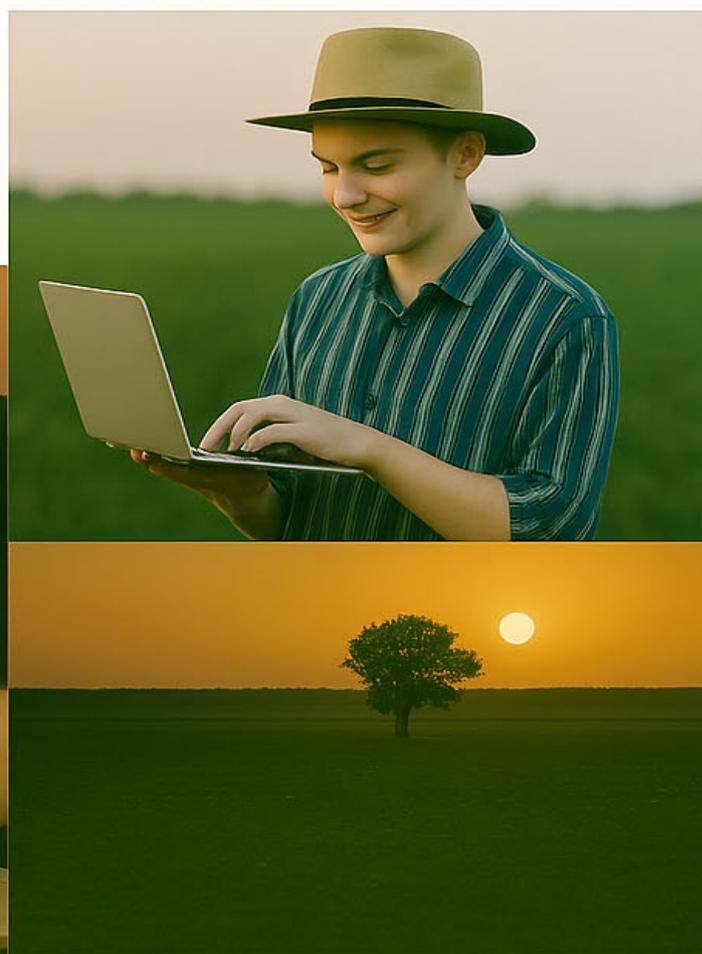
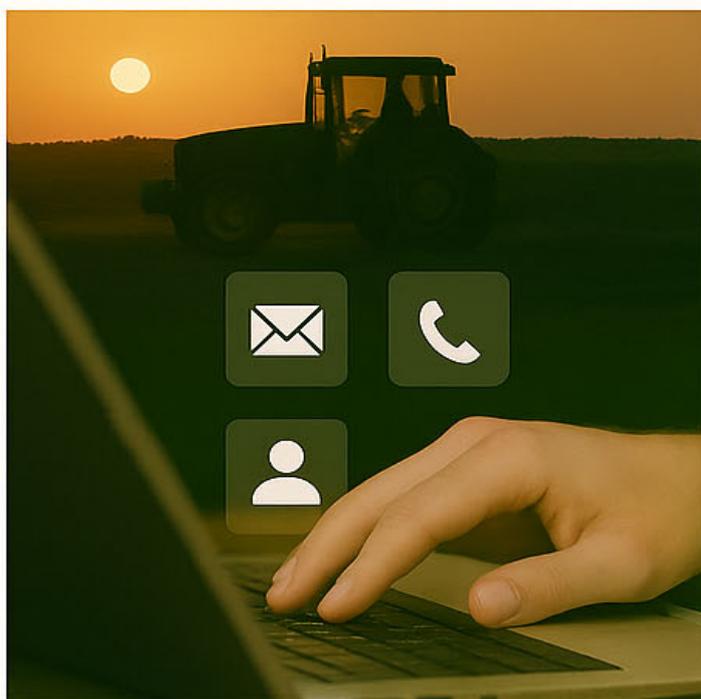




IFAP

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



RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO PELA ÁREA DO HELP-DESK • 2024

ÍNDICE

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS.....	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO	6
4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO	18
5. PERFIL DO UTILIZADOR	30
6. CONCLUSÕES	33

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS

Nº de Participantes	Total de destinatários e-mails massivos	Porcentagem da amostra	Δ% amostra face ao ano anterior
394	3 801	10,4%	-8%
Canal Electrónico - Principais Assuntos/Classificações		Peso das respostas	Δ% face ao ano anterior
% de respostas em que os participantes afirmaram ter utilizado este canal entre 1 a 3 vezes durante o ano de 2024		74%	-9%
% que considera a utilização do formulário difícil ou muito difícil		18%	33%
Motivos de contacto	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP + Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" + Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas) + Dificuldades em aceder à área reservada do portal	61%	-7%
Avaliação global ao canal electrónico	Muito Bom e Bom	66%	-5%
Prazo de resposta	Muito Bom e Bom	60%	1%
Assunto na origem do contacto totalmente resolvido?	Resposta afirmativa	82%	NA
Classificação dos agentes (média dos 4 critérios)	Muito Bom e Bom	71%	-9%
	Suficiente	19%	31%
	Insuficiente e Mau	9%	38%
% de participantes que afirmaram ter recorrido ao atendimento electrónico em outros Organismos da Administração Pública em 2024		36%	10%
% de participantes que classificaram o canal electrónico do IFAP como melhor que em outros Organismos da A.P.		36%	45%
Qual a melhoria que privilegiaria que fosse introduzida neste canal?	Maior facilidade de acesso ao formulário de HD	28%	3%
Canal Telefónico - Principais Assuntos/Classificação		Peso das respostas	Δ% face ao ano anterior
% que afirma ter utilizado este canal		27%	-7%
% que considera este canal de fácil contacto	Entre 1 e 3 tentativas até conseguir estabelecer contacto	65%	-18%
Utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento, através de menus IVR	Muito útil e útil	63%	-12%
Motivos de contacto	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP + Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" + Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas) + Outros assuntos	66%	11%
Avaliação Global ao Canal telefónico	Muito Bom e Bom	56%	-21%
Prazo de resposta (nos casos em que não foi obtida resposta no decurso da chamada)	Entre o próprio dia e 3 dias úteis	68%	-9%
O assunto na origem do contacto telefónico ficou resolvido?	Resposta afirmativa	76%	-1%
Classificação dos agentes	Muito Bom e Bom	72%	-7%
	Suficiente	19%	27%
	Insuficiente e Mau	10%	21%
% De participantes que afirmaram ter recorrido ao atendimento telefónico em outros Organismos da Administração Pública em 2024		40%	9%
% de participantes que classificaram o canal telefónico do IFAP como melhor que em outros Organismos da A.P.		29%	8%
Qual a melhoria que privilegiaria ser introduzida neste canal?	Redução do tempo de espera	58%	0%
Perfil dos Inquiridos - Principais Resultados		Peso das respostas	Δ% face ao ano anterior
Faixa Etária	Entre 40 e 65 anos	65%	0%
Em que qualidade interagiu com o IFAP	Beneficiário	44%	-16%
Habilitações literárias	Ensino superior	65%	8%

2. INTRODUÇÃO

Com o objectivo de proceder à avaliação do grau de satisfação dos utentes da área de apoio técnico e informático, doravante designada de Help-Desk, o IFAP promove anualmente um inquérito de satisfação, destinado a recolher a opinião dos seus utilizadores acerca da qualidade do atendimento prestado, através dos canais electrónico e telefónico desta área de apoio, recorrendo para o efeito a uma plataforma específica.

O período de avaliação refere-se ao serviço prestado durante o ano de 2024, tendo o processo de disponibilização e recolha da informação decorrido entre os dias 2 e 30 de Junho do corrente ano.

Procedeu-se, subsequentemente, ao tratamento e à interpretação dos resultados, procurando, sempre que possível, estabelecer relações de causa e efeito entre as fragilidades identificadas e os motivos que potencialmente estiveram na sua origem.

No que concerne à forma de disponibilização do inquérito, o IFAP procedeu ao envio de um total de 3.801 e-mails, contendo um link destinado a responder ao inquérito. O universo de destinatários limitou-se, exclusivamente, aos utentes que, durante o ano 2024, recorreram aos dois canais de atendimento objecto de avaliação.

Em termos de participação, o actual inquérito registou níveis substancialmente inferiores aos do ano anterior, com 394 participações, o que correspondeu a uma variação percentual negativa na ordem dos 36%, comparativamente ao registado no ano anterior.

Considerando o rácio entre o nível de participação e o total de e-mails massivos remetidos, a taxa de participação fixou-se em 10,4%, ligeiramente inferior aos 11,3% registados no ano anterior.

Para o sucesso desta iniciativa foi, uma vez mais, determinante o papel desempenhado pelo GPE/ARCC. A sua intervenção foi crucial quer na execução das múltiplas iniciativas de promoção e divulgação do inquérito, quer no que respeita ao envio dos e-mails massivos destinados à resposta ao inquérito.

À semelhança do verificado no caso do inquérito de satisfação ao serviço prestado através dos canais de atendimento da área do Contact Center, no presente ano introduziu-se um conjunto de alterações na estrutura de questões do inquérito à área do Help-Desk, fundamentalmente destinadas a possibilitar o recurso a novas métricas de avaliação da satisfação dos utentes destes canais. Estas métricas incluem a Customer Satisfaction (C-SAT), que mede o grau de satisfação com o serviço prestado; a Net Promoter Score (NPS), que avalia o grau de fidelização com o serviço ou canal, e, por último, a Customer Effort Score (CES), cuja finalidade consiste em medir

o esforço realizado pelo utente no acesso ao canal de atendimento, ou na obtenção da informação/esclarecimento pretendido.

