



IFAP

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



CONTACT CENTER
RESULTADOS DO INQUÉRITO
DE
SATISFAÇÃO AO SERVIÇO
PRESTADO ATRAVÉS
DOS
CANAIS ELECTRÓNICO E
TELEFÓNICO

2019

Ficha Técnica

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

Presidente - Rui Martinho

Vice-presidente - Nuno Moreira

Vogais - Anabela Reis

- Hugo Lobo

Contactos:

R. Castilho, nº 45 - 51

1269-164 LISBOA

Tel: 213846000

Fax: 213846170

Website: www.ifap.pt

E - mail: ifap@ifap.pt

Concepção do documento:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Disponibilização de dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	4
1. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO	6
2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (<i>CALL CENTER</i>).....	19
3. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES	33
CONCLUSÕES.....	36

INTRODUÇÃO

Com o objectivo de avaliar o grau de satisfação dos utilizadores, relativamente ao serviço de atendimento prestado pelo IFAP, através dos seus canais Electrónico (*Info.Center*) e Telefónico (*Call Center*), teve início em 2014, a disponibilização de um inquérito *online* com uma periodicidade anual.

O referido inquérito, destinado a avaliar o grau de satisfação relativamente ao serviço prestado durante o ano de 2019, decorreu durante o passado mês de Março de 2020, utilizando para o efeito um *link* disponibilizado através do portal do Instituto¹.

Foi simultaneamente enviado um *e-mail*, dirigido a 110.775 beneficiários, o qual continha um *link* de acesso directo ao referido inquérito, e onde se apelava à participação dos destinatários.

Comparativamente com o registado no ano anterior, o volume de participantes aumentou muito significativamente, tendo sido recepcionados 8.628 inquéritos devidamente preenchidos, número muito acima do registado no ano anterior (3.193), o que representou uma variação percentual na ordem dos 170%.²

O forte aumento que se verificou, manteve o comportamento volátil que se tem registado nos anos anteriores, podendo ser atribuída, numa primeira análise, a diversos factores, entre os quais se destacam:

- Possibilidade de um número muito significativo dos participantes ter voltado a manifestar disponibilidade para responder ao inquérito, após um período de interregno;
- Percepção da finalidade e importância do inquérito, traduzida na introdução de medidas que no futuro conduzam à melhoria da qualidade do serviço prestado;
- Maior disponibilidade para o efeito, resultante do facto de o período do inquérito ter coincidido com a declaração do primeiro estado de emergência, relacionada com a situação de pandemia (COVID 19), a qual obrigava a generalidade dos cidadãos a um período de confinamento domiciliário;
- Eventual descontentamento com a qualidade do serviço prestado no último ano, ao ponto de justificar uma maior propensão em participar no inquérito;³

¹ À semelhança de anos anteriores, recorreu-se a uma plataforma específica para o efeito (*eSurveyPro*).

² Considerando o rácio inquéritos submetidos vs. e-mails massivos remetidos, a taxa de participação fixou-se aproximadamente nos 8%.

³ Apurados e analisados os resultados em termos globais, juntamente com os diversos indicadores da actividade, os mesmos não nos permitiram concluir nesse sentido.

- A conjugação de alguns dos factores acima identificados.

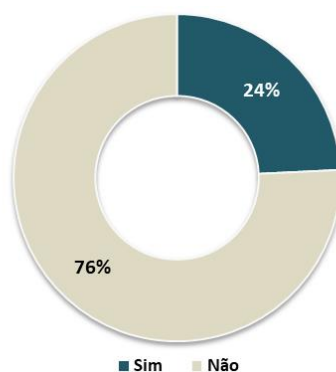
Importa referir que se tratou do segundo ano após a introdução de alterações significativas na estrutura do inquérito, em particular com a introdução de novas questões e a substituição de algumas opções de resposta, as quais tiveram como principal objectivo a possibilidade de diagnosticar os principais motivos que originam a necessidade de os beneficiários recorrerem aos canais de atendimento do IFAP e, com base nessa informação, procurar desenvolver processos de melhoria, que visem evitar ou minimizar as situações que estão na sua origem.

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

1. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

Deste capítulo do inquérito constaram 12 grupos de questões relativamente ao acesso através dos formulários (Reclamações, Elogios, Informações e Sugestões), disponibilizados através do portal do IFAP.

1.1. Em 2019 recorreu ao atendimento electrónico, utilizando para o efeito os formulários disponíveis no portal do IFAP (Informações, Sugestões, Reclamações/Elogios)?



De acordo com as respostas obtidas na primeira questão do inquérito, apenas 24% dos participantes (2.090) afirmaram que, em 2019, recorreram ao atendimento através do canal electrónico. Os restantes 76% referiram não ter recorrido ao mesmo.

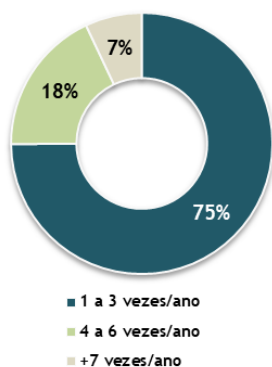
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Sim	na	38,2%	39,9%	32,1%	30,2%	24,2%	-19,7%
Não	na	61,8%	60,1%	67,9%	69,8%	75,8%	8,5%

Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se uma redução na percentagem de participantes que afirmaram utilizar o canal electrónico do IFAP, com uma variação negativa, face ao ano anterior, próxima dos 20%.⁴

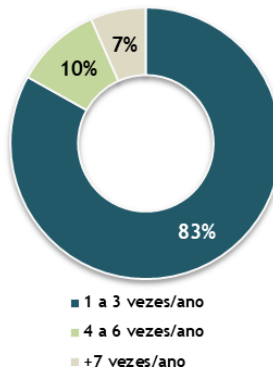
⁴ A variação negativa apurada no inquérito segue a tendência verificada na própria actividade em 2019, embora numa menor escala, uma vez que os dados estatísticos referentes à utilização de formulários submetidos revelaram uma redução em cerca de 2% face ao registado no ano anterior, traduzindo-se num total de 2.333 *tickets* com essa origem, contra os 2.385 registados em 2018.

1.2. Se respondeu “Sim” na questão anterior, em média quantas vezes já utilizou esse serviço em 2019, e em que formulário(s) concretamente?

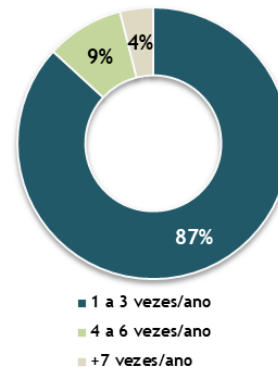
1.2.1. Informações



1.2.2. Reclamações/Elogios



1.2.3. Sugestões



Para os pedidos de Informações, 75% dos participantes referiram utilizar 1 a 3 vezes por ano o serviço, 18% utilizou 4 a 6 vezes e 7% mais de 7 vezes.

No caso das Reclamações/Elogios, os resultados obtidos situaram-se em 83% para uma frequência de 1 a 3 vezes por ano, 10% para 4 a 6 vezes e 7% para mais de 7 vezes;

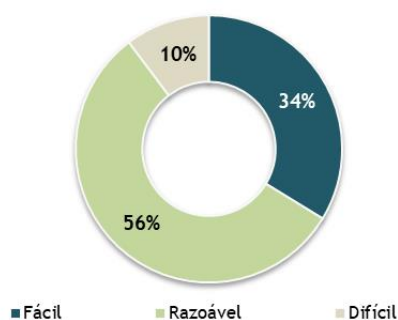
Quanto às Sugestões, a frequência foi de 87% para 1 a 3 vezes por ano, 9% para uma frequência de 4 a 6 vezes por ano e 4% para mais de 7 vezes;

Quantas vezes utilizou os diversos formulários de atendimento eletrónico?		1 a 3 vezes/ano	4 a 6 vezes/ano	+7 vezes/ano
Informações	2014	61,6%	18,5%	20,0%
	2015	60,1%	20,0%	20,0%
	2016	58,7%	23,2%	18,1%
	2017	71,9%	17,7%	10,5%
	2018	67,6%	19,9%	12,5%
	2019	74,9%	18,1%	7,0%
	Variação 2018/2019	10,8%	-9,2%	-43,8%
Reclamações/Elogios	2014	87,8%	6,8%	5,5%
	2015	78,7%	11,0%	10,3%
	2016	69,7%	19,7%	10,7%
	2017	81,3%	12,1%	6,6%
	2018	81,2%	10,0%	8,8%
	2019	83,1%	10,3%	6,6%
	Variação 2018/2019	2,4%	3,1%	-25,2%
Sugestões	2014	87,8%	6,7%	5,5%
	2015	78,7%	9,3%	12,0%
	2016	85,1%	9,5%	5,4%
	2017	87,3%	8,7%	3,9%
	2018	89,8%	5,4%	4,8%
	2019	86,8%	9,2%	4,0%
	Variação 2018/2019	-3,3%	71,6%	-18,2%

Comparativamente com o ano anterior, em 2019 constatou-se a existência de uma redução generalizada na frequência mais elevada para os três tipos de formulários, mantendo-se a predominância de respostas no escalão de 1 a 3 vezes/ano.

No caso específico dos pedidos de Informações, verificou-se uma redução na utilização nos dois escalões de frequência mais elevada e um aumento em 11% na frequência mais reduzida.

