



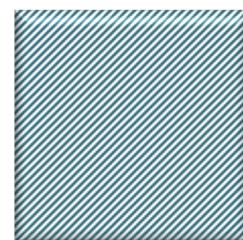
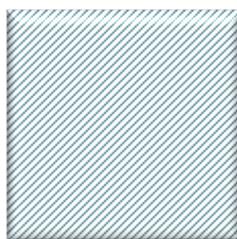
Relatório Anual

Inquérito de Satisfação

no Atendimento

Presencial

2017



Março 2018

Ficha Técnica

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 dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Inquérito de Satisfação no Atendimento Presencial

1. Introdução

Dando cumprimento ao 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, com vista a avaliar o grau de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços prestados pelo *Contact Center* do IFAP, bem como as condições de atendimento oferecidas, a capacidade e a competência dos técnicos que presencialmente prestam informações aos Beneficiários.

Durante o ano civil de 2017 foram registadas 1.913 presenças na sala de atendimento, tendo sido recolhidos 534 inquéritos de avaliação da satisfação ao atendimento presencial, o que correspondeu a uma amostra de aproximadamente 28 %.

Em termos comparativos com anos anteriores, nomeadamente com 2015 e 2016, apesar da significativa redução no volume de presenças na sala de atendimento, o número de participantes nos inquéritos tem sido crescente, havendo desta forma um aumento na percentagem da amostra (Quadro 1).

Quadro 1 – Evolução da percentagem da amostra

Ano Civil	2015	2016	2017
Nº Presenças no atendimento	2.965	2.548	1.913
Nº Inquéritos preenchidos	317	473	534
Percentagem da amostra	10,69%	18,56%	27,91%

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 Dezembro de 2017.

À semelhança dos anos anteriores, o inquérito é dividido em três grandes grupos de avaliação da satisfação (*atendimento, organização e instalações*) e dois grupos informativos caracterizadores dos inquiridos (*faixa etária e concelho de residência*).

Na apresentação dos resultados, os concelhos foram organizados por distrito, para facilitar a leitura dos dados.

Posteriormente, nos casos em que foi possível, a classificação qualitativa existente foi convertida numa escala numérica de 1 a 5 (todos os casos em que as respostas possíveis eram *Mau*, *Insuficiente*, *Satisfaz*, *Bom* e *Muito Bom*, respectivamente) e efectuada uma ponderação de acordo com a importância atribuída a cada uma das questões, o que permitiu estabelecer um barómetro classificativo do grau de satisfação obtido pelo utilizador do atendimento presencial (Anexo 1).

Semanalmente e mensalmente foram realizadas análises sucintas dos resultados obtidos.

3. Resultados

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

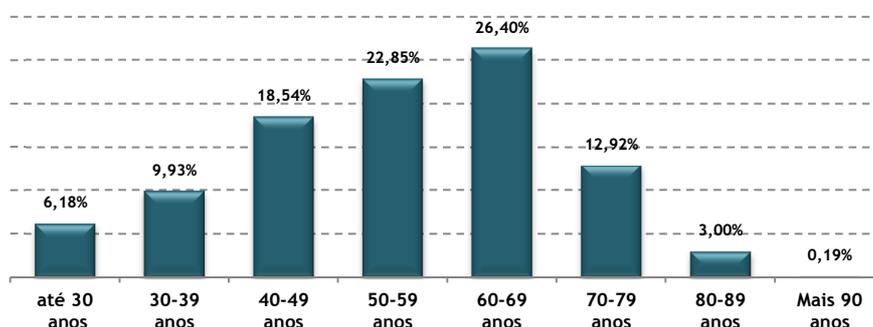
Caracterização dos inquiridos

A caracterização dos inquiridos é apresentada com base na **Faixa etária** e no **Distrito de residência**.

- **Faixa etária**

O escalão mais representativo situou-se na faixa etária “60 aos 69 anos” (26,40%), seguida da faixa dos “50 aos 59 anos” (22,85%) e da faixa “40 aos 49 anos” (18,54%). Os restantes escalões foram menos expressivos.