Importa referir que os resultados apurados nas métricas anteriormente referidas serão objecto de avaliação e tratamento específico a constar de documento do foro interno.

Cumpre ainda referir que a presente iniciativa, alicerçada nas alterações introduzidas, se insere numa estratégia que visa, fundamentalmente, a promoção de políticas de qualidade em relação ao serviço prestado. Esta estratégia baseia-se em três momentos-chave: i. Aferir o grau de satisfação dos utentes em relação ao serviço prestado; ii. Identificar possíveis fragilidades e/ou oportunidades de melhoria; iii. Avaliar e implementar as respectivas alterações.

Procura-se, deste modo, ir ao encontro das necessidades e expectativas manifestadas pelos utentes, reflectidas nas avaliações periódicas dos inquéritos de satisfação, bem como de outros insights recolhidos ao longo do ano. Destacam-se, a este respeito, as sugestões com origem em feedback dos utentes durante processos de atendimento, as identificadas pela própria área interna que serve de suporte interno ao Help-Desk, e ainda as apresentadas pelos agentes intervenientes nos processos de atendimento.

Relativamente ao modelo de funcionamento do *Help-Desk*, importa referir que existem dois intervenientes principais neste processo, a saber:

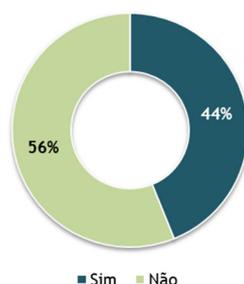
- i. A equipa do *Help-Desk*, integrada na estrutura do Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI);
- ii. As diversas unidades inseridas no Departamento de Sistemas de Informação (DSI) e/ou em outros Departamentos.

No que respeita ao primeiro interveniente, é constituído por 3 recursos humanos, funcionando como área de 1º nível, destinada ao diagnóstico dos pedidos recepcionados por via multicanal, procedendo à respectiva avaliação, resolução e filtragem dos assuntos que necessitam de reencaminhamento interno 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.

3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

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

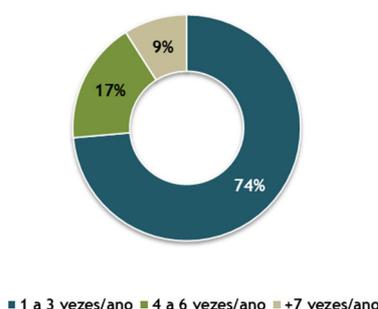
3.1 Em 2024 recorreu ao atendimento electrónico do *Help-Desk* informático?



Do total de respostas recolhidas nesta questão, 44% afirmaram ter recorrido ao atendimento electrónico do *Help-Desk*. Este resultado sofreu uma variação, em sentido positivo, próxima dos 7%, face ao registado durante o ano anterior.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Sim	19,1%	19,9%	42,0%	38,5%	41,2%	43,9%	6,7%
Não	80,9%	80,1%	58,0%	61,5%	58,8%	56,1%	-4,7%

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



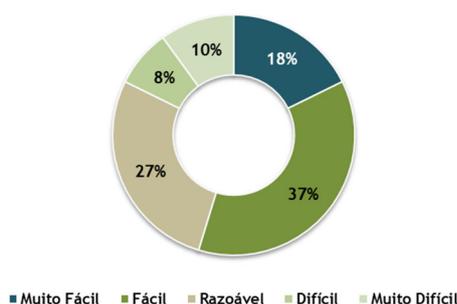
Do total de participantes que afirmaram utilizar o canal electrónico, 74% referiram que utilizaram 1 a 3 vezes por ano, 17% utilizaram 4 a 6 vezes, e 9% mais de 7 vezes por ano.

Comparando os resultados actuais com os registados no ano anterior, constantes do quadro seguinte, verifica-se uma variação percentual em sentido negativo, superior a

9%, no que respeita ao peso das respostas associadas à menor frequência, por contrapartida de um aumento, em sentido positivo, nas restantes opções de resposta de maior frequência.

Frequência	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
1 a 3 vezes/ano	83,2%	84,9%	76,1%	76,8%	81,1%	73,6%	-9,2%
4 a 6 vezes/ano	13,1%	10,5%	14,1%	14,4%	11,7%	17,4%	48,2%
+7 vezes/ano	3,7%	4,6%	9,8%	8,8%	7,2%	9,0%	25,0%

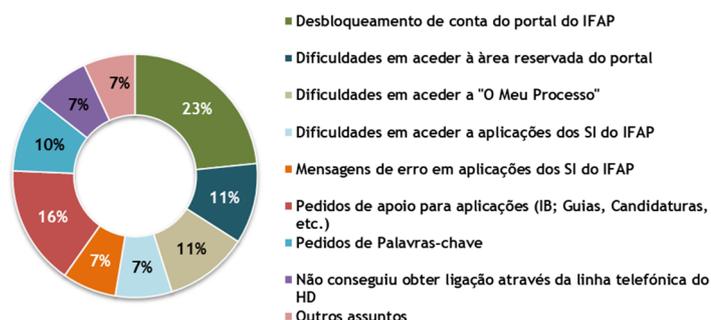
3.3 Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido serviço



Nesta questão, cerca de 55% dos participantes classificaram de “Fácil” ou “Muito Fácil” a utilização do formulário disponibilizado através do portal. Cerca de 8% consideraram “Difícil” e 10% como “Muito Difícil”.

Em virtude das alterações introduzidas na escala de avaliação, não foi possível dispor do quadro comparativo respeitante ao histórico de avaliações para esta questão.

3.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?



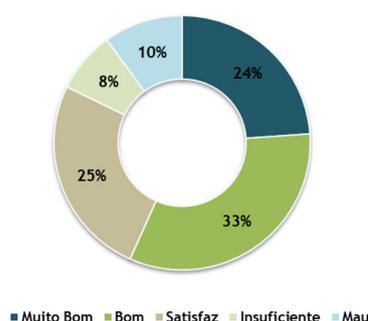
De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, os assuntos que motivaram maior número de contactos, através do canal electrónico do *Help-Desk*, foram o “Desbloqueamento de contas do portal”, com um peso de 23%, “Os pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)”, com 16%, e as “Dificuldades em aceder à área reservada do portal” e os “Dificuldades em aceder à área reservada do portal”, ambas com 11%.

Relativamente à análise comparativa com os resultados alcançados no ano anterior, as principais alterações registaram-se na redução nos assuntos relacionados com o “Desbloqueamento de conta do portal” e nos “Pedido de palavra-chave”, em 20% e 24%, respectivamente.

Em sentido oposto, registou-se um aumento nos temas relacionados com as “Dificuldades de acesso ao Meu Processo”, na “Impossibilidade de obtenção de ligação através do canal telefónico”, e ainda nos “Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias de candidaturas, etc.)”, com taxas de crescimento de 62%, 49% e 34%, respectivamente.

Assuntos	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	18,3%	16,9%	21,5%	26,6%	29,2%	23,4%	-19,8%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	12,0%	12,2%	12,7%	11,3%	11,6%	10,7%	-7,8%
Dificuldades em aceder a “O Meu Processo”	15,8%	13,0%	8,1%	7,8%	6,8%	11,0%	61,6%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	5,1%	5,7%	6,2%	4,7%	7,5%	7,5%	-0,7%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	5,2%	4,9%	8,1%	8,8%	6,8%	7,1%	4,6%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	18,5%	22,0%	14,6%	13,4%	11,9%	15,9%	34,3%
Pedidos de Palavras-chave	16,3%	16,5%	13,1%	13,8%	13,2%	10,1%	-23,8%
Não conseguiu obter ligação através da linha telefónica do HD	4,3%	3,5%	5,4%	5,3%	5,0%	7,5%	49,1%
Outros assuntos	4,5%	5,3%	10,4%	8,4%	8,0%	6,8%	-14,5%

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



Relativamente ao prazo de resposta às questões colocadas junto da área de *Help-Desk*, 82% dos participantes avaliaram positivamente o prazo de resposta, enquanto que os restantes 18% classificaram-no em sentido oposto.¹

Objectivamente, os resultados alcançados no actual inquérito revelam um aumento no peso das classificações negativas, face ao ano anterior, passando de 14% para 18%.

Comparando os resultados alcançados no presente inquérito, de forma desagregada, com os obtidos no ano anterior, verifica-se um decréscimo nas classificações “Bom”, “Satisfatório” e “Insuficiente”, com variações de 19%, 5% e 19%, respectivamente.

¹ Nesta análise recorreu-se ao somatório do peso para as três classificações positivas. O resultado apurado em 2023 foi de 86%, o que nos permite concluir que em 2024 se registou uma variação percentual negativa, na ordem de 4,7%, face ao registado no ano anterior.

