



IFAP

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



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

2019

Ficha Técnica

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

Conceção do documento:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Lisboa

ÍNDICE

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA	4
1. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO	6
2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO	16
3 PERFIL DO UTILIZADOR	26
CONCLUSÕES	28

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

À semelhança do verificado em anos anteriores, no decorrer do ano de 2020, o IFAP disponibilizou um inquérito de satisfação *online* junto dos seus utilizadores externos, tendo como principal objectivo avaliar o grau de satisfação relativamente aos serviços prestados durante o ano de 2019, pela área de apoio técnico e informático deste Instituto, adiante designada de *Help-Desk*, através dos seus canais de atendimento Electrónico e Telefónico.

A disponibilização do referido inquérito decorreu no período compreendido entre 1 e 30 de Junho do presente ano, tendo o mesmo sido ainda objecto de diversas iniciativas de divulgação, designadamente:

- Disponibilização de *link* destinado a responder ao inquérito, através do portal;
- Publicação de diversas notícias alusivas ao inquérito no portal;
- Publicação de notícia alusiva na página oficial do IFAP, no *Facebook*;
- Publicação de notícia alusiva na *newsletter* referente ao mês de Maio;
- Envio de *e-mail* de divulgação do inquérito a 110.775 destinatários ¹;
- Introdução de um evento na área correspondente na APP IFAP *Mobile*.

Deste processo resultou a recolha de um total de **8.065 inquéritos**, que se traduziu num nível de adesão bastante acima do alcançado em idêntica iniciativa realizada no ano anterior (**4.607 inquéritos**), representando um aumento próximo dos 75%.

Na origem deste aumento de participação poderão existir diversos factores, designadamente:

- Possibilidade de um número significativo de participantes ter voltado a manifestar disponibilidade para responder ao inquérito, após um período de interregno²;
- Eventual aumento do descontentamento com a qualidade do serviço prestado, e que justificasse a predisposição para participar neste inquérito;³
- A conjugação de alguns dos factores anteriormente identificados.

¹ O envio de e-mails massivos foi realizado inicialmente a partir do dia 4 de Junho, com nova insistência no dia 25 do mesmo mês;

² Importa sublinhar que o número de inquéritos recolhidos no presente ano foi o mais elevado desde o arranque deste tipo de iniciativas, em 2015.

³ Apurados e analisados os resultados, juntamente com diversas métricas e indicadores relacionados com a actividade de funcionamento do *Help-Desk*, os mesmos não nos permitem concluir nesse sentido, embora numa análise mais pormenorizada se possam identificar algumas oportunidades de melhoria em diversos parâmetros de análise, os quais serão objecto de apreciação ao longo do presente relatório.

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

- i. A área de *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 2019, se fixou nos 74,3%⁴.

Em termos gerais, considera-se que a avaliação realizada pelos participantes no inquérito é francamente positiva, verificando-se uma importante evolução em diversos parâmetros de avaliação, que tiveram como principais efeitos, a redução do peso das respostas com classificações negativas, e uma forte subida do peso das respostas com classificação máxima.

Importa ainda referir que se tratou do segundo ano após a realização de diversas alterações na estrutura do inquérito, em particular a introdução de novas questões e a substituição de algumas opções de resposta, as quais tiveram como principal objectivo possibilitar um diagnóstico acerca dos principais motivos que originaram a necessidade de os utilizadores recorrerem aos canais de atendimento do *Help-Desk* do IFAP e, com base nessa informação, procurar desenvolver internamente processos de melhoria, que visem evitar ou minimizar as situações que estão na sua origem.

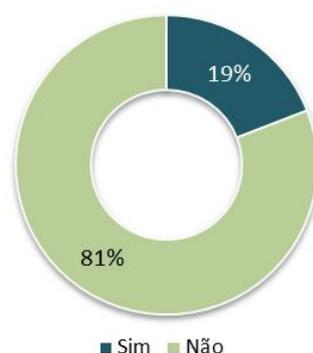
Ao longo dos próximos capítulos será realizada uma análise detalhada aos resultados obtidos no inquérito, procurando realçar os aspectos positivos, e identificado simultaneamente as áreas de maior vulnerabilidade, para as quais poderá existir a necessidade de serem desenvolvidos mecanismos correctivos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

⁴ Dados globais sem distinção quanto à origem. De um total de 4.934 tickets fechados durante o ano de 2019 no *software HEAT*, 3.667 foram solucionadas sem recurso a encaminhamento para o DSI. Importa referir que no ano anterior essa taxa foi de 82%.

1. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

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

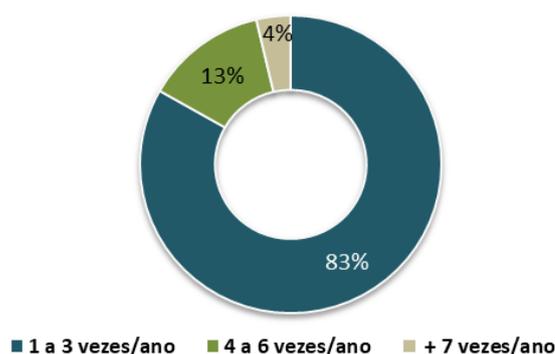
1.1. Em 2019 recorreu ao atendimento electrónico do *Help-Desk* informático?



Do total de respostas recolhidas nesta questão, 19% afirmaram ter recorrido no ano passado ao atendimento electrónico do *Help-Desk*. Esta percentagem diminuiu significativamente (-19%) face ao registado no ano anterior, verificando-se inclusivamente que essa tendência de redução do peso das respostas afirmativas teve início a partir de 2017, conforme é possível observar no quadro seguinte.

	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Sim	31,9%	32,4%	28,2%	23,7%	19,1%	-19,3%
Não	68,1%	67,6%	71,8%	76,3%	80,9%	6,0%

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

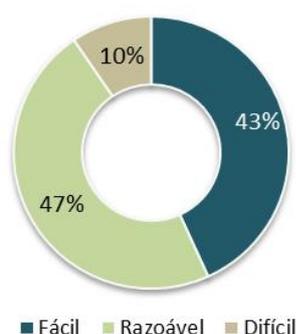


Dos participantes que afirmaram utilizar os canais electrónicos, 83% referiram que o utilizaram 1 a 3 vezes por ano, 13% utilizaram 4 a 6 vezes, e 4% mais de 7 vezes.

Relativamente ao ano anterior, verificou-se um aumento no peso dos utilizadores que afirmaram ter recorrido ao serviço apenas 1 a 3 vezes por ano (+12%), enquanto que nos restantes escalões se verificou uma redução no seu peso, em 23% e 58%, no caso de utilização 4 a 6 vezes por ano e + de 7 vezes por ano, respectivamente.

