



IFAP

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



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

2017

Ficha Técnica

Presidente – Pedro Ribeiro

Vice – Presidente – Nuno Moreira

Vogais - Maria José Moura

- Rui Martinho

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

ÍNDICE

| | |
|----------------------------------|----|
| INTRODUÇÃO E METODOLOGIA | 4 |
| 1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO | 6 |
| 2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO | 14 |
| 3. PERFIL DO UTILIZADOR | 24 |
| 4. SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES | 26 |
| CONCLUSÕES | 27 |

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

À semelhança do verificado em anos anteriores, no decorrer do ano de 2018, o IFAP disponibilizou um inquérito de satisfação junto dos utilizadores externos do IFAP, tendo como principal objectivo avaliar o grau de satisfação relativamente aos serviços prestados, durante o ano de 2017, pela área de apoio técnico e informático deste Instituto, adiante designada de *Help-Desk*, através dos seus canais de atendimento Eletrónico e Telefónico.

A disponibilização do referido inquérito decorreu no período compreendido entre 30 de Abril e 1 de Junho de 2018, tendo o mesmo sido objeto de diversas iniciativas de divulgação, designadamente:

- Disponibilização de *link* para o inquérito no *banner* central do portal;
- Publicação de diversas notícias no portal ao longo do período do inquérito;
- Publicação de notícia no *Facebook* do IFAP;
- Publicação de notícia nas *newsletters* dos meses de Abril e Maio;
- Envio de *e-mail* de divulgação a 85 596 destinatários¹;
- Introdução de um evento na área correspondente da APP IFAP *Mobile*.

Deste processo resultou a recolha de um total de **2.174 inquéritos**, que se traduziu num nível de adesão bastante acima do alcançado em idêntica iniciativa realizada durante o ano anterior (**519 inquéritos**), representando um aumento percentual, em termos de participação, superior a 300%.

Na origem desta situação poderão estar fatores comportamentais que se verificam habitualmente nestas circunstâncias, designadamente:

- Aumento das aplicações disponibilizadas nos Sistemas de Informação (SI) do IFAP ao longo de 2017, as quais são potencialmente geradoras de dúvidas/dificuldades junto dos seus utilizadores;

¹ Por razões de ordem técnica o envio de e-mails massivos apenas foi apenas realizado no dia 7 de Maio, ao contrário do que se verificou em anos anteriores, onde existia um 2º envio numa data próxima do término do prazo do inquérito. Desconhece-se o impacto que este constrangimento causou, em termos do volume de participação, na medida em que este tipo de iniciativas se revela geralmente muito eficaz;

- Possibilidade de um número significativo de participantes ter voltado a manifestar disponibilidade para responder ao inquérito, após um período de interregno durante o ano anterior²;
- Eventual descontentamento com a qualidade do serviço prestado;³
- A conjugação de alguns dos factores anteriormente identificados.

A totalidade das respostas foi devidamente analisada e o resultado dessa análise é apresentado no presente relatório.

Importa, ainda referir que, no *workflow* deste processo existem dois intervenientes:

i. O *Help-Desk*;

ii. O Departamento dos Sistemas de Informação (DSI).

O primeiro, constituído por 3 elementos, funciona como uma área de 1º nível, destinada ao diagnóstico, avaliação e filtragem de assuntos que necessitem, inevitavelmente, de encaminhamento para a área técnica de 2º nível (DSI). O apoio aos utilizadores (internos e externos) é efetuado durante os dias úteis, no horário compreendido entre as 9:00 -13:00 e as 14:00-17:00, sendo importante sublinhar que a taxa de autonomia que a área do *Help-Desk* alcançou, durante o ano de 2017, se fixou nos **83,5%**⁴.

Em termos gerais, considera-se que a avaliação realizada pelos 2.174 utilizadores que participaram no inquérito é globalmente positiva, verificando-se inclusivamente uma franca evolução em diversos parâmetros importantes de análise, existindo ainda assim alguns aspetos a melhorar, os quais irão merecer a devida atenção nos pontos seguintes.

² Recorde-se que em 2016, ano de arranque deste tipo de iniciativa, na área de *Help-Desk*, foram recepcionados 4.370 inquéritos.

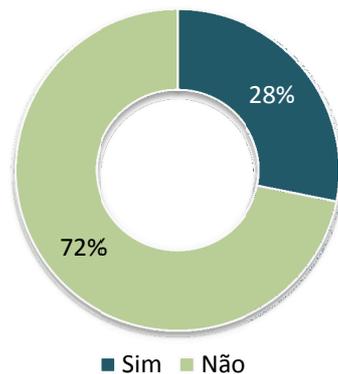
³ Apurados e analisados os resultados do inquérito, juntamente com diversos indicadores relacionados com a actividade de funcionamento do *Help-Desk*, os mesmos não nos permitem concluir nesse sentido, embora numa análise casuística se possam identificar melhorias e retrocessos em diversos parâmetros de avaliação, os quais serão objecto de uma análise detalhada ao longo do presente relatório.

⁴ Dados globais sem distinção da origem. De um total de 10.536 ocorrências registadas no *software HEAT*, 8.241 foram solucionadas sem recurso a encaminhamento para o DSI.

1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO

Deste capítulo do inquérito constaram 10 questões, direcionadas para a avaliação dos utilizadores externos, relativamente ao acesso ao *Help-Desk*, com recurso ao formulário próprio disponibilizado através do portal do IFAP.

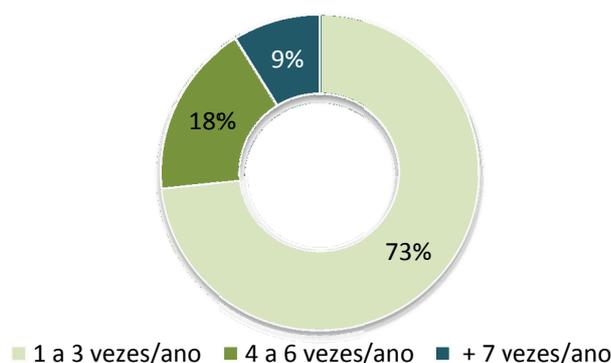
1.1. Em 2017 recorreu ao atendimento eletrónico do *Help-Desk* informático?



