
Insuficiente	10,8%	5,8%	9,5%	6,6%	5,0%	4,7%	1,9%	-59,0%
Mau	7,9%	5,8%	7,7%	6,4%	2,8%	2,3%	7,7%	228,7%
Σ MB + Bom + Suf.	81,3%	88,5%	82,8%	87,0%	92,1%	93,0%	90,4%	-2,8%
Σ MB + Bom	50,9%	48,1%	53,8%	68,1%	75,2%	77,4%	73,1%	-5,6%
Σ Insuf. + Mau	18,7%	11,5%	17,2%	13,0%	7,9%	7,0%	9,6%	36,9%

#### 4.9 Em 2021 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?

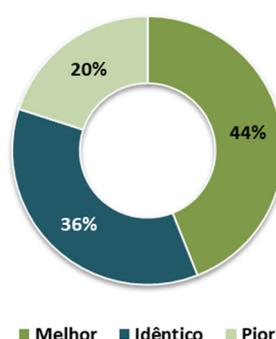


Do total de participantes que responderam a esta questão, 43% afirmaram ter recorrido a outros canais de *Help-Desk* telefónico na AP durante o ano 2021.

Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um aumento na percentagem de respostas afirmativas, na ordem dos 24%, como poderá ser observado no quadro seguinte.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Sim	47,6%	40,5%	52,4%	38,6%	36,9%	34,8%	43,3%	24,3%
Não	52,4%	59,5%	47,6%	61,4%	63,1%	65,2%	56,7%	-13,0%

#### 4.10 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, 44% consideraram o serviço do IFAP “Melhor” que o prestado por outros serviços da Administração Pública, 36% consideraram-no “Idêntico”, e 20% como sendo “Pior”.

No quadro seguinte apresentam-se os resultados comparativos com o ano anterior, onde é possível observar-se, por um lado, uma variação em sentido positivo próxima

de 18%, nas respostas que consideram o serviço “Melhor”, alcançando um peso correspondente a 44% das respostas, e por outro, uma variação percentual positiva em 138%, nas respostas que consideram o serviço como “Pior”, passando esta última classificação a representar 20% das respostas.

Classificações	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Melhor	26,0%	21,4%	25,4%	31,5%	37,9%	37,4%	44,0%	17,6%
Idêntico	37,0%	34,8%	38,5%	54,6%	50,7%	54,1%	36,0%	-33,5%
Pior	9,0%	7,9%	9,0%	13,9%	11,4%	8,4%	20,0%	138,1%
Sem opinião (a)	28,0%	36,0%	27,1%	-	-	-	-	-

(a) Opção de resposta abandonada desde 2018.

**4.11 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, a “Redução do tempo de espera”, com 48% das respostas foi a opção de melhoria privilegiada pelos participantes, seguida da necessidade de uma “Maior simplificação e clareza na informação prestada”, com 33%, e por último na “Aposta em soluções de auto-atendimento”, com 19%.

## 4.12 Quadros comparativos gerais 2020-2021

### 4.12.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”

Questões	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
15.1 Cortesia e educação no atendimento	38,7%	44,9%	48,9%	48,5%	-0,7%
15.2 Uso de linguagem clara e simples	32,8%	40,9%	44,0%	42,7%	-3,0%
15.3 Precisão e objectividade nas respostas	30,6%	39,1%	42,8%	38,6%	-9,9%
15.4 Profissionalismo e pró-atividade	32,7%	42,4%	46,0%	45,3%	-1,6%
16. Habitualmente os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? (1)	73,6%	80,7%	81,1%	77,4%	-4,6%
17. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	38,1%	35,7%	38,3%	38,1%	-0,5%
18. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	26,7%	34,9%	37,4%	38,5%	2,7%
<b>Média</b>	<b>39,0%</b>	<b>45,5%</b>	<b>48,4%</b>	<b>47,0%</b>	<b>-2,8%</b>

(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 o peso médio de respostas com a classificação “Muito Bom” (ou equiparado) teve uma variação negativa de -3%, face aos resultados alcançados no ano anterior, passando a representar, 47% do total das respostas, quando anteriormente representava 48,4%.

Caso se proceda a uma análise desagregada às questões que compõem esta avaliação, observa-se uma variação percentual negativa quase transversal nos resultados obtidos nas diversas questões que compõem esta avaliação, com destaque para a variação de -10% na questão relacionada com a precisão e objectividade das respostas, e de cerca de -5% na resolução dos assuntos no 1º contacto.

Pese embora o descrito no parágrafo anterior, observa-se que a avaliação global ao serviço prestado obteve uma variação em sentido oposto, em cerca de 3%, passando a representar 38,5% das respostas, quando no ano anterior essa percentagem era 37,4%.