	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
1 a 3 vezes/ano	68,2%	58,5%	73,3%	74,3%	83,2%	11,9%
4 a 6 vezes/ano	18,3%	24,6%	17,9%	17,0%	13,1%	-22,7%
+7 vezes/ano	13,6%	17,0%	8,8%	8,7%	3,7%	-57,6%

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



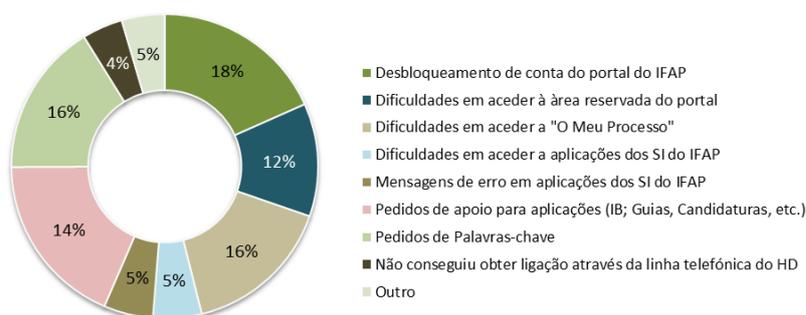
Cerca de 43% dos participantes classificaram como “Fácil” a utilização do formulário disponibilizado através do portal. Nos restantes casos, 47% e 10% consideraram-no “Razoável” e “Difícil”, respectivamente.

Os dados constantes do quadro seguinte permitem-nos observar que o peso da classificação “Fácil “ aumentou cerca de 13% face ao ano anterior. No extremo oposto verificou-se uma redução em 36 p.p. no peso das avaliações negativas, que passaram a representar apenas 9,5% do total de respostas a esta questão.

	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Fácil	60,6%	63,2%	63,5%	38,4%	43,2%	12,6%
Razoável	a)	a)	a)	46,8%	47,3%	1,0%
Difícil	22,6%	21,1%	21,6%	14,8%	9,5%	-35,7%

a) Classificação inexistente à data

1.4. Qual o assunto que motivou o seu contacto?



De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, os assuntos que motivaram maior número de contactos com o canal electrónico do *Help-Desk* foram os “Pedidos de apoio para aplicações”, o “Desbloqueamento de contas do portal”, os “Pedidos de palavra-chave” e as “Dificuldades em aceder a O Meu Processo”, com 19%, 18%, e 16%, respectivamente.

Relativamente ao comparativo com os resultados do ano anterior, verifica-se que dos quatro assuntos com maior peso acima referidos, somente se registou uma variação negativa, na ordem dos 8%, em relação ao “Desbloqueamento de contas do portal”, sendo que o assunto que revelou maior aumento recaiu nos “Pedidos de apoio para aplicações”, com um aumento de 27%, face ao ano anterior, conforme é possível observar-se através da análise do quadro seguinte.

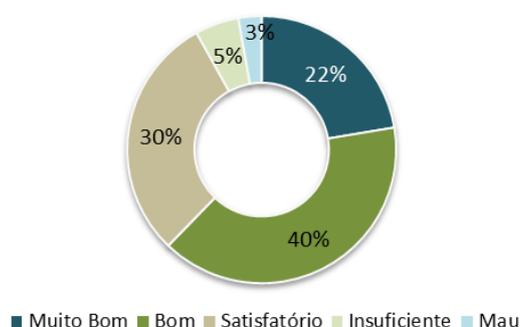
	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	17,1%	17,4%	19,2%	19,9%	18,3%	-7,9%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	15,4%	12,5%	13,5%	13,7%	12,0%	-12,2%
Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	16,3%	15,6%	16,6%	15,5%	15,8%	1,6%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	7,3%	9,0%	6,7%	6,0%	5,1%	-15,2%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	8,6%	8,7%	7,4%	6,1%	5,2%	-15,1%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	15,3%	14,6%	15,8%	14,6%	18,5%	26,9%
Pedidos de Palavras-chave	15,8%	19,1%	15,7%	14,8%	16,3%	9,6%
Não conseguiu obter ligação através da linha telefónica do HD		a)		5,6%	4,3%	-24,0%
Outros assuntos	4,2%	3,1%	5,2%	3,7%	4,5%	22,0%

a) Nova opção de resposta introduzida a partir de 2018.

Relativamente à opção “Outros Assuntos”, a qual possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foram recolhidas um total de 108 respostas, com particular incidência nos “Assuntos da responsabilidade do Contact Center” e “Respostas fora de contexto”, ambas com um peso de 23%, seguido das “Dificuldades em aplicações” e “Informações diversas”, nos dois casos com uma percentagem de 19%, face ao total de respostas apuradas. Os resultados totais encontram-se disponíveis no quadro seguinte.

Assuntos	Peso
Assuntos responsabilidade C. Center	23%
Respostas fora de contexto	23%
Dificuldades em aplicações	19%
Informações diversas	19%
Dificuldades em Aplicações Ped. Pag.	6%
Portal acesso a extractos	5%
Dificuldades em acesso ao portal	2%
Dificuldades em Aplicações SNIRA	2%
Desbloqueamento conta do portal	1%

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



Relativamente ao prazo de resposta do *Help-Desk* às questões colocadas, 92% dos participantes atribuíram-lhe uma classificação positiva, enquanto 8% classificaram-no negativamente.⁵

Comparando os resultados do presente inquérito com os obtidos no ano anterior, verifica-se que, à semelhança do verificado em 2018, o peso das classificações de “Muito Bom” e “Bom” aumentou significativamente, verificando-se uma variação em sentido contrário nas restantes classificações.

	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019
Muito Bom	10,2%	4,8%	13,9%	15,6%	22,4%	43,3%
Bom	34,6%	36,3%	36,0%	38,6%	39,9%	3,4%
Satisfatório	36,5%	42,9%	34,2%	30,8%	29,7%	-3,7%
Insuficiente	10,1%	12,5%	8,6%	8,6%	5,3%	-38,2%
Mau	8,6%	3,6%	7,3%	6,4%	2,8%	-56,0%

⁵ Nesta análise foi utilizado o critério de somatório das diversas avaliações com classificações positivas e negativas. Nos resultados apurados em 2018 o peso das avaliações positivas era de 85%, verificando-se em 2019 um aumento na ordem dos 8% face ao período homólogo.

1.6. Segundo os parâmetros abaixo indicados, classifique o atendimento prestado pelos técnicos do canal electrónico do *Help-Desk* informático do IFAP

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objetividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	38,9%	33,9%	32,1%	36,8%
Bom	43,8%	45,6%	43,5%	42,1%
Satisfaz	14,9%	16,7%	18,8%	16,8%
Insuficiente	1,4%	2,3%	3,8%	2,5%
Mau	1,1%	1,4%	1,9%	1,8%

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 94%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e os 97,5%, no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média do somatório das classificações positivas de 96%.

