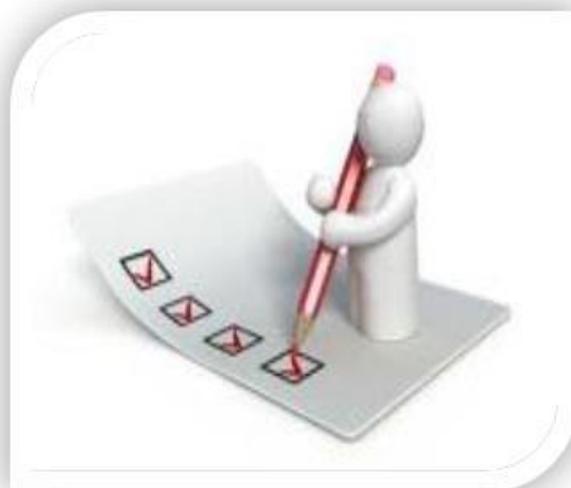




IFAP

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

Relatório Anual Inquérito de Satisfação no Atendimento Presencial 2015



**Março 2016
Lisboa**

Ficha Técnica

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

Presidente - Luís Souto Barreiros

Vice - Presidente - Tiago Pessoa

Vogais - Fausto Gomes

- Fernando Mouzinho

Contactos:

R. Castilho, nº 45 - 51

1269-164 LISBOA

Tel: 213846000

Fax: 213846170

Website: www.ifap.pt

E - mail: ifap@ifap.pt

Conceção do documento:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Disponibilização dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Lisboa

Inquérito de satisfação no atendimento presencial

1. Introdução

De acordo com o estabelecido na alínea a) do nº 2, do art. 15º da Lei nº 66-B/2007 foi implementada, desde o ano de 2010, a distribuição dos Inquéritos de Satisfação aos Beneficiários, na sala de Atendimento Presencial do IFAP.

No ano de 2015 registaram-se 2965 presenças no Atendimento, das quais se recolheram 317 inquéritos respondidos. Este número correspondeu a uma amostra de 10.7%.

Pretendeu-se, por este meio, avaliar o grau de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços prestados, bem como o nível profissional dos técnicos que presencialmente prestam informações.

O inquérito esteve disponível para preenchimento entre os meses de janeiro e dezembro de 2015.

2. Metodologia

O inquérito é composto por três grupos de classificação de serviços:

- Atendimento
- Organização
- Instalações

Abrange, ainda, duas questões com o intuito de efetuar uma caracterização dos inquiridos:

- Faixa Etária
- Concelho de Residência

Na análise e apresentação dos resultados, os concelhos são organizados em distritos, para uma melhor leitura dos dados.

O primeiro grupo de perguntas, relativo ao Atendimento, é constituído por seis questões, o grupo “Organização” por uma questão e o grupo “Instalações” por duas questões.

Foi utilizada uma escala com cinco níveis, para a avaliação do grau de satisfação:

Mau, Insuficiente, Satisfaz, Bom e Muito Bom

3. Resultados

Apresentam-se, seguidamente, os gráficos dos resultados do inquérito e a respetiva análise.

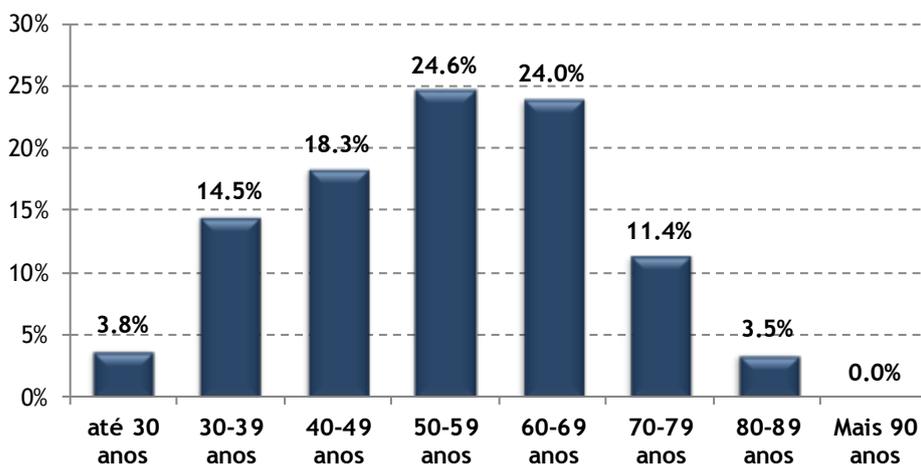
Caracterização dos inquiridos

A caracterização dos inquiridos foi baseada na faixa etária e no concelho de residência.