Em sentido oposto, observou-se um aumento nas classificações “Muito Bom” e “Mau”, com variações de 26% e 146%, respectivamente.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	22,4%	25,6%	29,3%	22,5%	18,9%	23,9%	26,5%
Bom	39,9%	41,2%	40,2%	39,0%	40,4%	32,8%	-18,8%
Satisfatório	29,7%	26,0%	18,9%	26,0%	27,0%	25,6%	-5,5%
Insuficiente	5,3%	3,6%	8,5%	8,0%	9,6%	7,8%	-19,2%
Mau	2,8%	3,6%	3,1%	4,5%	4,1%	10,0%	145,7%

3.6 Segundo os critérios abaixo indicados, classifique o atendimento prestado pelos técnicos do canal electrónico do *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	Média
Muito Bom	43,2%	34,0%	30,3%	35,2%	35,7%
Bom	33,0%	38,9%	36,4%	34,0%	35,6%
Satisfaz	18,8%	19,8%	21,0%	18,2%	19,4%
Insuficiente	1,7%	3,1%	8,6%	6,9%	5,1%
Mau	3,4%	4,3%	3,7%	5,7%	4,3%
Σ Class. Positivas	94,9%	92,6%	87,7%	87,4%	90,6%
Σ MB + Bom	76,1%	72,8%	66,7%	69,2%	71,2%
Σ Class. Negativas	5,1%	7,4%	12,3%	12,6%	9,4%

Com base na análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que a classificação com maior peso médio - quando observados os quatro critérios objecto de análise - foi o “Muito Bom”, com uma média próxima de 36% para essa classificação, sendo a média

Caso se considere o somatório das três classificações positivas, os resultados para os quatro critérios variam entre 95%, no caso da “Cortesia e educação”, e de 87%, este último referente à “Precisão e objectividade nas respostas” e “Profissionalismo e pró-actividade”, sendo a média dos quatro critérios (com avaliação positiva) de 91%.

Caso seja contabilizado o somatório correspondente às duas classificações mais elevadas (“Muito Bom e “Bom”), verifica-se que as mesmas variam entre 76%, no caso do primeiro critério, e de 67%, no terceiro, sendo a média correspondente aos quatro critérios de 71%.

Relativamente às classificações negativas, as mesmas variam entre 13%, no caso da “Profissionalismo e pró-actividade” e os 5%, no critério associado à “Cortesia e educação”, verificando-se que a média correspondente aos quatro critérios foi de 9%.

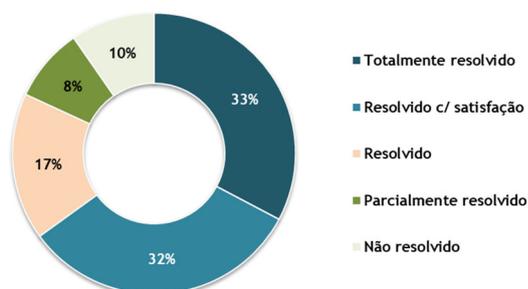
No que respeita à análise comparativa com os resultados alcançados no ano anterior, desagregados por critério (vide quadros seguintes), pode observar-se que o somatório do peso das avaliações com a classificação “Muito Bom” e “Bom” diminuiu nos quatro critérios de análise, o mesmo acontecendo em relação ao peso respeitante às três classificações positivas.

No que se refere ao peso correspondente às duas classificações negativas, observou-se um aumento, extensível à totalidade dos critérios observados.

Classificações	Cortesia e educação no atendimento							Uso de linguagem clara e simples						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	38,9%	43,0%	49,7%	44,4%	37,7%	43,2%	14,4%	33,9%	39,0%	44,2%	37,6%	32,2%	34,0%	5,6%
Bom	43,8%	41,1%	39,8%	37,2%	46,4%	33,0%	-29,0%	45,6%	43,1%	42,3%	40,2%	47,1%	38,9%	-17,4%
Satisfaz	14,9%	13,4%	9,3%	13,8%	12,8%	18,8%	46,1%	16,7%	14,5%	10,3%	19,1%	13,7%	19,8%	43,8%
Insuficiente	1,4%	1,8%	1,2%	3,6%	1,1%	1,7%	50,4%	2,3%	2,3%	3,2%	2,1%	3,9%	3,1%	-21,2%
Mau	1,1%	0,7%	0,0%	1,0%	1,9%	3,4%	80,4%	1,4%	1,1%	0,0%	1,1%	3,1%	4,3%	37,6%
Σ MB + Bom + Suf.	97,5%	97,5%	98,8%	95,4%	97,0%	94,9%	-2,2%	96,3%	96,6%	96,8%	96,8%	93,0%	92,6%	-0,4%
Σ MB + Bom	82,6%	84,1%	89,4%	81,6%	84,2%	76,1%	-9,5%	79,5%	82,0%	86,5%	77,8%	79,2%	72,8%	-8,1%
Σ Insuf. + Mau	2,5%	2,5%	1,2%	4,6%	3,0%	5,1%	69,2%	3,7%	3,4%	3,2%	3,2%	7,1%	7,4%	5,0%

Classificações	Precisão e objetividade nas respostas							Profissionalismo e pró-atividade						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	32,1%	36,9%	40,4%	30,9%	30,4%	30,3%	-0,3%	36,8%	40,4%	42,1%	35,1%	32,8%	35,2%	7,4%
Bom	43,5%	42,3%	39,7%	41,0%	43,2%	36,4%	-15,7%	42,1%	40,8%	38,8%	37,8%	44,0%	34,0%	-22,8%
Satisfaz	18,8%	16,0%	15,4%	16,5%	16,7%	21,0%	25,5%	16,8%	14,3%	15,1%	16,2%	16,0%	18,2%	14,0%
Insuficiente	3,8%	3,0%	2,6%	8,0%	5,5%	8,6%	58,5%	2,5%	2,7%	3,3%	7,6%	4,0%	6,9%	73,0%
Mau	1,9%	1,7%	1,9%	3,7%	4,3%	3,7%	-13,6%	1,8%	1,9%	0,7%	3,2%	3,2%	5,7%	76,9%
Σ MB + Bom + Suf.	94,4%	95,3%	95,5%	88,3%	90,3%	87,7%	-2,9%	95,7%	95,5%	96,1%	89,2%	92,8%	87,4%	-5,8%
Σ MB + Bom	75,6%	79,2%	80,1%	71,8%	73,5%	66,7%	-9,3%	78,9%	81,2%	80,9%	73,0%	76,8%	69,2%	-9,9%
Σ Insuf. + Mau	5,6%	4,7%	4,5%	11,7%	9,7%	12,3%	26,8%	4,3%	4,6%	4,0%	10,8%	7,2%	12,6%	74,7%

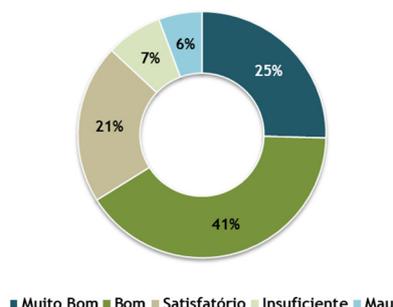
3.7 O assunto que motivou o seu contacto, através do canal electrónico, ficou resolvido?



Cerca de 82% das opções de resposta a esta questão consideraram que o assunto na origem do contacto, através do canal electrónico, ficou resolvido, sendo que a restante percentagem se distribuiu entre a opção “Parcialmente resolvido” (8%) e “Não resolvido” (10%).

Em virtude de se tratar de uma questão apenas introduzida no actual inquérito, não existem dados históricos que possibilitem uma análise comparativa dos resultados.

3.8 Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?



Da análise ao gráfico anterior, recorrendo ao somatório correspondente ao peso das três classificações positivas, verifica-se que 87% dos participantes manifestou-se agradado com o serviço prestado através deste canal de atendimento.

No que respeita à análise comparativa dos resultados com o período homólogo do ano anterior, o quadro seguinte permite-nos observar que as classificações “Bom” e “Insuficiente” sofreram variações em sentido negativo, na ordem dos 10% e 2%, respectivamente.

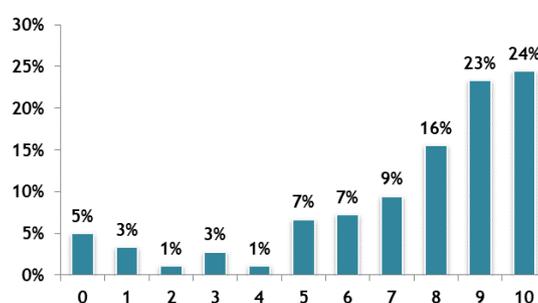
Em sentido oposto, as classificações “Muito Bom” e “Satisfatório” e “Mau” registaram variações positivas, em 6%, 14% e 16%, respectivamente.

Quando analisadas as avaliações de forma agregada, e quando comparadas com as registadas no ano anterior, observa-se que o somatório das três classificações positivas registou um ligeiro aumento decréscimo, inferior a 1%, as duas classificações mais elevadas, obtiveram uma diminuição próxima de 5%, e por último, no caso das classificações negativas, verificou-se um aumento, na ordem dos 5%.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	26,7%	29,8%	35,8%	27,0%	24,0%	25,4%	6,1%
Bom	45,8%	45,6%	37,0%	41,0%	45,3%	40,7%	-10,2%
Satisfatório	21,8%	18,6%	17,6%	19,5%	18,4%	20,9%	13,9%
Insuficiente	4,0%	3,2%	7,3%	8,0%	7,5%	7,3%	-1,9%
Mau	2,2%	2,9%	2,4%	4,5%	4,9%	5,6%	16,0%
∑ MB + Bom+ Suf.	94,3%	94,0%	90,3%	87,5%	87,6%	87,0%	-0,7%
∑ MB + Bom	72,5%	75,3%	72,7%	68,0%	69,3%	66,1%	-4,6%
∑ Insuf. + Mau	6,2%	6,0%	9,7%	12,5%	12,4%	13,0%	5,1%

3.9 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é o valor mínimo e 10 o valor máximo, qual a probabilidade de recomendar o canal electrónico do *Help-Desk* a outros utilizadores?

Introduziu-se no presente inquérito esta nova questão, que visa alimentar a métrica Net Promoter Score (NPS), destinada a medir o grau de fidelização e a qualidade do serviço prestado.