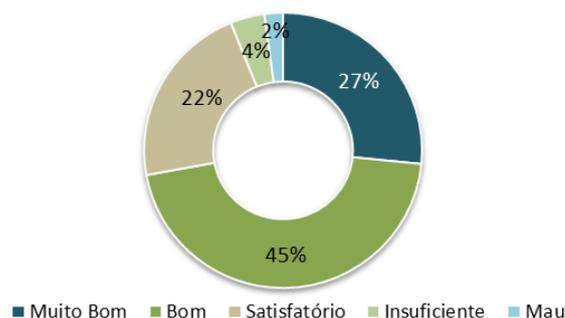
Relativamente ao comparativo com os resultados obtidos no ano anterior, pode observar-se no quadro seguinte, que em 2019 se registou uma quebra significativa (e generalizada) nos 3 escalões de avaliação inferiores (Mau/Insuficiente/Satisfaz), e simultaneamente, um forte aumento na totalidade dos parâmetros de análise com a classificação “Muito Bom”.

Caso nesta análise se recorra mais uma vez ao somatório do peso das 3 classificações positivas, verifica-se um crescimento generalizado nos 4 parâmetros de análise, oscilando entre 1,9%, no caso dos dois primeiros parâmetros, e de 4,9% no terceiro.

No que respeita ao somatório do peso das 2 classificações negativas, a redução face a 2018, varia entre os 33 %, no segundo parâmetro, e os 45,9%, no caso do quarto.

Classificações	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	31,9%	38,9%	21,8%	26,1%	33,9%	30,0%	24,5%	32,1%	30,9%	27,3%	36,8%	34,9%
Bom	45,0%	43,8%	-2,8%	46,8%	45,6%	-2,4%	42,6%	43,5%	2,0%	44,0%	42,1%	-4,4%
Satisfaz	18,8%	14,9%	-20,8%	21,6%	16,7%	-22,6%	22,9%	18,8%	-17,6%	20,7%	16,8%	-19,1%
Insuficiente	2,6%	1,4%	-46,6%	3,7%	2,3%	-36,1%	6,5%	3,8%	-42,2%	4,9%	2,5%	-49,2%
Mau	1,7%	1,1%	-34,9%	1,9%	1,4%	-27,1%	3,6%	1,9%	-47,2%	3,1%	1,8%	-40,5%
∑ MB + Bom + Suf.	95,7%	97,5%	1,9%	94,4%	96,3%	1,9%	90,0%	94,4%	4,9%	92,0%	95,7%	4,0%
∑ Insuf. + Mau	4,3%	2,5%	-42,1%	5,6%	3,7%	-33,0%	10,1%	5,6%	-44,0%	8,0%	4,3%	-45,9%

1.7. Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?



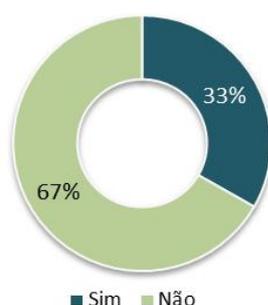
Da análise ao gráfico anterior verifica-se que 89% dos participantes revelou que se encontrava positivamente agradado com o serviço prestado através deste canal de atendimento.

No que respeita à análise comparativa dos resultados com os obtidos no ano anterior, o quadro seguinte permite-nos observar que os dois escalões de avaliação mais elevada aumentaram significativamente o seu peso, verificando-se simultaneamente que nos restantes existiu uma forte diminuição, em particular na avaliação “Mau”, com uma redução em 57%, passando a representar somente 2,2% das respostas.

Caso esta análise seja desenvolvida numa óptica de excelência no serviço, verifica-se que o peso das avaliações com a classificação “Muito Bom” passou a representar 27% do total de respostas, que correspondeu a um aumento de 44% face ao registado no ano anterior.

Classificações	2018	2019	Variação 2018/2019
Muito Bom	18,5%	26,7%	44,4%
Bom	44,3%	45,8%	3,4%
Satisfatório	26,1%	21,8%	-16,6%
Insuficiente	6,0%	4,0%	-33,6%
Mau	5,1%	2,2%	-56,6%

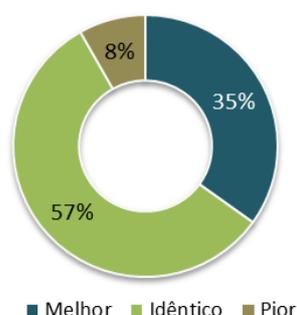
1.8. Em 2019 recorreu a outros canais de atendimento electrónico, de *Help-Desk* informático na Administração Pública?



Do universo de participantes no inquérito, 67% afirmou que, durante o ano de 2019, não recorreu a outros canais electrónicos de *Help-Desk* em serviços da Administração Pública (AP). A comparação face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Sim	47,6%	44,1%	48,2%	34,2%	33,2%	-2,9%
Não	52,5%	55,9%	51,8%	65,8%	66,8%	1,5%

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



Do total de inquiridos, 57% consideraram o serviço do IFAP idêntico ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 35% consideram-no melhor, e 8% pior. O quadro seguinte apresenta os dados comparativos relativamente ao ano anterior, onde é possível observar que o peso das avaliações que consideraram o serviço prestado através do canal electrónico do IFAP como melhor aumentou mais de 18%, face ao registado no anterior, verificando-se ainda uma descida no peso das restantes classificações, com particular destaque para a que considerava o serviço pior, com -24%.

Classificações	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Melhor	22,9%	23,3%	26,1%	29,5%	34,9%	18,4%
Idêntico	35,2%	31,3%	34,9%	59,7%	56,9%	-4,7%
Pior	11,2%	6,7%	8,8%	10,8%	8,2%	-24,0%
Sem Opinião	30,7%	38,7%	30,2%	a)		-

a) Opção de resposta eliminada a partir do inquérito de 2018.

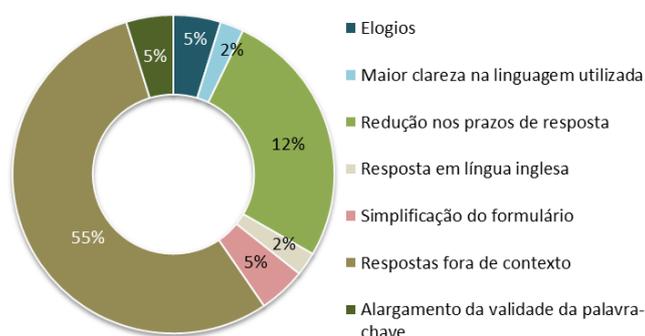
1.10. De entre as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento electrónico do *Help-Desk* informático do IFAP



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de resposta apresentadas para esta questão, aquela que recolheu maior percentagem foi a “Maior facilidade de acesso aos formulários”, com 29%, seguida da “Simplificação dos formulários” e a “Redução dos prazos de resposta”, com 27% e 21% das respostas, respectivamente.

