

Relatório Anual

Inquérito de Satisfação no

Atendimento Presencial

2014



Fevereiro 2015

Lisboa



Ficha Técnica

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

Presidente - Luís Souto Barreiros

Vice - Presidente - Tiago Pessoa

Vogais - Fausto Gomes

- Fernando Mouzinho

Contactos:

R. Castilho, nº 45 - 51

1269-164 LISBOA

Tel: 213846000

Fax: 213846170

Website: www.ifap.pt

E - mail: ifap@ifap.pt

Conceção do documento:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Disponibilização dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Lisboa

Inquérito de satisfação no atendimento presencial

1. Introdução

De acordo com o estabelecido na alínea a) do nº 2, do art. 15º da Lei nº 66-B/2007 foi implementada, desde o ano de 2010, a distribuição dos Inquéritos de Satisfação aos Beneficiários, na sala de Atendimento Presencial do IFAP.

No ano de 2014 registaram-se 2949 presenças no atendimento, das quais se recolheram 258 inquéritos respondidos. Assim, o número total de inquéritos recolhidos, para tratamento e análise corresponde a 8,75%.

O inquérito pretende avaliar o grau de satisfação dos Beneficiários pelos serviços prestados, bem como o nível profissional dos técnicos que presencialmente prestam informações.

O inquérito esteve disponível para preenchimento entre janeiro e dezembro de 2014.

2. Metodologia

O inquérito é composto por três grupos de classificação de serviços:

- Atendimento
- Organização
- Instalações

O inquérito abrange, ainda, duas questões com o intuito de efetuar uma caracterização dos respondentes:

- Faixa Etária
- Concelho de Residência

Na análise e apresentação dos resultados os concelhos são organizados em distritos, para uma melhor leitura dos dados.

O primeiro grupo de perguntas relativo ao Atendimento é constituído por 6 questões, o grupo Organização por 1 questão e o grupo Instalações por 2 questões.

Foi usada uma escala com 5 níveis, para a avaliação do grau de satisfação:

Mau, Insuficiente, Satisfaz, Bom e Muito Bom

Relativamente ao questionário de 2013, foi reformulada a classificação do tipo de resposta, para a questão nº6 - “Recomendaria os serviços de atendimento a um beneficiário?” que passou a ser Sim, Não e Talvez.

3. Resultados

Apresentam-se, seguidamente, os gráficos dos resultados do inquérito e a respetiva análise.

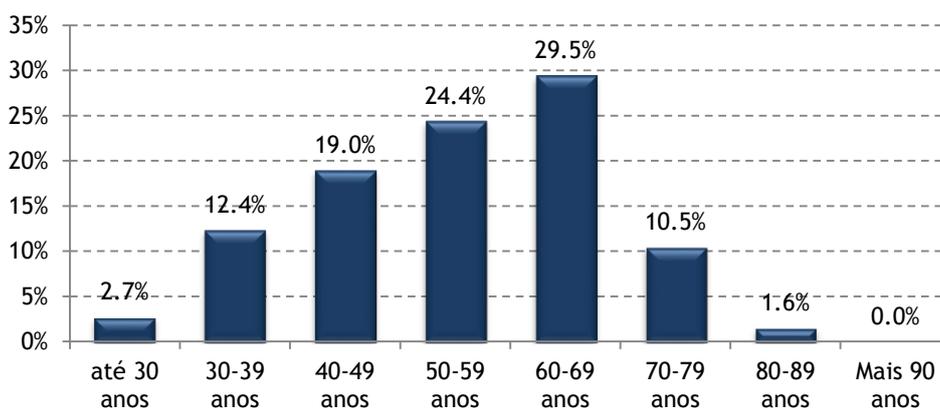
Caracterização dos inquiridos

A caracterização dos inquiridos foi baseada na faixa etária e no concelho de residência.

Faixa Etária

Do total de respondentes verificou-se que a maioria tinha entre os 60 e os 69 anos (29.5%). A faixa etária dos 50-59 anos também apresentou um peso significativo, com 24.4%, sendo os restantes escalões etários menos representativos.