Dos utilizadores inquiridos, cerca de 28% recorreram ao atendimento eletrónico do *Help-Desk*. Esta percentagem diminuiu significativamente (-12,9%) face ao registado no ano de 2016, conforme é possível observar no quadro seguinte.

| | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|-----|-------|-------|-------|-------------------|
| Sim | 31,9% | 32,4% | 28,2% | -12,9% |
| Não | 68,1% | 67,6% | 71,8% | 6,2% |

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

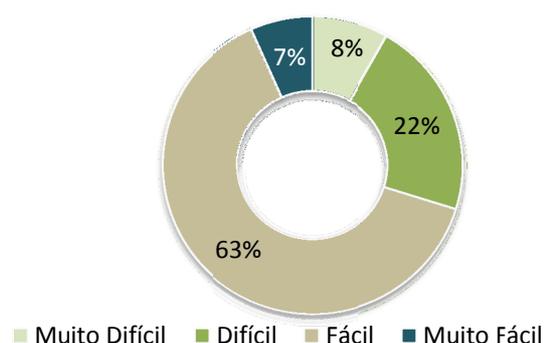


Dos participantes que afirmaram utilizar os canais eletrónicos, 73% referiram que o utilizaram de 1 a 3 vezes por ano, 18% utilizaram de 4 a 6 vezes, e 9% mais de 7 vezes.

Relativamente ao ano anterior, verificou-se um aumento no número de utilizadores que utilizou o serviço 1 a 3 vezes por ano (+25,4%), enquanto que no restantes escalões de maior frequência o número de utilizadores reduziu-se substancialmente, -25,5% e -47,9%, 4 a 6 vezes por ano e + de 7 vezes por ano, respectivamente.

| Quantas vezes utilizou esse serviço? | 1 a 3 vezes/ano | 4 a 6 vezes/ano | +7 vezes/ano |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 2015 | 68,2% | 18,3% | 13,6% |
| 2016 | 58,5% | 24,6% | 17,0% |
| 2017 | 73,3% | 17,9% | 8,8% |
| Varição 2016/2017 | 25,4% | -27,3% | -47,9% |

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

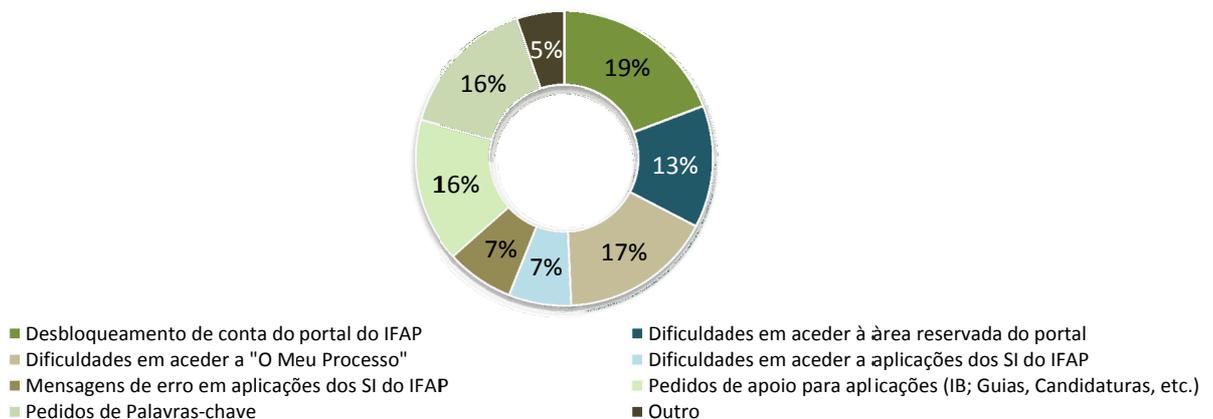


Cerca de 63% dos utilizadores classificaram satisfatoriamente a facilidade de utilização do formulário disponibilizado através do portal e 7% consideraram-no inclusivamente “Muito Fácil”. Por outro lado, 30% dos utilizadores atribuíram-lhe uma classificação negativa.

Comparando os resultados com o ano anterior, verifica-se que diminuiu significativamente a percentagem de inquiridos que atribuíram uma classificação positiva, relativamente à facilidade de utilização do formulário disponível através do portal.

| Classificação | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|---------------|-------|-------|-------|-------------------|
| Muito fácil | 9,0% | 11,7% | 6,7% | -42,9% |
| Fácil | 60,6% | 63,2% | 63,5% | 0,6% |
| Difícil | 22,6% | 21,1% | 21,6% | 2,5% |
| Muito Difícil | 7,8% | 4,1% | 8,2% | 101,2% |

1.4. Qual o assunto que motivou o seu contacto?

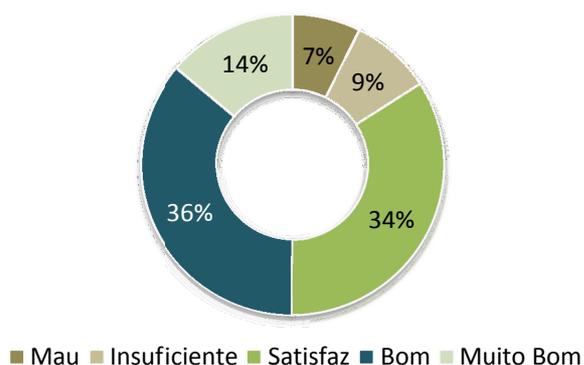


Na origem dos contactos, os participantes identificaram como principais assuntos o “Desbloqueamento de contas do portal”, com 19% do total de respostas, as “Dificuldades em aceder ao Meu Processo”, com 17%, o “Pedido de palavra-chave” e os “Pedidos de apoio para aplicações - IB, Guias, Candidaturas, etc.”, ambos com 16%.