Relativamente aos 3% de respostas na opção “Outras”, a qual disponibilizava aos participantes um campo de preenchimento livre, as 42 respostas recolhidas incidiram fundamentalmente em assuntos fora do contexto do inquérito (55%), na redução dos prazos de resposta (17%), e ainda na necessidade de uma maior clareza na informação prestada e de maior simplificação no formulário, ambas com uma percentagem de respostas de 5%.

A totalidade dos resultados encontra-se disponível no gráfico seguinte.



1.11. Quadros comparativos gerais 2018-2019

1.11.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”⁶

Questões	2018	2019	Variação 2018/2019
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	38,4%	43,2%	12,6%
5. Prazo de resposta	15,6%	22,4%	43,0%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	31,9%	38,9%	21,8%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	26,1%	33,9%	30,0%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	24,5%	32,1%	30,9%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	27,3%	36,8%	34,9%
7. Como classificaria globalmente o serviço?	18,5%	26,6%	43,7%
Média	26,0%	33,4%	28,3%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se que a percentagem média de respostas com a classificação “Muito Bom” aumentou muito significativamente, face aos resultados alcançados no ano anterior, verificando-se uma variação percentual na média nos resultados, na ordem dos 28 p.p., passando esta de 26% para 33%.

Numa análise desagregada, observou-se que a questão respeitante à avaliação global ao serviço foi aquela que mais contribuiu para a melhoria referida no parágrafo anterior, com uma variação percentual próxima dos 44%, seguida da relacionada com o “Prazo de resposta”, com uma variação de 43%.

Importa salientar que os resultados alcançados nesta análise, quer em termos individualizados, quer globais, representaram a melhor avaliação registada desde que em 2015 foram iniciados este tipo de inquéritos de satisfação ao serviço prestado pelo *Help-Desk*.

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

Questões	2018	2019	Variação 2018/2019
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	14,8%	9,5%	-35,7%
5. Prazo de resposta	15,0%	8,1%	-46,0%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	4,3%	2,5%	-42,1%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	5,6%	3,7%	-33,0%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	10,1%	5,6%	-44,0%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	8,0%	4,3%	-45,9%
7. Como classificaria globalmente o serviço?	11,1%	6,2%	-44,4%
Média	9,8%	5,7%	-41,9%

⁶ Foi igualmente considerada para o mesmo efeito a opção de resposta “Fácil”, na questão nº 3.

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, i.e. cuja classificação atribuída resultou do somatório das classificações “Mau” e “Insuficiente”, verificou-se que no cômputo geral a mesma sofreu uma redução próxima dos 42 p.p., face à verificada no ano anterior, passando a representar, em termos médios, 5,7% do total das avaliações, contra os 9,8% registados no ano anterior.

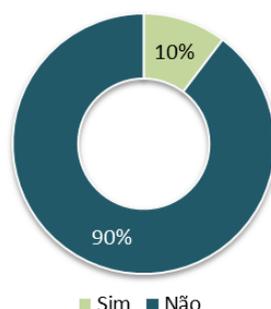
Numa análise desagregada às questões que compõem esta avaliação, observou-se que os prazos de resposta, o profissionalismo e a pró-actividade foram os que mais contribuíram para essa melhoria, ambos com uma variação percentual de 46%, seguida da questão relacionada com a avaliação global ao serviço prestado, com uma variação superior a 44%.

À semelhança do verificado no ponto anterior, é importante sublinhar o facto de os resultados apurados, de acordo com a metodologia de análise utilizada, representarem a mais baixa taxa de insatisfação com o serviço, desde que foram iniciados os inquéritos de satisfação ao serviço prestado através do *Help-Desk*, quer numa perspectiva individualizada dos parâmetros, quer global.

2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Relativamente ao canal de atendimento telefónico, a avaliação da satisfação com o serviço prestado pelo *Help-Desk* foi realizada através de um grupo de 10 questões.

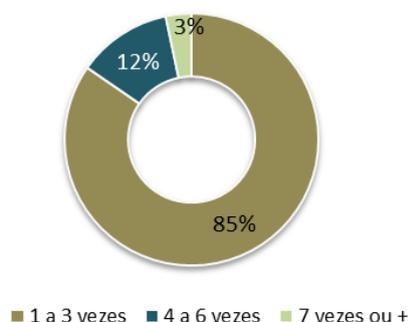
2.1. Em 2019 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?



Apenas 10% dos participantes no inquérito referiram ter utilizado este canal de atendimento, havendo ainda a registar que, face ao ano anterior, se registou uma redução próxima de 25% no número de respostas afirmativas, conforme se pode constatar no quadro seguinte.⁷

Em 2019 utilizou a linha telefónica de <i>Help-Desk</i> informático?	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Sim	22,1%	23,0%	17,9%	13,7%	10,3%	-24,9%
Não	77,9%	77,0%	82,2%	86,3%	89,7%	3,9%

2.2. Se respondeu “Sim”, em média quantas vezes utilizou esse serviço durante o ano de 2019?



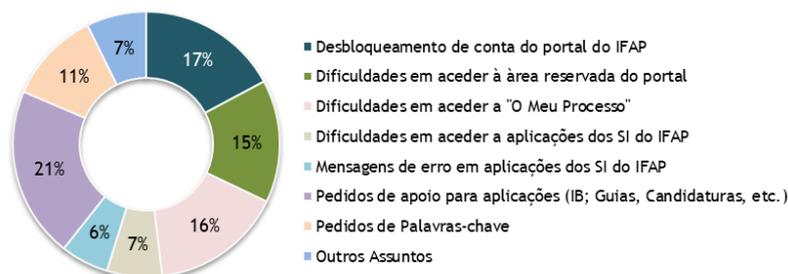
⁷ Comparando os resultados do inquérito com os dados da actividade, para os anos 2018 e 2019, verifica-se que o volume de números de telefone diferentes que contactaram o canal telefónico do *Help-Desk* diminuiu em 2019, cerca de 37% face ao registado no ano anterior, passando de 6.636 para 4.167 números diferentes. Todavia, o número de chamadas atendidas aumentou em 11%, o que significa que os utilizadores que em 2019 recorreram a este canal, fizeram-no com maior frequência que os utilizadores do ano anterior.

Do total de participantes que afirmaram utilizar este canal de atendimento, 85% referiram utilizá-lo entre 1 a 3 vezes por ano, 12% entre 4 a 6 e, por último, 3% em 7 ou mais vezes.