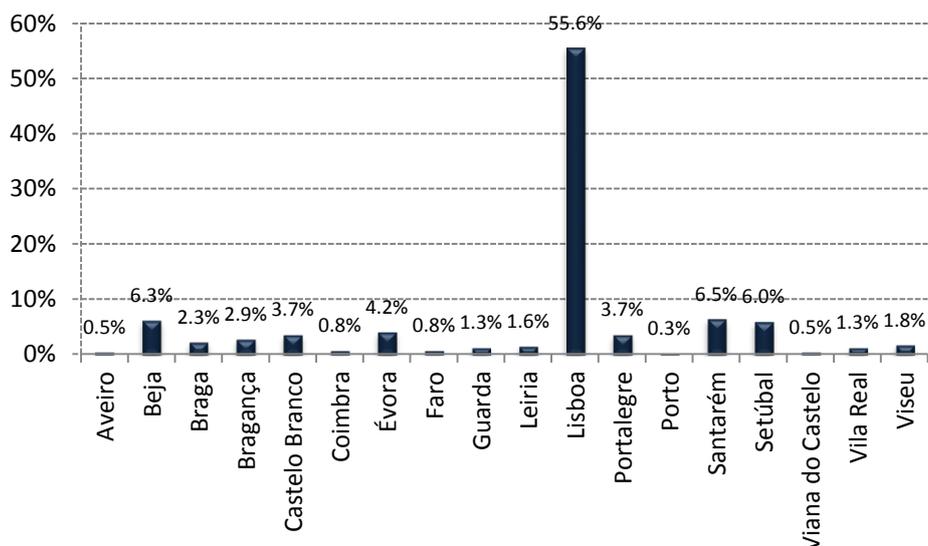
Gráfico 1- Faixa etária dos inquiridos



Distrito de Residência

Por distrito de residência constata-se, pelo gráfico 2, que 55.6% reside no distrito de Lisboa, 6.5% no distrito de Santarém e cerca de 6% nos distritos de Beja e Setúbal.

Gráfico 2 -Distrito de residência dos inquiridos



No que se refere às questões do Atendimento, Organização e Instalações, os resultados são apresentados nos gráficos seguintes:

Atendimento

Relativamente ao atendimento, colocaram-se 6 questões, as quais pretendiam avaliar o atendimento recebido, a amabilidade e disponibilidade dos técnicos, a clareza da linguagem, a competência e o profissionalismo, e, ainda, se foi proveitosa a deslocação ao IFAP.

A resposta que obteve a melhor classificação foi a nº 6 - “Recomendaria os serviços de Atendimento a um Beneficiário?”, com 97.7% para SIM, 0.34% para NÃO e 1.9% para TALVEZ.

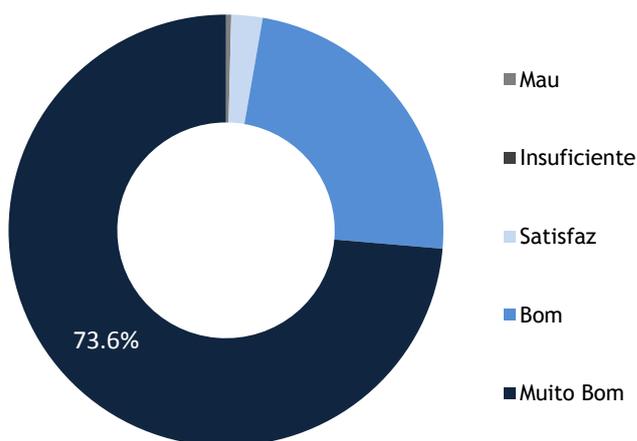
De realçar que esta é a única pergunta com uma escala de avaliação diferente das restantes.

A pergunta nº 1 - “Classifique a amabilidade e disponibilidade dos técnicos”, obteve a segunda classificação mais elevada de MUITO BOM, com 73.6%.

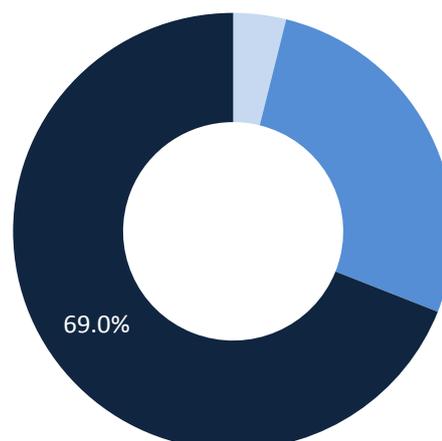
Quanto à pergunta nº 3 - “Classifique a competência e profissionalismo dos técnicos”, foi a terceira com os resultados mais positivos, com 72.5% para a classificação de MUITO BOM.

Gráfico 3- Atendimento

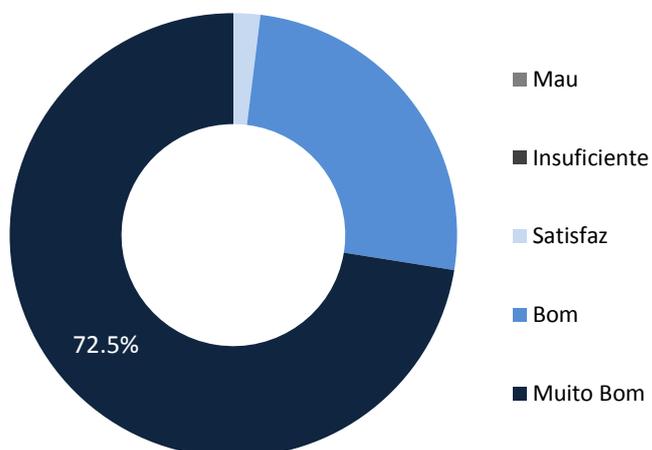
1. Classifique a amabilidade e disponibilidade dos técnicos?