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



Cerca de 10% das respostas atribuíram uma classificação negativa relativamente à facilidade de utilização do canal electrónico (Informações; Sugestões; Reclamações/Elogios);⁵ e cerca de 90% classificaram globalmente como “Fácil” ou “Razoável”.

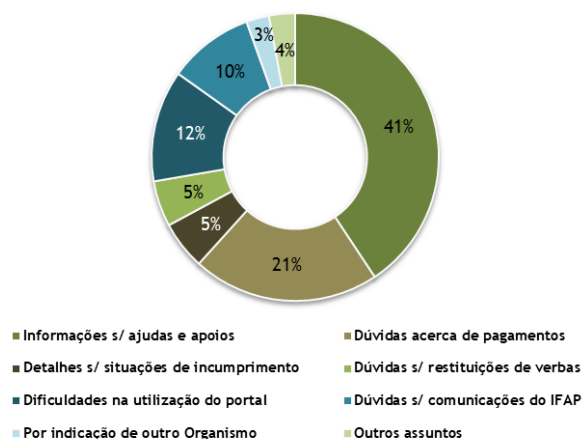
	2018	2019	Variação 2018/2019
Fácil	34,0%	33,8%	-0,5%
Razoável	50,4%	56,0%	11,1%
Difícil	15,6%	10,2%	-34,7%

Comparativamente com o ano anterior, em 2019 verificou-se uma redução muito significativa no peso das respostas que consideravam difícil a utilização do canal electrónico (-34,7%), o que contribuiu para o aumento no peso das avaliações com as classificações “Fácil” e “Razoável”, que passaram a representar cerca de 90% das respostas, ao invés dos 84% registados no ano anterior, o que correspondeu a um aumento superior a 6%.

⁵ Esta avaliação poderá estar relacionada com as alterações introduzidas no novo portal em Junho de 2018, no qual os acessos aos formulários deixaram de estar visíveis na página principal, sendo no entanto notória uma evolução a esse nível, resultante da adaptação dos seus utilizadores a essas alterações.

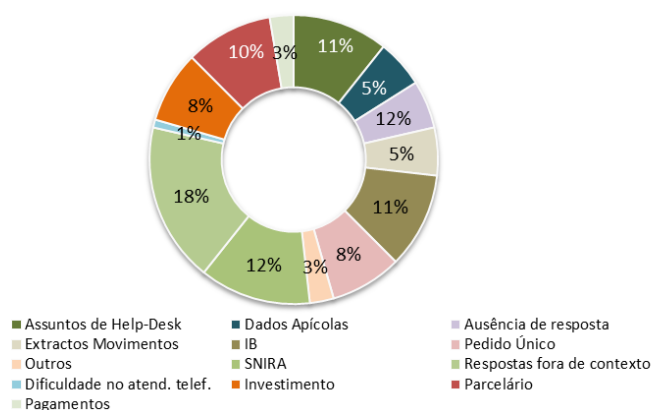
1.4. Quais as razões que o motivaram a recorrer ao atendimento electrónico do IFAP?⁶

Informações s/ ajudas e apoios	Dúvidas s/ pagamentos	Detalhes s/ situações de incumprimento	Dúvidas s/ restituições de verbas	Dificuldades no acesso ao portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro Organismo	Outros assuntos
40,7%	21,0%	5,4%	5,1%	12,5%	9,7%	2,6%	2,9%



As razões apontadas incidiram particularmente nas “Informações sobre ajudas e apoios”, “Dúvidas acerca de pagamentos” e “Dificuldades na utilização do portal”, as quais no seu conjunto representaram mais de 74% do total de respostas.

Relativamente à opção “Outros Assuntos”, a qual possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foram recolhidas 112 respostas, com particular incidência nos assuntos relacionados com “SNIRA”; “Assuntos do âmbito do Help-Desk” e “IB”, conforme é possível observar através da análise ao gráfico seguinte.



⁶ Resposta de escolha múltipla.

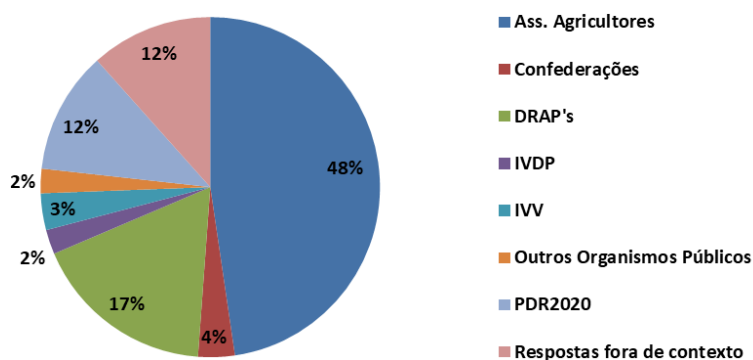
No quadro seguinte apresenta-se a comparação dos resultados com o ano de 2018.

	Informações s/ ajudas e apoios	Dúvidas s/ pagamentos	Detalhes s/ situações de incumprimento	Dúvidas s/ restituições de verbas	Dificuldades no acesso ao portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro Organismo	Outros assuntos
2014	29,7%	25,9%	4,4%	(a)	13,1%	(a)	(a)	2,9%
2015	27,7%	27,3%	4,3%		13,9%			3,7%
2016	27,4%	26,4%	5,3%		13,9%			4,4%
2017	28,4%	20,8%	4,2%		15,4%			5,3%
2018	36,7%	23,3%	6,6%	5,1%	12,8%	9,8%	2,2%	3,5%
2019	40,7%	21,0%	5,4%	5,1%	12,5%	9,7%	2,6%	2,9%
Variação 2018/2019	10,8%	-9,7%	-17,7%	1,6%	-1,6%	-1,9%	16,4%	-16,0%
(a) Novas opções de resposta introduzidas no presente inquérito.								

A partir da análise aos dados anteriores, é possível observar-se que, em termos comparativos, existiu uma variação negativa quase generalizada face ao ano anterior, com excepção das “Informações sobre ajudas e apoios”, que reforçaram a o seu peso dominante, e dos casos em que os contactos surgiram na sequência de “Indicação de outros organismos”, que teve um aumento de 16%, embora o seu peso face ao total de respostas se mantenha inferior a 3%.

1.5. Caso na resposta anterior tenha seleccionado a opção “Por indicação de outro Organismo”. Indique qual

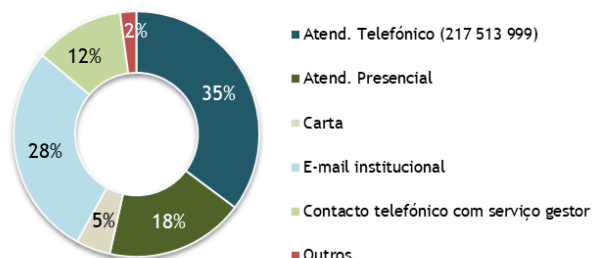
Ass. Agricultores	Confederações	DRAP's	IVDP	IVV	Outros Organismos Públicos	PDR2020	Respostas fora de contexto
47,67%	3,49%	17,44%	2,33%	3,49%	2,33%	11,63%	11,63%



Da análise ao quadro e gráfico anteriores, é possível observar-se que cerca de 48% dos participantes afirmaram ter contactado o IFAP por indicação de diversas

Associações de Agricultores, seguido das Direcções Regionais de Agricultura e Pescas (DRAP) e da Autoridade de Gestão do PDR2020, com 17% e 12%, respectivamente.⁷

1.6. Caso anteriormente se tenha verificado a impossibilidade de resolver o mesmo assunto, através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual⁸



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, é possível observar-se que 35% das respostas se fixou no canal telefónico do Contact Center, seguido da utilização do endereço electrónico institucional com 28%, e do atendimento presencial, com um peso correspondente a 18% das respostas.

No que respeita a este parâmetro de análise, importa ter em consideração que dos 8.628 participantes no inquérito, somente 2.090 afirmaram ter utilizado o canal electrónico de atendimento durante o ano de 2019. Destes, e com base no número de respostas obtidas na actual questão, verifica-se que 1.210 participantes afirmaram que recorreram a esse canal de atendimento como meio alternativo, em virtude de não terem sido bem sucedidos inicialmente através dos restantes canais de contacto disponíveis, o que correspondeu a uma taxa de insucesso no 1º contacto próxima dos 58%.⁹

	2018	2019	Variação %
Atend. Telefónico (217 513 999)	39,1%	35,2%	-10,0%
Atend. Presencial	12,3%	18,3%	48,2%
Carta	4,5%	4,5%	1,8%
E-mail institucional	29,1%	28,1%	-3,6%
Contacto telefónico com serviço gestor	11,6%	11,7%	1,6%
Outros	3,4%	2,1%	-37,2%

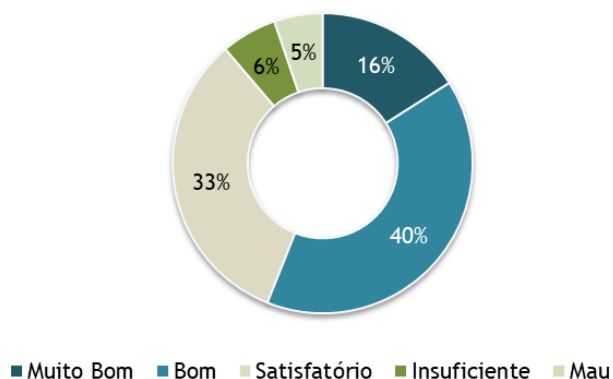
⁷ As percentagens apresentadas correspondem ao número de respostas proporcionalmente apuradas na opção “Por indicação de outro Organismo”, no ponto 1.4.