Com base nos resultados apresentados no gráfico anterior, observa-se que aproximadamente 63% das respostas se concentraram nas classificações entre 8 e 10.

Conforme foi mencionado no capítulo introdutório, a análise e os resultados apurados para as três novas métricas que avaliam a qualidade do serviço, incluindo o NPS, serão objecto de avaliação em documento específico para esse efeito.

3.10 Apenas em relação ao canal electrónico do *Help-Desk*, descreva sucintamente o que motivou a sua avaliação na questão anterior

No presente inquérito foi disponibilizada uma questão de texto livre solicitando aos participantes que descrevessem, sucintamente, o que motivou a sua avaliação do canal electrónico na questão anterior. Foram recolhidos 78 registos, embora se tenha verificado a inclusão de diversos comentários fora do contexto.

Não obstante esse facto, foram identificados múltiplos aspectos que influenciaram as classificações atribuídas, verificando-se inclusivamente um total de 19 comentários elogiosos, e que revelaram elevada satisfação com o serviço prestado.

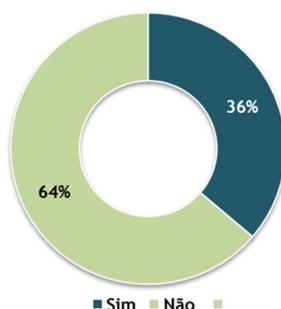
As queixas e comentários dos utilizadores apontam para problemas comuns em ambos os canais, com destaque para a dificuldade em resolver questões técnicas complexas², a linguagem utilizada ser pouco clara, a demora no atendimento/resposta e a falta de capacidade para lidar com os problemas específicos das diversas plataformas.

² As atribuições e competências da área do *Help-Desk* não contemplam o domínio de matérias de elevada complexidade, mas sim a sua triagem e encaminhamento para as áreas internas que são responsáveis pelo seu tratamento e resolução.

As principais queixas que foram identificadas, incluem os seguintes aspectos:

- **Linguagem pouco clara e Intuitiva, contendo as** respostas termos que o utilizador comum não compreende, e a indicação de links para pdf com procedimentos que são igualmente pouco claros, exigindo múltiplas interações para a sua compreensão;
- **Demora na resposta:** existência de prazos de resposta considerados elevados, especialmente em situações que exigem a sua pronta clarificação;
- **Problemas de acesso e credenciais,** nomeadamente as dificuldades constantes com o desbloqueio de palavras-passe, revalidação e não recepção de novas credenciais;
- **“Bugs” e dificuldades nas plataformas,** que a área do Help-Desk nem sempre consegue solucionar;
- **Respostas impessoais, designadamente** sem a identificação do técnico, o que dificulta o acompanhamento e a gestão do processo, em especial quando são necessários esclarecimentos adicionais.

3.11 Em 2024 recorreu a outros canais de atendimento electrónico, de *Help-Desk* informático na Administração Pública?

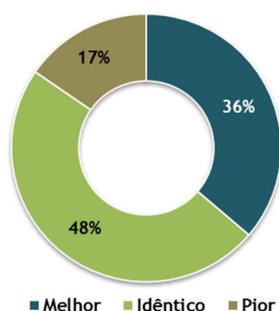


Conforme é possível observar-se no gráfico anterior, apenas 36% das respostas a esta questão foram no sentido de os participantes terem recorrido a canais eletrônicos de *Help-Desk* em outros serviços da Administração Pública (AP).

A comparação face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte, observando-se um aumento, na ordem dos 10%, em relação à percentagem de participantes que afirmou ter recorrido, durante o último ano, a serviços semelhantes, em outros serviços da AP.

Resposta	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Sim	33,2%	31,9%	33,9%	36,4%	33,1%	36,3%	9,7%
Não	66,8%	68,2%	66,1%	63,6%	66,9%	63,7%	-4,8%

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

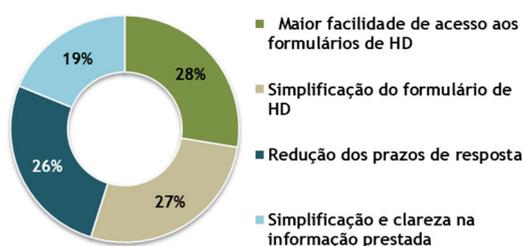


Do total de participantes que responderam a esta questão, 58% consideraram o serviço “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 25% consideram-no “Melhor”, e por último, 17% classificaram-no como “Pior”.

O quadro seguinte apresenta os dados comparativos relativamente ao ano anterior, onde é possível observar-se que o peso referente à classificação “Melhor” registou um aumento, na ordem dos 45% e as classificações “Idêntico” e “Pior” uma variação negativa, em cerca de 16% e 12%, respectivamente.

Classificação	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Melhor	34,9%	33,6%	37,4%	33,3%	25,0%	36,3%	45,2%
Idêntico	56,9%	60,7%	51,8%	51,6%	57,5%	48,4%	-15,8%
Pior	8,2%	5,8%	10,8%	15,1%	17,5%	15,4%	-12,0%

3.13 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



Pese embora se verifique um forte equilíbrio na distribuição das respostas, a opção relacionada com a necessidade de “Maior facilidade de acesso ao formulário do HD” obteve um peso correspondente a 28%, seguido da “Simplificação do formulário do HD”, com 27%, e da “Redução dos prazos de resposta”, que recolheu 26% das opiniões.

Os dados constantes do quadro seguinte permitem-nos comparar os resultados com os registados no ano anterior, verificando-se um crescimento nas duas primeiras opções de resposta, com variações na ordem dos 3% e 7%, respectivamente.

Em sentido descendente, verificou-se que as duas últimas opções de resposta registaram variações negativas, na ordem de 5% e 6%, respectivamente.

Opções de resposta	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Maior facilidade de acesso ao formulário de HD	29,4%	29,0%	34,7%	23,7%	26,8%	27,6%	2,9%
Simplificação do formulário de HD	28,3%	28,3%	20,2%	27,6%	25,4%	27,2%	7,2%
Redução dos prazos de resposta	22,0%	23,0%	29,0%	25,0%	27,8%	26,4%	-5,2%
Simplificação e clareza na informação prestada	20,2%	19,7%	16,1%	23,7%	20,0%	18,8%	-5,9%

3.14 Quadros comparativos gerais 2023-2024

3.14.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”³

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	43,2%	44,6%	49,1%	48,3%	45,3%	17,7%	-61,0%
5. Prazo de resposta	22,4%	25,6%	29,3%	22,5%	18,9%	23,9%	26,5%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	38,9%	43,0%	49,7%	44,4%	37,7%	43,2%	14,4%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	33,9%	39,0%	44,2%	37,6%	32,2%	34,0%	5,6%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	32,1%	36,9%	40,4%	30,9%	30,4%	30,3%	-0,3%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	36,8%	40,4%	42,1%	35,1%	32,8%	35,2%	7,4%
7. O assunto que motivou o contacto ficou resolvido?						32,8%	
8. Como classificaria globalmente o serviço?	26,6%	29,8%	35,8%	27,0%	24,0%	24,4%	1,9%
Média	33,4%	37,0%	41,5%	35,1%	31,6%	31,8%	0,7%

Nota: em virtude das alterações introduzidas nas questões e escalas de avaliação no presente inquérito, e de modo a não enviesar os resultados, os resultados das questões n.ºs 3 e 7 não foram contabilizados, para efeitos de cálculo da média.

Tendo por base a análise aos dados constantes do quadro anterior, é possível concluir-se que a percentagem de respostas com a classificação “Muito Bom” aumentou na quase totalidade das questões objecto de avaliação, com excepção da questão n.º 6.3, que registou uma variação percentual negativa de apenas 0,3%.

De referir que nesta análise não foi considerado o resultado da questão n.º 3, em virtude da escala de avaliação ter sofrido alterações, passando de três para cinco escalões, o que obviamente comprometeria a análise comparativa, o mesmo se verificando com a questão n.º 7, visto tratar-se de uma nova questão, sem histórico.

Relativamente ao cálculo da média da avaliação às questões, importa referir que pelos motivos apontados no parágrafo anterior, não foram considerados os resultados nas questões n.ºs 3 e 7, verificando-se uma variação percentual, em sentido positivo, de 0,7%, passando a representar 31,8% do total das avaliações, contra os 31,6% registados no ano anterior.

Procedendo à avaliação desagregada das diversas questões que compõem esta análise, observa-se que o “Prazo de resposta”, a “Cortesia e educação no atendimento” e o “Profissionalismo e pró-actividade” foram as três questões que mais contribuíram para o aumento verificado, com variações na ordem de 26%, 14% e 7%, respectivamente.

³ Foi igualmente considerada para o mesmo efeito a opção de resposta “Fácil”, na questão n.º 3.

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

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	9,5%	9,3%	11,4%	11,4%	13,3%	17,7%	32,8%
5. Prazo de resposta	8,1%	7,2%	11,6%	12,5%	13,7%	17,8%	29,8%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	2,5%	2,5%	1,2%	4,6%	3,0%	5,1%	69,2%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	3,7%	3,4%	3,2%	3,2%	7,1%	7,4%	5,0%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	5,6%	4,7%	4,5%	11,7%	9,7%	12,4%	26,9%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	4,3%	4,6%	4,0%	10,8%	7,2%	12,6%	74,7%
7. O assunto que motivou o contacto ficou resolvido?						18,1%	
8. Como classificaria globalmente o serviço?	6,2%	6,0%	9,7%	12,5%	12,4%	13,0%	5,1%
Média	5,7%	5,4%	6,5%	9,53%	9,48%	11,37%	19,9%

Nota: em virtude das alterações introduzidas nas questões e escalas de avaliação no presente inquérito, e de modo a não enviesar os resultados, os resultados das questões n.ºs 3 e 7 não foram contabilizados, para efeitos de cálculo da média.