No quadro seguinte pode-se observar a comparação dos resultados com o ano anterior.

| Qual o assunto que motivou o seu contacto? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| Desbloqueamento de conta do portal do IFAP | 17,1% | 17,4% | 19,2% | 10,5% |
| Dificuldades em aceder à área reservada do portal | 15,4% | 12,5% | 13,5% | 7,9% |
| Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" | 16,3% | 15,6% | 16,6% | 6,3% |
| Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP | 7,3% | 9,0% | 6,7% | -25,4% |
| Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP | 8,6% | 8,7% | 7,4% | -15,1% |
| Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.) | 15,3% | 14,6% | 15,8% | 8,2% |
| Pedidos de Palavras-chave | 15,8% | 19,1% | 15,7% | -18,0% |
| Outros assuntos | 4,2% | 3,1% | 5,2% | 65,8% |

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

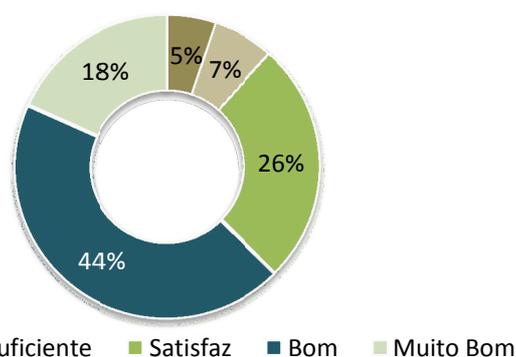


Relativamente aos prazos de resposta do *Help-Desk* às questões colocadas, 84% dos inquiridos atribuíram-lhe uma classificação positiva, enquanto 16% o classificaram negativamente.

Comparando os resultados com os obtidos no ano anterior, verifica-se que aumentaram fortemente as classificações de “Muito Bom” e “Mau”, na ordem dos 3 dígitos percentuais. A classificação de “Insuficiente” aumentou 31%, a classificação “Satisfaz” reduziu-se em 20% e a de “Bom” diminuiu igualmente em cerca de 1%.

| Como classifica o prazo de resposta? | 2015 | 2016 | 2017 | Variação 2016/2017 |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|--------------------|
| Muito Bom | 10,2% | 4,8% | 13,9% | 191,0% |
| Bom | 34,6% | 36,3% | 36,0% | -0,9% |
| Satisfaz | 36,5% | 42,9% | 34,2% | -20,1% |
| Insuficiente | 10,1% | 12,5% | 8,6% | -31,2% |
| Mau | 8,6% | 3,6% | 7,3% | 105,0% |

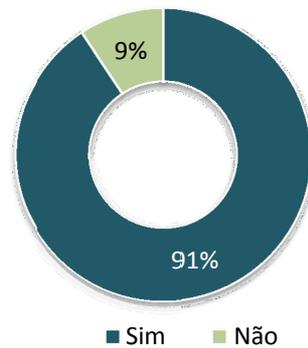
1.6. Como classifica a competência e profissionalismo dos técnicos ao responder às suas questões?



A competência e o profissionalismo dos técnicos, foram considerados positivos por 88% dos inquiridos. No plano oposto, 12% avaliaram-nos negativamente. A comparação relativamente ao ano anterior é apresentada no quadro abaixo.

| Como classifica a competência e o profissionalismo dos técnicos? | 2015 | 2016 | 2017 | Variação 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|--------------------|
| Muito Bom | 14,2% | 9,8% | 18,3% | 87,6% |
| Bom | 41,2% | 50,6% | 44,3% | -12,6% |
| Satisfaz | 32,1% | 28,1% | 25,8% | -8,1% |
| Insuficiente | 8,2% | 9,2% | 6,5% | -29,2% |
| Mau | 4,3% | 2,4% | 5,2% | 112,7% |

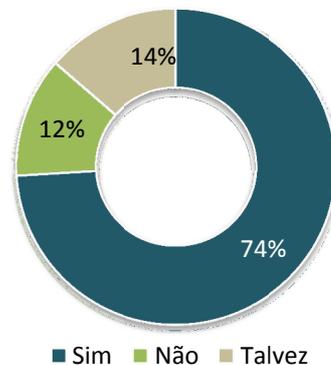
1.7. Os técnicos usaram linguagem clara e simples?



A linguagem dos técnicos foi considerada clara e simples por 91% dos participantes no inquérito, representando no entanto uma ligeira redução em 2 p.p. face a 2016, conforme é ilustrado o quadro seguinte.

| Os técnicos usaram linguagem clara e simples? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|---|-------|-------|-------|-------------------|
| Sim | 90,4% | 92,7% | 90,7% | -2,1% |
| Não | 9,6% | 7,3% | 9,3% | 27,0% |

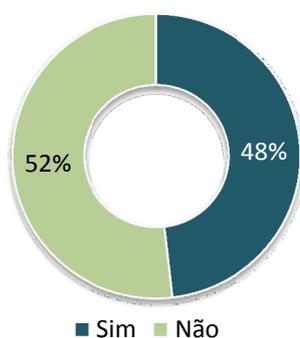
1.8. Recomendaria o canal de atendimento eletrónico a outro utilizador?



Cerca de 74% dos participantes afirmaram recomendar este serviço a outro utilizador, 12% responderam que não o fariam e 14% optaram por “Talvez”. A evolução face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte, sendo possível observar que o número de inquiridos que recomendariam o canal de atendimento eletrónico a outro utilizador diminuiu 5,6%, os que não o fariam aumentou 8%, o mesmo acontecendo com os hesitantes (+34%).

| Recomendaria o canal de atendimento electrónico a outro Beneficiário? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|---|-------|-------|-------|-------------------|
| Sim | 70,7% | 78,4% | 74,0% | -5,6% |
| Não | 13,1% | 11,4% | 12,3% | 8,4% |
| Talvez | 16,2% | 10,2% | 13,6% | 33,8% |

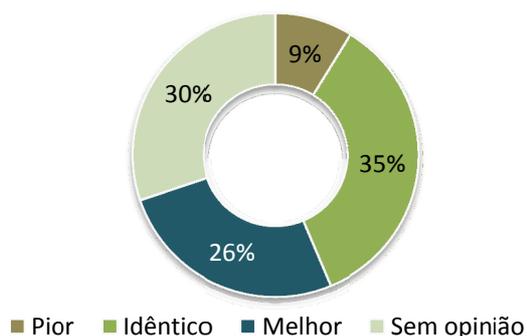
1.9. Recorreu, em 2017, a outros canais de atendimento electrónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?



