



IFAP

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

Relatório Anual
Inquérito de Satisfação ao
Atendimento Presencial
IFAP - 2020

Junho-2021

Ficha Técnica

Presidente – João Carlos Mateus

Vice – Presidente – Nuno Moreira

Vogais - Hugo Alberto Cordeiro Lobo

- Anabela Guerra dos Reis

Contactos:

R. Castilho, nº 45 - 51

1269-164 LISBOA

Tel: 213846000

Fax: 213846170

Website: www.ifap.pt

E - mail: ifap@ifap.pt

Conceção do documento:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Disponibilização dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Inquérito de Satisfação no Atendimento Presencial

1. Introdução

De acordo com o disposto no art.º 39-A, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, na actual redacção (diploma legal que estabelece as “Medidas de modernização administrativa”) compete aos serviços criar mecanismos de avaliação dos locais e linhas de atendimento ao público e proceder à publicitação dos respectivos resultados através do portal e locais de atendimento. Em cumprimento do referido procede-se à divulgação, através do presente relatório a disponibilizar no portal do IFAP, da avaliação dada pelos utentes ao serviço de atendimento presencial deste Instituto.

No âmbito do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública - SIADAP determina-se ainda que, para efeitos de auto-avaliação dos serviços deverão ser evidenciados os resultados alcançados quanto à apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos (v. Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, art.º 15º, n.º 2, alínea a)). É o caso desta.

Durante o ano civil de 2020 foram registadas 220 presenças na sala de atendimento, tendo sido recolhidos 114 inquéritos de avaliação da satisfação ao atendimento presencial, o que correspondeu a uma amostra de, aproximadamente, 52 %.

Atendendo ao contexto vivido a partir de 12 de março de 2020, em que, por causa da pandemia COVID 19, o serviço passou a funcionar unicamente em regime de pré-marcação e, unicamente para assuntos cuja resolução não seria possível por via telefónica ou correio electrónico, os dados disponíveis não permitem efectuar as habituais análises comparativas quanto aos resultados dos inquéritos de satisfação relativos a anos anteriores.

Quadro 1 – Evolução da Percentagem da Amostra

Ano Civil	2017	2018	2019	2020
Nº Presenças no Atendimento	1.913	1.656	1.303	220
Nº Inquéritos Preenchidos	534	685	978	114
Percentagem da Amostra	27,9%	41,4%	75,1%	52%

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial; Mapa diário das presenças em sala de atendimento

2. Metodologia

Os inquéritos foram disponibilizados, para preenchimento de forma anónima, aos utilizadores que se deslocaram ao atendimento presencial do IFAP, no período compreendido entre Janeiro e Março (dia 12) de 2020.

O Inquérito é constituído por uma avaliação da satisfação à prestação do(s) técnico(s) que tenha(m) participado no atendimento, bem como, uma avaliação da satisfação relativamente às condições das instalações onde decorreu o processo de atendimento e à organização do mesmo. Existem ainda três grupos informativos que analisam o(s) motivo(s) pelo qual houve recurso a este canal de atendimento e que caracterizam o perfil dos inquiridos (faixa etária e habilitações literárias).

Relativamente aos grupos com questões de avaliação da satisfação, foram definidas como possíveis respostas, por parte dos inquiridos, as seguintes classificações qualitativas: "Mau", "Insuficiente", "Satisfaz", "Bom" e "Muito Bom"

3. Resultados

Apresentam-se, seguidamente, os gráficos que traduzem os resultados do inquérito e a respectiva análise.

- **Razões para recorrer ao Atendimento Presencial**

Em quase **73%** das situações verificou-se que os inquiridos deslocaram-se ao atendimento presencial para tratar de apenas um assunto (*Gráfico 1*), predominando as questões relacionadas com informações sobre "Apoios/Ajudas" e "Pagamentos" (*Gráfico 2*).

Em cerca de 1 % dos inquéritos não foi identificado o motivo do recurso ao canal de atendimento presencial.