Relativamente à percentagem de respostas com avaliação negativa, i.e. cuja classificação atribuída resultou do somatório das classificações “Mau” e “Insuficiente”, verificou-se que, em termos médios, a mesma sofreu um aumento em 20%, face à registada no ano anterior, passando a representar, 11,37% do total das avaliações, contra os 9,48% registados no ano anterior.

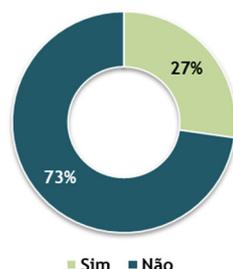
À semelhança do verificado no ponto anterior, não foram considerados os resultados referentes às questões n.ºs 3 e 7, devido às alterações que foram introduzidas, susceptíveis de causar um enviesamento nos resultados de uma análise comparativa.

Analisando os resultados de forma desagregada, observa-se que o aumento foi extensível à totalidade das questões, em particular nas que avaliaram o “Profissionalismo e pró-actividade” e a “cortesia e educação no atendimento”, com taxas de crescimento na ordem dos de 75% e 69%, respectivamente.

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 conjunto de 16 questões.

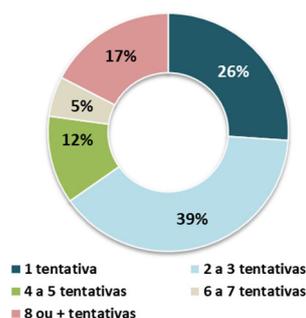
4.1 Em 2024 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?



Apenas 27% dos participantes no inquérito referiram ter utilizado o canal telefónico de atendimento. Comparativamente com o registado no ano anterior, verificou-se uma variação percentual negativa nas respostas que referem a utilização deste canal, em cerca de 7%, conforme pode ser observado no quadro seguinte.

Opções de resposta	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Sim	10,3%	10,9%	28,5%	31,0%	29,2%	27,2%	-7,0%
Não	89,7%	89,1%	71,5%	69,0%	70,8%	72,8%	2,9%

4.2 Se respondeu “Sim” na questão anterior, em média quantas tentativas efectuou até conseguir estabelecer contacto?

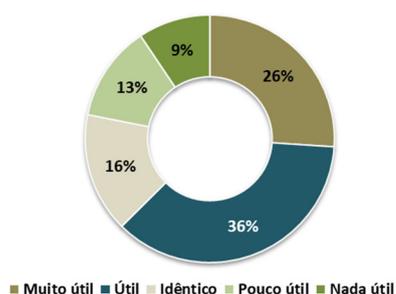


Do total de participantes que afirmou utilizar este canal de atendimento, 26% referiram que estabeleceram contacto em apenas um tentativa e 39% entre duas e três tentativas, i.e. 65% dos participantes no máximo tiveram que contactar o canal telefónico até três vezes para serem atendidos.

Em virtude das alterações introduzidas na escala de avaliação, não é possível proceder à análise comparativa do histórico de resultados.

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

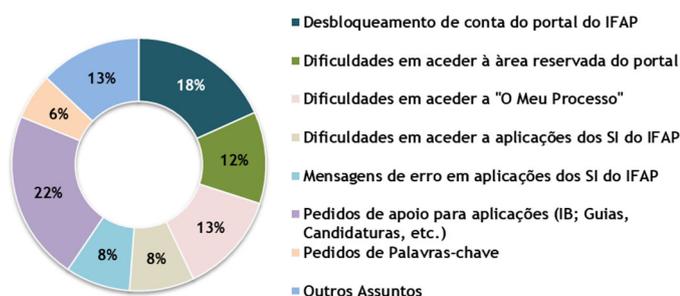
Relativamente à opinião dos utilizadores deste canal de atendimento, a respeito das vantagens e da utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento disponibilizadas através da central telefónica, conforme é possível observar-se no gráfico seguinte, mantém-se uma tendência de avaliação muito positiva, na medida em que 26% das respostas consideraram-na “Muito útil” e 36% “Útil”, i.e., cerca de 62% do universo das avaliações incidiram nestas duas classificações.



Com base nos dados constantes do quadro seguinte, é possível no entanto observar-se que, comparativamente com o registado no ano anterior, verificou-se uma diminuição acentuada nos resultados para as três classificações mais elevadas, por contrapartida de um aumento nas que consideram essas funcionalidades como pouco ou nada úteis.

Classificações	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Muito útil	37,7%	33,3%	27,8%	31,4%	26,0%	-17,1%
Útil	45,2%	45,4%	43,8%	39,4%	36,5%	-7,5%
Idêntico	8,6%	5,6%	9,0%	16,0%	15,6%	-2,3%
Pouco útil	5,1%	11,1%	13,2%	8,6%	12,5%	45,9%
Nada útil	3,4%	4,6%	6,3%	4,6%	9,4%	105,1%

4.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?



Os principais motivos que estiveram na origem dos contactos telefónicos foram os “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)”, representando um

peso correspondente a 22%, o “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP”, com 18%, e ainda as “Dificuldades em aceder a “O Meu Processo” e “Outros assuntos”, em ambos os casos com 13%.

Observa-se, no entanto, que a generalidade dos assuntos relacionados com acessos ao portal (somatório dos primeiros três assuntos constante da lista de opções de resposta apresentada), representam cerca de 43% do total das respostas a esta questão, havendo a referir que no ano anterior esta percentagem representava cerca de 45%. Importa ainda referir que no caso do canal electrónico, o somatório destes três assuntos totalizou cerca de 45% do total das respostas (ponto 3.4 do presente relatório).

No quadro infra é ainda possível observar-se a comparação dos actuais resultados com os registados durante o ano anterior, havendo a registar uma elevada taxa de crescimento em “Outros assuntos” e nos “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas) ”, correspondente a 47% e 31%, respectivamente.

Em sentido oposto, importa destacar as reduções verificadas em “Outros assuntos” e nos “Pedidos de palavras-chave” e no “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP”, com variações negativas, na ordem dos 46% e 19%, respectivamente.

Qual o assunto que motivou o seu contacto?	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	17,2%	15,4%	20,8%	18,1%	22,5%	18,2%	-19,1%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	15,0%	13,0%	10,1%	10,5%	10,9%	11,8%	7,7%
Dificuldades em aceder a “O Meu Processo”	16,0%	14,3%	8,3%	11,8%	11,3%	12,9%	14,8%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	6,7%	7,8%	8,9%	8,4%	9,2%	8,2%	-9,9%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	5,8%	6,6%	7,7%	10,5%	9,9%	8,2%	-16,4%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	20,9%	23,7%	18,5%	13,5%	16,6%	21,8%	31,5%
Pedidos de Palavras-chave	11,2%	12,1%	14,3%	12,6%	10,9%	5,9%	-46,2%
Outros Assuntos	7,3%	7,1%	11,3%	14,7%	8,8%	12,9%	47,0%

4.5 Segundo os critérios 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 objetividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	46,7%	43,5%	42,9%	42,9%
Bom	25,6%	28,2%	28,6%	28,6%
Satisfaz	22,2%	18,8%	16,7%	16,7%
Insuficiente	1,1%	7,1%	6,0%	6,0%
Mau	4,4%	2,4%	6,0%	6,0%

Com base na análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que a classificação com maior peso, para os quatro critérios analisados, recaiu na opção “Muito Bom”, com particular relevo para o critério relacionado com a “Cortesia e educação do atendimento”, que recolheu cerca de 47% do total de respostas, verificando-se que a média respeitante a essa classificação, para os quatro critérios, foi de 44%, havendo ainda a registar que o somatório das classificações mais elevadas obteve uma percentagem próxima de 72%.

Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, os dois quadros seguintes permitem-nos constatar que o somatório respeitante ao peso das duas classificações mais elevadas (“Muito Bom” e “Bom”), abrangendo os quatro critérios em análise, sofreu uma redução generalizada, na ordem dos 7,4%, passando essa percentagem de 77,4% para 71,7%.

