



IFAP

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



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

2016

Ficha Técnica

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

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 de dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

ÍNDICE

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA	4
1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO	5
2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (<i>CALL CENTER</i>).....	15
3. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS	24
CONCLUSÕES.....	25

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

Com o objetivo de avaliar a satisfação dos beneficiários relativamente ao serviço de atendimento prestado durante o ano de 2016, através dos canais Eletrónico (*Info.Center*) e Telefónico (*Call Center*), foi disponibilizado um inquérito, no portal do Instituto, durante o período compreendido entre 23 de Janeiro e 17 de Fevereiro de 2017. Simultaneamente, foi enviado um *e-mail* a 93.381 Beneficiários com um *link* de acesso ao inquérito, onde se apelava à participação no mesmo.

Em termos de adesão, relativamente ao ano anterior, o número de participantes foi substancialmente inferior, tendo sido submetidos **1.307 inquéritos devidamente preenchidos**, número aquém dos 4.366 rececionados no ano anterior, representando um decréscimo de participação na ordem dos 70%.

Esta menor adesão poderá ser justificada por fatores comportamentais que se verificam habitualmente nestas circunstâncias,¹ designadamente:

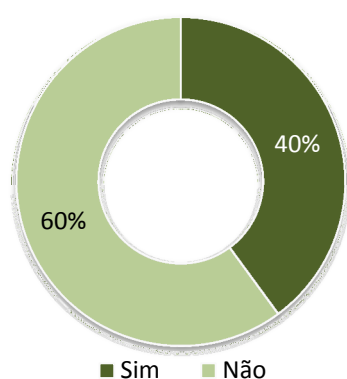
- Pouca receptividade para responder a inquéritos em anos consecutivos;
- Fraca perceção da finalidade e da importância do inquérito;
- Inexistência de contrapartidas ou estímulos à participação;
- Receios de segurança associados com a utilização de *links (phishing)*.

¹ A este propósito importa sublinhar que se trata do terceiro ano consecutivo em que o IFAP promove este tipo de iniciativa.

1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO

Deste capítulo do inquérito constaram 10 questões e um ponto de sugestões e observações, direcionadas para a avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente ao acesso através dos formulários (Reclamações, Elogios, Informações e Sugestões), disponibilizados no portal do IFAP.

1.1. Em 2016 recorreu ao atendimento eletrónico, utilizando para o efeito os formulários disponíveis no portal do IFAP?



De acordo com as respostas obtidas à primeira questão do inquérito, apenas 40% dos participantes afirmaram que, em 2016, recorreram ao atendimento eletrónico através do portal do IFAP. Os restantes 60% não o utilizaram.

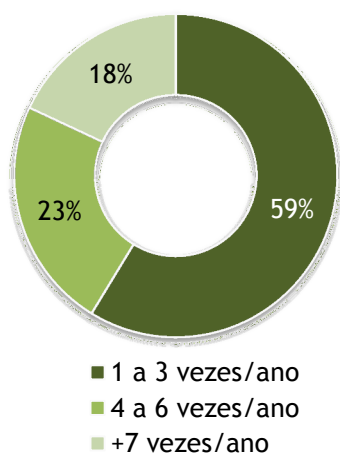
	2014 (a)	2015	2016	Variação 2015/2016
Sim	na	38.2%	39.9%	4.6%
Não	na	61.8%	60.1%	-2.8%

(a) Questão inexistente à data

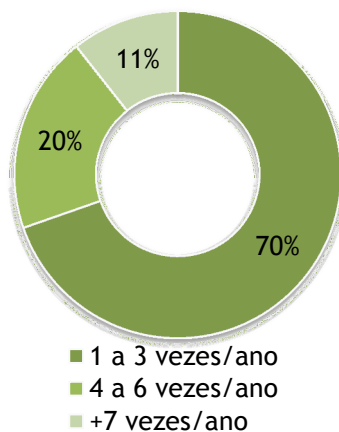
Comparando com o ano anterior, verifica-se um aumento na percentagem de participantes que recorreram a esse tipo de atendimento em 2016.