Gráfico 1 - Número de Motivos para Recorrer ao Atendimento Presencial

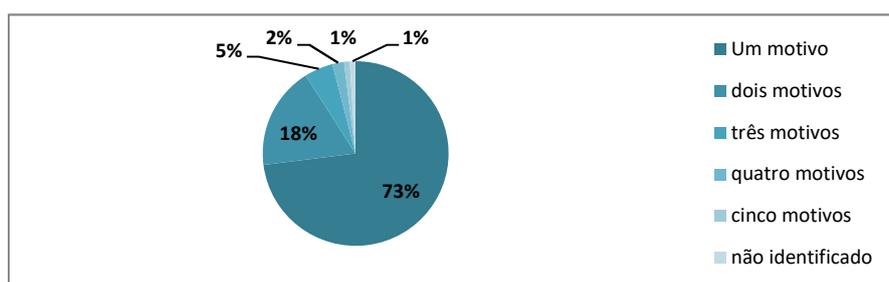
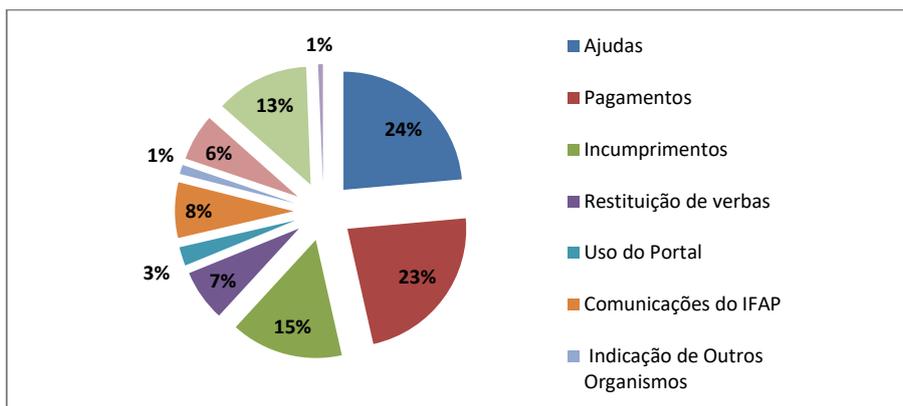


Gráfico 2 - Motivo para Recorrer ao Atendimento Presencial



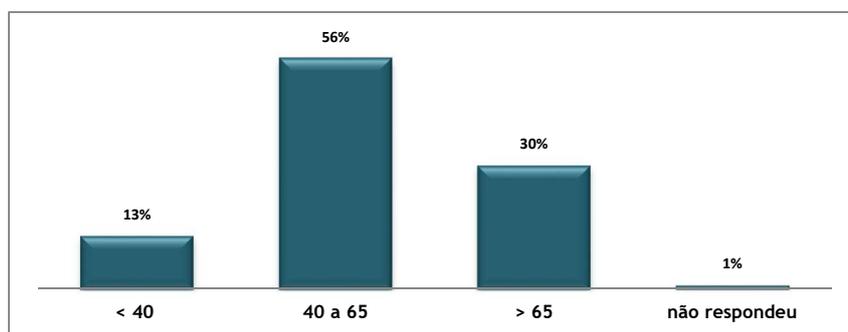
- **Caracterização dos Inquiridos**

Faixa Etária

O escalão mais representativo foi o “entre os 40 e 65 anos”, que ultrapassou os 56 %.

Cerca de 1 % dos inquiridos não respondeu a esta questão.

Gráfico 3 - Faixa Etária dos Inquiridos

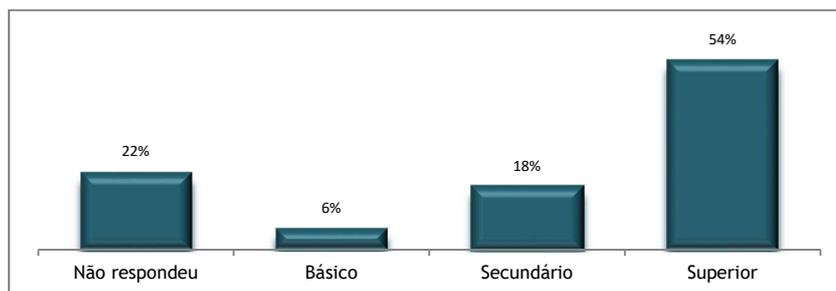


Habilitações Literárias

Cerca de 54% dos inquiridos possui habilitações superiores.

Quase 22% dos inquiridos optou por não responder a esta questão.

Gráfico 4- Habilitações Literárias dos Inquiridos



- **Avaliação da Satisfação**

Atendimento Técnico

Foram colocadas cinco questões, as quais pretendem avaliar a qualidade do atendimento disponibilizado por parte dos Técnicos, nomeadamente, no que respeita ao “Tempo de espera para ser atendido”, “Uso de linguagem clara e simples”, “Cortesia e educação no atendimento”, “Precisão e objectividade nas respostas” e “Profissionalismo e pró-atividade”. Os gráficos seguintes refletem a avaliação obtida em cada uma dessas questões (Gráficos 5 a 9).