Do universo dos participantes no inquérito, 52% afirmaram que, durante o ano de 2017, não recorreram a outros canais electrónicos de *Help-Desk* em serviços da Administração Pública (AP). A comparação face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte, permitindo concluir que no ano de 2017 os inquiridos recorreram mais a outros canais de atendimento electrónico na AP.

| Recorreu, em 2017, a outros canais de atendimento electrónico em serviços da AP? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| Sim | 47,6% | 44,1% | 48,2% | 9,2% |
| Não | 52,5% | 55,9% | 51,8% | -7,3% |

1.10. Como classifica o canal de atendimento electrónico (*Help-Desk*) do IFAP quando comparado com o desses serviços?



Do total de inquiridos, 35% consideraram o serviço do IFAP idêntico ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 26% consideram-no melhor, 9% pior e 30% não manifestaram qualquer opinião. Face ao ano anterior, com excepção dos casos em que não manifestaram qualquer tipo de opinião, as restantes classificações aumentaram consideravelmente.

| Como classifica o canal de atendimento eletrónico do IFAP quando comparado com o desses serviços? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|---|-------|-------|-------|-------------------|
| Melhor | 22,9% | 23,3% | 26,1% | 12,0% |
| Idêntico | 35,2% | 31,3% | 34,9% | 11,4% |
| Pior | 11,2% | 6,7% | 8,8% | 31,5% |
| Sem Opinião | 30,7% | 38,7% | 30,2% | -22,0% |

Importa ainda referir que foram recebidas 74 sugestões/observações a respeito do atendimento eletrónico, as quais foram objeto de análise interna.

1.11. Análise comparativa 2016-2017⁵

1.11.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom/Muito Fácil/Sim”

| Questão | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| 3. Grau Dificuldade na utilização do serviço | 9,0% | 11,7% | 6,7% | -42,9% |
| 5. Prazo de resposta | 10,2% | 4,8% | 13,9% | 191,0% |
| 6. Competência e profissionalismo | 14,2% | 9,8% | 18,3% | 87,6% |
| 7. Linguagem clara e simples | 90,4% | 92,7% | 90,7% | -2,1% |
| 8. Recomendaria este canal a outro Benef.? | 70,7% | 78,4% | 74,0% | -5,6% |
| Média | 38,9% | 39,5% | 40,7% | 3,2% |

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se que a percentagem média de respostas com a classificação “Muito Bom/Muito Fácil/Sim” aumentou muito ligeiramente, face aos resultados alcançados no ano anterior, verificando-se uma variação percentual na ordem dos 3 p.p., passando de **39,5%** para **40,7%**.

⁵ Dada a diversidade de escalas utilizadas, num total de 10 questões associadas ao inquérito do canal electrónico, apenas foi possível estabelecer uma comparação integrada das classificações para um conjunto de 5 questões.

Numa análise desagregada às questões que compõem esta análise, observou-se que o prazo de resposta foi aquele que mais contribuiu para essa melhoria, com uma variação percentual de 191%, seguida da questão relacionada com a competência e profissionalismo, com uma variação superior a 87%.

No plano oposto, verificou-se uma redução no que respeita ao grau de dificuldade e, em menor escala, nas questões relacionadas com a clareza da linguagem e a possibilidade de recomendação do serviço.

1.11.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau/Insuficiente/Muito Difícil/Não”

| Questão | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| 3. Grau Dificuldade na utilização do serviço | 30,4% | 25,1% | 29,8% | 18,6% |
| 5. Prazo de resposta | 18,8% | 16,1% | 15,9% | -0,9% |
| 6. Competência e profissionalismo | 12,4% | 11,6% | 11,7% | 0,7% |
| 7. Linguagem clara e simples | 9,6% | 7,3% | 9,3% | 27,0% |
| 8. Recomendaria este canal a outro Benef.? | 13,1% | 11,4% | 12,3% | 8,4% |
| Média | 16,9% | 14,3% | 15,8% | 10,5% |

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, i.e. cuja classificação atribuída foi “Mau/Insuficiente/Muito Difícil/Não”, verificou-se que no cômputo geral a mesma sofreu uma variação superior a 10 p.p., face à realidade verificada no ano anterior, passando em termos médios a representar **15,8%** do total de avaliações, ainda assim distante do resultado verificado em 2015.

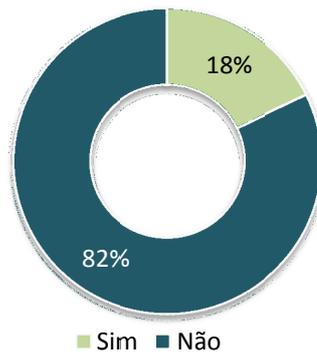
Para este crescimento nas avaliações negativas muito contribuíram os resultados alcançados nas questões relacionadas com a clareza da linguagem utilizada, do grau de dificuldade na utilização do serviço e ainda da recomendação do serviço, embora com particular expressão nas duas primeiras.

No plano oposto, verificou-se que a percentagem de inquiridos insatisfeitos com os prazos de resposta diminuiu em cerca de 1% p.p. face ao ano anterior.

2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

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

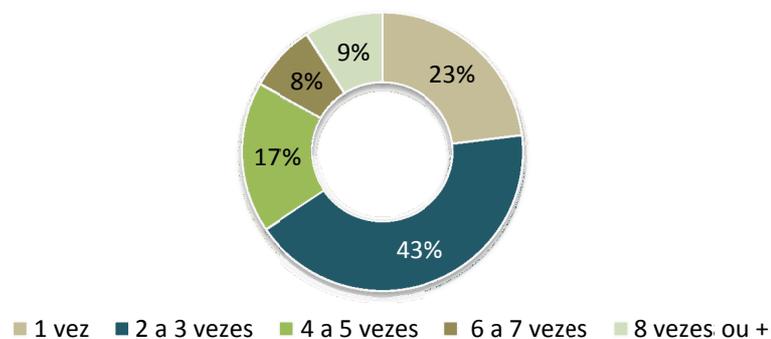
2.1. Em 2017 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?