⁸ Resposta de escolha múltipla.

⁹ Nesta análise foi tomado em consideração o facto de se tratar de uma questão de resposta múltipla, uma vez que foram recolhidas 1.542 respostas, embora tenham sido contabilizados para cálculo do rácio apenas o número efectivo de participantes (1.210). Refira-se que em 2018 este indicar se fixou nos 60%.

Da análise comparativa face aos resultados registados no ano anterior, verifica-se um aumento muito acentuado no canal de atendimento presencial (+48%), que passou a ter um peso de 18%, face ao total de respostas, e uma redução em 10% no canal de atendimento telefónico, passando a representar 35% das respostas.

1.7. Como classifica o prazo de resposta do IFAP às questões colocadas através do canal de atendimento electrónico?



Relativamente ao prazo de resposta do IFAP às questões colocadas através do canal electrónico, um total de 11% dos participantes atribuiu classificações negativas (“Mau” e “Insuficiente”), enquanto 33% o consideraram “Satisfatório”, 40% “Bom” e 16% “Muito Bom”. Pode observar-se no quadro seguinte a comparação com o ano anterior.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019
Muito Bom	5,9%	7,4%	6,4%	8,9%	14,7%	16%	8,5%
Bom	33,4%	35,0%	35,8%	35,4%	34,0%	40%	17,6%
Satisfatório	46,1%	40,0%	38,7%	32,7%	30,9%	33%	6,7%
Insuficiente	8,7%	10,2%	11,8%	11,3%	10,7%	6%	-44,0%
Mau	4,2%	7,4%	7,4%	7,6%	9,6%	5%	-47,9%

De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, a principal alteração observada diz respeito à forte redução no peso das classificações negativas, por contrapartida de um aumento generalizado nas restantes classificações, com destaque para o aumento de cerca de 18% na classificação “Bom”, face ao registado no ano anterior.

Considerando o somatório das avaliações dos escalões “Mau” e “Insuficiente”, conclui-se que, de acordo com a percepção dos participantes, se verificou uma redução em 46% no peso dessas classificações face a 2018, representando este somatório 11% do total de respostas, enquanto no ano anterior correspondiam a 20,3%.

No que respeita às classificações positivas, i.e. o somatório das avaliações “Suficiente”; “Bom” e “Muito Bom”, as mesmas sofreram um aumento próximo dos 12%, passando a representar 89% do total das respostas, enquanto que em 2018 essa percentagem se fixou em 80%.

1.8. Segundo os parâmetros abaixo indicados classifique o atendimento efectuado pelos técnicos do IFAP, através do canal electrónico

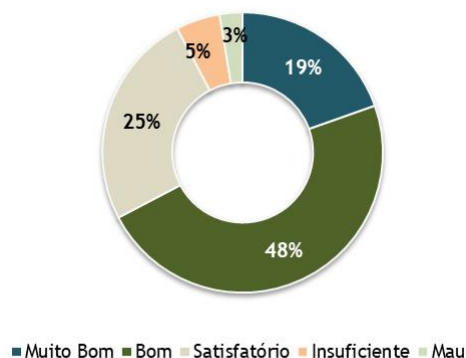
	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objetividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	32,8%	27,2%	25,1%	28,8%
Bom	47,6%	48,2%	46,1%	46,6%
Satisfaz	16,6%	20,4%	21,3%	19,2%
Insuficiente	2,2%	2,8%	5,0%	3,4%
Mau	0,9%	1,4%	2,4%	1,9%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior é possível observar-se que o peso do somatório das classificações positivas (Satisfaz/Bom/Muito Bom), para os quatro parâmetros em análise, varia entre 92,6%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e os 97%, no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média das 3 classificações positivas de 95%.

	Cortesia e educação no atendimento			Uso de linguagem clara e simples			Precisão e objetividade nas respostas			Profissionalismo e pró-atividade		
	2018	2019	Variação %	2018	2019	Variação %	2018	2019	Variação %	2018	2019	Variação %
Muito Bom	30,3%	32,8%	8,0%	25,8%	27,2%	5,5%	22,9%	25,1%	9,7%	26,6%	28,8%	8,3%
Bom	46,4%	47,6%	2,6%	46,5%	48,2%	3,7%	42,6%	46,1%	8,4%	42,4%	46,6%	9,9%
Satisfaz	16,3%	16,6%	2,0%	18,7%	20,4%	8,8%	21,0%	21,3%	1,9%	18,9%	19,2%	2,0%
Insuficiente	3,8%	2,2%	-42,7%	5,9%	2,8%	-52,0%	7,8%	5,0%	-35,5%	7,5%	3,4%	-54,3%
Mau	3,2%	0,9%	-71,8%	3,1%	1,4%	-55,2%	5,8%	2,4%	-58,7%	4,6%	1,9%	-58,8%

Relativamente ao ano anterior é possível observar-se uma redução generalizada das avaliações negativas nos quatro parâmetros em análise, com particular ênfase na classificação “Mau”, com uma variação negativa que em nenhum dos parâmetros é inferior a 55%, e um aumento no peso das classificações de “Muito Bom”, com um aumento nunca inferior a 5,5%.

1.9. Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?

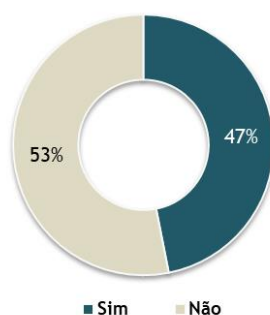


Da análise ao gráfico anterior verifica-se que 92% dos participantes, se encontrava positivamente agradado com o serviço prestado através deste canal de atendimento.

Comparando estes resultados com os registados no ano anterior, observa-se que o somatório das avaliações positivas passou de 85%, em 2018, para os 92%, em 2019, o que correspondeu a um crescimento de 8%. Verificou-se simultaneamente uma redução em cerca de 41% e 56%, nos pesos respeitantes às avaliações “Insuficiente” e “Mau”, respectivamente.

	2018	2019	Variação %
Muito Bom	17,8%	19,6%	10,0%
Bom	43,9%	47,7%	8,7%
Satisfatório	23,7%	24,9%	5,3%
Insuficiente	8,6%	5,1%	-40,6%
Mau	6,0%	2,7%	-56,0%

1.10. Em 2019 recorreu a outros canais de atendimento electrónico em serviços da Administração Pública?

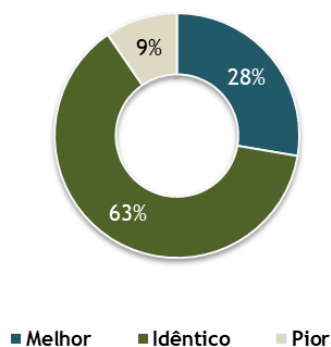


Nesta questão apenas 47% dos participantes afirmou ter recorrido no ano de 2019 a outros canais de atendimento electrónico em serviços da Administração Pública.

	2014 ^(a)	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Sim	na	64,5%	62,2%	63,4%	51,0%	46,9%	-8,0%
Não	na	35,5%	37,8%	36,6%	49,0%	53,1%	8,3%
(a) Questão inexistente à data							

Comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior, verificou-se uma redução em 8% do número de participantes que responderam afirmativamente a esta questão, sendo importante de referir que os actuais resultados acompanham a tendência decrescente que se regista desde o ano 2015.

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



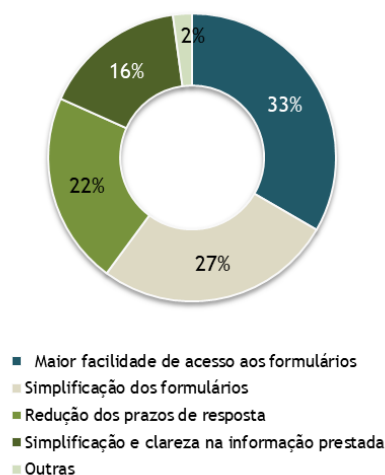
Comparativamente com outros serviços da Administração Pública, 63% dos participantes consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por esses serviços, 28% consideraram-no “Melhor” e apenas 9% “Pior”. A comparação com os resultados obtidos no ano anterior pode ser observada no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Melhor	na	28,4%	27,3%	25,7%	25,5%	27,7%	8,5%
Idêntico	na	42,8%	39,3%	42,8%	57,9%	62,7%	8,3%
Pior	na	9,7%	12,8%	10,7%	16,6%	9,6%	-42,2%
Sem Opinião	na	19,2%	20,7%	20,8%	(a)	(a)	
(a) opção de resposta inexistente a partir de 2018							

Analisando os dados apresentados no quadro anterior, assinala-se positivamente o crescimento em 8% dos participantes que consideraram o serviço prestado pelo IFAP “Melhor” e de uma redução em 42% das avaliações negativas (“Pior”). Por último, importa referir um aumento em 8% naqueles que consideraram que o serviço

prestado através do canal electrónico do IFAP era idêntico aos restantes serviços da Administração Pública.

1.12. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento electrónico¹⁰



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de resposta previamente apresentadas nesta questão, aquela que recolheu maior percentagem de respostas foi, à semelhança do registado no ano anterior, a “Maior facilidade de acesso aos formulários”, com 33%, seguida da “Simplificação dos formulários”, com 27%, e da “Redução dos prazos de resposta”, com 22%.