Gráfico 5 - Tempo de Espera para ser Atendido

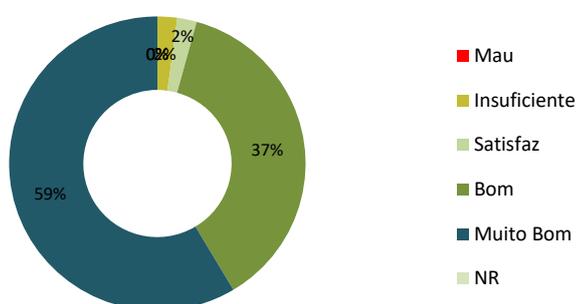


Gráfico 6 - Linguagem Clara e Simples

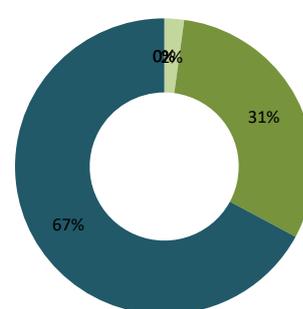


Gráfico 7 - Cortesia e Educação no Atendimento

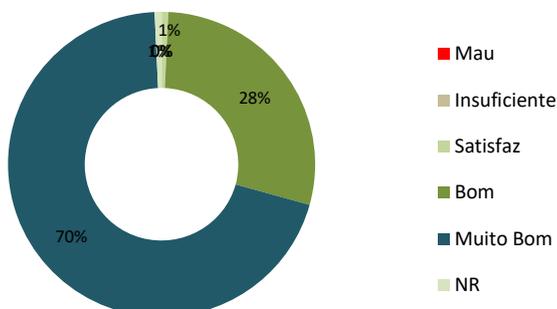


Gráfico 8 - Precisão e Objectividade nas Respostas

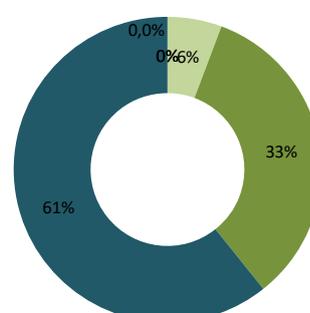
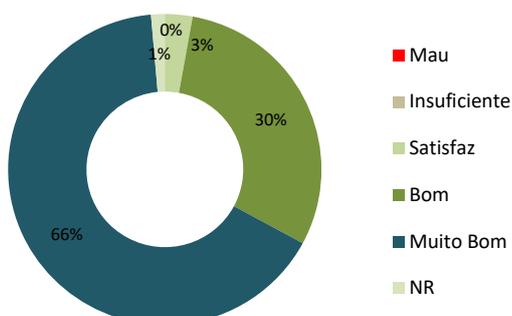
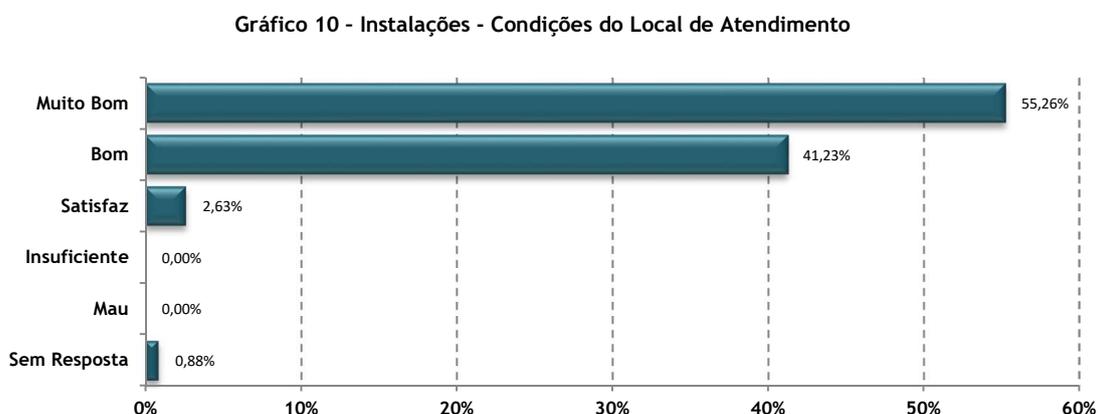