Observando os resultados que constam do quadro seguinte, verifica-se que, comparativamente com o ano anterior, registou-se um aumento de 14% na percentagem de participantes que afirmaram ter recorrido ao canal telefónico do *Help-Desk*, entre 1 a 3 vezes por ano. Em contraciclo, as frequências mais elevadas registaram descidas muito acentuadas, que oscilaram entre os 29% e os 62%, pese embora o seu peso face ao total de respostas a esta questão continue a ser pouco expressivo.

	2018	2019	Varição 2018/2019
1 a 3 vezes	74,3%	84,6%	13,9%
4 a 6 vezes	17,0%	12,1%	-28,9%
7 vezes ou +	8,7%	3,3%	-62,3%

2.3. Qual o assunto que motivou o seu contacto?



Os motivos que originaram os contactos foram predominantemente relacionados com “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas)”, com um peso de 21% face ao total de respostas, o “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP”, com 17%, seguido das “Dificuldades em aceder a O Meu Processo”, com 16%.

Relativamente à opção “Outros”, a qual possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foram recolhidas 86 respostas, com particular incidência para assuntos da responsabilidade do Contact Center (40%), respostas fora de contexto (14%), “Informações” (11%) e “Aplicação IB” (8%), conforme é possível observar através da análise ao quadro seguinte.

Assuntos	Peso
Assuntos responsabilidade C. Center	40,0%
Respostas fora de contexto	14,1%
Informações	10,6%
Aplicação IB	8,2%
Covid 19	4,7%
Aplicação Ped. Pagamento	4,7%
Aplicações PU	3,5%
Outras Aplicações	3,5%
Reclamações	2,4%
Ausência de resposta	2,4%
Aplicações SNIRA	2,4%
Extracto de movimentos	2,4%
Elogios	1,2%

No quadro infra pode observar-se a comparação dos resultados do presente inquérito com os registados no ano anterior, destacando-se um aumento, em cerca de 20%, nos “Pedidos de Palavras-chave” e de 13,5% nas “Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP”, e ainda uma redução, em 34%, nas dúvidas relacionadas com “Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP”.

Qual o assunto que motivou o seu contacto?	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	15,1%	16,0%	18,1%	18,0%	17,2%	-4,9%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	15,4%	13,7%	15,4%	14,9%	15,0%	0,5%
Dificuldades em aceder a “O Meu Processo”	13,7%	14,3%	16,2%	14,2%	16,0%	12,2%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	8,0%	8,0%	7,4%	7,7%	6,7%	-13,5%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	10,6%	10,9%	9,4%	8,8%	5,8%	-33,8%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	19,5%	19,4%	17,9%	19,9%	20,9%	5,0%
Pedidos de Palavras-chave	11,1%	10,3%	7,6%	9,4%	11,2%	20,2%
Outros assuntos	6,7%	7,4%	8,0%	7,1%	7,3%	2,8%

2.4. Segundo os parâmetros abaixo indicados, como classifica o atendimento prestado pelos técnicos da linha telefónica de *Help-Desk* informático do IFAP?

Classificações	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objetividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	44,9%	40,9%	39,1%	42,4%
Bom	38,8%	39,7%	38,8%	36,9%
Satisfaz	12,8%	14,8%	14,4%	15,0%
Insuficiente	2,2%	3,5%	5,3%	3,8%
Mau	1,2%	1,2%	2,5%	2,0%

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%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e os 97%, no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média do somatório das classificações positivas, para os quatro parâmetros, próxima dos 95%.

Relativamente ao comparativo com os resultados obtidos no ano anterior, no quadro seguinte é possível observar-se que, em termos líquidos, apenas a classificação “Muito Bom” aumentou o seu peso face às restantes, variando esse aumento entre os 16% e os 29% face ao registado no ano anterior⁸, havendo a registar uma quebra generalizada no peso das restantes classificações.

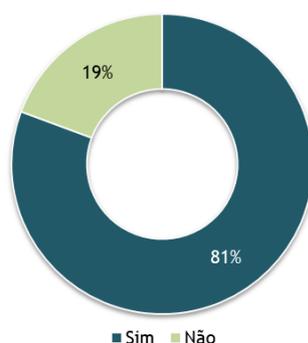
Caso nesta análise se recorra, mais uma vez, ao somatório do peso das 3 classificações positivas, verifica-se um crescimento generalizado nos 4 parâmetros de análise, oscilando entre 1,5%, no caso do primeiro e de 5,4% para o quarto parâmetro.

Finalmente, no que respeita ao somatório do peso das 2 classificações negativas, a redução, face a 2018, varia entre os 29,6%, no primeiro e segundo parâmetros, e de 45,5%, no caso do último.

Classificações	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	38,7%	44,9%	16,0%	32,8%	40,9%	24,8%	30,6%	39,1%	27,8%	32,7%	42,4%	29,4%
Bom	40,4%	38,8%	-3,8%	41,4%	39,7%	-4,1%	39,4%	38,8%	-1,4%	40,6%	36,9%	-9,2%
Satisfaz	16,1%	12,8%	-20,1%	19,2%	14,8%	-23,0%	18,6%	14,4%	-22,9%	16,1%	15,0%	-6,6%
Insuficiente	2,7%	2,2%	-17,8%	3,6%	3,5%	-5,2%	6,3%	5,3%	-16,3%	5,9%	3,8%	-35,8%
Mau	2,2%	1,2%	-44,1%	3,0%	1,2%	-61,0%	5,1%	2,5%	-51,8%	4,7%	2,0%	-57,8%
Σ MB + Bom+ Suf.	95,1%	96,5%	1,5%	93,4%	95,4%	2,1%	88,6%	92,2%	4,1%	89,5%	94,2%	5,4%
Σ Insuf. + Mau	4,9%	3,5%	-29,6%	6,6%	4,6%	-30,2%	11,4%	7,8%	-32,1%	10,6%	5,8%	-45,5%

⁸ Importa sublinhar que o peso da classificação “Muito Bom”, não obteve em nenhum dos 4 parâmetros uma percentagem inferior a 39% face às restantes classificações, chegando a atingir 45% na questão relacionada com a avaliação da “Cortesia e educação no atendimento”.

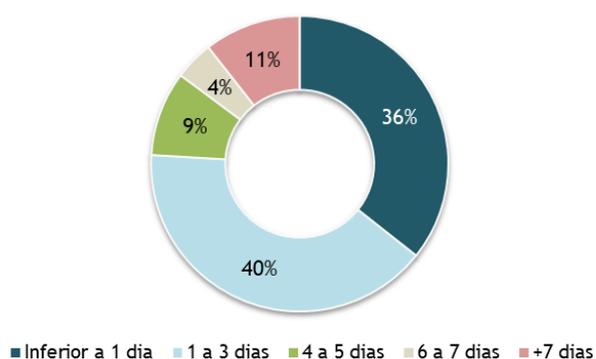
2.5. Habitualmente os técnicos esclareceram/resolveram o assunto logo no 1º contacto?