Relativamente aos 3% que optaram pela resposta “Outras”, a qual disponibilizava um campo de preenchimento livre, foram recolhidas 71 referências, as quais incidiram fundamentalmente na necessidade de obtenção de resposta às questões anteriormente colocadas (37%), de melhorias no portal (20%), e respostas fora de contexto (21%). A totalidade dos resultados encontra-se disponível no quadro seguinte.

Formação aos utilizadores Portal	Maior divulgação canal elect.	Melhorias no Portal	Outros	Redução prazos resposta	Responder às questões	Respostas fora de contexto	Simplificação linguagem
5,63%	1,41%	19,72%	8,45%	2,82%	36,62%	21,13%	4,23%

¹⁰ Resposta de escolha múltipla.

1.13 Quadros comparativos gerais

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

Em termos médios, face aos resultados alcançados no ano anterior, a classificação de “Muito Bom”, “Muito Fácil” ou “Sim” aumentou significativamente, passando de uma média de 24,6% para 26,2%, o que representou uma variação percentual positiva superior a 6%.

Questões	2018	2019	Variação 2018/2019
3. Grau de dificuldade na utilização do serviço	34,0%	33,8%	-0,6%
7. Prazo de resposta	14,7%	16,0%	8,5%
8.1 Cortesia e educação no atendimento	30,3%	32,8%	8,0%
8.2 Uso de linguagem clara e simples	25,8%	27,2%	5,5%
8.3 Precisão e objectividade nas respostas	22,9%	25,1%	9,7%
8.4 Profissionalismo e pró-atividade	26,6%	28,8%	8,3%
9. Como classificaria globalmente o serviço?	17,8%	19,6%	10,0%
Média	24,6%	26,2%	6,4%

Numa análise desagregada às questões que compõem o quadro anterior, verificou-se uma evolução positiva em praticamente todas as questões objecto de análise, com o principal aumento a registar-se na questão que avalia globalmente o serviço prestado, que registou um crescimento de 10%, representando essa classificação quase 20% do total das respostas recolhidas, seguida da questão relacionada com a precisão e objectividade nas respostas, que aumentou o seu peso em 9,7%.

1.13.2 Percentagem de respostas com classificações negativas

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, ou seja, classificações atribuídas de “Mau”, “Insuficiente” e “Difícil”, é possível observar-se no quadro seguinte que, de uma forma global, estas diminuíram muito significativamente face aos resultados alcançados no ano anterior, passando de uma média, de 13,2% para 7,1%¹¹, o que representou uma redução superior a 46%.

¹¹ Em valores absolutos correspondeu a 1.058 respostas com atribuição de classificações negativas, num universo total de 14.821 respostas recolhidas.

Questões	2018	2019	Variação 2018/2019
3. Grau de dificuldade na utilização do serviço	15,6%	10,3%	-34,4%
7. Prazo de resposta	20,3%	11,2%	-44,7%
8.1 Cortesia e educação no atendimento	7,0%	3,1%	-56,2%
8.2 Uso de linguagem clara e simples	9,0%	4,4%	-50,9%
8.3 Precisão e objectividade nas respostas	13,6%	7,4%	-45,4%
8.4 Profissionalismo e pró-actividade	12,1%	5,3%	-56,0%
9. Como classificaria globalmente o serviço?	14,6%	7,7%	-47,0%
Média	13,2%	7,1%	-46,4%

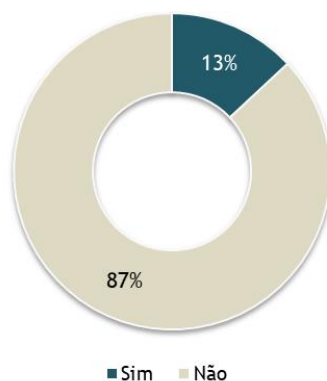
Em termos desagregados, verificou-se uma forte redução no peso das avaliações negativas relativamente à totalidade das questões analisadas, face ao registado no ano anterior, com particular relevo nas questões relacionadas com a cortesia e educação e o profissionalismo e pró-actividade, ambas com 56%, sendo que na avaliação global ao serviço se verificou uma redução no peso das respostas negativas numa percentagem de 47%.

Assinala-se ainda que nos restantes parâmetros observados a redução registada nas avaliações negativas nunca foi inferior a 34%, face ao registado no ano anterior.

2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CALL CENTER)

Relativamente ao atendimento telefónico, foi efetuado um inquérito constituído por um grupo de 12 questões, destinado a avaliar o grau de satisfação dos participantes relativamente ao serviço prestado através deste canal.

2.1. Em 2019 utilizou a linha telefónica de apoio ao Beneficiário, através do nº 217 513 999?



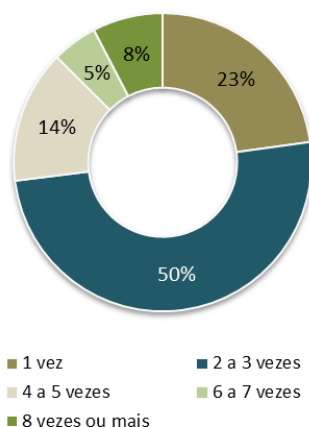
A maioria dos participantes (87%), correspondente a 6.802 em valores absolutos, referiu que não utilizou este canal de atendimento.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Sim	31,0%	32,4%	34,6%	32,1%	19,5%	13,1%	-32,8%
Não	53,1%	67,6%	65,4%	67,9%	80,5%	86,9%	8,0%
N.R.	15,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-

Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se a continuidade na tendência de redução na percentagem de respostas afirmativas, apresentando uma quebra superior a 33% face ao registado no ano de 2018¹².

¹² De acordo com os dados da actividade respeitantes ao ano de 2019, verificou-se uma redução no número de atendimentos telefónicos realizados pelo Contact Center, próxima dos 15%, comparativamente à registada no ano anterior (2018: 22.154 atendimentos; 2019: 18.920 atendimentos).

2.2. Caso na questão anterior respondeu “Sim”, em média quantas tentativas efectuou até conseguir estabelecer contacto?



Dos participantes que afirmaram utilizar o serviço de atendimento telefónico, 23% conseguiu estabelecer ligação à primeira tentativa, 50% após 2 a 3 tentativas, 14% entre 4 a 5 tentativas, 5% entre 6 a 7, e 8% referiram que tiveram que realizar 8 ou mais tentativas para o efeito.

	2014 ^(a)	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
1 vez	na	13,9%	13,8%	18,1%	15,8%	22,8%	44,5%
2 a 3 vezes	na	43,1%	39,2%	44,6%	41,2%	50,2%	21,8%
4 a 5 vezes	na	18,9%	18,7%	18,0%	17,3%	14,4%	-16,7%
6 a 7 vezes	na	8,8%	10,5%	7,2%	8,1%	4,9%	-39,1%
8 vezes ou mais	na	15,2%	17,8%	12,1%	17,7%	7,6%	-56,8%

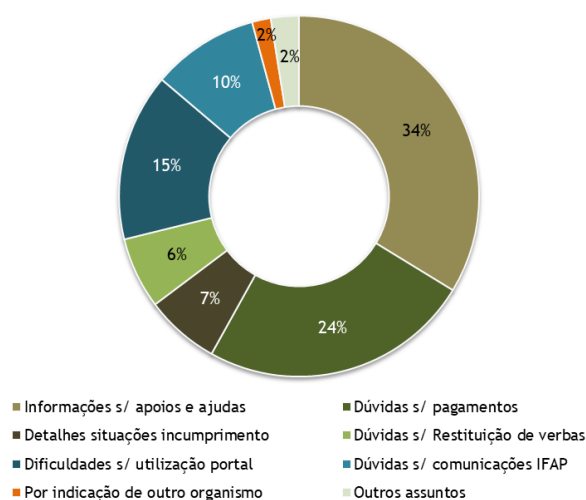
(a) Utilizado s escalões diferentes dos adoptados nos anos seguintes

Analisando os resultados apresentados no quadro anterior, verifica-se um aumento significativo no peso dos escalões que implicam um menor número de tentativas de contacto, sendo a variação percentual, face ao ano anterior, de 45%, no caso de “1 vez” e de 22%, em “2 a 3 vezes”, representando o peso dos dois primeiros escalões cerca de 73% das respostas recolhidas, o que significa que, fazendo fé na percepção dos participantes, que cerca de 3 em cada 4 tentativas de contacto conseguiram estabelecer contacto com os técnicos do Contact Center no máximo em 3 tentativas.

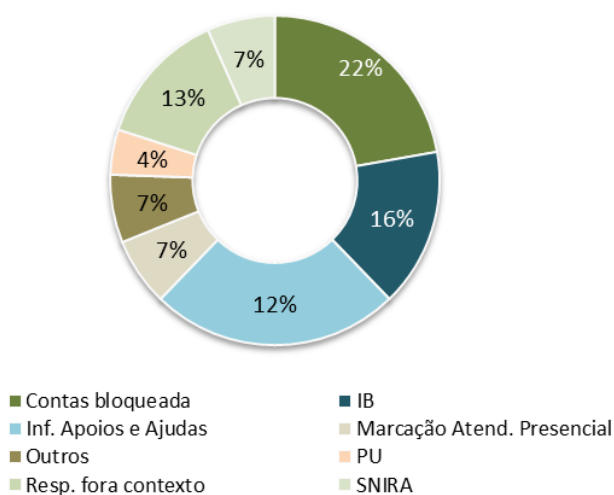
2.3. Quais as razões que o motivaram a recorrer ao atendimento telefónico do IFAP?