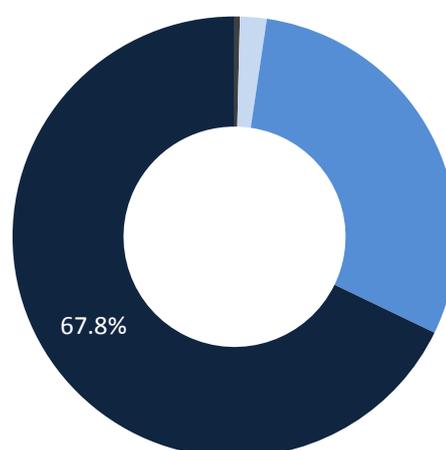
2. Classifique a clareza e simplicidade da linguagem dos técnicos?



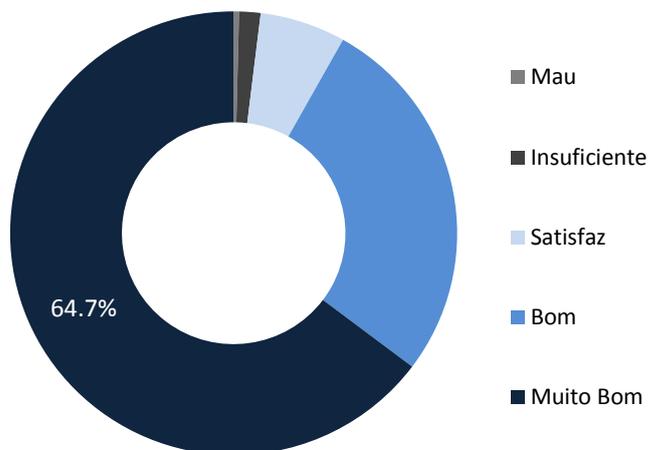
3. Classifique a competência e profissionalismo dos técnicos?



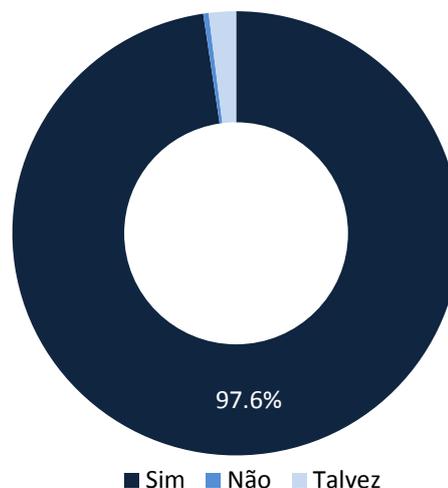
4. Como avalia globalmente o atendimento recebido?



5. Como classifica a sua vinda ao atendimento?



6. Recomendaria os serviços de atendimento a um beneficiário?



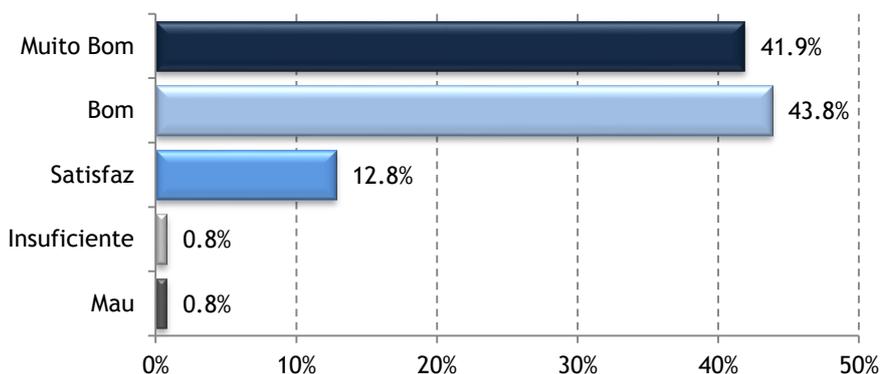
Instalações

As duas questões relativas às instalações abrangeram a localização e as condições da sala de atendimento.