Classificações	Cortesia e educação no atendimento							Uso de linguagem clara e simples						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	44,9%	48,9%	48,5%	47,2%	44,9%	46,7%	4,1%	40,9%	44,0%	42,7%	41,4%	40,7%	43,5%	6,8%
Bom	38,8%	35,9%	33,0%	33,8%	36,4%	25,6%	-29,7%	39,7%	37,8%	38,8%	39,3%	37,0%	28,2%	-23,8%
Satisfaz	12,8%	12,3%	15,5%	13,4%	15,2%	22,2%	46,7%	14,8%	14,2%	12,6%	13,6%	15,4%	18,8%	22,0%
Insuficiente	2,2%	1,5%	1,9%	3,5%	1,2%	1,1%	-8,3%	3,5%	2,3%	3,9%	3,6%	2,5%	7,1%	185,8%
Mau	1,2%	1,4%	1,0%	2,1%	2,4%	4,4%	83,5%	1,2%	1,7%	1,9%	2,1%	4,3%	2,4%	-45,6%
Σ MB + Bom+ Suf.	96,5%	97,1%	97,1%	94,4%	96,4%	94,5%	-2,0%	95,4%	96,0%	94,2%	94,3%	93,2%	90,6%	-2,8%
Σ MB + Bom	83,7%	84,7%	81,6%	81,0%	81,2%	72,3%	-11,0%	80,6%	81,9%	81,6%	80,7%	77,8%	71,8%	-7,7%
Σ Insuf. + Mau	3,5%	3,0%	2,9%	5,6%	3,6%	5,6%	52,9%	4,6%	4,0%	5,8%	5,7%	6,8%	9,4%	38,6%

Classificações	Precisão e objetividade nas respostas							Profissionalismo e pró-atividade						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Muito Bom	39,1%	42,8%	38,6%	36,7%	38,4%	42,9%	11,6%	42,4%	46,0%	45,3%	41,0%	40,6%	42,9%	5,5%
Bom	38,8%	36,9%	37,6%	38,1%	35,4%	28,6%	-19,2%	36,9%	35,2%	34,7%	37,3%	36,3%	28,6%	-21,2%
Satisfaz	14,4%	14,5%	15,8%	15,8%	13,4%	16,7%	24,3%	15,0%	13,8%	11,6%	13,4%	14,4%	16,7%	15,9%
Insuficiente	5,3%	3,6%	4,0%	5,0%	6,1%	6,0%	-2,5%	3,8%	2,7%	5,3%	4,5%	3,1%	6,0%	90,1%
Mau	2,5%	2,2%	4,0%	4,3%	6,7%	6,0%	-11,3%	2,0%	2,3%	3,2%	3,7%	5,6%	6,0%	5,7%
Σ MB + Bom+ Suf.	92,2%	94,2%	92,1%	90,7%	87,2%	88,1%	1,0%	94,2%	95,0%	91,6%	91,8%	91,3%	88,1%	-3,5%
Σ MB + Bom	77,9%	79,8%	76,2%	74,8%	73,8%	71,4%	-3,2%	79,2%	81,2%	80,0%	78,4%	76,9%	71,4%	-7,1%
Σ Insuf. + Mau	7,8%	5,8%	7,9%	9,4%	12,8%	11,9%	-7,1%	5,8%	5,0%	8,4%	8,2%	8,8%	11,9%	35,8%

À semelhança do ocorrido no caso anterior, quando se considera o somatório do peso correspondente às três classificações positivas, verifica-se uma diminuição em três dos quatro critérios, com excepção do terceiro, o qual registou um crescimento, na ordem de 1%.

Caso se recorra ao somatório do peso correspondente às duas classificações negativas (“Insuficiente” e “Mau”), verifica-se uma variação percentual, em sentido positivo, na

quase totalidade dos quatro critérios, com excepção do terceiro, que apresentou uma diminuição, na ordem dos 7%.

Por fim, relativamente à média do somatório das duas últimas classificações, quando contabilizada a totalidade dos critérios em análise, a mesma fixou-se em 9,7%, o que correspondeu a uma variação positiva de 21,2%, face ao registado no ano anterior.

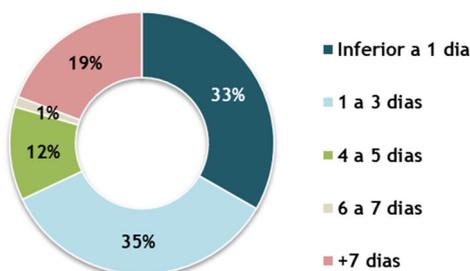
4.6 O assunto que motivou o seu contacto, através do canal telefónico, ficou resolvido?



De acordo com as respostas obtidas nesta questão, 76% dos participantes afirmaram que o assunto foi esclarecido/resolvido no primeiro contacto. Somente 15% dos participantes referiram que os assuntos na origem dos contactos não foram imediatamente resolvidos.

Em virtude das alterações introduzidas na escala desta questão não é possível realizar a análise comparativa com os resultados do ano anterior.

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



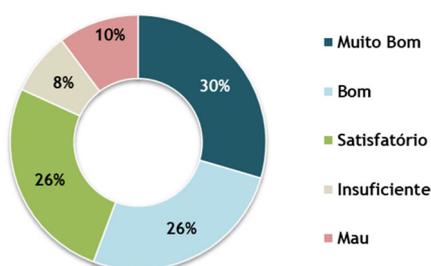
Nos casos em que não foi possível uma resposta imediata, cerca de 33% dos participantes afirmou tê-la obtido num prazo inferior a um dia útil, e 35% num prazo

compreendido entre um e três dias, i.e. 68% das respostas incidiram em um prazo de resposta até três dias.⁴

A comparação dos actuais resultados com os alcançados no ano anterior é apresentada no quadro seguinte, havendo a registar um aumento, em cerca de 131%, no prazo intermédio, que passou a representar 11,5% do total de respostas, e simultaneamente, uma diminuição nos restantes, em particular nos dois prazos mais reduzidos.

Prazos	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Inferior a 1 dia	35,7%	38,3%	38,1%	39,5%	35,7%	33,3%	-6,7%
1 a 3 dias	40,3%	38,8%	38,1%	37,0%	39,3%	34,6%	-11,9%
4 a 5 dias	9,3%	7,5%	11,9%	5,9%	5,0%	11,5%	130,8%
6 a 7 dias	4,2%	3,4%	0,0%	5,0%	0,0%	1,3%	
+7 dias	10,5%	12,0%	11,9%	12,6%	20,0%	19,2%	-3,8%

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



No que se refere à avaliação global ao serviço, 30% dos participantes atribuíram a classificação de “Muito Bom”, 26% de “Bom” e 26% como “Satisfatório”, havendo um total de 18% que avaliaram de forma negativa o serviço prestado (“Mau” e “Insuficiente”).

Comparando os actuais resultados com os registados no ano anterior, que constam do quadro seguinte, é possível observar-se uma variação negativa, em cerca de 7%, no peso correspondente à classificação “Muito Bom”, e de 33% na classificação “Bom”.

Por outro lado, verificou-se uma variação positiva no peso nas restantes classificações, com particular relevância no “Satisfatório” e “Mau”, com aumentos de 75% e 55%, respectivamente.

⁴ Comparativamente com o registado no ano anterior, a percentagem de respostas que identificou um prazo de resposta até três dias (i.e. o somatório dos dois prazos mais curtos), sofreu uma variação negativa, na ordem dos 9,4%.

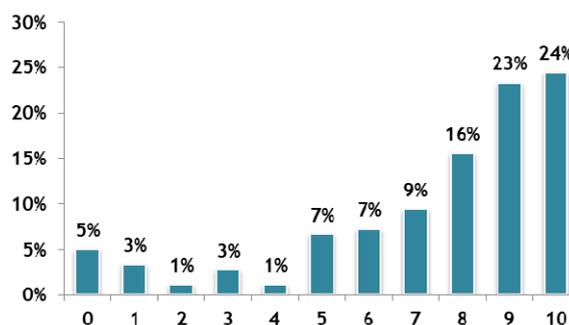
Relativamente ao somatório do peso das duas classificações mais elevadas, este passou a representar 56% do total de respostas, traduzindo-se numa variação negativa, na ordem dos 21%, face ao registado no ano anterior.

Por último, no que respeita ao somatório das classificações negativas, estas passaram a representar cerca de 18% do total das respostas, o que correspondeu a um aumento superior a 26%, face ao registado no ano anterior.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Muito Bom	34,9%	37,4%	38,5%	36,1%	31,7%	29,5%	-6,9%
Bom	40,2%	40,0%	34,6%	34,7%	38,9%	26,1%	-32,8%
Satisfatório	17,0%	15,6%	17,3%	15,3%	15,0%	26,1%	74,6%
Insuficiente	5,0%	4,7%	1,9%	10,4%	7,8%	8,0%	2,2%
Mau	2,8%	2,3%	7,7%	3,5%	6,6%	10,2%	55,2%
Σ MB + Bom+ Suf.	92,1%	93,0%	90,4%	86,1%	85,6%	81,8%	-4,5%
Σ MB + Bom	75,2%	77,4%	73,1%	70,8%	70,7%	55,7%	-21,2%
Σ Insuf. + Mau	7,9%	7,0%	9,6%	13,9%	14,4%	18,2%	26,5%

4.9 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é a classificação mínima e 10 a classificação máxima, qual a probabilidade de recomendar o canal telefónico do *Help-Desk* a outros utilizadores?

No presente inquérito introduziu-se esta nova questão, que visa alimentar a métrica Net Promoter Score (NPS), destinada a medir o grau de fidelização e a qualidade do serviço prestado.



Com base nos resultados apresentados no gráfico anterior, observa-se que aproximadamente 57% das respostas se concentraram nas classificações entre 8 e 10.

Conforme foi mencionado no capítulo introdutório, a análise e os resultados apurados para as três novas métricas que avaliam a qualidade do serviço, incluindo o NPS, serão objecto de avaliação em documento específico para esse efeito.

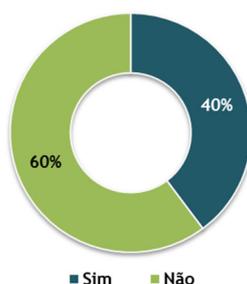
4.10 Apenas em relação ao canal telefónico do Help-Desk, descreva sucintamente o que motivou a sua avaliação na questão anterior

No presente inquérito foi disponibilizada uma questão de texto livre solicitando aos participantes que descrevessem, sucintamente, o que motivou a sua avaliação do canal electrónico na questão anterior. Foi recolhido um total de 37 comentários, sendo que 23 dos quais se destinaram a elogiar a qualidade e eficácia do serviço prestado.