As razões que originaram os contactos foram de diversa ordem, sendo predominantemente relacionados com “Informações sobre Ajudas e Apoios” (34%) e “Dúvidas sobre Pagamentos” (24%), seguido das “Dificuldades acerca da utilização do portal” (15%), conforme se pode observar no quadro e gráfico seguintes.

Informações s/ apoios e ajudas	Dúvidas s/ pagamentos	Situações de incumprimento	Dúvidas s/ Restituição de verbas	Dificuldades s/ utilização do portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro organismo	Outros assuntos
33,7%	24,4%	6,7%	6,4%	15,0%	9,6%	1,7%	2,5%



Relativamente à opção “Outros Assuntos”, a qual possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foi recolhido um total de 45 respostas, cujos resultados se encontram evidenciados no gráfico seguinte.

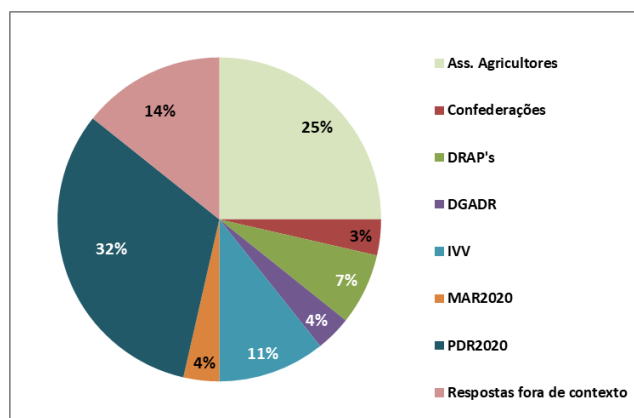


Numa análise comparativa com os resultados do ano anterior, verificou-se um aumento percentual de 33% em “Outros Assuntos”, que passou de uma representatividade de 1,9% para 2,5%, e das “Informações sobre Apoios e Ajudas”, com uma taxa de crescimento próxima dos 12% e um peso próximo dos 34%. No plano oposto, as “Situações de Incumprimento” apresentaram uma redução de 26% face ao ano anterior, atingindo em 2019 um peso correspondente a 6,7% do total de respostas, conforme é possível observar-se no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Informações s/ apoios e ajudas	26,1%	25,2%	23,7%	27,2%	30,1%	33,7%	12,0%
Dúvidas s/ pagamentos	32,7%	32,2%	33,0%	26,8%	25,6%	24,4%	-4,9%
Situações de incumprimento	7,6%	7,1%	7,7%	5,7%	9,0%	6,7%	-25,8%
Dúvidas s/ Restituição de verbas (a)	-	-	-	-	7,0%	6,4%	-8,6%
Dificuldades s/ utilização do portal	12,2%	13,3%	12,1%	15,5%	16,4%	15,0%	-8,3%
Dúvidas s/ comunicações do IFAP (a)	-	-	-	-	8,6%	9,6%	11,6%
Por indicação de outro organismo (a)	-	-	-	-	1,5%	1,7%	12,2%
Outros assuntos	2,1%	3,6%	3,1%	5,7%	1,9%	2,5%	32,9%

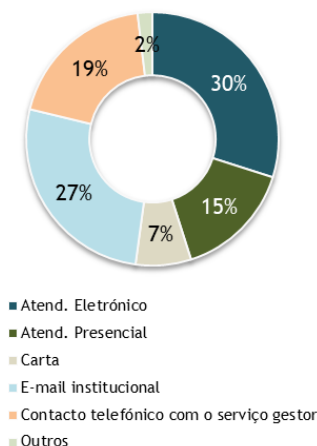
(a) No presente inquérito foram alteradas algumas das opções de resposta em relação às disponibilizadas nos anos anteriores.

2.4. Caso na resposta anterior tenha seleccionado a opção “Por indicação de outro Organismo”, indique qual



Da análise ao gráfico anterior é possível observar-se que cerca de 32% dos participantes que na questão anterior optaram pela resposta “Por indicação de outro Organismo”, afirmaram ter contactado o IFAP por indicação da Autoridade de Gestão do PDR2020, seguida das Associações de Agricultores, com 25% e do IVV, com 11%.

2.5. Caso anteriormente se tenha verificado a impossibilidade de resolver o mesmo assunto através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual¹³



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, é possível observar-se que 30% das respostas identificaram o canal electrónico do Contact Center, seguido do e-mail institucional, com um peso de 27% no total das respostas.

No que respeita a este parâmetro de análise, importa ter em consideração que o total de participantes neste inquérito foi de 8.628, embora somente 1.022 afirmaram ter utilizado o canal telefónico de atendimento durante o ano de 2019. Destes, 614 participantes afirmaram que recorreram a esse canal de atendimento como meio alternativo, em virtude de não terem sido bem sucedidos inicialmente, através dos restantes canais de contacto, o que correspondeu a uma taxa de insucesso no 1º contacto próxima dos 60%.¹⁴

	2018	2019	Varição
Atend. Electrónico	30%	30%	0,0%
Atend. Presencial	14%	15%	7,5%
Carta	6%	7%	12,4%
E-mail institucional	31%	27%	-14,1%
Contacto telefónico com o serviço gestor	17%	19%	14,2%
Outros	2%	2%	8,8%

Relativamente ao comparativo dos resultados com os registados no ano anterior, é possível observar-se que o recurso ao e-mail institucional sofreu uma redução de 14% no volume de respostas. Em contraciclo, verificou-se que os restantes canais de comunicação do IFAP aumentaram o seu peso, com excepção do atendimento electrónico, que manteve inalterado o seu peso nos 30%.

¹³ Resposta de escolha múltipla.

¹⁴ Nesta análise foi tomado em consideração o facto de se tratar de uma questão de resposta múltipla, uma vez que foram recolhidas 792 respostas, embora tenham sido contabilizados para cálculo do rácio apenas os 614 participantes. Refira-se que em 2018 este indicador se fixou nos 56%.

2.6. Segundo os parâmetros abaixo indicados classifique o atendimento efectuado pelos técnicos do IFAP, através do canal telefónico

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-actividade
Muito Bom	40,1%	34,7%	31,7%	34,4%
Bom	40,2%	42,3%	39,9%	39,6%
Satisfaz	15,9%	17,2%	18,5%	17,9%
Insuficiente	2,5%	4,2%	6,5%	4,9%
Mau	1,3%	1,6%	3,4%	3,3%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior é possível observar-se que o peso do somatório das classificações positivas (Satisfaz/Bom/Muito Bom), para os quatro parâmetros em análise, varia entre 90%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e os 96%, no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média das classificações positivas de 93%.

	Cortesia e educação no atendimento			Uso de linguagem clara e simples			Precisão e objetividade nas respostas			Profissionalismo e pró-atividade		
	2018	2019	Varição %	2018	2019	Varição %	2018	2019	Varição %	2018	2019	Varição %
Muito Bom	33,2%	40,1%	20,9%	26,7%	34,7%	30,3%	23,6%	31,7%	33,9%	27,1%	34,4%	26,7%
Bom	40,9%	40,2%	-1,8%	43,3%	42,3%	-2,5%	39,2%	39,9%	1,7%	39,3%	39,6%	0,7%
Satisfaz	17,4%	15,9%	-8,6%	20,7%	17,2%	-17,0%	19,4%	18,5%	-4,7%	20,5%	17,9%	-12,8%
Insuficiente	4,2%	2,5%	-40,0%	5,3%	4,2%	-19,6%	10,9%	6,5%	-40,0%	6,5%	4,9%	-23,8%
Mau	4,3%	1,3%	-70,1%	4,0%	1,6%	-60,4%	6,8%	3,4%	-50,2%	6,6%	3,3%	-50,6%

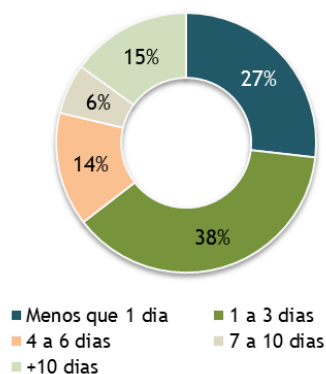
Relativamente ao ano anterior é possível observar-se uma redução generalizada das avaliações negativas nos quatro parâmetros em análise, com particular ênfase na classificação “Mau”, com uma variação negativa nos 4 parâmetros, nunca inferior a 51% e um aumento generalizado no peso das avaliações “Muito Bom”, sempre superior a pelo menos 21%.

2.7. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma (dias úteis)?¹⁵

No que respeita aos prazos de resposta, nos casos em que não foi possível transmitir uma resposta imediata, 27% das respostas apontaram para uma resposta em menos de 1 dia útil, sendo que cerca de 64,5% das respostas se fixaram no intervalo dos dois primeiros escalões, i.e., num prazo máximo de 3 dias úteis. Relativamente aos

¹⁵ Os casos em tal se verifica são fundamentalmente aqueles em que, para efeitos de resposta aos beneficiários, existe a necessidade de consultar internamente as áreas de *back office* das Unidades Gestoras das Medidas, recorrendo à aplicação de *ticketing*, ficando a prestação do esclarecimento dependente da celeridade com que a resposta é comunicada ao Contact Center por parte das áreas envolvidas.

prazos mais dilatados, 14% responderam que obtiveram resposta num prazo entre 7 a 10 dias e 15% num prazo superior a 10 dias, conforme é possível observar no gráfico seguinte.