#### 4.12.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau e Insuficiente”

Questões	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
15.1 Cortesia e educação no atendimento	4,9%	3,5%	3,0%	2,9%	-1,7%
15.2 Uso de linguagem clara e simples	6,6%	4,6%	4,0%	5,8%	45,9%
15.3 Precisão e objectividade nas respostas	11,4%	7,8%	5,8%	7,9%	36,3%
15.4 Profissionalismo e pró-atividade	10,6%	5,8%	5,0%	8,4%	69,4%
16. Habitualmente os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? (1)	26,4%	19,3%	19,0%	22,6%	19,5%
17. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	20,0%	14,8%	15,5%	11,9%	-23,0%
18. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	13,0%	7,9%	7,0%	9,6%	36,9%
<b>Média</b>	<b>13,3%</b>	<b>9,1%</b>	<b>8,5%</b>	<b>9,9%</b>	<b>17,0%</b>

(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 variação média de 17%, face ao registado no ano anterior, passando a representar cerca de 10% do total das respostas.

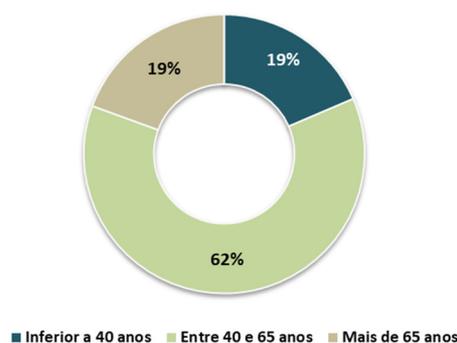
Caso se proceda a uma análise desagregada dos resultados, verifica-se que as questões relacionadas com a cortesia e educação no atendimento e a referente aos prazos de resposta sofreram variações negativas em -2% e -23%, respectivamente.

Por último, no que respeita aos resultados das 5 restantes questões, verifica-se que as mesmas sofreram variações positivas substanciais nas avaliações com classificações negativas, com destaque para a questão relacionada com o profissionalismo e pró-atividade, com um aumento de 69% face ao ano anterior, o uso de linguagem simples, com 46%, a avaliação global ao serviço prestado, com 37%, e a precisão e objectividade nas respostas com 36%.

## 5. PERFIL DO UTILIZADOR

### 5.1 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 62% das respostas, seguida das restantes faixas etárias, em ambos os casos com um peso de 19%.



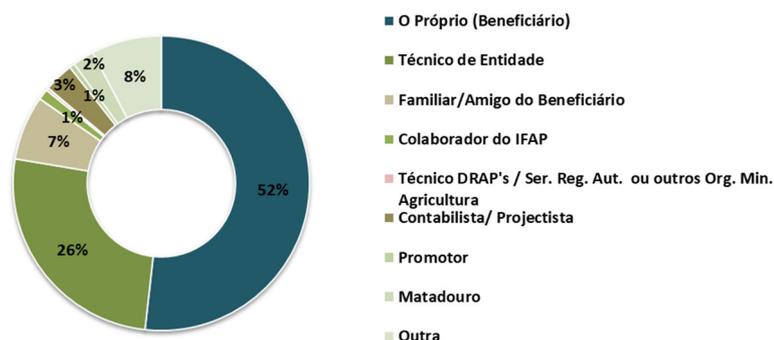
O quadro seguinte apresenta os resultados comparativos com o ano anterior, sendo possível observar que o escalão intermédio diminuiu ligeiramente o seu peso, passando de 65% para 62%, o que correspondeu a uma variação negativa de 4,5%.

Por outro lado, a faixa etária inferior aos 40 anos aumentou significativamente o seu peso, fixando-se nos 18,5%, o que representou uma taxa de crescimento superior a 30%, face ao ano anterior.

Faixa etária	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Inferior a 40 anos	20,2%	16,3%	14,2%	18,5%	30,4%
Entre 40 e 65 anos	64,4%	64,0%	65,0%	62,1%	-4,5%
Mais de 65 anos	15,5%	19,6%	20,8%	19,4%	-6,7%

### 5.2 Qual a sua relação com o IFAP?

No que respeita à relação dos participantes neste inquérito com o IFAP, 52% afirmaram tratar-se de Beneficiários, 26% Técnicos de Entidades e 7% Familiares/Amigos do Beneficiário, encontrando-se os restantes 15% dispersos pelas outras opções de resposta, conforme pode ser observado no gráfico constante da página seguinte.

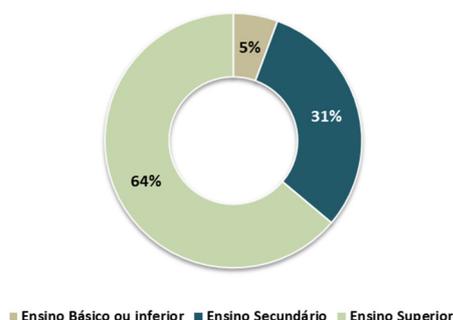


O quadro seguinte apresenta o comparativo dos resultados com o período anterior, observando-se uma redução assinalável no peso correspondente aos Beneficiários e aos seus Familiares, por contrapartida de um aumento no peso referente aos Técnicos de Entidades e dos Colaboradores do IFAP.