As principais queixas identificadas incluem os seguintes aspectos:

- Excessivo tempo de espera, com o utilizador a ser muitas vezes informado que a chamada não será atendida com brevidade, devido ao volume elevado de chamadas;
- Incapacidade de resolução de questões técnicas de elevada complexidade;⁵
- O Help-Desk remete muitas vezes para a resolução, via ticket informático, o que pode ser um problema no caso de questões que carecem de resposta e de uma solução urgente;
- Impossibilidade de comunicar directamente com os técnicos que tem o processo em mãos, dificultando o esclarecimento de dúvidas específicas;⁶
- O horário de atendimento é bastante limitado, o que pode dificultar o contacto

4.11 Em 2024 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?



Do total de participantes que responderam a esta questão, 40% afirmaram ter recorrido a outros canais de *Help-Desk* telefónico, no universo da AP, durante esse período.

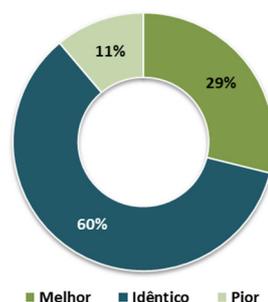
⁵ Tal como anteriormente referido a este propósito, no ponto correspondente ao canal electrónico, as competências e atribuições da área do Help-Desk passam por proceder ao diagnóstico e à triagem dos assuntos e posterior encaminhamento para as áreas técnicas internas, com responsabilidade na sua resolução, e não na resolução de matérias de elevada complexidade.

⁶ Esta questão está mais uma vez relacionada com o modelo de funcionamento do IFAP, neste âmbito, no qual a área do Help-Desk se limita a desempenhar um conjunto de tarefas e procedimentos, inseridos num determinado *workflow* pré-definido, que procura filtrar/triar/direccionar os assuntos internamente.

Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um aumento no peso das respostas afirmativas, na ordem dos 9%, como poderá ser observado no quadro seguinte.

Opções Resposta	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Sim	36,9%	34,8%	43,3%	42,6%	36,5%	39,8%	8,9%
Não	63,1%	65,2%	56,7%	57,4%	63,5%	60,2%	-5,1%

4.12 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, 29% consideraram o serviço prestado pelo canal telefónico do IFAP como “Melhor”, 60% consideram-no “Idêntico”, e por último, 11% como sendo “Pior”.

No quadro seguinte, apresentam-se os resultados comparativos com o ano anterior, onde é possível observar-se uma variação, em sentido positivo, nas classificações “Melhor” e “Idêntico”, na ordem de 8% e 1%, respectivamente, e simultaneamente, uma redução na classificação “Pior”, em cerca de 21%.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Melhor	37,9%	37,4%	44,0%	37,3%	26,8%	28,9%	8,0%
Idêntico	50,7%	54,1%	36,0%	52,2%	59,2%	60,0%	1,4%
Pior	11,4%	8,4%	20,0%	10,4%	14,1%	11,1%	-21,1%

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 por parte dos participantes, a “Redução do tempo de espera”, recolheu 58% das respostas, tendo sido a opção privilegiada, seguida da necessidade de uma “Maior simplificação e clareza na informação prestada”, com 28%, e por último, a “Aposta em soluções de auto-atendimento”, que recolheu 14% das respostas.

O quadro seguinte contém a análise comparativa dos resultados com o ano anterior, sendo possível observar-se que os resultados mantiveram-se praticamente inalterados face ao ano anterior.

Opções de resposta	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Redução do tempo de espera	63,3%	47,7%	53,7%	57,6%	57,5%	-0,1%
Maior simplificação e clareza na informação prestada	36,7%	33,6%	29,5%	28,5%	28,3%	-0,6%
Aumentar a aposta em soluções de auto-atendimento	a)	18,7%	16,8%	13,9%	14,2%	1,5%

(a) Opção de resposta inexistente em 2020.

4.12 Quadros comparativos gerais 2023-2024

4.12.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
15. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	84,7%	84,2%	79,0%	81,2%	80,0%	65,2%	-18,5%
16. Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR)?		37,7%	33,3%	27,8%	31,4%	26,0%	-17,1%
18.1 Cortesia e educação no atendimento	44,9%	48,9%	48,5%	47,2%	44,9%	46,7%	4,1%
18.2 Uso de linguagem clara e simples	40,9%	44,0%	42,7%	41,4%	40,7%	43,5%	6,8%
18.3 Precisão e objectividade nas respostas	39,1%	42,8%	38,6%	36,7%	38,4%	41,7%	8,5%
18.4 Profissionalismo e pró-atividade	42,4%	46,0%	45,3%	41,0%	40,6%	42,9%	5,5%
19. O assunto que motivou o seu contacto ficou resolvido?	80,7%	81,1%	77,4%	74,8%	76,5%	75,6%	-1,2%
20. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	35,7%	38,3%	38,1%	39,5%	35,7%	33,3%	-6,7%
21. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	34,9%	37,4%	38,5%	36,1%	31,7%	29,6%	-6,9%
Média	50,4%	51,2%	49,0%	47,3%	46,7%	42,4%	-9,1%

(1) Utilizada a resposta "Sim" como referência

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

Com base na 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 em cerca de 3%, quando comparado com os resultados alcançados no ano anterior, passando a representar 42% do total das respostas, quando anteriormente representava cerca de 47%.

Importa contudo referir que, em face das alterações introduzidas no número de escalões de resposta à questão nº15, o resultado obtido na mesma não foi considerado para efeitos de cálculo da média global, de modo a não enviesar o resultado final.

Caso se proceda à análise desagregada das questões que compõem esta avaliação, observa-se a existência de um equilíbrio entre o volume de questões que registaram progressos e as que, pelo contrário, tiveram uma diminuição no peso correspondente às avaliações ao escalão mais elevado.

No plano positivo regista-se, com apreço, o aumento verificado no peso correspondente às quatro questões que incidem sobre os critérios associados ao desempenho dos agentes. Em sentido oposto, verificou-se uma diminuição nas questões relacionadas com a eficácia do IVR, da avaliação global ao serviço, e ainda relativamente aos prazos na obtenção de resposta a *posteriori*, i.e. quando a resposta não é obtida em sede de primeiro contacto.

4.12.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau e Insuficiente”

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
15. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	3,3%	5,1%	9,0%	9,4%	4,9%	17,4%	258,6%
16. Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR)?		8,5%	15,7%	19,4%	13,1%	9,4%	-28,6%
18.1 Cortesia e educação no atendimento	3,5%	3,0%	2,9%	5,6%	3,6%	5,6%	53,2%
18.2 Uso de linguagem clara e simples	4,6%	4,0%	5,8%	5,7%	6,8%	9,4%	38,6%
18.3 Precisão e objectividade nas respostas	7,8%	5,8%	7,9%	9,4%	12,8%	14,3%	11,6%
18.4 Profissionalismo e pró-atividade	5,8%	5,0%	8,4%	8,2%	8,8%	11,9%	35,8%
19. O assunto que motivou o seu contacto ficou resolvido?	19,3%	19,0%	22,6%	25,2%	23,5%	24,4%	4,0%
20. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	14,8%	15,5%	11,9%	17,7%	20,0%	20,5%	2,6%
21. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	7,9%	7,0%	9,6%	13,9%	14,4%	18,2%	26,5%
Média	8,4%	8,1%	10,4%	12,7%	12,0%	14,2%	18,6%

(1) Utilizada a resposta "não" como referência

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

Relativamente ao peso correspondente às respostas com avaliações negativas, no cômputo geral, verificou-se uma variação média em sentido crescente, na ordem dos 18,6%, face ao registado no ano anterior, passando a representar, cerca de 14% do total das respostas questões que constituem o objecto desta análise, contra os 12% no ano anterior.

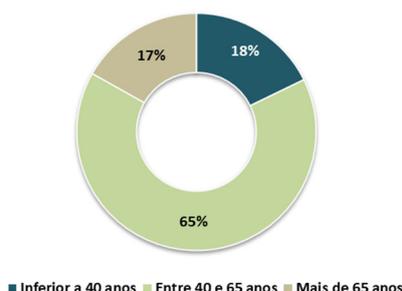
À semelhança do referido no ponto anterior, o resultado obtido na questão nº 15 não foi considerado no cálculo da média global, de modo a não enviesar o resultado apurado, e assim poder comprometer a realização de uma análise comparativa.

Caso se proceda análise individualizada dos resultados apurados, verifica-se que as questões relacionadas com a “Cortesia e educação no atendimento” e “ O uso de linguagem clara e simples”, o “Profissionalismo e pró-actividade” e a “Avaliação global ao serviço prestado”, foram as que mais aumentaram o peso das avaliações negativas. Por último, importa referir que a única questão que sofreu uma diminuição respeita à avaliação da eficácia do IVR, a qual sofreu uma diminuição, em cerca de 29%.

5. PERFIL DO UTILIZADOR

5.1 Faixa Etária

A faixa etária mais representativa fixou-se no escalão entre os 40 e os 65 anos, abrangendo 65% das respostas, seguida da faixa etária com idade superior aos 65 anos, com 20%, e por último, a faixa inferior a 40 anos, com um peso correspondente a 15%.



O quadro seguinte apresenta os resultados comparativos com o ano anterior, sendo possível observar-se que o escalão referente à faixa etária mais elevada reduziu o seu peso, passando de 20% para cerca de 17%, o que correspondeu a uma variação percentual negativa, próxima de 16%.