De acordo com as respostas obtidas nesta questão, 81% dos participantes afirmaram que o assunto foi esclarecido/resolvido logo no primeiro contacto. Os dados comparativos com o ano anterior podem ser observados no quadro seguinte, onde se verifica que o peso das respostas afirmativas aumentou quase 10%, face ao registado no ano anterior.

	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019
Sim	72,4%	78,3%	76,5%	73,6%	80,7%	9,6%
Não	27,7%	21,7%	23,5%	26,4%	19,3%	-26,8%

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

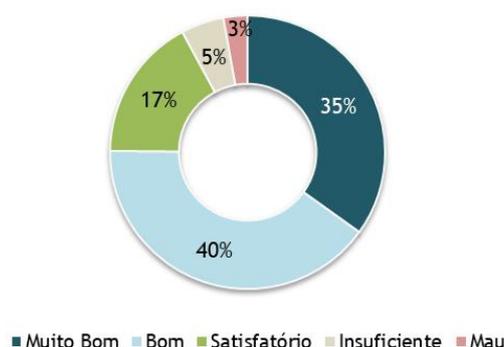


Nos casos em que não foi possível uma resposta imediata, cerca de 36% dos participantes afirmou tê-la obtido num prazo inferior a 1 dia útil, 40% entre 1 e 3 dias, e 9% no prazo entre 4 a 5 dias. Verificou-se, ainda que 4% dos inquiridos só obtiveram resposta num prazo de 6 a 7 dias, e finalmente, 11% num prazo superior a 7 dias úteis.

A comparação dos resultados com os obtidos no ano anterior é apresentada no quadro seguinte, havendo a registar um aumento, superior a 23%, no escalão correspondente ao prazo de resposta entre 1 a 3 dias, e a redução nas avaliações constantes nas extremidades da escala, na ordem dos 6%, no caso do limite inferior, e de 35% no limite superior, esta última que consideramos extremamente positiva.

Opções de resposta	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Inferior a 1 dia	30,3%	38,1%	32,6%	38,1%	35,7%	-6,2%
1 a 3 dias	34,1%	25,0%	33,7%	32,6%	40,3%	23,5%
4 a 5 dias	12,3%	16,7%	12,3%	9,3%	9,3%	-0,4%
6 a 7 dias	5,4%	6,0%	3,8%	3,9%	4,2%	10,3%
+7 dias	17,9%	14,3%	17,6%	16,2%	10,5%	-34,9%

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



Na avaliação global deste serviço, 40% dos participantes atribuíram-lhe a classificação de “Bom”, 35% “Muito Bom” e 17% “Satisfatório”, havendo um total de 8% que avaliaram de forma negativa o serviço prestado (“Mau” e “Insuficiente”).

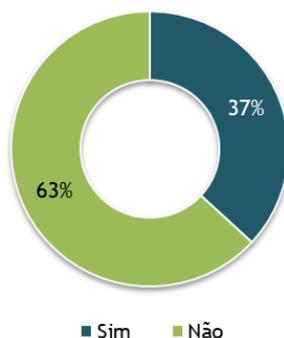
Comparando os resultados de 2019 com os alcançados no ano anterior, há a salientar, por um lado, o forte crescimento no peso das avaliações com a classificação “Muito Bom”, com um aumento de 31%, passando a representar 35% do total de respostas a esta questão, e por outro, uma descida generalizada no peso das restantes classificações, o que muito nos apraz registar.

Por outro lado, o somatório do peso das classificações positivas passou a representar mais de 92% do total de respostas, o que representou um aumento na ordem dos 6% face ao verificado no ano anterior. Relativamente às classificações negativas, as mesmas

passaram a representar apenas 8% do total de respostas a esta questão, o que correspondeu a uma diminuição próxima dos 40% face ao observado em 2018.

Classificações	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Muito Bom	11,0%	8,7%	14,2%	26,7%	34,9%	30,9%
Bom	39,9%	39,4%	39,6%	41,4%	40,2%	-2,8%
Satisfatório	30,4%	40,4%	29,0%	18,9%	17,0%	-10,3%
Insuficiente	10,8%	5,8%	9,5%	6,6%	5,0%	-23,5%
Mau	7,9%	5,8%	7,7%	6,4%	2,8%	-55,9%

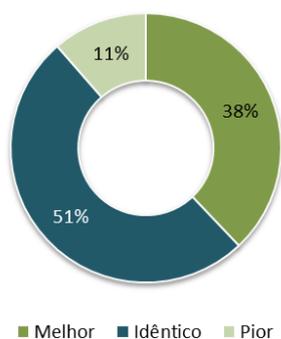
2.8. Em 2019 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?



Do total de participantes no inquérito, 37% afirmaram ter recorrido a outros canais de *Help-Desk* telefónico na AP. Comparativamente com o ano de 2018, verificou-se uma ligeira redução na percentagem de respostas afirmativas, na ordem dos 4%. Os dados comparativos com os anos anteriores podem ser observados no quadro seguinte.

Opções de resposta	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Sim	47,6%	40,5%	52,4%	38,6%	36,9%	-4,4%
Não	52,4%	59,5%	47,6%	61,4%	63,1%	2,7%

2.9. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classificaria o canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático do IFAP, quando comparado com o desses serviços?



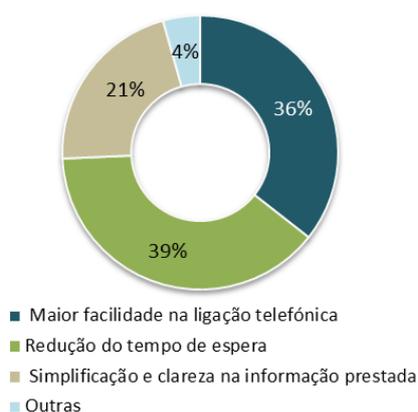
Do total de inquiridos, 51% consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 38% consideram-no “Melhor” e 11% “Pior”.

No quadro seguinte são apresentados os resultados comparativos com o ano anterior, onde é possível observar-se um aumento superior a 20%, nas respostas que consideraram “Melhor” o serviço prestado pelo IFAP e, simultaneamente, uma redução em 18% nas avaliações que o consideraram “Pior”.

Classificações	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Melhor	26,0%	21,4%	25,4%	31,5%	37,9%	20,4%
Idêntico	37,0%	34,8%	38,5%	54,6%	50,7%	-7,2%
Pior	9,0%	7,9%	9,0%	13,9%	11,4%	-18,2%
Sem opinião (a)	28,0%	36,0%	27,1%	-	-	-

(a) Opção de resposta abandonada desde 2018.