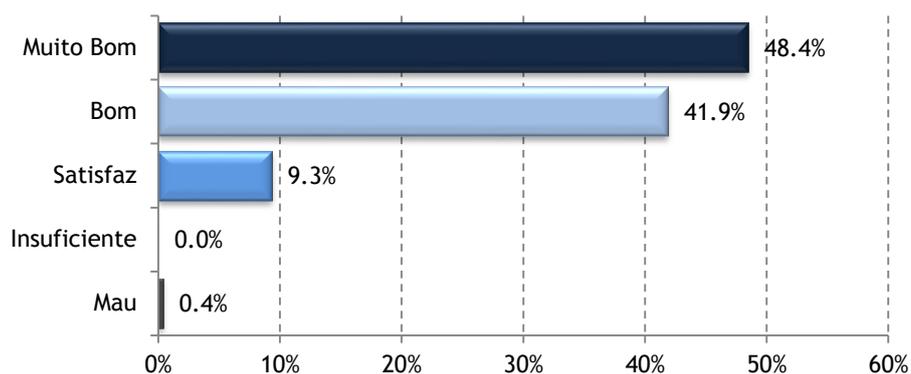
No que se refere à localização, cerca de 85.7% dos inquiridos classificaram com BOM ou MUITO BOM, enquanto as condições das instalações foram classificadas com BOM ou MUITO BOM por 90.3 %.

Gráfico 4 - Instalações

Como avalia a localização das instalações do atendimento?



Como avalia as condições das instalações do atendimento?

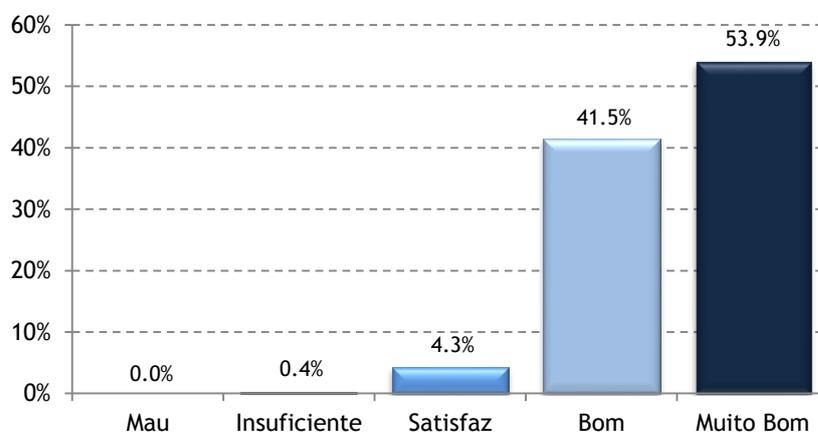


Organização

Quanto à organização dos serviços de atendimento presencial, constata-se uma tendência positiva demonstrada pelos 95,4% do total de respostas com classificações de BOM e MUITO BOM.

Gráfico 5 - Organização

Como avalia a organização do atendimento?



4. Considerações Gerais

O presente documento apresentou os resultados mais relevantes do inquérito de satisfação dos beneficiários no atendimento presencial.

A análise de resultados não abordou a questão relativa a sugestões/observações. As críticas deixadas neste espaço aberto foram, de uma forma geral, de elogio tanto para o serviço de atendimento como para os técnicos presentes. Foram também registadas algumas críticas relativas a atrasos nos pagamentos,

dificuldades no estabelecimento de contacto telefónico com o *Call Center*, bem como excesso de burocracia.

No final do ano foram contabilizadas 20 Sugestões e 6 Observações.

Apresenta-se, seguidamente, um quadro comparativo, para as classificações de Mau e Insuficiente, com os resultados obtidos em 2013 e 2014, e com a variação percentual obtida para cada pergunta dos três grupos principais.

Pelos resultados obtidos pode afirmar-se que os níveis de insatisfação dos beneficiários que se dirigiram ao atendimento diminuíram (62.5%) relativamente ao ano anterior.

Assim, enquanto no ano de 2013 as respostas de Mau e Insuficiente representavam, para a totalidade dos grupos, 44 respostas (1.5% face ao volume total de questões respondidas), no ano de 2014 totalizaram 13 respostas, o que representava apenas 0.6%.

No quadro seguinte é possível verificar quais as questões onde essa redução foi mais acentuada, com destaque para as questões nº 2, 3 e 4 (Clareza e simplicidade da linguagem utilizada; Competência e profissionalismo; Avaliação Global do Atendimento) do Grupo 1 e, ainda, no Grupo 3 (Organização do Atendimento).

Quadro 1 - Comparação dos resultados obtidos em 2013 e 2014

Grupo	Pergunta	Mau + Insuficiente		Variação
		2013	2014	
1. ATENDIMENTO	1	0.8%	0.4%	-50.0%
	2	1.0%	0.0%	-100.0%
	3	1.0%	0.0%	-100.0%
	4	1.6%	0.4%	-75.0%
	5	3.1%	1.9%	-37.8%
Variação Média				-72.6%
2. INSTALAÇÕES	1	2.1%	1.6%	-25.0%
	2	0.8%	0.4%	-50.0%
Variação Média				-37.5%
3. ORGANIZAÇÃO	1	1.0%	0.4%	-62.5%
Variação Média				-62.5%
Variação Total (1+2+3)				-62.5%