1.2. Se respondeu “Sim”, quantas vezes já utilizou esse serviço, e em que área concretamente?

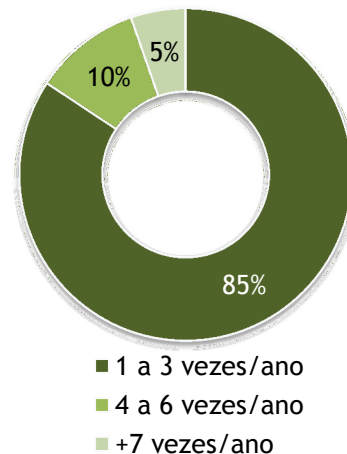
1.2.1. Informações



1.2.2. Reclamações/Elogios



1.2.3. Sugestões

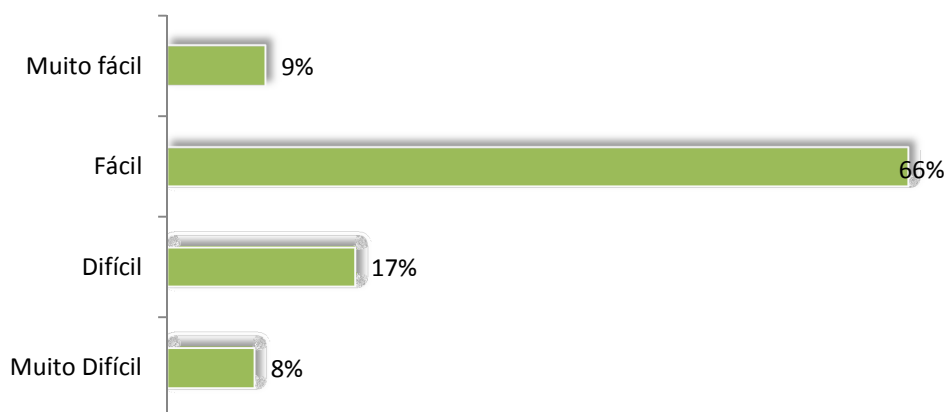


A maior frequência com que os beneficiários recorrem a estas funcionalidades é de 1 a 3 vezes por ano.

Quantas vezes utilizou o 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%
	Variação 2015/2016	-2.2%	16.2%	-9.5%
Reclamações/ Elogios	2014	87.8%	6.8%	5.5%
	2015	78.7%	11.0%	10.3%
	2016	69.7%	19.7%	10.7%
	Variação 2015/2016	-11.4%	79.3%	3.1%
Sugestões	2014	87.8%	6.7%	5.5%
	2015	78.7%	9.3%	12.0%
	2016	85.1%	9.5%	5.4%
	Variação 2015/2016	8.2%	1.4%	-54.9%

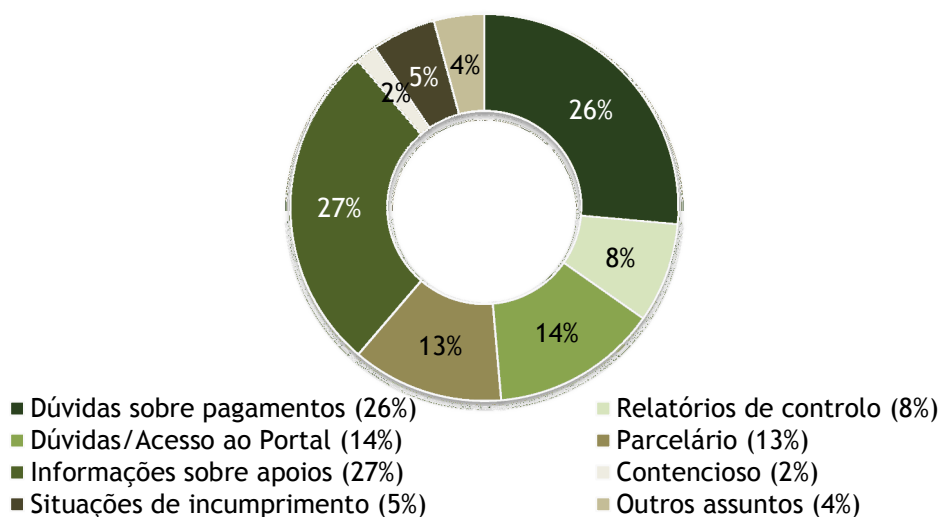
Comparativamente com o ano de 2015, verificou-se um aumento na percentagem de beneficiários que utilizaram estes 3 tipos de formulários com uma periodicidade de 4 a 6 vezes por ano, conforme se pode observar no quadro acima. Aumentou, igualmente, a percentagem de beneficiários que utilizaram o formulário Sugestões uma a três vezes por ano e no caso de Reclamações/Elogios mais de 7 vezes por ano.

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



Quanto ao grau de dificuldade na utilização do atendimento eletrónico, 75% dos beneficiários considerou-o “Fácil” ou “Muito Fácil”, enquanto 25% lhe atribuíram uma classificação negativa.

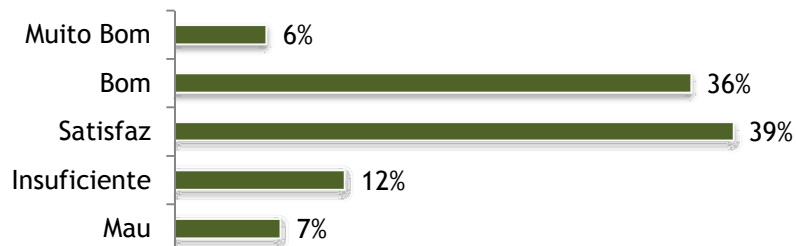
1.4. Qual o assunto que motivou o seu contacto?



Os assuntos que motivaram estes contactos foram de âmbito diverso, sendo as “Informações sobre Apoios” e as “Dúvidas sobre Pagamentos” os que representaram maiores percentagens (27% e 26%, respetivamente). No quadro seguinte apresenta-se a comparação com o ano de 2015.