Faixa Etária

Do total de participantes, verificou-se que o escalão mais representativo se situava na faixa etária entre os 50 e os 59 anos (24.6%). A faixa etária dos 60 aos 69 anos apresentou igualmente um peso significativo, de 24.0%, sendo os restantes escalões menos expressivos, conforme é possível observar no gráfico 1.

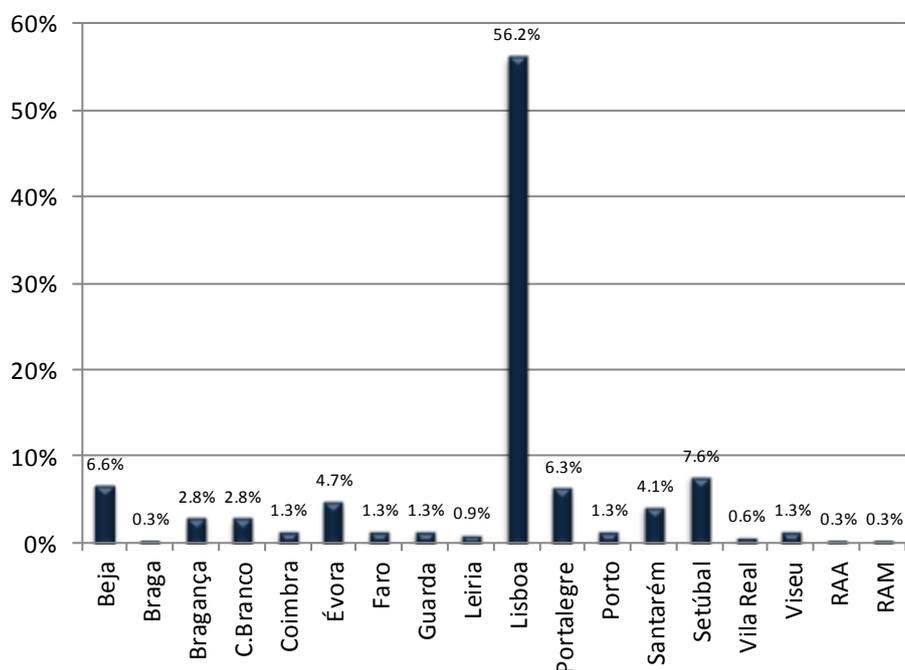
Gráfico 1- Faixa etária dos inquiridos



Distrito de Residência

A maioria dos inquiridos (56.2%) reside no distrito de Lisboa, conforme se pode constatar no gráfico abaixo. Seguem-se os distritos de Setúbal, Beja e Portalegre, com, respetivamente, 7.6%, 6.6% e 6.3% dos inquiridos.

Gráfico 2 -Distrito de residência dos inquiridos



No que se refere às questões do Atendimento, Organização e Instalações, os resultados são apresentados seguidamente, sob a forma de gráficos:

Atendimento

Foram colocadas 6 questões, as quais pretendiam avaliar o atendimento recebido, a amabilidade e disponibilidade dos técnicos, a clareza da linguagem, a competência e o profissionalismo, e, ainda, se foi proveitosa a deslocação ao IFAP.

A resposta que obteve a melhor classificação foi a nº 6 - “Recomendaria os serviços de Atendimento a um Beneficiário?”, com 95.3% para SIM, 0.6% para NÃO e 4.1% para TALVEZ.