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019
Menos que 1 dia (a)	-	-	-	-	20,7%	26,8%	29,5%
1 a 3 dias	50,2%	51,0%	48,5%	53,9%	27,0%	37,7%	39,8%
4 a 6 dias	22,6%	21,1%	24,7%	19,1%	16,9%	14,2%	-16,1%
7 a 10 dias	12,6%	9,9%	8,6%	8,3%	7,7%	6,3%	-18,8%
+10 dias	14,5%	18,0%	18,2%	18,7%	27,7%	15,0%	-45,8%

(a) Nova opção de resposta.

Na avaliação comparativa constante do quadro anterior, é possível observar-se uma redução significativa no peso dos prazos de resposta mais alargados, com particular ênfase para a redução em 46% no prazo superior a 10 dias úteis.

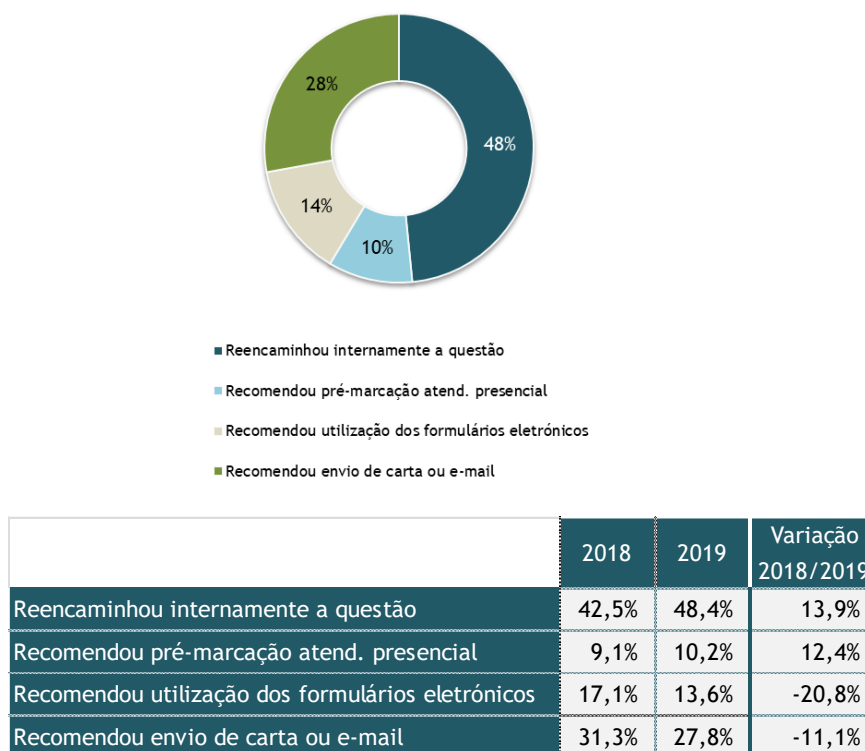
A principal consequência desta evolução traduziu-se num aumento no peso associado aos dois escalões com prazos mais reduzidos, os quais representavam em 2018 cerca de 48% das respostas, e que passaram para 64,5% em 2019, correspondendo a um aumento de 35% p.p. e, simultaneamente, uma forte redução no somatório dos 3 restantes escalões, cujo peso baixou de 52% para 35,5%, o que representou uma redução de 32%.

Em termos médios, em face das respostas apresentadas, pode concluir-se que em cada 3 situações que implicaram a consulta interna aos serviços, 2 foram respondidas num prazo máximo de 3 dias úteis.

2.8. Não tendo sido possível obter uma resposta imediata, qual o procedimento realizado pelo técnico da linha de apoio?

De acordo com as respostas apresentadas para esta questão, cerca de 48% dos casos em que não foi possível obter um esclarecimento imediato, os mesmos foram objecto

de reencaminhamento interno. Importa sublinhar que em 28% das respostas a solução apresentada pelos técnicos do Contact Center passou pela recomendação para o beneficiário expor a questão ao IFAP, através de carta ou de e-mail institucional¹⁶. A totalidade dos resultados pode ser observada no gráfico seguinte.

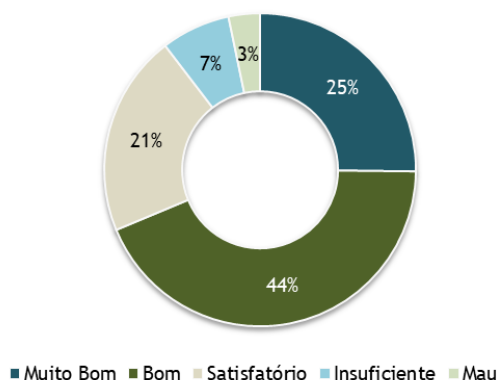


Quando comparados os resultados com o ano anterior, observa-se um aumento significativo do recurso ao reencaminhamento interno e à pré-marcação de atendimentos presenciais, em 14% e 12%, respectivamente, em detrimento dos formulários electrónicos e do envio de carta ou e-mail.

2.9. Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido?

Na avaliação global a este canal de atendimento, 44% dos Beneficiários classificaram-no como “Bom”, 25% como “Muito Bom” e 21% como “Satisfatório”. No plano negativo, 7% consideraram-no “Insuficiente” e 3% “Mau”.

¹⁶ As sugestões de recurso ao envio de cartas ou de e-mails dirigidos ao endereço institucional resultam fundamentalmente de casos em que os beneficiários necessitam de enviar documentação comprovativa relativa à realização de determinadas diligências anteriormente solicitadas por parte do IFAP, da apresentação de reclamações devidamente suportada em documentação, ou ainda de situações em que, dada a sua gravidade, complexidade, celeridade e/ou especificidade, assim o exigem, na opinião dos técnicos do Contact Center.



A comparação dos resultados com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Muito Bom	9,9%	11,2%	11,0%	13,7%	20,1%	25,2%	25,4%
Bom	38,2%	38,1%	37,9%	38,3%	39,4%	43,5%	10,4%
Satisfatório	37,9%	33,8%	31,9%	29,5%	21,7%	20,9%	-3,5%
Insuficiente	9,7%	10,2%	13,3%	12,1%	10,4%	7,1%	-31,2%
Mau	4,3%	6,7%	5,9%	6,4%	8,5%	3,2%	-61,5%

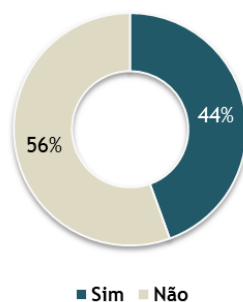
Da análise aos dados constantes do quadro anterior, é possível observar-se um aumento nos dois escalões de avaliação mais elevados, representando o seu somatório cerca de 69% do total das respostas, o que correspondeu a um crescimento em 15,5% face ao registado no ano anterior.

As respostas com classificação “Muito Bom” representaram mais de 25% das respostas em 2019 (variação superior a 25%, face a 2018) e no caso de “Bom”, atingiram os 43,5%, o que representou igualmente uma variação positiva acima dos 10%, face ao ano anterior.

Por último, importa referir que o somatório do peso das avaliações negativas (Insuficiente e Mau) representou em 2019 apenas 10% das respostas, quando em 2018 correspondia a 19%, o que representou uma redução percentual de 45%.

2.10. Em 2019 recorreu a outros canais de atendimento telefónico em serviços da Administração Pública?

Quando questionados sobre se tinham recorrido a outros canais de atendimento telefónico em serviços da Administração Pública, 44% dos participantes responderam afirmativamente.

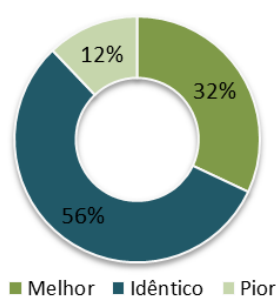


	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Sim	na	64,5%	64,0%	62,9%	52,4%	44,5%	-15,1%
Não	na	35,5%	36,0%	37,1%	47,6%	55,5%	16,6%

Quanto à análise comparativa dos resultados, a respeito da utilização deste canal de atendimento, no seio da Administração Pública, verificou-se uma redução em 15% nas respostas que afirmavam a utilização do canal telefónico, face aos resultados obtidos no ano anterior.

2.11. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classifica o atendimento telefónico prestado por esta linha de apoio do IFAP, quando comparado com o desses serviços?

Do total de participantes, 56% consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, enquanto 29% consideraram-no “Melhor” e 15% como “Pior”.



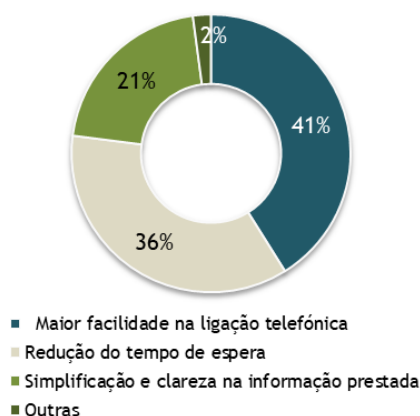
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Melhor	na	29,0%	30,9%	31,1%	28,9%	32,0%	10,9%
Idêntico	na	39,8%	33,6%	39,3%	56,3%	55,9%	-0,7%
Pior	na	12,1%	15,3%	11,4%	14,9%	12,1%	-18,6%
Sem opinião	na	19,1%	20,1%	18,2%	a)	a)	-

(a) Opção de resposta abandonada a partir de 2018.