	2014	2015	2016	Variação 2015/2016
Dúvidas sobre pagamentos	25,9%	27,3%	26,4%	-3,3%
Informações sobre apoios	29,7%	27,7%	27,4%	-1,0%
Dúvidas/Acesso ao portal	13,1%	13,9%	13,9%	0,2%
Parcelário	14,9%	14,1%	12,6%	-10,4%
Relatórios de controlo	8,1%	8,1%	8,3%	3,4%
Contencioso	1,0%	1,0%	1,7%	76,5%
Situações de incumprimento	4,4%	4,3%	5,3%	24,3%
Outros assuntos	2,9%	3,7%	4,2%	15,1%

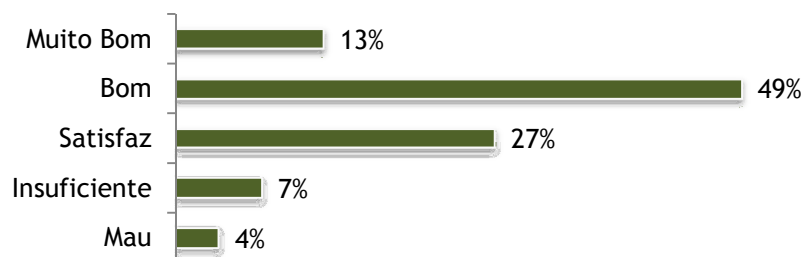
1.5. Como classifica o prazo de resposta do IFAP às suas questões



Relativamente ao tempo de resposta do IFAP às questões colocadas, 39% dos beneficiários considerou-o “Satisfatório”, 36% considerou-o “Bom” e 6% “Muito Bom”, enquanto 19% lhe atribuíram uma classificação negativa. Apresenta-se no quadro seguinte a comparação com o ano de 2015.

	2014	2015	2016	Variação
Muito Bom	5.9%	7.4%	6.4%	-13.8%
Bom	33.4%	35.0%	35.8%	2.3%
Satisfaz	46.1%	40.0%	38.7%	-3.3%
Insuficiente	8.7%	10.2%	11.8%	15.5%
Mau	4.2%	7.4%	7.4%	-0.7%
N.R.	1.7%	0.0%	0.0%	-

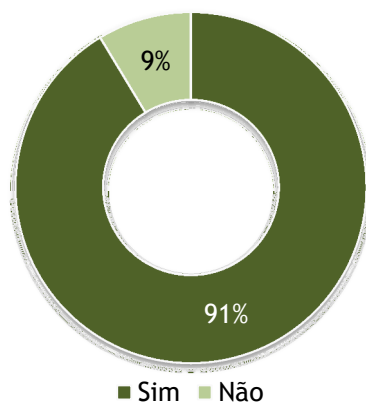
1.6. Como classifica a competência e profissionalismo dos técnicos ao responder?



No que respeita à competência e profissionalismo dos técnicos, 13% dos beneficiários avaliaram como “Muito Bom”, 49% como “Bom” e 27% como “Satisfatório”. No plano oposto, 11% dos beneficiários avaliaram este ponto negativamente. A comparação com o ano de 2015 é apresentada no quadro que se segue.

	2014	2015	2016	Variação
Muito Bom	11.0%	12.7%	12.8%	0.2%
Bom	45.7%	45.4%	48.6%	7.0%
Satisfaz	34.5%	31.6%	27.5%	-13.2%
Insuficiente	5.0%	7.2%	7.5%	3.6%
Mau	1.7%	3.0%	3.7%	24.7%
N.R.	2.1%	0.0%	0.0%	-

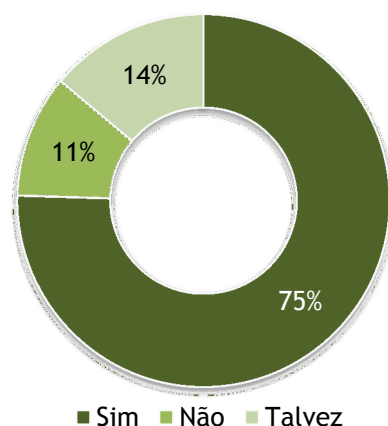
1.7. Os técnicos usaram linguagem clara e simples?



Cerca de 91% dos inquiridos classificaram a linguagem dos técnicos como clara e simples. Face a 2015, observa-se que diminuiu ligeiramente a percentagem de beneficiários que responderam afirmativamente a esta questão.

	2014	2015	2016	Variação
Sim	91.0%	91.9%	91.3%	-0.7%
Não	5.6%	8.1%	8.7%	7.5%
N.R.	2.6%	0.0%	0.0%	-

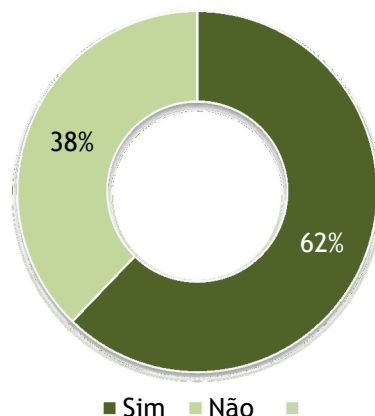
1.8. Recomendaria o canal de atendimento eletrónico a outro Beneficiário?



Dos beneficiários que responderam a esta questão, 75% não hesitariam em recomendar este serviço, 11% afirmaram o contrário, enquanto 14% responderam que talvez o fizessem. A variação face a 2015 pode ser observada no quadro abaixo.