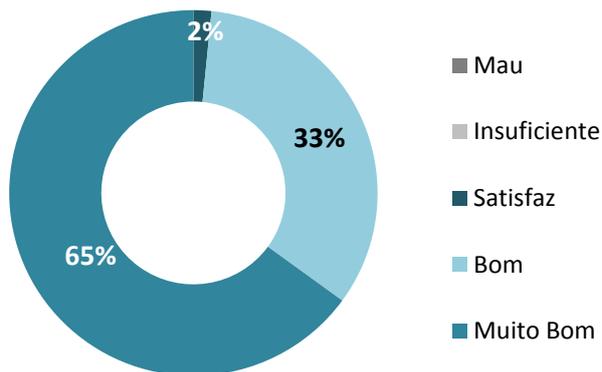
De realçar que esta é a única pergunta com uma escala de avaliação diferente das restantes.

A pergunta nº 1 - “Classifique a amabilidade e disponibilidade dos técnicos”, obteve a segunda classificação mais elevada de MUITO BOM, com 65.0%.

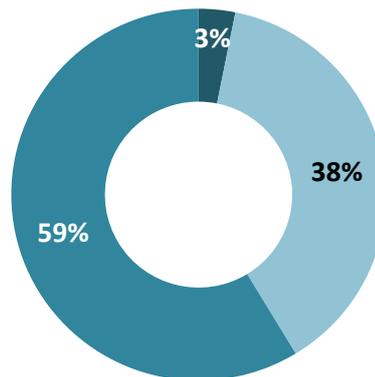
Quanto à pergunta nº 3 - “Classifique a competência e profissionalismo dos técnicos”, foi a terceira com os resultados mais positivos, com 61.0% para a classificação de MUITO BOM.

Gráfico 3 - Atendimento

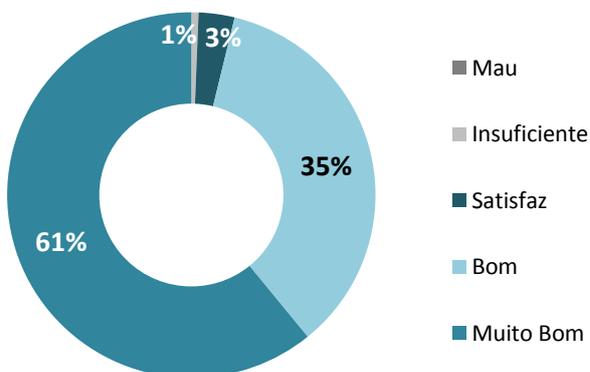
1. Classifique a amabilidade e disponibilidade dos técnicos?



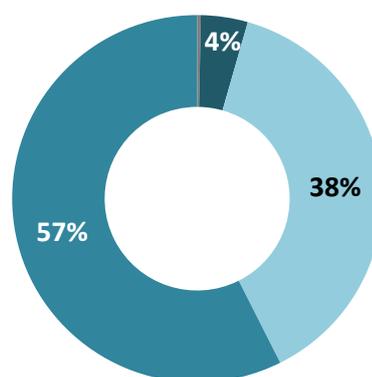
2. Classifique a clareza e simplicidade da linguagem dos técnicos?



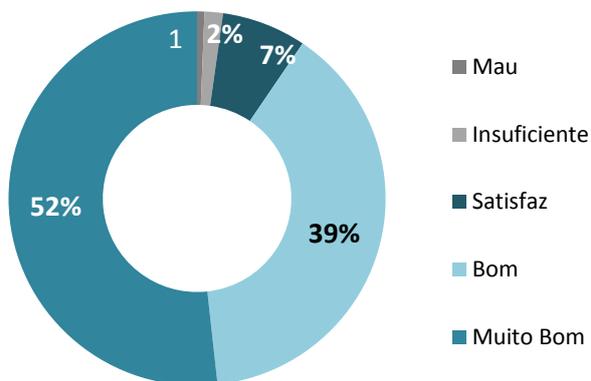
2. Classifique a competência e profissionalismo dos técnicos?



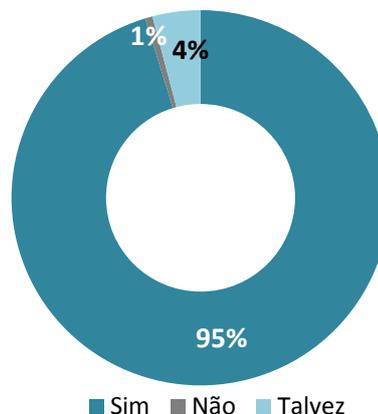
4. Como avalia globalmente o atendimento recebido?