Gráfico 1- Faixa etária dos inquiridos



- **Distrito de residência**

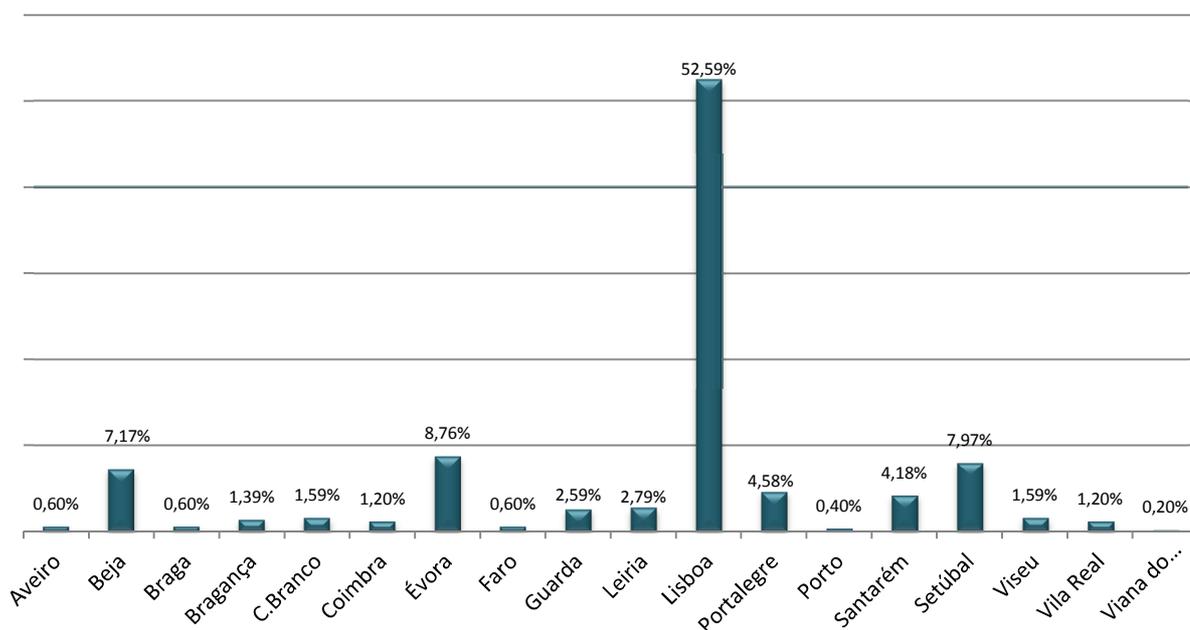
De acordo com a informação recolhida, no período em análise, os utilizadores do canal de atendimento presencial do IFAP eram oriundos de 107 concelhos de residência diferentes.

Agregando por distrito, obtivemos 18 distritos diferentes de entre os quais se destaca *Lisboa* (52,59%) seguido de *Évora* (8,76%), *Setúbal* (7,97%) e *Beja* (7,17%) com valores significativamente menores (Gráfico 2).

Em aproximadamente 6% dos inquéritos preenchidos não foi identificado o concelho de residência.

Desde 2015 tem vindo a aumentar o número de concelhos de residência dos beneficiários que procuram o atendimento presencial do IFAP.

Gráfico 2 -Distrito de residência dos inquiridos



Avaliação da satisfação

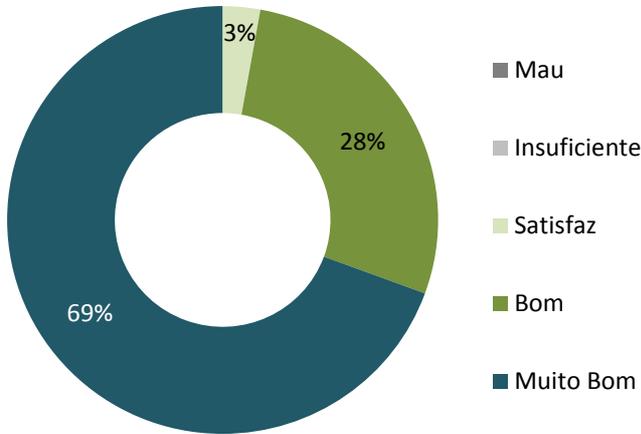
- **Atendimento**

Foram colocadas seis questões, as quais pretendem avaliar a qualidade do atendimento recebido, nomeadamente a amabilidade e disponibilidade dos técnicos, a clareza e simplicidade da linguagem utilizada, a competência e o profissionalismo manifestados, avaliação global do atendimento recebido e ainda se foi proveitosa e recomendável a sua deslocação ao IFAP.

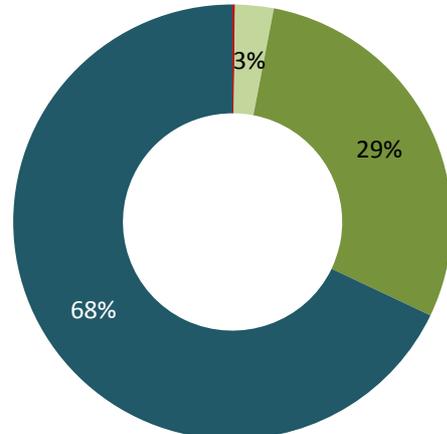
Os resultados são apresentados no *Gráfico 3*.