	2014	2015	2016	Variação
Sim	88.8%	75.4%	75.5%	0.1%
Não	10.0%	10.4%	10.6%	2.1%
Talvez	1.2%	14.2%	13.9%	-2.0%

1.9. Recorreu, em 2016, a outros canais de atendimento eletrónico em serviços da Administração Pública?



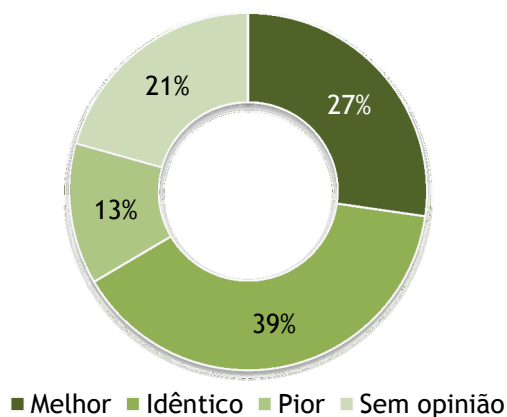
A maioria dos beneficiários que respondeu a esta questão (62%) afirmou ter recorrido a outros canais de atendimento eletrónico noutros serviços da Administração Pública.

	2014 (a)	2015	2016	Variação
Sim	na	64.5%	62.2%	-3.6%
Não	na	35.5%	37.8%	6.5%

(a) Questão inexistente à data

Face a 2015, observa-se a diminuição do número de beneficiários que recorreu a canais eletrónicos de atendimento noutros serviços da Administração Pública.

1.10. Como classifica o canal de atendimento eletrónico do IFAP quando comparado com o desses serviços?



Comparativamente com outros serviços da Administração Pública, 39% dos inquiridos consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado pelos outros serviços, 27% consideraram-no “Melhor”, 13% “Pior”, e finalmente, 21% não manifestaram qualquer opinião. A comparação face a 2015, pode ser observada no quadro seguinte.

	2014 ^(a)	2015	2016	Variação
Melhor	na	28.4%	27.3%	-3.8%
Idêntico	na	42.8%	39.3%	-8.2%
Pior	na	9.7%	12.8%	32.1%
Sem Opinião	na	19.2%	20.7%	7.7%

(a) Questão inexistente à data

Importa ainda referir que foram recebidas 67 sugestões/observações a respeito do atendimento eletrónico, embora uma parte muito significativa destas se desvie claramente do objeto do inquérito.

Comparação geral com o ano anterior²

Percentagem de respostas com classificações “Muito Bom/ Muito Fácil/ Sim”

Efetuada a comparação entre as questões cujas escalas são semelhantes, verifica-se uma ligeira subida, em termos médios (0,2%), face aos resultados alcançados no ano anterior. A redução foi significativa nos prazos de resposta (Questão 5), com uma variação negativa de -13,8%, face a 2015.

Questão	2014	2015	2016	Variação percentual (2015-2016)
3. Grau de Dificuldade na utilização do serviço	5,3%	6,9%	8,8%	27,4%
5. Prazo de resposta	5,9%	7,4%	6,4%	-13,8%
6. Competência e profissionalismo	11,0%	12,7%	12,8%	0,2%
7. Linguagem clara e simples	91,0%	91,9%	91,3%	-0,7%
8. Recomendaria este canal a outro beneficiário?	88,8%	75,4%	75,5%	0,1%
Média	40,4%	38,9%	39,0%	0,2%

No plano positivo, os inquiridos assinalaram progressos significativos, no que respeita à facilidade de utilização do canal eletrónico (Questão 3), razão pelo qual se verificou uma variação positiva de 27,4%.

Em termos médios, verificou-se uma variação percentual positiva de 0,2%, passando de 38,9% de respostas com avaliação de “Muito Bom”, em 2015, para 39,0% no ano de 2016.

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

Em termos médios, verificou-se uma variação neste tipo de respostas de 4,1% relativamente a 2015, passando de 14,3% das respostas com avaliação negativa em 2015 para 14,9% no ano de 2016, conforme é possível observar no quadro seguinte.

² Do conjunto de 10 questões associadas ao inquérito de satisfação ao canal eletrónico, apenas foi possível estabelecer comparação para os resultados num conjunto de 5 questões.

Questão	2014	2015	2016	Varição percentual (2015-2016)
3. Grau de Dificuldade na utilização do serviço	13.5%	25.2%	24.8%	-1.7%
5. Prazo de resposta	12.9%	17.6%	19.2%	8.7%
6. Competência e profissionalismo	6.7%	10.2%	11.2%	9.8%
7. Linguagem clara e simples	5.6%	8.1%	8.7%	7.4%
8. Recomendaria este canal a outro beneficiário?	10.0%	10.4%	10.6%	2.1%
Média	9.7%	14.3%	14.9%	4.1%

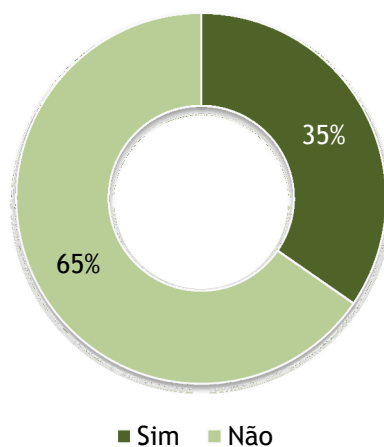
Em termos médios, a percentagem de respostas com avaliação negativa (“Mau” e “Insuficiente”) aumentou significativamente face aos resultados alcançados no ano anterior (4,1%).