5. Como classifica a sua vinda ao atendimento?



6. Recomendaria os serviços de atendimento a um beneficiário?



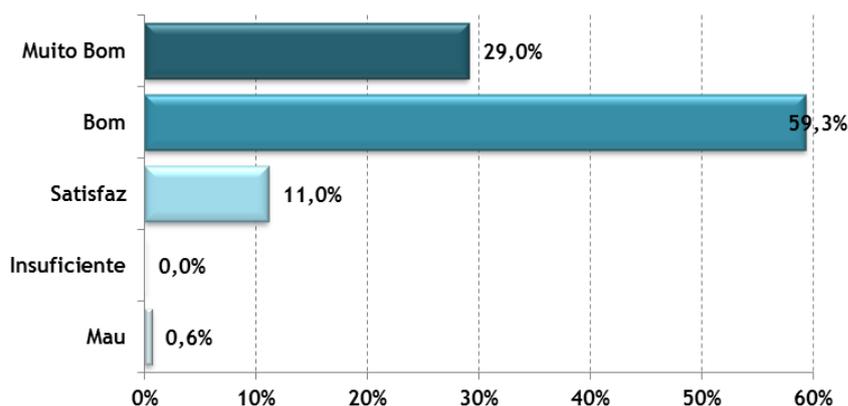
Instalações

As duas questões relativas às instalações abrangeram a localização e as condições da sala de atendimento.

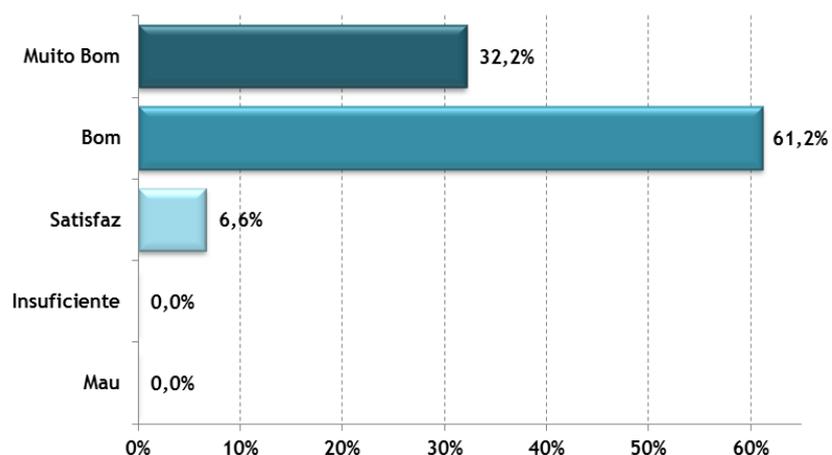
No que se refere à localização, cerca de 88.3% dos inquiridos classificaram com BOM ou MUITO BOM, enquanto as condições das instalações foram classificadas com BOM ou MUITO BOM por 93.4%.

Gráfico 4 - Instalações

Como avalia a localização das instalações do atendimento?



Como avalia as condições das instalações do atendimento?

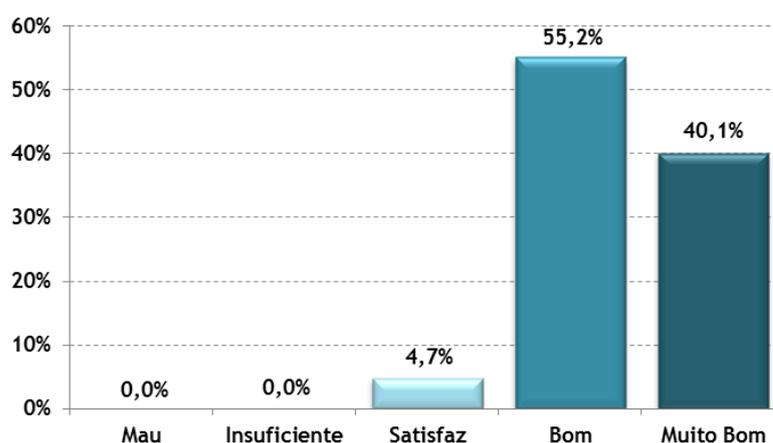


Organização

Quanto à organização dos serviços de atendimento presencial, constata-se uma tendência positiva, demonstrada pelos 95,3% do total de respostas com classificações de BOM e MUITO BOM.