	2020	2021	Variação 2020/2021
O Próprio (Beneficiário)	70,7%	51,8%	-26,8%
Técnico de Entidade	7,2%	25,9%	258,9%
Familiar/Amigo do Beneficiário	11,9%	7,1%	-40,5%
Colaborador do IFAP	0,6%	1,2%	87,3%
Técnico DRAP's / Ser. Reg. Aut. ou outros Org. Min. Agricultura	1,0%	0,3%	-71,0%
Contabilista/ Projectista	1,7%	3,2%	88,4%
Promotor	0,6%	0,6%	1,7%
Matadouro	0,2%	2,4%	1282,4%
Outra	6,1%	7,7%	24,6%

### 5.3 Habilitações Literárias

Relativamente às habilitações literárias, 64% dos participantes referiu possuir Formação Superior, 31% indicou o Ensino Secundário, e por último, 5% o Ensino Básico ou inferior.



Comparando os actuais resultados com os registados no ano anterior constantes do quadro infra, observa-se uma variação em sentido negativo de -63% no peso dos participantes com habilitações académicas mais baixas, passando a representar apenas

5,6%, o mesmo acontecendo, em menor escala, com as habilitações intermédias, que registaram uma quebra de -23%, passando a representar 30,6% das respostas.

Em contrapartida, os participantes com habilitações mais elevadas registaram uma variação positiva na ordem de 41%, aumentando o seu peso para cerca de 64% do total das respostas.

Habilitações académicas	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Ensino Básico ou inferior	15,5%	23,8%	16,2%	13,6%	16,4%	15,0%	5,6%	-62,7%
Ensino Secundário	31,3%	28,7%	34,3%	35,3%	37,9%	39,7%	30,6%	-23,0%
Ensino Superior	53,2%	47,5%	49,4%	51,1%	45,8%	45,3%	63,8%	40,9%

---

## 6. CONCLUSÕES

---

Os resultados alcançados no presente inquérito de satisfação permitem-nos concluir, com um elevado grau de segurança, que o serviço prestado através dos canais electrónico e telefónico do *Help-Desk* manteve padrões e níveis elevados de qualidade e excelência.

Com efeito, tendo em consideração os principais resultados alcançados nos parâmetros objecto de avaliação, como seja o caso do prazo de resposta, a prestação dos agentes no processo de atendimento, ou a avaliação global ao serviço prestado, demonstram claramente as conclusões referidas anteriormente.

Pese embora o sucesso dos resultados acima referidos, em determinados parâmetros verificou-se um crescimento - por vezes ligeiramente acentuado - nas avaliações negativas, embora na maioria dos casos se mantenham em níveis perfeitamente aceitáveis e residuais.<sup>15</sup>

A este propósito é importante lembrar que o período objecto de avaliação decorreu durante uma conjuntura particularmente adversa, resultante da situação de pandemia (confinamento obrigatório, teletrabalho, etc.), em particular durante o 1º semestre de 2021, o que originou um elevado afluxo de pedidos de apoio junto da área de *Help-Desk*, quer com origem interna (colaboradores do IFAP), quer externa (Beneficiários, Técnicos de Entidades, entre outros).

Pese embora as contrariedades anteriormente referidas, as melhorias implementadas durante o primeiro trimestre de 2020, em particular no canal telefónico, permitiram aumentar substancialmente a oferta do serviço, fazendo uso de sistemas de auto-atendimento, com recurso a IVR, o que possibilitou o aumento da capacidade de resposta junto dos utilizadores do canal telefónico, em cerca de 34%<sup>16</sup>.

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

---

<sup>15</sup> Para este aumento não deverão ser ignoradas as alterações introduzidas na metodologia utilizada para a definição da amostra dos destinatários do e-mail contendo o link para o inquérito, a qual passou de um universo superior a 123.000 destinatários em 2021, para apenas 3.053 destinatários (utilizadores externos que efectivamente recorreram ao serviço durante o período objecto de avaliação, tendo por base os registos na base de dados de atendimento). Decorrente desta alteração, passou-se de um total de 8.576 participantes em 2020, para os actuais 387, o que em certa medida poderá ter contribuído para o acentuar do peso das avaliações negativas face ao total de respostas.

<sup>16</sup> 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 ano de 2021. Refira-se ainda que o peso do auto atendimento representou 26% do total de atendimentos telefónicos realizados através do canal telefónico do *Help-Desk*.

de análise interna, que poderá nos casos em que se justifique, envolver outras áreas internas directamente visadas.

Por último, mas não menos importante, é da mais elementar justiça enaltecer o importante papel desempenhado pela equipa do *Help-Desk*, juntamente com as áreas internas de 2º nível, como chave para o sucesso alcançado, graças à sua elevada dedicação, empenho, profissionalismo e resiliência.

## Ficha Técnica

### Título

Resultados do inquérito de satisfação ao serviço prestado externamente pelo Help-Desk (Apoio Informático) - 2021

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

R. Castilho, nº 45 - 51

1049-002 LISBOA

Tel: 21 384 60 00

Fax: 21 384 61 70

E - mail: [ifap@ifap.pt](mailto:ifap@ifap.pt) \* Website: [www.ifap.pt](http://www.ifap.pt)

Concepção técnica:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

20/07/2022