Apenas 18% dos participantes no inquérito referiram ter utilizado este canal de atendimento, havendo ainda a registar que, face ao ano anterior, se registou uma redução superior a 22% no número de respostas afirmativas, como se pode constatar no quadro seguinte.

| Utilizou a linha telefónica de apoio ao Beneficiário? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|---|-------|-------|-------|-------------------|
| Sim | 22,1% | 23,0% | 17,9% | -22,5% |
| Não | 77,9% | 77,0% | 82,2% | 6,7% |

2.2. Se respondeu “Sim”, em média quantas tentativas efetuou até conseguir estabelecer contacto?

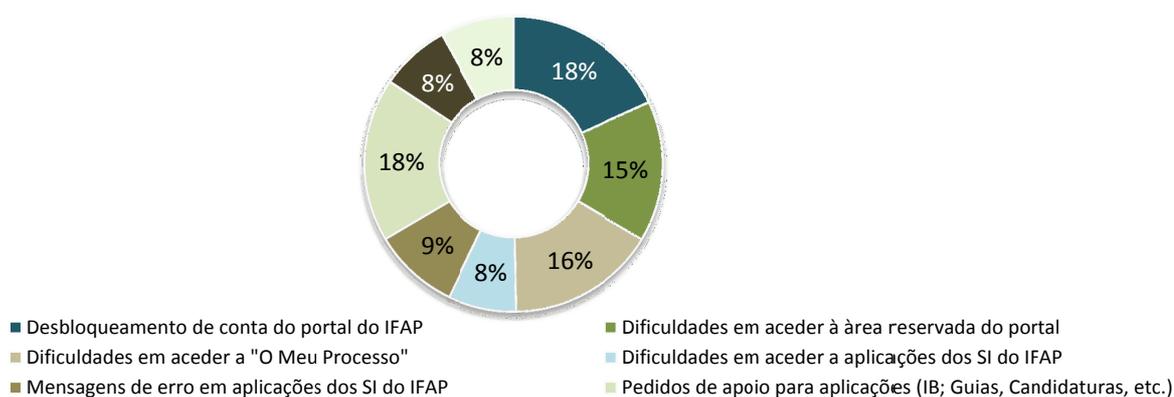


Do total de inquiridos que afirmaram utilizar este canal de atendimento, 23% obtiveram ligação à primeira tentativa, 43% após 2 a 3 tentativas, 17% entre 4 a 5 tentativas, 8% entre 6 a 7 e 9% referiram que tiveram que realizar 8 ou mais tentativas.

Apresenta-se no quadro seguinte a comparação com os resultados do ano anterior, sendo possível observar que o número de inquiridos que afirmou ter conseguido contactar a linha telefónica de apoio informático à primeira tentativa aumentou cerca de 42%. Idêntica tendência verificou-se nos contactos estabelecidos à segunda e terceira tentativa, o mesmo aconteceu no intervalo da sexta e sétima tentativa, com um aumento de 4% e de 38%, respectivamente. Os contactos à quarta e quinta tentativa e após 8 ou mais tentativas diminuíram 34% e 14%, respectivamente.

| Em média, quantas tentativas efectuou até conseguir estabelecer contacto? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|---|-------|-------|-------|-------------------|
| 1 vez | 18,6% | 16,2% | 23,0% | 42,2% |
| 2 a 3 vezes | 45,7% | 41,0% | 42,6% | 4,0% |
| 4 a 5 vezes | 15,7% | 26,7% | 17,5% | -34,4% |
| 6 a 7 vezes | 6,8% | 5,7% | 7,9% | 37,8% |
| 8 vezes ou mais | 13,3% | 10,5% | 9,0% | -13,7% |

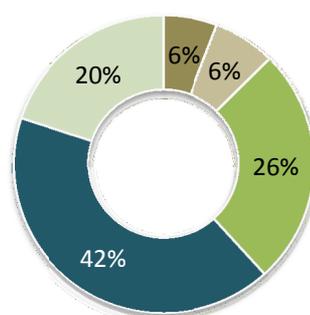
2.3. Qual o assunto que motivou o seu contacto?



Os motivos dos contactos são diversos, sendo predominantemente relacionados com “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP” e “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas)”, ambos com um peso de 18%, seguido das “Dificuldades em aceder a *O meu Processo*” com 16%. No quadro abaixo apresenta-se a comparação com os resultados do ano anterior.

| Qual o assunto que motivou o seu contacto? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| Desbloqueamento de conta do portal do IFAP | 15,1% | 16,0% | 18,1% | 13,3% |
| Dificuldades em aceder à área reservada do portal | 15,4% | 13,7% | 15,4% | 12,3% |
| Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" | 13,7% | 14,3% | 16,2% | 13,2% |
| Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP | 8,0% | 8,0% | 7,4% | -7,4% |
| Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP | 10,6% | 10,9% | 9,4% | -13,8% |
| Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.) | 19,5% | 19,4% | 17,9% | -7,7% |
| Pedidos de Palavras-chave | 11,1% | 10,3% | 7,6% | -26,1% |
| Outros assuntos | 6,7% | 7,4% | 8,0% | 7,5% |

2.4. Como classifica a competência e profissionalismo que os técnicos mostraram ao responder?

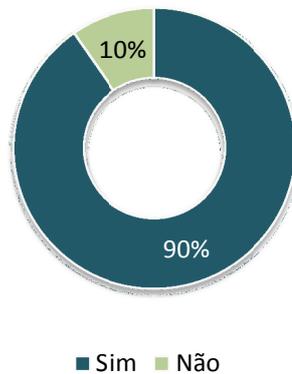


■ Mau ■ Insuficiente ■ Satisfaz ■ Bom ■ Muito Bom

A competência e o profissionalismo dos técnicos foram considerados positivos por cerca de 88% dos inquiridos enquanto apenas 12% os classificaram negativamente. Face aos resultados de 2016, a percentagem das avaliações nos extremos da escala aumentou 3 dígitos percentuais, enquanto que as restantes diminuíram entre os 12% e 16%, conforme é possível observar no quadro seguinte.

| Como classifica a competência e profissionalismo que os técnicos mostraram ao responder? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| Muito Bom | 16,4% | 9,4% | 20,0% | 112,1% |
| Bom | 40,0% | 50,0% | 41,7% | -16,5% |
| Satisfaz | 28,6% | 30,2% | 25,8% | -14,5% |
| Insuficiente | 9,8% | 7,6% | 6,7% | -11,7% |
| Mau | 5,3% | 2,8% | 5,8% | 104,9% |

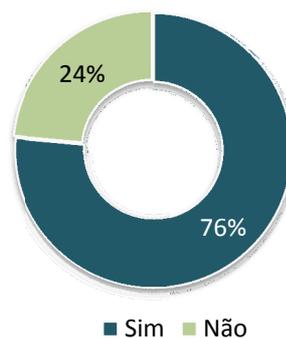
2.5. Os técnicos usaram linguagem clara e simples?