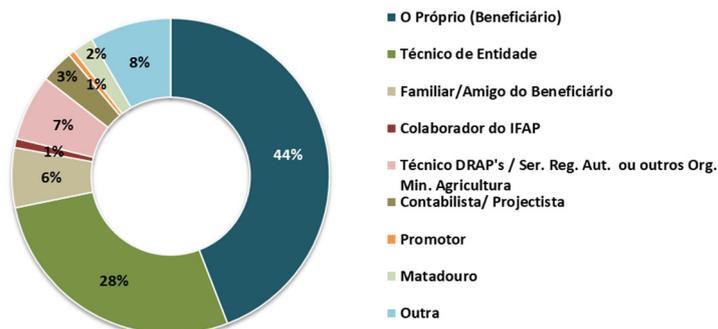
Por outro lado, a faixa etária inferior aos 40 anos, e a faixa intermédia, aumentaram os respectivos pesos, em cerca de 20% e 0,5%, respectivamente.

Pese embora se tenha verificado uma diminuição, a faixa etária intermédia continua a ser a mais representativa, assegurando um peso superior a 65% do universo de participantes neste inquérito.

Faixa etária	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Inferior a 40 anos	16,3%	14,2%	18,5%	15,0%	14,8%	17,8%	19,8%
Entre 40 e 65 anos	64,0%	65,0%	62,1%	66,3%	65,1%	65,4%	0,5%
Mais de 65 anos	19,6%	20,8%	19,4%	18,7%	20,0%	16,8%	-15,7%

5.2 Qual a sua relação com o IFAP?

No que respeita à relação dos participantes neste inquérito com o IFAP, 52% afirmaram tratarem-se de Beneficiários, 23% Técnicos de Entidades e 9% Familiares/Amigos do Beneficiário, encontrando-se os restantes 15% dispersos nas restantes opções de resposta, conforme pode ser observado no gráfico constante da página seguinte.

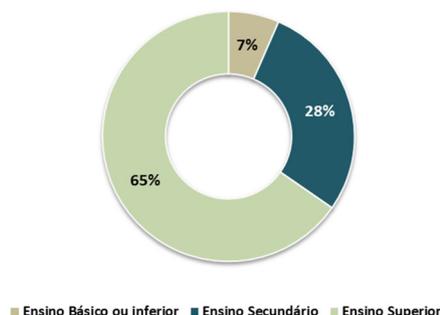


O quadro infra apresenta o comparativo dos resultados com o período anterior, destacando-se principalmente as diminuições verificadas no peso correspondente aos beneficiários (-16%), familiares e colaboradores do IFAP (ambos com reduções de 30%) e simultaneamente, verificou-se um aumento nos técnicos de entidades e da DRPAP's, bem como no caso dos contabilistas e promotores, embora estes dois últimos tenham uma expressão residual nos resultados globais.

Opções de resposta	2020	2021	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
O Próprio (Beneficiário)	70,7%	51,8%	50,8%	52,5%	44,2%	-15,9%
Técnico de Entidade	7,2%	25,9%	21,5%	23,1%	27,6%	19,6%
Familiar/Amigo do Beneficiário	11,9%	7,1%	7,4%	8,8%	6,1%	-30,5%
Colaborador do IFAP	0,6%	1,2%	2,8%	1,3%	0,9%	-29,8%
Técnico DRAP's / Ser. Reg. Aut. ou outros Org. Min. Agricultura	1,0%	0,3%	5,3%	4,1%	6,8%	63,4%
Contabilista/ Projectista	1,7%	3,2%	2,5%	1,9%	3,4%	79,3%
Promotor	0,6%	0,6%	0,7%	0,4%	0,6%	60,5%
Matadouro	0,2%	2,4%	1,9%	1,7%	2,2%	27,2%
Outra	6,1%	7,7%	7,2%	6,2%	8,3%	33,8%

5.3 Habilitações Literárias

Relativamente às habilitações literárias, 65% dos participantes referiu possuir Formação Superior, 28% indicou o Ensino Secundário, e por último, 7% referiu o Ensino Básico ou inferior.



Comparando os actuais resultados com os registados no ano anterior, constantes do quadro infra, observa-se uma diminuição nas duas opções de resposta que abrangem as

habilitações académicas inferiores, por contrapartida de um aumento na mais elevada, que registou um peso superior a 65%, correspondente a uma taxa de crescimento próxima de 8%, face ao registado no ano anterior.

Habilitações académicas	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Ensino Básico ou inferior	16,4%	15,0%	5,6%	5,2%	6,8%	6,5%	-4,8%
Ensino Secundário	37,9%	39,7%	30,6%	30,3%	32,5%	28,7%	-11,5%
Ensino Superior	45,8%	45,3%	63,8%	64,5%	60,7%	65,3%	7,6%

6. CONCLUSÕES

O inquérito de satisfação relativo ao serviço prestado pelo Help-Desk (Apoio Informático) do IFAP, referente ao ano de 2024, permitiu identificar um conjunto relevante de indicadores de desempenho e de percepções dos utilizadores acerca da qualidade do atendimento.

Os resultados evidenciam a manutenção de níveis satisfatórios de avaliação, em particular nos domínios da cortesia, profissionalismo e resolução de contactos. Contudo, registaram-se simultaneamente sinais de alerta em domínios estratégicos, como seja a demora na resposta, a dificuldade no acesso às plataformas e a limitação da capacidade instalada, face à procura, nomeadamente no que respeita ao canal telefónico.

A análise comparativa com o ano anterior revela, de forma transversal, a ambos os canais de atendimento, uma redução no peso correspondente às classificações mais elevadas, e ainda um ligeiro agravamento da percepção negativa a respeito do serviço.

Pontos Fortes

- Avaliação positiva dos técnicos: ambos os canais mantêm níveis de avaliação muito satisfatórios, no que respeita à cordialidade, empenho e competência técnica dos agentes de 1º nível, com médias acima de 90% nas classificações positivas;
- Resolução de contactos no primeiro atendimento: no canal telefónico, 76% das ocorrências foram resolvidas no primeiro contacto. No canal electrónico, o valor ascendeu a 82%, sendo necessário ter em consideração que uma percentagem considerável das matérias recepcionadas no Help-Desk implicam inevitavelmente o encaminhamento interno e a intervenção directa das áreas do DSI na sua resolução⁷;
- Aceitação de funcionalidades de auto-atendimento (IVR): cerca de 62% dos inquiridos consideraram “Útil” ou “Muito útil” a introdução de opções automáticas, demonstrando abertura à digitalização de serviços;⁸
- Aumento da percepção positiva comparada com outros serviços da AP: a classificação “Melhor”, em relação a outros Help-Desk da Administração Pública, aumentou 45% no canal electrónico e 8% no canal telefónico;

⁷ Os dados operacionais referentes a idêntico período revelam uma taxa média de resolução, em sede de 1º contacto telefónico na ordem dos 93%.

⁸ Os dados operacionais referentes ao grau médio de eficácia do auto-atendimento foi de 48%, e o peso desta componente no total de atendimentos realizados (somatório dos realizados por agentes + IVR) foi de 34%.

Fragilidades e Riscos Detectados

- Capacidade instalada insuficiente: elevada dificuldade de contacto através do canal telefónico;⁹
- Tempos de espera e prazos de resposta elevados: nos casos que não são solucionados em sede de primeiro contacto (ou no prazo máximo de 3 dias úteis), verifica-se um agravamento, representando cerca de 32% das respostas recolhidas;¹⁰
- Tempos de espera e dificuldades de contacto significativas no canal telefónico;¹¹
- Dificuldade de acesso ao canal electrónico: persistem entraves associados ao formulário do portal (usabilidade e linguagem), indicados como área prioritária de intervenção por cerca de 28% dos inquiridos;
- Aumento do peso das classificações negativas: a percentagem de respostas com avaliação negativa (“Mau” e “Insuficiente”) aumentou 20%, no caso do canal electrónico e em 18,6% no canal telefónico, sinalizando uma percepção de perda de eficácia.

Considerações Finais

Apesar das limitações identificadas, o serviço prestado pelo Help-Desk do IFAP mantém padrões de qualidade sólidos, sustentados na dedicação, experiência e resiliência da sua equipa, e dos restantes colaboradores envolvidos a jusante.

A crescente complexidade dos sistemas e a sofisticação dos problemas apresentados pelos utentes exigem, no entanto, uma mudança de paradigma no modelo de apoio técnico. Essa mudança deve ser ancorada na antecipação, automação inteligente, foco no utilizador e reforço da capacidade de resposta multicanal.

A concretização destas medidas contribuirá para reforçar a confiança no IFAP, quer por parte dos utentes em geral, quer dos interlocutores institucionais, contribuindo para a elevação sustentada dos padrões de qualidade da própria Administração Pública, em termos gerais.

⁹ A equipa do Help-Desk foi recentemente reforçada com mais um elemento, ainda em fase de formação, e que se espera possa vir a permitir aumentar a oferta de agentes no canal telefónico, e assim colmatar a fragilidade apontada.

¹⁰ Tratam-se de assuntos reencaminhados internamente para resolução.

¹¹ Pese embora os indicadores operacionais associados a estas queixas não sejam os ideais, no ano de 2024 registaram-se francas melhorias face ao ano anterior, nomeadamente uma diminuição na percentagem de chamadas abandonadas (-24%) e perdidas (-14%), e ainda reduções nos tempos médios de espera das chamadas abandonadas (-1%), por contrapartida de um aumento da percentagem das chamadas atendidas (+12%).



Ficha Técnica

Título

Resultados do inquérito de satisfação ao serviço prestado pelo *Help-Desk* (Apoio Informático) - 2024

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 * Website: www.ifap.pt

Concepção técnica:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

05/09/2025