2.10 De entre as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de resposta previamente apresentadas para esta questão, aquela que recolheu maior percentagem foi a “Redução do tempo de espera”, com 40%, seguida da “Maior facilidade na ligação telefónica”, com 36%, e da “Simplificação e clareza na informação prestada”, com 21%.

Relativamente aos 4% de respostas na opção “Outras”, a qual disponibilizava um campo de preenchimento livre, foram recolhidas 40 sugestões, as quais incidiram fundamentalmente em assuntos fora do contexto do inquérito (55%), numa maior facilidade de contacto com a linha telefónica deste serviço (17,5%), e ainda na apresentação de elogios (15%).

A distribuição dos resultados pode ser consultada no quadro seguinte.

Respostas fora de contexto	Maior facilidade de contacto	Elogios	Maior pró-actividade dos técnicos	Maior grau de formação aos técnicos	Maior articulação interna	Redução dos prazos de resposta
55,0%	17,5%	15,0%	5,0%	2,5%	2,5%	2,5%

2.11 Análise comparativa

2.11.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”

Questões	2018	2019	Variação 2018/2019
14.1 Cortesia e educação no atendimento	38,7%	44,9%	16,0%
14.2 Uso de linguagem clara e simples	32,8%	40,9%	24,8%
14.3 Precisão e objectividade nas respostas	30,6%	39,1%	27,8%
14.4 Profissionalismo e pró-actividade	32,7%	42,4%	29,4%
15. Habitualmente os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? (1)	73,6%	80,7%	9,6%
16. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	38,1%	35,7%	-6,2%
17. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	26,7%	34,9%	30,9%
Média	39,0%	45,5%	16,6%

(1) Utilizada a resposta "Sim" como referência

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

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” (ou equiparado), aumentou significativamente, face aos resultados alcançados no ano anterior, verificando-se uma variação percentual próxima dos 17 p.p., passando a representar, em termos de peso médio, 45,5% das respostas, traduzindo-se no melhor resultado alcançado

desde o início deste tipo de inquéritos, em 2015, recorrendo a esta metodologia de análise de dados.

Numa análise desagregada às questões que compõem esta avaliação, observou-se que, com excepção da questão nº 16, que sofreu uma quebra superior a 6%, nos restantes casos o crescimento oscilou entre os 16% e os 31%, este último na questão referente à “Avaliação global do atendimento prestado”, em que 35% das respostas classificaram o serviço com a nota máxima, o que muito nos apraz registar.

2.11.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau e Insuficiente”⁹

Questões	2018	2019	Variação 2018/2019
14.1 Cortesia e educação no atendimento	4,9%	3,5%	-29,6%
14.2 Uso de linguagem clara e simples	6,6%	4,6%	-30,2%
14.3 Precisão e objectividade nas respostas	11,4%	7,8%	-32,1%
14.4 Profissionalismo e pró-atividade	10,6%	5,8%	-45,5%
15. Habitualmente os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? (1)	26,4%	19,3%	-26,8%
16. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	20,0%	14,8%	-26,2%
17. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	13,0%	7,9%	-39,5%
Média	13,3%	9,1%	-31,6%

(1) Utilizada a resposta "não" como referência

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

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliações negativas, verificou-se que, no cômputo geral, das 7 questões analisadas, a mesma sofreu uma redução próxima dos 32% face ao ano anterior, representando, em termos médios, 9% do total de respostas.

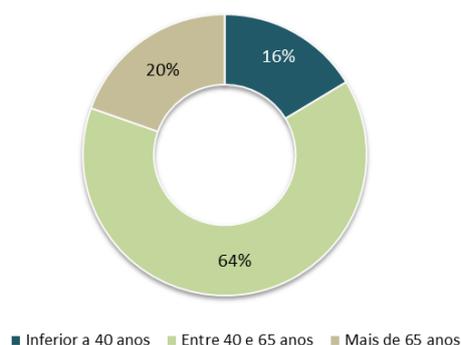
Numa análise desagregada dos resultados às 7 questões, verifica-se que para a forte redução no peso das avaliações negativas muito contribuíram os resultados obtidos nas questões “Profissionalismo e pró-atividade” e na “Classificação global do serviço prestado”, com -45,5% e -39,5%, respectivamente, sendo igualmente importante de realçar que nesta importante questão, apenas 7,9% das respostas tiveram classificação negativa, tendo sido essa percentagem no ano anterior superior a 13%.

⁹ Para efeitos de avaliação, na questão nº 16 as classificações “6 a 7 dias” e “+ 7 dias” foram equiparadas a “Insuficiente/Mau”

3 PERFIL DO UTILIZADOR

3.1 Faixa Etária

No que respeita à idade dos participantes no inquérito, a faixa etária mais representativa fixou-se entre os 40 e os 65 anos (64%), seguida da faixa com idade superior a 65 anos, com 20% e por último da inferior aos 40 anos, com 16%.

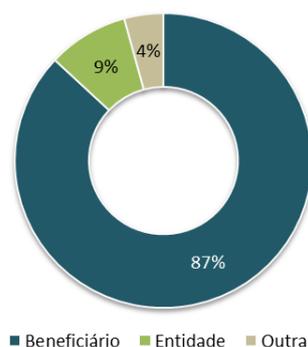


O quadro seguinte apresenta os dados comparativos com o ano anterior, sendo possível observar que o escalão intermédio manteve praticamente inalterado o seu peso em 2019, com uma quota de 64% face ao total. Um outro aspecto que merece realçar prende-se com a transferência do número de participantes do 1º para o 3º escalão, passando este último a ser o segundo escalão com maior peso.

Faixa etária	2018	2019	Variação 2018/2019
Inferior a 40 anos	20,2%	16,3%	-19,0%
Entre 40 e 65 anos	64,4%	64,0%	-0,5%
Mais de 65 anos	15,5%	19,6%	26,7%

3.2 Qual a sua relação com o IFAP?

Quanto à relação dos participantes neste inquérito com o IFAP, 87% afirmaram tratar-se de Beneficiários, 9% de Técnicos de Entidades e por último 4% afirmaram ter outra relação com este Instituto.

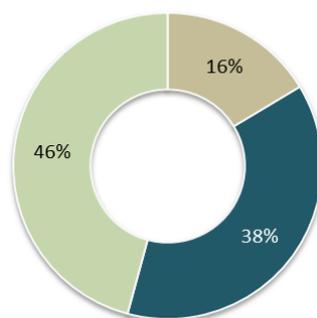


Os 297 participantes que optaram pela resposta “Outra”, mencionaram no campo de preenchimento livre os diferentes tipos de relacionamento com o IFAP que constam no quadro seguinte.