Gráfico 9 - Profissionalismo e Pró-Actividade



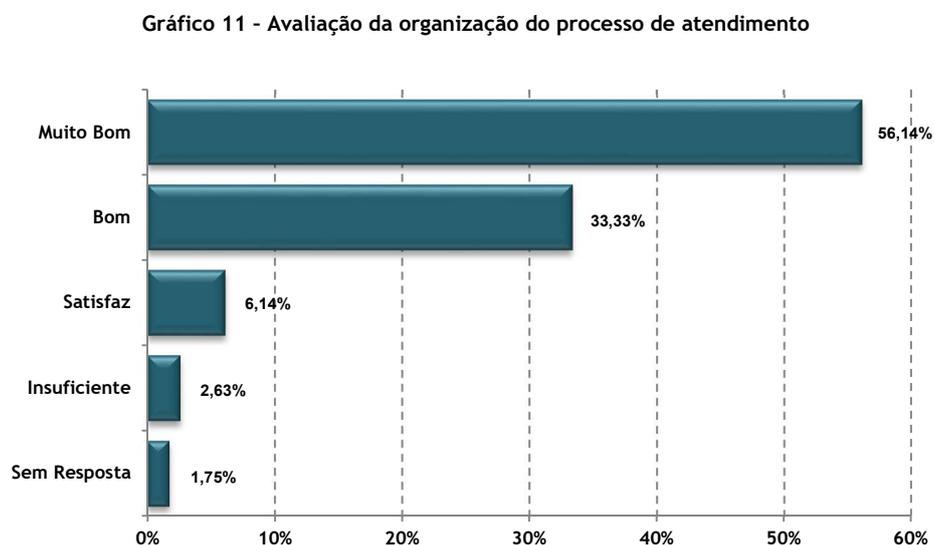
- **Condições do Local de Atendimento**

Neste grupo, mais de 96% dos inquiridos classificaram com “Bom” ou “Muito Bom”, as condições do local de atendimento.



- **Organização do Processo de Atendimento**

Este grupo obteve uma classificação de “Muito Bom” ou de “Bom”, em mais de 89 % das respostas.



- **Articulação entre os Diferentes Técnicos**

Este grupo diz respeito aos atendimentos em que, havendo intervenção dos técnicos do Contact Center (*Front Office*) e de técnicos de outros serviços (*BackOffice*) pretende-se avaliar a sua articulação.

Durante o ano de 2020 foram preenchidos 114 Inquéritos de avaliação. Mais de 73% corresponderam a atendimentos efetuados apenas por técnicos do *Front Office* (Quadro 2).

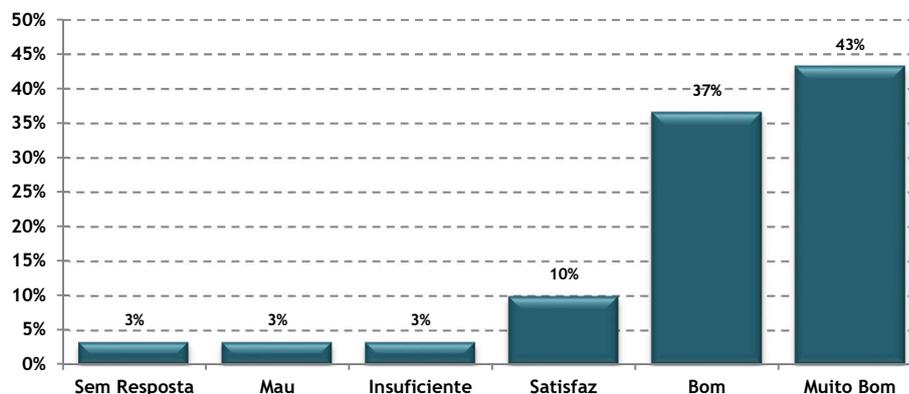
Quadro 2 - Tipos de Inquérito de Satisfação preenchidos

Tipo de Inquérito	Volume	%
<i>Front Office</i>	84	73,68%
<i>Front Office + Back Office</i>	26	22,81%
<i>Back Office</i>	4	3,51%
Total	114	

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2020

Nos casos em que, no mesmo atendimento, houve intervenção de técnicos do *Front Office* e de *Back Office*, verificou-se que a sua articulação foi classificada com “**Muito Bom**” ou “**Bom**”, em **80%** dos casos.

Gráfico 12 - Avaliação da articulação entre os técnicos



- **Avaliação Global do Atendimento**

Em termos globais, mais de **93%** dos atendimentos presenciais foram classificados como tendo sido “**Muito Bons**” ou “**Bons**”.

4. Considerações Gerais

O presente documento apresenta os resultados mais relevantes do inquérito de satisfação dos Beneficiários ao atendimento presencial durante o ano de 2020.

Na questão relativa a Sugestões/Observações foram tecidos elogios, principalmente, ao serviço de atendimento presencial e aos colaboradores que nele intervieram sendo mesmo solicitado que se mantenha o atendimento presencial e que o seu horário seja alargado até às 17 horas.

5. Conclusões

Da análise aos dados obtidos podemos concluir que, em média, a maioria dos inquiridos considera o atendimento efetuado através do canal presencial no IFAP como sendo **“Muito Bom”** ou **“Bom”** (93%).

Destaca-se a questão relacionada com a **“Cortesia e educação no atendimento”** que atingiu **70%** na classificação **“Muito Bom”**.

Nenhuma questão foi classificada no Inquérito, em termos médios, de forma negativa.

A questão menos bem classificada respeita à **Articulação entre os Diferentes Técnicos** (*Front Office* e *Back Office*) verificando-se, mesmo assim, que mais de **90%** dos inquiridos classificaram este grupo de forma positiva.