A linguagem utilizada pelos técnicos no Atendimento Telefónico foi considerada como clara e simples por 90% dos participantes, o que representou uma redução em cerca de 5% face a 2016.

| Os técnicos usaram linguagem clara e simples? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|---|-------|-------|-------|-------------------|
| Sim | 91,1% | 95,2% | 90,3% | -5,2% |
| Não | 8,9% | 4,5% | 9,7% | 117,0% |

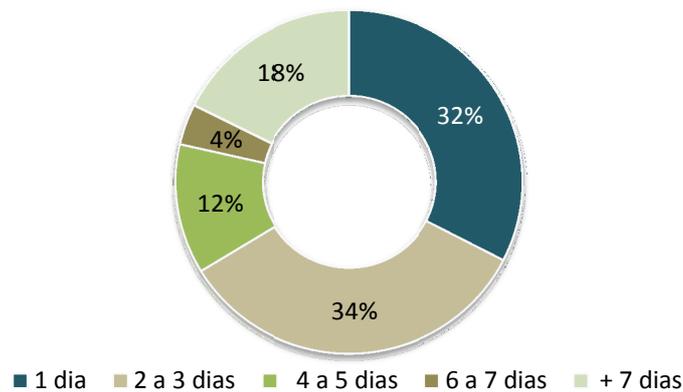
2.6. Habitualmente os técnicos esclareceram/resolveram o assunto logo no primeiro contacto?



Cerca de 76% dos participantes afirmaram que habitualmente os assuntos são solucionados logo no primeiro contacto telefónico. Esta percentagem diminuiu cerca de 2%, face a 2016, conforme se pode verificar no quadro seguinte.

| Os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|---|-------|-------|-------|-------------------|
| Sim | 72,4% | 78,3% | 76,5% | -2,3% |
| Não | 27,7% | 21,7% | 23,5% | 8,4% |

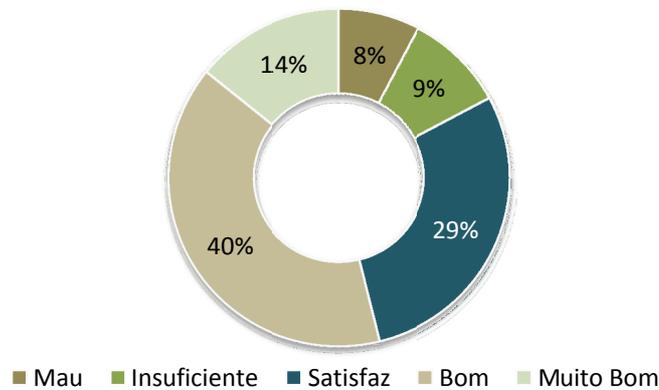
2.7. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma?



Nos casos em que não foi possível uma resposta imediata, cerca de 32% obteve resposta no prazo de 1 dia, 34% entre 2 a 3 dias e 12% no prazo de 4 a 5 dias. Houve, ainda, 4% dos inquiridos que só obtiveram resposta num prazo de 6 a 7 dias e 18% que afirmaram que o prazo de resposta foi superior a 7 dias. A comparação com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

| Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma ? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| 1 dia | 30,3% | 38,1% | 32,6% | -14,5% |
| 2 a 3 dias | 34,1% | 25,0% | 33,7% | 34,9% |
| 4 a 5 dias | 12,3% | 16,7% | 12,3% | -26,5% |
| 6 a 7 dias | 5,4% | 6,0% | 3,8% | -35,6% |
| +7 dias | 17,9% | 14,3% | 17,6% | 23,3% |

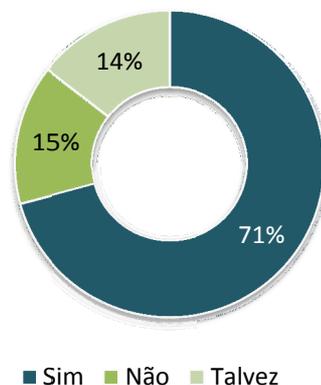
2.8. Como classifica globalmente o atendimento telefónico prestado pela linha de *Help-Desk* do IFAP?



Na avaliação global deste serviço, 40% dos participantes atribuíram-lhe a classificação de “Bom”, 29% “Satisfaz” e 14 “Muito Bom”, havendo 17% que avaliaram de forma negativa o serviço prestado. Comparando com o ano anterior, a percentagem de avaliações negativas aumentou, bem como a classificação de “Muito Bom” (64%). As avaliações “Satisfaz” tiveram uma redução de 28%.

| Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| Muito Bom | 11,0% | 8,7% | 14,2% | 64,2% |
| Bom | 39,9% | 39,4% | 39,6% | 0,6% |
| Satisfaz | 30,4% | 40,4% | 29,0% | -28,2% |
| Insuficiente | 10,8% | 5,8% | 9,5% | 64,1% |
| Mau | 7,9% | 5,8% | 7,7% | 33,3% |

2.9. Recomendaria o canal de atendimento telefónico do *Help Desk* a outro utilizador?

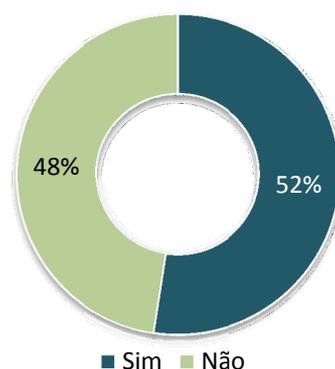


Cerca de 71% dos participantes recomendaria este canal de atendimento a outros utilizadores, enquanto 15% tiveram opinião contrária e 14% responderam “Talvez”.