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se um aumento percentual significativo nas avaliações positivas ao serviço, o qual em termos de variação homóloga aumentou 11% face a 2018, passando a representar 32% do total de respostas. Assistiu-se ainda a uma redução do peso dos participantes que consideraram “Idêntico” e “Pior” o serviço prestado pelo canal telefónico do IFAP, passando a representar 56% e 12% respectivamente, sendo particularmente relevante a redução que se verificou em quase 19% na avaliação negativa.

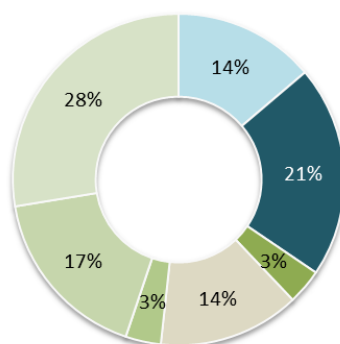
2.12. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico¹⁷

De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de melhoria previamente apresentadas nesta questão, aquela que recolheu maior percentagem de respostas foi a “Maior facilidade na ligação telefónica”, com 41% das respostas, seguida da “Redução do tempo de espera”, com 36% e da “Simplificação e clareza da informação prestada”, com 21%.



Relativamente aos 2% de respostas que optaram pela resposta “Outras”, a qual disponibilizava um campo de preenchimento livre, as 29 referências incidiram fundamentalmente na necessidade de obtenção de resposta às questões colocadas (28%), e em respostas fora de contexto (21%). Cerca de 14% das sugestões incidiram ainda na necessidade de existir maior facilidade de contacto com essa linha de atendimento. O gráfico seguinte apresenta a totalidade dos resultados apurados.

¹⁷ Resposta de escolha múltipla.



- Melhor comunicação
- Respostas fora de contexto
- Horário mais alargado
- Maior facilidade atend. telefónico
- Maior divulgação do canal de atend.
- Outros
- Responder às questões

	2018	2019	Variação 2018/2019
Maior facilidade na ligação telefónica	39,1%	41,1%	5,2%
Redução do tempo de espera	38,9%	35,9%	-7,5%
Simplificação e clareza na informação prestada	19,5%	20,9%	7,2%
Outras	3,1%	2,1%	-32,4%

Da análise ao quadro comparativo com os resultados do ano anterior, é possível observar-se um aumento do peso das respostas relacionadas com a necessidade de uma maior simplificação e clareza na informação prestada, e na maior facilidade de estabelecimento de ligações telefónicas, com um aumento face a 2018 de 7% e 5%, respectivamente.

No sentido oposto, registou-se uma redução nas restantes duas opções de resposta, com particular relevância na opção que permitia aos participantes indicarem outras sugestões, na qual se verificou uma redução em 32%, face ao registado no ano anterior.

2.13 Quadros comparativos gerais

2.13.1 Percentagem de respostas com classificação Máxima¹⁸

Questões	2018	2019	Variação 2018/2019
14. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	15,8%	22,8%	44,8%
18.1 Cortesia e educação no atendimento	33,2%	40,1%	20,9%
18.2 Uso de linguagem clara e simples	26,7%	34,7%	30,3%
18.3 Precisão e objectividade nas respostas	23,6%	31,7%	33,9%
18.4 Profissionalismo e pró-atividade	27,1%	34,4%	26,7%
19. Caso não tenha sido possível uma resposta imediata, quanto tempo esperou?	20,7%	26,8%	29,7%
21. Como classificaria globalmente o serviço?	20,1%	25,2%	25,4%
Média	23,9%	30,8%	29,1%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior, observa-se que o peso das respostas com as classificações máximas aumentou na sua totalidade, face aos resultados alcançados no ano anterior, passando a média dos parâmetros analisados com essa classificação de 24% para 31% do total de respostas obtidas, o que correspondeu a uma variação percentual na ordem dos 29%.

Em termos desagregados, a questão referente à “média de tentativas para estabelecer ligação à primeira tentativa” foi a que obteve um maior crescimento face ao ano anterior, com um aumento de 45%, e um peso de 23% no total de respostas.

As avaliações com a nota máxima na questão referente à precisão e objectividade nas respostas aumentaram 34%, alcançando um peso correspondente a 32% do total de respostas. Finalmente, na questão relacionada com a avaliação global ao serviço prestado, verificou-se um aumento superior a 25%, passando a classificação máxima a representar 25% das respostas, o que nos apraz igualmente de registar.

¹⁸ Nesta análise foram consideradas as respostas com a classificação máxima às questões 18 e 21 e o escalão correspondente à máxima eficácia nas questões 14 e 19.

2.13.2 Percentagem de respostas com classificações negativas¹⁹

Questões	2018	2019	Variação 2018/2019
14. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	25,8%	12,6%	-51,2%
18.1 Cortesia e educação no atendimento	8,5%	3,8%	-55,4%
18.2 Uso de linguagem clara e simples	9,3%	5,8%	-37,3%
18.3 Precisão e objectividade nas respostas	17,7%	9,9%	-43,9%
18.4 Profissionalismo e pró-atividade	13,1%	8,2%	-37,4%
19. Caso não tenha sido possível uma resposta imediata, quanto tempo esperou?	35,4%	21,3%	-39,9%
21. Como classificaria globalmente o serviço?	18,8%	10,4%	-44,8%
Média	18,4%	10,3%	-44,0%

Relativamente às questões pontuadas com classificações “Mau” e “Insuficiente”, verificou-se uma redução no seu peso, face ao registado no ano anterior, passando a sua média de 18% para 10%²⁰, correspondente a uma variação negativa em cerca de 44%.

Analisando isoladamente cada um dos resultados, verificou-se que na primeira questão, o peso das respostas com a classificação mais baixa, passou de 26% para 13%, o que representou uma redução de 51%, e na segunda questão, que passou de um peso de 9% para 4%, representando uma descida superior a 55%.

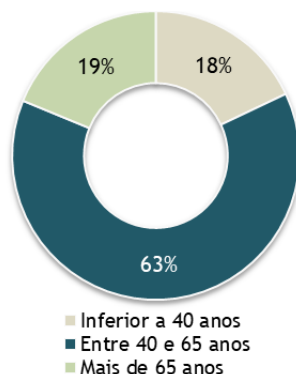
Relativamente à avaliação global do serviço prestado, o peso das respostas com classificação negativa regrediu 45%, passando a representar apenas 10% do total de respostas, contra os 19% registados no ano anterior, o que nos apraz igualmente de sublinhar.

¹⁹ Nesta análise foi considerado o somatório dos dois últimos escalões das questões indicadas.

²⁰ Em valores absolutos correspondeu a 712 respostas com classificação negativa, num universo total de 7.187 respostas recolhidas nessas questões.

3. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

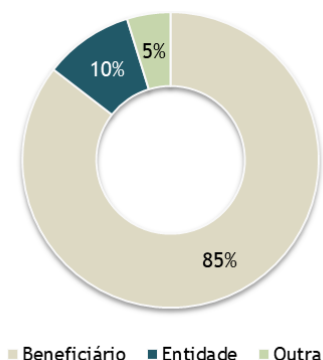
A faixa etária entre 40 e os 65 anos foi a mais representativa, com um peso de 63% (4.767), seguida da faixa etária com mais de 65 anos, com 19% (1.415).



	2018	2019	Variação
Inferior a 40 anos	23,9%	18,0%	-24,9%
Entre 40 e 65 anos	61,9%	63,3%	2,2%
Mais de 65 anos	14,2%	18,8%	32,4%

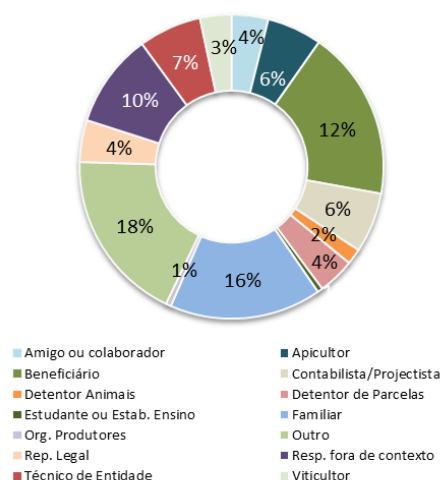
Relativamente ao comparativo com os resultados do ano anterior, verificou-se uma redução em 25% no peso da faixa etária mais baixa, passando esta a representar apenas 18% dos participantes, tendo como contrapartida um aumento em 32% na faixa etária mais elevada, sendo a segunda faixa etária com maior representatividade no inquérito.

No que respeita à relação dos participantes no inquérito com o IFAP, foi observado que a maioria dos participantes (85%) tratava-se de beneficiários (6.439), cabendo uma quota de 10% a Técnicos de Entidades Protocoladas (736) e 5% a “Outras”.



Os 360 participantes que optaram pela resposta “Outras” mencionaram no campo de preenchimento livre os diferentes tipos de relacionamento com o IFAP, que constam do quadro e gráfico seguintes.