Relativamente à dificuldade de utilização do serviço (Questão 3), verificou-se uma redução na percentagem de avaliações negativas, enquanto nas restantes questões houve um aumento percentual, com destaque para as relacionadas com os prazos de resposta (Questão 5) e a competência e profissionalismo dos técnicos (Questão 6), cuja variação foi de 8,7% e 9,8%, respetivamente.

2. ATENDIMENTO TELEFÔNICO (CALL CENTER)

Relativamente ao atendimento telefónico, foi efetuado um inquérito constituído por 10 questões e um ponto de sugestões e observações, para avaliar o grau de satisfação dos beneficiários relativamente ao serviço prestado por este meio.

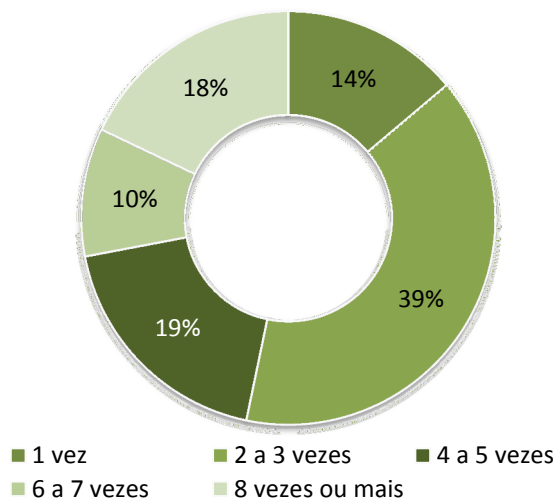
2.1. Em 2016 utilizou a linha telefónica de apoio ao Beneficiário?



A maioria dos beneficiários (65%) referiu que não utilizou este canal de atendimento.

	2014	2015	2016	Variação
Sim	31.0%	32.4%	34.6%	6.7%
Não	53.1%	67.6%	65.4%	-3.2%
N.R.	15.9%	0.0%	0.0%	-

2.2. Em caso afirmativo, em média, quantas tentativas efetuou até conseguir estabelecer contacto?



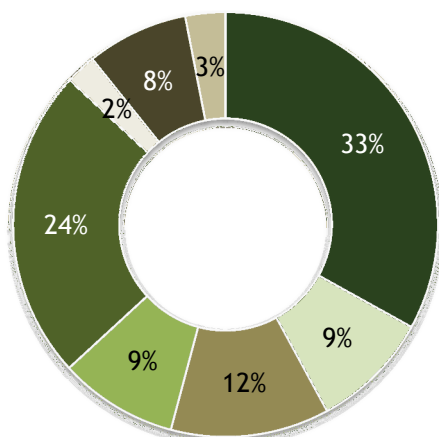
Dos beneficiários que utilizaram a linha telefónica de apoio ao beneficiário, 14% conseguiu fazê-lo à primeira tentativa, 39% em 2 ou 3 tentativas, 19% após 4 a 5 tentativas, 10% após 6 a 7 tentativas e 18% após 8 ou mais tentativas. A evolução pode ser observada no quadro seguinte:

	2014 ^(a)	2015	2016	Variação
1 vez	na	13.9%	13.8%	-1.0%
2 a 3 vezes	na	43.1%	39.2%	-9.0%
4 a 5 vezes	na	18.9%	18.7%	-1.2%
6 a 7 vezes	na	8.8%	10.5%	19.2%
8 vezes ou mais	na	15.2%	17.8%	17.1%

(a) Utilizados escalões diferentes dos adotados nos anos seguintes

2.3. Qual o assunto que motivou o seu contacto?

Os motivos que originaram os contactos foram diversos, sendo predominantemente relacionados com “Dúvidas sobre Pagamentos” (33%) e “Informações sobre Apoios” (24%), conforme se pode verificar no gráfico seguinte.



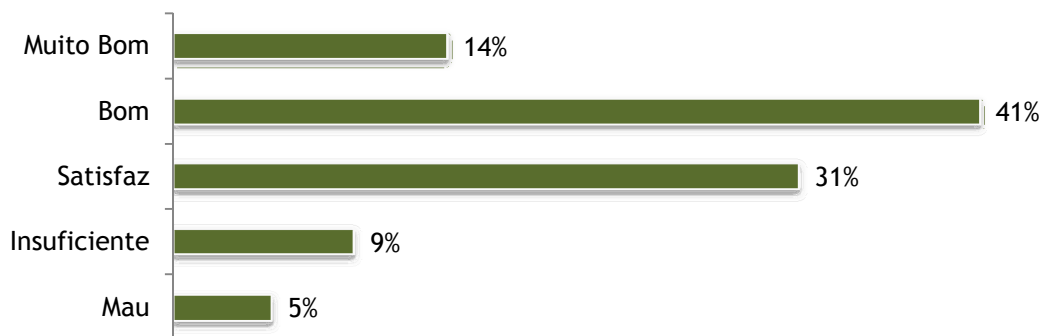
- Dúvidas sobre pagamentos (33%)
- Dúvidas/Acesso ao portal (12%)
- Informações sobre apoios (24%)
- Situações de incumprimento (8%)
- Relatórios de controlo (9%)
- Parcelário (9%)
- Contencioso (2%)
- Outros assuntos (3%)

	2014	2015	2016	Variação
Dúvidas sobre pagamentos	32.7%	32.2%	33.0%	2.5%
Informações sobre apoios	26.1%	25.2%	23.7%	-5.9%
Relatórios de controlo	7.9%	8.3%	9.0%	8.5%
Contencioso	1.9%	2.1%	2.3%	8.9%
Dúvidas/Acesso ao portal	12.2%	13.3%	12.1%	-8.8%
Situações de incumprimento	7.6%	7.1%	7.7%	8.0%
Parcelário	9.5%	7.9%	9.0%	14.5%
Outros assuntos	2.1%	3.6%	3.1%	-14.0%

Comparativamente com 2015, as principais variações registaram-se ao nível das questões relacionadas com o “Parcelário”, que aumentaram 14,5% e, em sentido inverso, os “Outros Assuntos”, com uma diminuição de 14%.