Face a 2016, observa-se que a percentagem de inquiridos que recomendariam o canal de atendimento electrónico diminuiu mais de 9%, aumentando conseqüentemente, quer a percentagem que não recomendaria, quer daqueles que manifestaram dúvidas na selecção da resposta.

| Recomendaria os serviços de atendimento telefónico a outro Beneficiário? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| Sim | 69,0% | 78,3% | 70,8% | -9,6% |
| Não | 16,4% | 10,4% | 14,8% | 42,1% |
| Talvez | 14,6% | 11,3% | 14,5% | 27,7% |

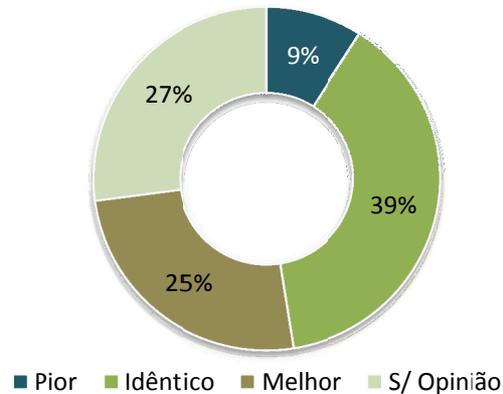
2.10. Em 2017 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?



Dos participantes no inquérito, 52% afirmaram ter recorrido a outros canais de *Help-Desk* telefónico na AP. Comparativamente com o ano de 2016, verificando-se um aumento de respostas afirmativas, na ordem dos 29%.

| Recorreu, a outros canais de atendimento telefónico em serviços de <i>Help-Desk</i> da AP ? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|---|-------|-------|-------|-------------------|
| Sim | 47,6% | 40,5% | 52,4% | 29,3% |
| Não | 52,4% | 59,5% | 47,6% | -20,0% |

2.11. Como classifica o canal de atendimento telefónico de *Help-Desk* do IFAP quando comparado com o desses serviços?



Do total de inquiridos, 39% consideraram o serviço do IFAP idêntico ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 25% consideram-no “Melhor”, 9% “Pior” e 27% não manifestaram qualquer opinião.

Apresenta-se no quadro abaixo a comparação dos resultados com o ano anterior.

| Como classifica o canal de atendimento electrónico do IFAP quando comparado com o desses serviços? | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| Melhor | 26,0% | 21,4% | 25,4% | 19,1% |
| Idêntico | 37,0% | 34,8% | 38,5% | 10,4% |
| Pior | 9,0% | 7,9% | 9,0% | 14,7% |
| Sem opinião | 28,0% | 36,0% | 27,1% | -24,7% |

Foram recebidas 39 Sugestões/Observações para o Atendimento Telefónico, as quais foram objeto de análise interna.

2.12 Análise comparativa⁶

2.12.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom/Muito Fácil/Sim”

| Questão | 2015 | 2016 | 2017 | Variação 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-----------------------|
| 4. Competência e profissionalismo | 16,4% | 9,4% | 20,0% | 112,3% |
| 5. Linguagem clara e simples | 91,1% | 95,2% | 90,3% | -5,2% |
| 7. Como classifica globalmente o atendimento? | 11,0% | 8,7% | 14,2% | 64,2% |
| 8. Recomendaria este canal a outro beneficiário? | 69,0% | 78,3% | 70,8% | -9,6% |
| Média | 46,9% | 47,9% | 48,8% | 1,9% |

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se que, à semelhança do verificado no caso do canal electrónico, a percentagem média de respostas com a classificação “Muito Bom/Muito Fácil/Sim” aumentou ligeiramente, face aos resultados alcançados no ano anterior, verificando-se uma variação percentual na ordem dos 2 p.p., passando a representar, em termos de peso médio, **49%**.

Numa análise desagregada às questões que compõem esta análise, observou-se que as principais responsáveis por essa subida foram as relacionadas com a competência e profissionalismo, e a avaliação global ao serviço prestado, com variações positivas de 112% e de 64%, respectivamente.

No plano oposto, embora com uma fraca expressão no cômputo geral, verificou-se uma redução no que diz respeito à avaliação da clareza da linguagem utilizada e ainda quanto à possibilidade de recomendação do serviço a outro beneficiário, com reduções de 5% e 10%, respectivamente.

⁶ Dada a diversidade de escalas utilizadas, num total de 11 questões associadas ao inquérito ao canal telefónico, apenas foi possível estabelecer uma comparação integrada das classificações para um conjunto de 4 questões.

2.12.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau/Insuficiente/Muito Difícil/Não”

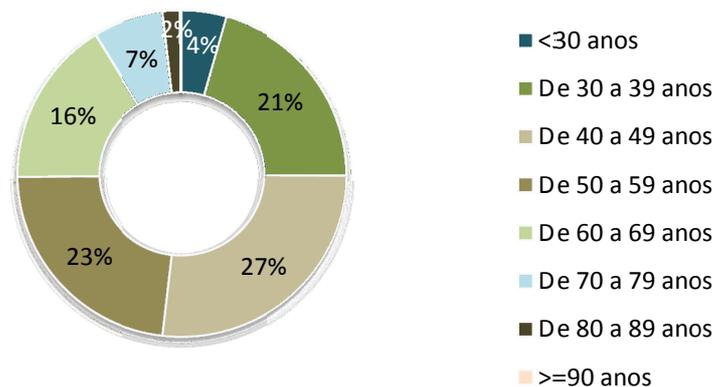
| Questão | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| 4. Competência e profissionalismo | 15,1% | 10,4% | 12,5% | 20,1% |
| 5. Linguagem clara e simples | 8,9% | 4,8% | 9,7% | 103,4% |
| 7. Como classifica globalmente o atendimento? | 18,7% | 11,5% | 17,2% | 48,7% |
| 8. Recomendaria este canal a outro beneficiário? | 16,4% | 10,4% | 14,8% | 42,1% |
| Média | 14,8% | 9,3% | 13,5% | 45,9% |

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, verificou-se que no cômputo geral a mesma sofreu um aumento próximo dos 46% face ao ano anterior, representando, em termos médios, 13,5% das respostas, ainda assim distante do resultado obtido em 2015.