Sem relação com o IFAP	Beneficiário	Familiar	Resp. fora de contexto	Viticultor	Técnico de Entidade	Amigo ou Colaborador do Benef.	Rep. Legal	Colaborador do IFAP	Contabilista /Projectista	Apicultor	Detentor de Animais	Detentor de Parcelas
25,3%	11,4%	18,9%	7,1%	2,0%	6,1%	2,4%	8,8%	1,0%	7,7%	4,7%	3,0%	1,7%

3.3 Habilitações Literárias

Relativamente às habilitações literárias, 46% dos participantes afirmou possuir Formação Superior, 38% o Ensino Secundário, e por último, 16% o Ensino Básico ou inferior.



■ Ensino Básico ou inferior ■ Ensino Secundário ■ Ensino Superior

Recorrendo mais uma vez à análise comparativa com os resultados do ano anterior, que constam do quadro seguinte, observa-se que no actual inquérito se verificou uma redução no peso dos participantes com habilitações literárias superiores, acima dos 10%, mantendo ainda assim a hegemonia face às restantes opções de resposta.

Em contrapartida, os participantes com habilitações ao nível do ensino básico ou inferior e do ensino secundário, aumentaram o seu peso em cerca de 20% e 7%, respectivamente, conforme é possível observar-se no quadro seguinte.

Habilitações académicas	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019
Ensino Básico ou inferior	15,5%	23,8%	16,2%	13,6%	16,4%	20,0%
Ensino Secundário	31,3%	28,7%	34,3%	35,3%	37,9%	7,3%
Ensino Superior	53,2%	47,5%	49,4%	51,1%	45,8%	-10,4%

CONCLUSÕES

Os resultados alcançados no presente inquérito permitem-nos concluir, com um elevado 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 *Help-Desk*, 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

Neste sentido, e recorrendo às 3 dimensões de análise acima referidas, importa registar os seguintes progressos:

a) Aumento do peso das respostas com avaliação positiva

- No que respeita aos prazos de resposta do canal electrónico, 92% das respostas classificaram positivamente esse parâmetro, quando no ano anterior essa percentagem se havia fixado em 85%, o que representou uma variação de 8 p.p. face a 2018;
- Relativamente à média dos 4 parâmetros sujeitos a avaliação do atendimento prestado pelos técnicos do canal electrónico, 96% das avaliações consideraram-no positivo, o mesmo acontecendo no canal telefónico, em 95% dos casos;¹⁰
- Na avaliação global ao serviço prestado, os participantes que afirmaram utilizar os canais electrónico e telefónico, classificaram-nos positivamente em 94% e 92% dos casos, respectivamente;¹¹

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

- Na questão referente aos prazos de resposta do canal electrónico, a classificação “Muito Bom” passou a representar 22% do total das respostas, quando no ano anterior havia alcançado apenas 16%, o que representou um aumento de 43%;
- Nos 4 parâmetros que avaliam o desempenho prestado pelos técnicos, a média das classificações com pontuação máxima atingiu os 35% para o canal electrónico e de

¹⁰ No ano anterior essa média fixou-se nos 93%, no caso do canal electrónico, e de 92% no canal telefónico.

¹¹ No ano anterior essa percentagem fixou-se nos 89%, no caso do canal electrónico, e de 87% no canal telefónico.

42% no caso do canal telefónico, tendo sido esses resultados em 2018 de 27% e de 34%, respectivamente;

- Na avaliação global ao serviço, cerca de 27% avaliaram o canal electrónico com a classificação máxima, o mesmo se verificando com 35% no caso do canal telefónico, sendo em 2018 esses resultados de 19% e 27%, respectivamente;
- No caso do canal telefónico, 81% dos participantes afirmaram ter conseguido esclarecer/resolver o assunto logo no primeiro contacto, enquanto que no ano anterior essa percentagem atingiu apenas 74%;
- No que respeita aos casos em que no decorrer do contacto telefónico não foi possível obter uma resposta imediata, 36% dos participantes afirmou ter obtido a resposta num prazo inferior a 1 dia útil.

C) Redução do peso das respostas com classificação mínima ou negativa¹²

- Relativamente aos prazos de resposta registado no canal electrónico, apenas 8% dos participantes atribuíram classificações negativas, ao invés dos 15% registados no ano anterior;
- Nos 4 parâmetros que avaliam o desempenho dos técnicos, a média de classificações negativas fixou-se em 4%, no canal electrónico, e de 5% no telefónico, sendo que no ano anterior representavam, 7% e 8%, respectivamente;
- Na avaliação global ao serviço, 6% das respostas avaliaram negativamente o canal electrónico, o mesmo se verificando com 8% no canal telefónico, tendo sido essa percentagem em 2018 de 11% e 13%, respectivamente;
- No caso do canal telefónico, 19% afirmaram que os técnicos não conseguiram resolver/esclarecer os seus assuntos logo no primeiro contacto, sendo essa percentagem no ano anterior de 26%;
- Finalmente, no que respeita aos casos em que no decurso de um contacto telefónico não foi possível obter uma resposta imediata, 15% dos participantes referiram que apenas a obtiveram após pelo menos 6 dias úteis, havendo a registar que no ano anterior essa percentagem correspondia a cerca de 20%.

¹² Nas questões onde não existiam classificações negativas, como seja o prazo de resposta, foram recolhidos os dados correspondentes aos 2 últimos escalões de avaliação.

Notas Finais:

Pese embora se tenham verificado os progressos anteriormente enumerados, tal não invalida que, ainda assim, existam algumas fragilidades, pontos fracos e eventuais oportunidades de melhoria, que justificam, *per si*, uma análise aprofundada, tendo presente que em muitos casos essas situações podem resultar de factores exógenos à área de *Help-Desk*, e cujas causas podem encontrar-se a montante deste serviço.

No que respeita à implementação de melhorias, importa salientar que no final do primeiro trimestre do corrente ano foi introduzido um conjunto de alterações na área de *Help-Desk*, designadamente a aquisição de novos meios tecnológicos de apoio ao serviço de atendimento, substancialmente mais evoluídos, e que permitirão alcançar maiores níveis de eficiência e celeridade, no qual se inclui a utilização de processos de atendimento automático, com recurso a menus IVR¹³, 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 nossos utilizadores, sendo expectável que as mesmas produzam efeitos muito positivos no curto prazo, com expectáveis reflexos nos resultados alcançados em futuros inquéritos de satisfação levados a cabo por esta Unidade.¹⁴

¹³ Interactive Voice Response.

¹⁴ A título meramente ilustrativo, importa referir que o recurso a processos de auto atendimento, com recurso a menus IVR explicativos, permitiu, em Junho de 2020, aumentar o número total de atendimentos realizados no canal telefónico do *Help-Desk* em cerca de 47%, comparativamente com a solução “clássica” de atendimento unicamente realizado com recurso a técnicos.