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

Relativamente à classificação da competência e do profissionalismo dos técnicos, 14% dos beneficiários avaliaram-nos negativamente, enquanto 31% atribuíram uma classificação satisfatória, 41% boa e 14% muito boa.

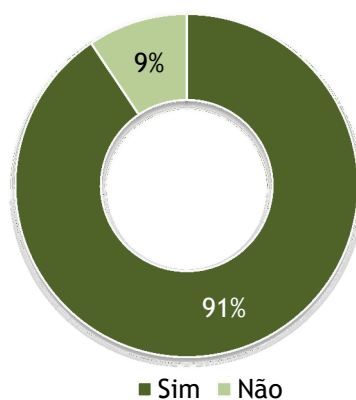


A comparação com o ano anterior apresenta-se no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	Variação
Muito Bom	12.2%	13.3%	13.8%	4.2%
Bom	43.5%	41.1%	40.6%	-1.1%
Satisfaz	34.0%	32.8%	31.5%	-4.0%
Insuficiente	7.6%	8.4%	9.1%	8.3%
Mau	2.7%	4.5%	5.0%	11.2%

2.5. Os técnicos usaram linguagem clara e simples?

A linguagem usada pelos técnicos foi considerada clara e simples por 91% dos inquiridos.



Comparativamente com os resultados alcançados em 2015, verifica-se que a percentagem de respostas afirmativas diminuiu em 1,8 p.p.

	2014	2015	2016	Variação
Sim	93.0%	92.3%	90.6%	-1.8%
Não	7.0%	7.7%	9.4%	22.0%

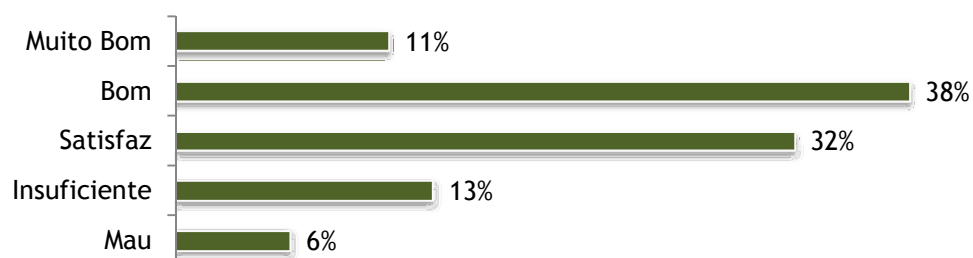
2.6. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma?

Nos casos em que não foi possível um esclarecimento imediato no decurso do atendimento, para 48% dos inquiridos essa resposta foi disponibilizada num prazo de 1 a 3 dias. Para 25% dos mesmos, entre 4 a 6 dias, para 9%, entre 7 e 10 dias e para 18%, superior a 10 dias.

	2014	2015	2016	Variação
1 a 3 dias	50.2%	51.0%	48.5%	-4.9%
4 a 6 dias	22.6%	21.1%	24.7%	17.1%
7 a 10 dias	12.6%	9.9%	8.6%	-13.2%
+10 dias	14.5%	18.0%	18.2%	1.1%

2.7. Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido?

O atendimento telefónico recebido foi classificado globalmente como positivo por 81% dos beneficiários que responderam a esta questão.

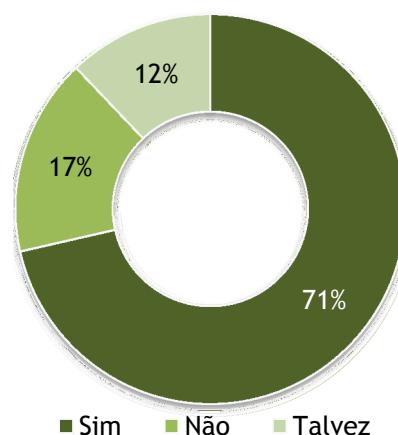


A comparação com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	Variação
Muito Bom	9.9%	11.2%	11.0%	-2.0%
Bom	38.2%	38.1%	37.9%	-0.6%
Satisfaz	37.9%	33.8%	31.9%	-5.6%
Insuficiente	9.7%	10.2%	13.3%	30.5%
Mau	4.3%	6.7%	5.9%	-11.3%

2.8. Recomendaria os serviços de atendimento telefónico a um beneficiário?

De entre os beneficiários que responderam ao inquérito, 71% recomendariam o atendimento telefónico a outros beneficiários, 16% não o fariam e 12% talvez o fizessem.