Para este crescimento nas avaliações negativas muito contribuíram os resultados alcançados nas questões referentes à clareza da linguagem utilizada, na avaliação global e ainda na possibilidade de recomendação do serviço, com variações de 103%, 49% e 42%, respectivamente.

3. PERFIL DO UTILIZADOR

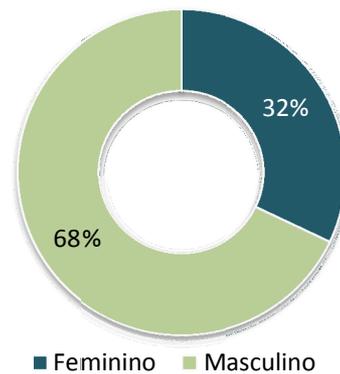
No que respeita à idade dos participantes no inquérito, a faixa etária mais representativa fixou-se no escalão dos 40 aos 49 anos (27%), seguida da faixa dos 50 aos 59 anos, com 23%.



Como se pode verificar no quadro seguinte, comparativamente ao ano de 2016, apenas no segundo e terceiro escalão etário se verificou um aumento percentual dos inquiridos, com 53% e 16%, respectivamente.

| Faixa etária | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|--------------|-------|-------|-------|-------------------|
| <30 | 5,6% | 5,6% | 4,4% | -21,2% |
| De 30 a 39 | 23,1% | 13,5% | 20,7% | 53,5% |
| De 40 a 49 | 27,2% | 23,1% | 26,7% | 15,8% |
| De 50 a 59 | 21,7% | 28,3% | 23,0% | -18,5% |
| De 60 a 69 | 14,9% | 18,4% | 16,4% | -10,9% |
| De 70 a 79 | 5,9% | 7,4% | 7,0% | -6,1% |
| De 80 a 89 | 1,6% | 3,1% | 1,7% | -44,9% |
| >=90 | 0,1% | 0,7% | 0,1% | -83,6% |

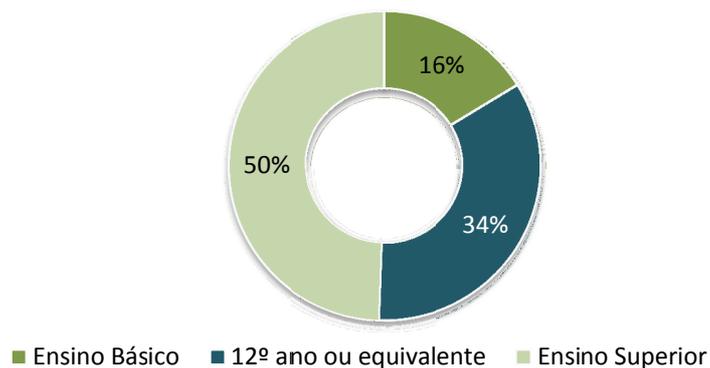
Quanto ao género dos participantes, 68% dos inquiridos eram do sexo Masculino, enquanto o sexo Feminino representou 32%.



Assistiu-se contudo a um aumento, em cerca de 15%, na participação do sexo Feminino, comparativamente com os resultados obtidos no ano anterior.

| Sexo | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|-----------|-------|-------|-------|-------------------|
| Feminino | 33,9% | 27,8% | 32,1% | 15,4% |
| Masculino | 66,1% | 72,2% | 67,9% | -5,9% |

Do total de participantes, 50% possuía Formação Superior, 34% o 12º ano ou equivalente e 16% tinha como habilitações literárias o Ensino Básico.



Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um crescimento próximo dos 20% dos participantes com habilitações ao nível do 12º ano ou equivalente e de 4% no ensino superior. Em termos de peso, os participantes com habilitações ao nível do ensino superior mantêm a tendência de representarem cerca de metade do total de participantes.

| Habilitações académicas | 2015 | 2016 | 2017 | Varição 2016/2017 |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------------------|
| Ensino Básico | 15,5% | 23,8% | 16,2% | -31,7% |
| 12º ano ou equivalente | 31,3% | 28,7% | 34,3% | 19,7% |
| Ensino Superior | 53,2% | 47,5% | 49,4% | 4,0% |

4. SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES

No espaço reservado a Sugestões/Observações dos Capítulos 1 e 2 contabilizou-se um total de 113 comentários, os quais foram objeto de tratamento e análise interna.

Após a sua análise foi possível concluir que um número significativo destas não se enquadrava no contexto do presente inquérito, como por exemplo, as relacionadas com problemas nas ajudas.

Em outros casos, tratava-se de assuntos fundamentalmente relacionados com a necessidade de introdução de processos de simplificação nos Sistemas de Informação do IFAP e do portal, de modo a se tornarem mais amigáveis e intuitivos para o utilizador, reduzindo, por essa via, a probabilidade de erro/falha, que motivaram a solicitação de apoio dos utilizadores junto do *Help-Desk*.

Neste âmbito, foram identificadas fundamentalmente observações relacionadas com as aplicações informáticas, com particular incidência para o portal, designadamente para as dificuldades de acesso, motivadas pela necessidade de proceder previamente ao desbloqueamento das janelas de *pop up* no *browser*, e ainda das próprias dificuldades de acesso à área reservada, relacionadas com as palavras-chave e o bloqueamento das contas.

Por último, foram apresentadas Sugestões/Observações que incidiam efetivamente sobre o serviço prestado, em alguns casos elogiando a sua qualidade, e noutros pela necessidade de alargamento do horário de funcionamento e de uma maior eficácia na resolução dos problemas.

CONCLUSÕES

Da análise dos resultados alcançados e das sugestões e observações identificadas pelos participantes, foi possível realizar um levantamento das principais áreas nas quais o IFAP deverá futuramente proceder à avaliação da introdução de processos de melhoria, quer de modo isolado, quer através de ações conjuntas com outras áreas do Instituto, no sentido de aumentar a eficiência, a eficácia e a qualidade do serviço prestado pelo *Help-Desk*, tendo como principal objectivo o aumento do grau de satisfação dos seus utilizadores relativamente ao serviço prestado.