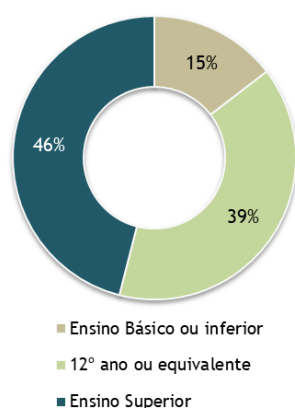
Amigo ou colaborador	Apicultor	Beneficiário	Contabilista/Projectista	Detentor Animais	Detentor Parcelas	Estudante ou Estab. Ensino	Familiar	Org. Produtores	Outro	Rep. Legal	Resp. fora de contexto	Técnico de Entidade	Viticultor
4%	6%	18%	6%	2%	4%	1%	16%	1%	18%	4%	10%	7%	3%



O quadro infra apresenta o comparativo de resultados relativamente ao ano anterior, onde é possível observar-se uma redução significativa no peso dos participantes com “Relações de amizade ou colaboradores do Beneficiário”, nos “Contabilistas/Projectistas” e nos “Técnicos de Entidades”. No sentido oposto, registou-se um aumento no peso dos participantes no inquérito “Detentores de parcelas”, “Apicultores” e “Beneficiários”, passando estes últimos a representar 18% das 360 respostas, para além das identificadas na mesma opção de resposta apresentada na questão inicial.

	Amigo ou colaborador	Apicultor	Beneficiário	Contabilista/Projectista	Detentor Animais	Detentor Parcelas	Estudante ou Estab. Ensino	Familiar	Org. Produtores	Outro	Rep. Legal	Resp. fora de contexto	Técnico de Entidade	Viticultor
2018	10%	1%	14%	12%	4%	1%	2%	17%	-	-	5%	18%	17%	-
2019	4%	6%	18%	6%	2%	4%	1%	16%	1%	18%	4%	10%	7%	3%
Varição	-60%	500%	29%	-50%	-50%	300%	-50%	-6%	-	-	-20%	-44%	-59%	-

Relativamente ao grau de escolaridade dos participantes, 46% referiu possuir formação ao nível do ensino superior (3.467), 39% correspondente ao 12º ano ou equivalente (2.969), e por último, 15% referiram o ensino básico ou inferior (1.099).



	2018	2019	Variação
Ensino Básico ou inferior	12,2%	14,6%	19,9%
12º ano ou equivalente	36,2%	39,4%	8,7%
Ensino Superior	51,6%	46,0%	-10,8%

Analisando o quadro anterior verifica-se um aumento muito substancial no peso dos participantes com formação básica ou inferior, com um crescimento de 20% face ao registado em 2018, passando o seu peso a corresponder a cerca de 15% dos participantes.

No caso do escalão correspondente a habilitações intermédias, verificou-se igualmente um aumento, embora em menor escala, em cerca de 9%, passando a registar um peso acima dos 39% face ao total de respostas.

Por último, os participantes com formação superior viram o seu peso reduzir-se para 46%, o que correspondeu a uma quebra próxima dos 11%.

CONCLUSÕES

Os resultados alcançados no presente inquérito permitem-nos concluir, com um forte grau de segurança, que a avaliação realizada pelos participantes manteve uma tendência de crescimento sustentado, relativamente à qualidade do serviço prestado através dos canais electrónico e telefónico do Contact Center, sendo sintomático dessa evolução, não apenas o aumento registado nas avaliações com a classificação positiva, mas sobretudo o crescimento que se verificou no peso das avaliações com classificação máxima (condições de excelência) e ainda a forte redução verificada nas classificações com avaliação negativa ou mínima, conforme poderá ser observado nas alíneas seguintes:

a) Aumento do peso das respostas com avaliação positiva

- Nos prazos de resposta do canal electrónico, 89% das respostas classificaram positivamente esse parâmetro, quando no ano anterior esse indicador se havia fixado nos 80%, o que representou uma variação de 11 p.p. face ao registado no ano anterior;
- Relativamente aos 4 parâmetros sujeitos a avaliação do atendimento prestado pelos técnicos do canal electrónico, 95% das avaliações consideraram-no positivo, o mesmo acontecendo no canal telefónico, em 93% dos casos;²¹
- Na avaliação global ao serviço prestado, os participantes que afirmaram utilizar os canais electrónico e telefónico, classificaram-nos positivamente em 92% e 90% dos casos, respectivamente;²²

b) Aumento do peso das respostas com avaliações de classificação máxima (nível de excelência)

- Na questão referente aos prazos de resposta do canal electrónico, a classificação “Muito Bom” passou a representar 16% do total de respostas, quando no ano anterior havia atingido apenas 14,7%, o que representou um aumento de 8,5%;
- Nos 4 parâmetros que avaliam o desempenho prestado pelos técnicos, a média da classificação com a pontuação máxima atingiu os 28,5% para o canal electrónico, e de 35% no caso do canal telefónico, sendo em 2018 de 26% e de 27,6%, respectivamente;
- Na avaliação global ao serviço, cerca de 20% avaliaram o canal electrónico com a classificação máxima, o mesmo se verificando com 25%, no caso do canal telefónico, tendo sido a essa percentagem em 2018 de 18% e 20%, respectivamente;

²¹ No ano anterior essa média fixou-se nos 90%, no caso do canal electrónico, e de 88% no canal telefónico.

²² No ano anterior essa percentagem fixou-se nos 85%, no caso do canal electrónico, e de 81% no canal telefónico

- No caso do canal telefónico, 23% dos participantes afirmaram ter conseguido estabelecer ligação à primeira tentativa, enquanto que no ano anterior essa percentagem apenas atingiu os 16%;
- No que respeita aos casos em que não foi possível uma resposta imediata, no decurso do atendimento telefónico, 27% dos participantes afirmou ter obtido a resposta num prazo inferior a 1 dia útil, fixando-se esse resultado no ano anterior nos 21%.

C) Redução do peso das respostas com avaliações de classificação mínima ou negativa²³

- Relativamente aos prazos de resposta no canal electrónico, apenas 11% dos participantes atribuíram classificações negativas, ao invés dos 20% registados no ano anterior;
- Nos 4 parâmetros que avaliaram o desempenho dos técnicos, a média das classificações negativas fixou-se em 5%, no caso do canal electrónico, e de 7% no telefónico, quando no ano anterior representavam, 10% e 12%, respectivamente;
- No que respeita à avaliação global ao serviço prestado, 7,7% das respostas avaliaram negativamente o canal electrónico, o mesmo se verificando com 10,4% no caso do canal telefónico, sendo os resultados em 2018 de 14,6% e 18,8%, respectivamente;
- No caso do canal telefónico, 12,6% afirmaram apenas ter conseguido estabelecer ligação após pelo menos 6 a 7 tentativas, enquanto que no ano anterior essa percentagem atingiu os 26%;
- Finalmente, no que respeita aos casos em que não foi possível obter uma resposta imediata, no decurso de um contacto telefónico, 21% dos participantes referiram que apenas a obtiveram após pelo menos 7 dias úteis, sendo que no ano anterior essa percentagem correspondia a 35%.

Pese embora se tenham registado múltiplos progressos e melhorias, importa sublinhar que os mesmos não invalidam a noção da existência de diversas fragilidades, pontos fracos²⁴ e eventuais oportunidades de melhoria no serviço prestado, que justificam a sua análise por parte das áreas directamente visadas, tendo presente que em muitos casos as mesmas podem resultar de factores exógenos ao Contact Center, em cujas causas podem inclusivamente encontrar-se a montante deste serviço.

²³ Nas questões onde não existiam classificações negativas, como seja o prazo de resposta, foram recolhidos os dados correspondentes aos 2 últimos escalões de avaliação.

²⁴ Como exemplo de um ponto fraco poder-se-á identificar a evolução negativa registada na taxa de insucesso respeitante à resolução de assuntos através de um primeiro contacto, apontada na questão no ponto 2.5 do inquérito, a qual passou de 56%, em 2018, para 60%, em 2019.

Nesta perspectiva, e tendo por base levantamentos e diagnósticos de necessidades, resultantes de iniciativas semelhantes desenvolvidas em anos anteriores, bem como de situações devidamente identificadas na decurso da própria actividade de atendimento, o Contact Center introduziu ao longo dos últimos meses, um conjunto de melhorias, designadamente o reforço dos meios humanos afectos à função de atendimento - no decorrer de 2019 - e mais recentemente, no final do primeiro trimestre de 2020, a introdução de meios tecnológicos de apoio ao atendimento substancialmente mais evoluídos, os quais incluem o recurso a processos de atendimento automático, com recurso a IVR²⁵, tendo como principal objectivo aumentar a capacidade de resposta junto dos seus utilizadores, numa base de atendimento 24h/7d, procurando dessa forma ir ao encontro das principais necessidades anteriormente identificadas pelos seus utilizadores, sendo expectável que as mesmas produzam efeitos muito positivos no curto prazo, com expectáveis reflexos nos resultados em futuros inquéritos de satisfação, destinados a avaliar a qualidade do serviço prestado.

No plano externo à UPAB, importa sublinhar que ao longo do ano de 2019 foram igualmente desenvolvidas um conjunto de iniciativas relacionadas com a necessidade de introdução de melhorias ao nível organizacional e de inter-relacionamento entre as diversas unidades orgânicas do Instituto, alicerçadas sobretudo na importância do “Cliente” e na melhoria da qualidade do serviço prestado, procurando alinhá-las com a implementação de diversas medidas no âmbito da modernização administrativa, de uma maior aposta em iniciativas de carácter preventivo, e ainda de maiores progressos nos meios e na forma de comunicação do Instituto, junto dos seus stakeholders, com vista a mitigar diversas situações que por vezes ainda se verificam, as quais têm como principal consequência, um aumento nos níveis de procura junto dos diversos canais de atendimento, traduzindo-se em impactos profundamente negativos, quer no que respeita ao grau de satisfação dos beneficiários, quer no afluxo de tarefas junto das áreas directamente envolvidas na sua resolução (*front e back-office*).

²⁵ Interactive Voice Response.