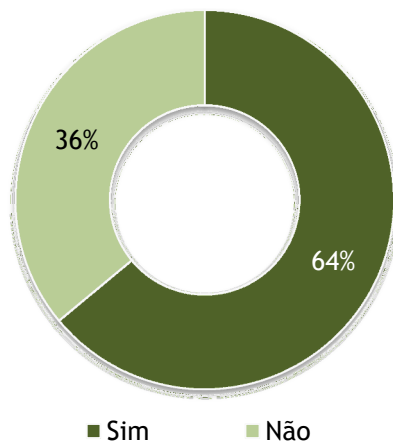


Relativamente a 2015, o número de beneficiários que não recomendaria o atendimento telefónico aumentou cerca de 9%, e os que o recomendariam também aumentou 2%. Em contrapartida, diminuiu o número de beneficiários que afirmaram que talvez o recomendassem (-18,3%).

	2014	2015	2016	Variação
Sim	83.2%	70.1%	71.4%	2.0%
Não	16.8%	15.1%	16.5%	8.9%
Talvez	0.0%	14.8%	12.1%	-18.3%

2.9. Recorreu, em 2016, a outros canais de atendimento telefónico em serviços da Administração Pública?

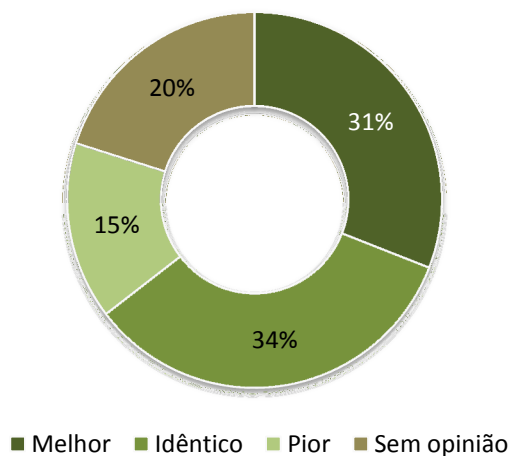
Quando questionados sobre se tinham utilizado outros canais de atendimento em serviços da Administração Pública, 64% responderam afirmativamente.



	2014	2015	2016	Variação
Sim	na	64.5%	64.0%	-0.8%
Não	na	35.5%	36.0%	1.5%

2.10. Como classifica o canal de atendimento telefónico do IFAP quando comparado com o desses serviços?

Dos inquiridos, 34% consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, enquanto 31% consideraram-no “Melhor”, 15% “Pior” e 20% não manifestaram qualquer opinião.



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

	2014	2015	2016	Variação
Melhor	na	29.0%	30.9%	6.7%
Idêntico	na	39.8%	33.6%	-15.5%
Pior	na	12.1%	15.3%	26.8%
Sem opinião	na	19.1%	20.1%	5.2%

Comparação geral com o ano anterior³

Percentagem de respostas com classificações “Muito Bom/ Muito Fácil/ Sim”

A percentagem média de respostas com a classificação “Muito Bom/Fácil/Sim” manteve-se praticamente inalterada, face aos resultados alcançados no ano anterior (aumento de 0,01%), representando cerca de 47% do total de respostas para as 4 questões objecto de análise

Questão	2014	2015	2016	Variação percentual 2015/2016
4. Competência e profissionalismo	12.2%	13.3%	13.8%	4.2%
5. Linguagem clara e simples	93.0%	92.3%	90.6%	-1.8%
7. Como classifica globalmente o atendimento?	9.9%	11.2%	11.0%	-2.0%
8. Recomendaria este canal a outro beneficiário?	83.2%	70.1%	71.4%	2.0%
Média	49.6%	46.7%	46.7%	0.01%

No plano positivo, verificou-se um significativo aumento, no que respeita à questão 4 (competência e profissionalismo), tendo-se registado uma variação percentual de 4,2 pontos percentuais, face a 2015. Na questão 8 houve uma melhoria de 2%.

Nas questões 5 e 7 assistiu-se a uma redução nas percentagens com a classificação máxima, sendo a variação média nessas 2 questões de cerca de 2%.

³ Do conjunto de 10 questões associadas ao inquérito de satisfação ao canal telefónico, apenas foi possível estabelecer comparação para os resultados num conjunto de 4 questões.

Percentagem de respostas com classificações negativas “Mau/ Insuficiente/ Difícil/ Muito Difícil/ Não”

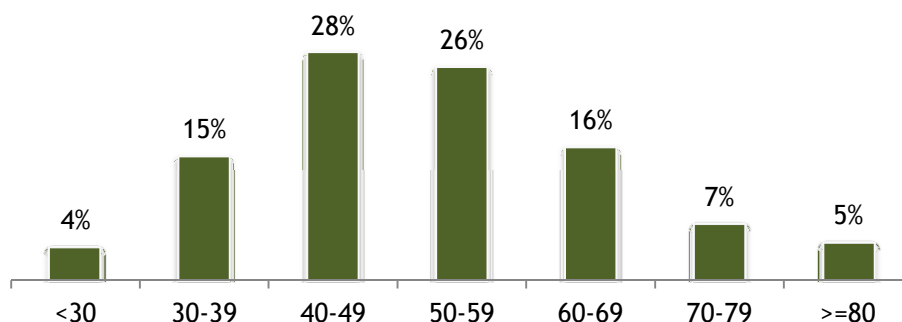
Questão	2014	2015	2016	Variação percentual 2015/2016
4. Competência e profissionalismo	10.3%	12.9%	14.1%	9.3%
5. Linguagem clara e simples	6.4%	7.7%	9.4%	22.0%
7. Como classifica globalmente o atendimento?	14.0%	16.9%	19.2%	13.9%
8. Recomendaria este canal a outro beneficiário?	16.8%	15.1%	16.5%	8.9%
Média	12.0%	13.2%	14.8%	12.5%

Relativamente às respostas com avaliação negativa, em termos médios, verificou-se uma variação de 12,5% relativamente a 2015, aumentando a sua representatividade de 13,2% das respostas com avaliação negativa em 2015 para 14,8% no ano de 2016.