Gráfico 5 - Organização

Como avalia a organização do atendimento?



4. Considerações Gerais

O presente documento apresentou os resultados mais relevantes do inquérito de satisfação dos beneficiários no atendimento presencial.

Na questão relativa a sugestões/observações, as críticas deixadas neste espaço aberto foram, de uma forma geral, relacionadas com atrasos nos pagamentos, tempos de espera no atendimento, sistema informativo deficiente e falta de coordenação entre todos os serviços envolvidos.

Foram igualmente tecidos alguns elogios, normalmente relacionados com a simpatia dos técnicos no atendimento, tendo sido contabilizadas no total 26 Sugestões e 6 Observações.

5. Conclusões

Apresenta-se seguidamente o Quadro 1 referente à avaliação comparativa dos resultados obtidos em 2014 e 2015, para as classificações de Mau e Insuficiente, com a variação percentual obtida para cada questão dos três grupos principais.

Da análise dos resultados obtidos pode afirmar-se que o nível de insatisfação dos inquiridos que se dirigiram ao atendimento presencial diminuiu, em termos médios, 25.1% relativamente ao ano anterior.

No mesmo quadro é ainda possível observar quais as questões onde se verificou uma redução percentual mais acentuada para as respostas negativas, com destaque para as questões nºs 1 e 4 - *Amabilidade e Disponibilidade dos técnicos e Avaliação Global do Atendimento* do Grupo 1 (Atendimento), nas questões relacionadas com a *localização e as condições das instalações* do Grupo 2 (Instalações) e por último a *Organização do Atendimento* no Grupo 3 (Organização).

No que se refere aos casos onde se verificou um aumento de respostas com avaliação negativa, as mesmas ocorreram nas questões 3 e 5 - *Competência e Profissionalismo dos técnicos e Classificação da vinda ao Atendimento*, sendo ambas as questões do Grupo 1 (Atendimento).

Constata-se, ainda, que 66% das respostas com classificação negativa ocorreu durante o 1º semestre do ano, aspeto para o qual não será certamente alheio o facto de coincidir com início do período de implementação das novas regras das ajudas e apoios estabelecidos na Política Agrícola Comum.

Por último, os Quadros 2 e 3 apresentam a evolução registada entre os anos de 2012 e 2015, relativamente ao número de beneficiários inquiridos vs. número de concelhos abrangidos e percentagens das amostras obtidas, respetivamente.

Quadro 1 - Comparação dos resultados obtidos em 2014 e 2015

GRUPO	Pergunta	Mau + Insuficiente		Variação percentual 2014/2015
		2014	2015	
1. Atendimento	1	0.4%	0.0%	-100.0%
	2	0.0%	0.0%	0.0%
	3	0.0%	0.6%	-
	4	0.4%	0.3%	-17.9%
	5	1.9%	2.2%	13.9%
Variação Atendimento		2.7%	3.2%	16.2%
2. Instalações	1	1.6%	0.6%	-59.6%
	2	0.4%	0.0%	-100.0%
Variação Instalações		2.0%	0.6%	-209.5%
3. Organização	1	0.4%	0.0%	-100.0%
Variação Organização		0.4%	0.0%	-100.0%
Variação total		5.1%	3.8%	-25.1%

Quadro 2 - Comparação do número de beneficiários e Concelhos entre 2012 e 2015

	2012	2013	2014	2015
Nº Beneficiários Inquiridos	702	383	258	317
Nº Concelhos Abrangidos	*138	**103	83	81

* 4 beneficiários não preencheram o campo Concelho

** 2 beneficiários não preencheram o campo Concelho

Quadro 3 - Evolução da percentagem da amostra entre 2012 e 2015

	2012	2013	2014	2015
Nº Presenças no Atendimento	4 242	3 528	2 949	2 965
Nº Inquéritos preenchidos	702	383	258	317
Percentagem da amostra	16.5%	10.9%	8.7%	10.7%