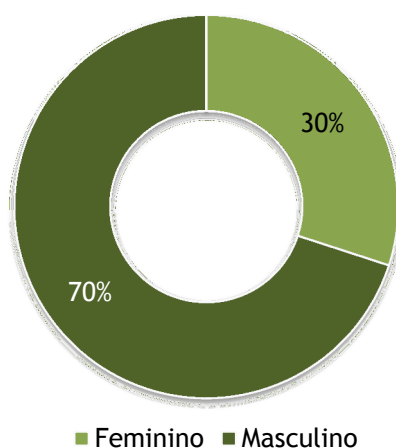
Na totalidade das questões analisadas registou-se um aumento percentual das avaliações negativas, com destaque para as relacionadas com a clareza da linguagem (22%).

3. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

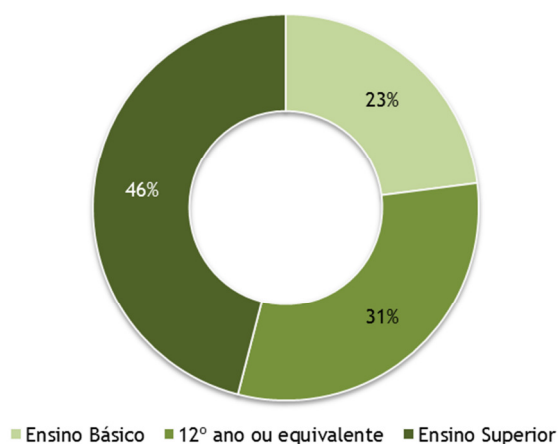
As faixas etárias mais representativas dos beneficiários que responderam ao inquérito foram as compreendidas entre os 40 e os 49 anos e entre os 50 e os 59 anos, com 28 % e 24% de participações, respetivamente.



A maioria dos beneficiários (70%) pertencia ao sexo masculino.



Relativamente ao grau de escolaridade dos beneficiários, 46% referiu ter formação ao nível do ensino superior, 23% do ensino básico e 31% indicou o 12º ano ou equivalente.



CONCLUSÕES

Em termos gerais, os resultados apurados neste inquérito mantiveram-se positivos, embora em algumas questões se tenha verificado um decréscimo nas classificações alcançadas, comparativamente com as obtidas em 2015. Foram ainda identificados aspetos menos positivos com impacto na avaliação realizada pelos participantes.

No canal de atendimento eletrónico verificou-se um ligeiro aumento nas avaliações com a classificação de “Muito Bom”, enquanto no canal de atendimento telefónico essa percentagem se manteve praticamente inalterada. Quanto às classificações negativas, houve um significativo aumento das classificações de “Mau” e “Insuficiente”.

No espaço reservado a sugestões, onde se verificou um volume significativo de contributos, foi mencionada a necessidade de atualização e reestruturação do portal, tornando-o mais funcional e apelativo, com menus mais intuitivos, que promovam uma melhor navegabilidade, com maior aposta na área das *FAQ*. Outras sugestões incidiram na necessidade de utilização de linguagem mais acessível e na redução das situações de inoperacionalidade do portal. Foram ainda mencionadas dificuldades no acesso à área reservada do portal, justificando-se a introdução de alterações que promovam a sua simplificação, havendo a necessidade de proceder à revisão do atual sistema de atribuição e expiração de palavras chave. No menu “O Meu Processo”, foram referidos problemas de compatibilidade relacionados com a utilização de diversos *browsers*, e nas questões colocadas por escrito pelos beneficiários, a propósito de candidaturas ou contestações, foi mencionada a excessiva demora, ou mesmo ausência de resposta que por vezes se verifica.

Importa referir que, para garantir celeridade e, simultaneamente, uma maior capacidade de resposta ao elevado volume de procura, a política de resposta por parte do *Contact Center* baseia-se unicamente na comunicação oral, pelo que, caso os beneficiários solicitem uma resposta escrita, os mesmos são aconselhados a formalizar o pedido através do *email* institucional, cabendo à unidades gestoras das medidas a respetiva análise e elaboração de respostas.

A dificuldade de estabelecer ligação telefónica com o *Call Center* foi igualmente uma das críticas apresentadas, bem como a falta de conhecimento necessário a uma rápida resposta, que se verifica em certos casos, e que obriga a posteriores contactos.

Por último alguns beneficiários manifestaram a sua satisfação com a melhoria e qualidade dos serviços prestados pelo IFAP, facto com o qual nos congratulamos, e que na pratica traduz os esforços que têm vindo a ser desenvolvidos por este Instituto, no sentido de ir ao encontro das necessidades e expectativas dos seus beneficiários.