Gráfico 3 - Atendimento

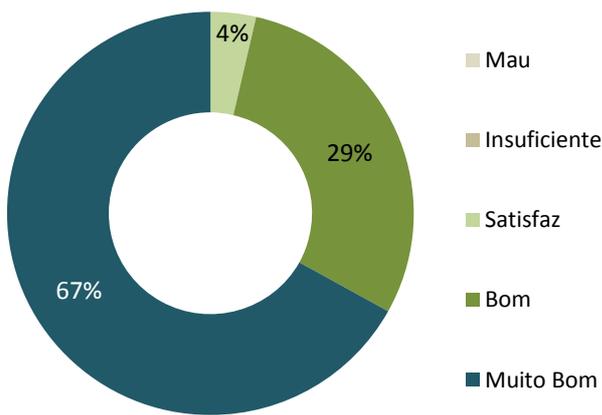
1. Amabilidade e disponibilidade dos técnicos



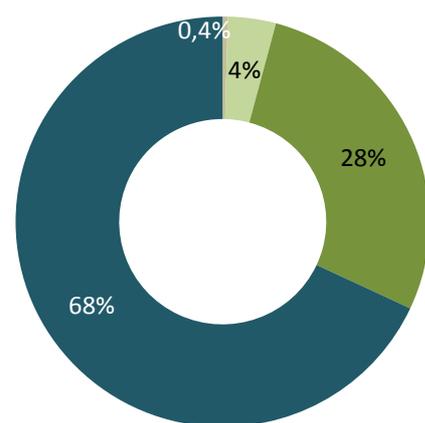
2. Clareza e simplicidade da linguagem



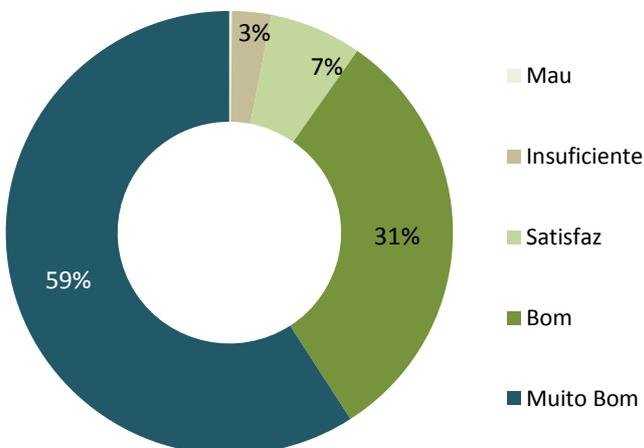
3. Competência e profissionalismo dos técnicos



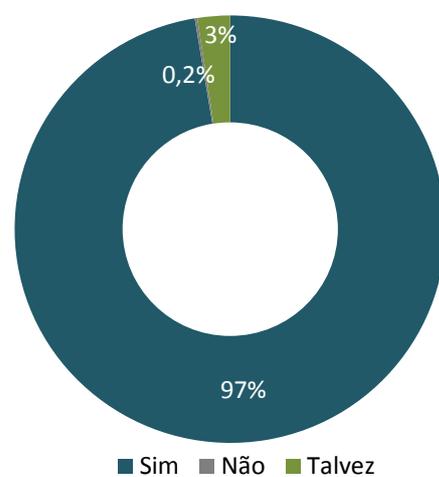
4. Avaliação global do atendimento recebido



5. Como classifica a sua vinda ao atendimento?



6. Recomendaria os serviços de atendimento



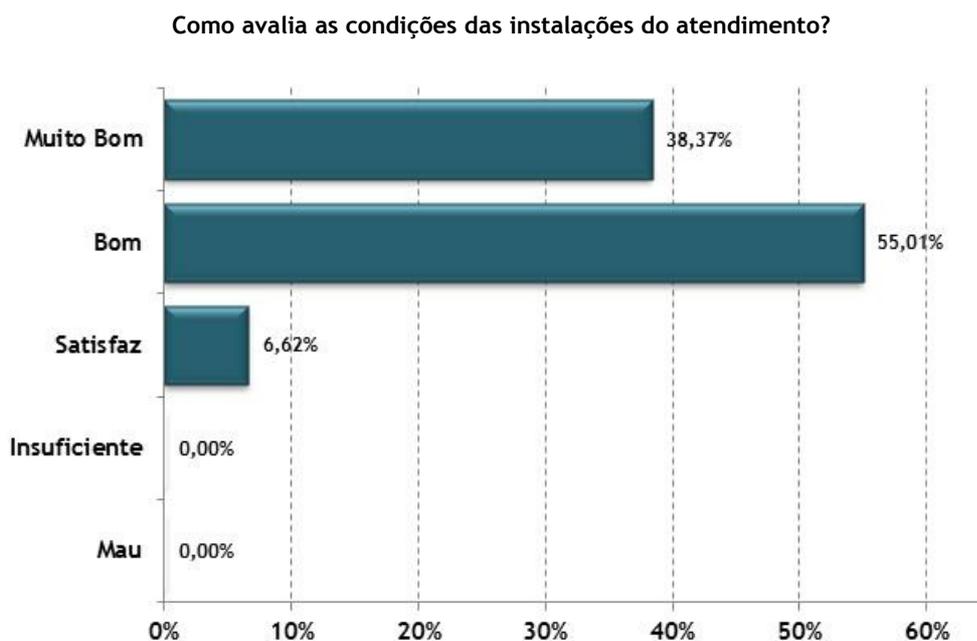
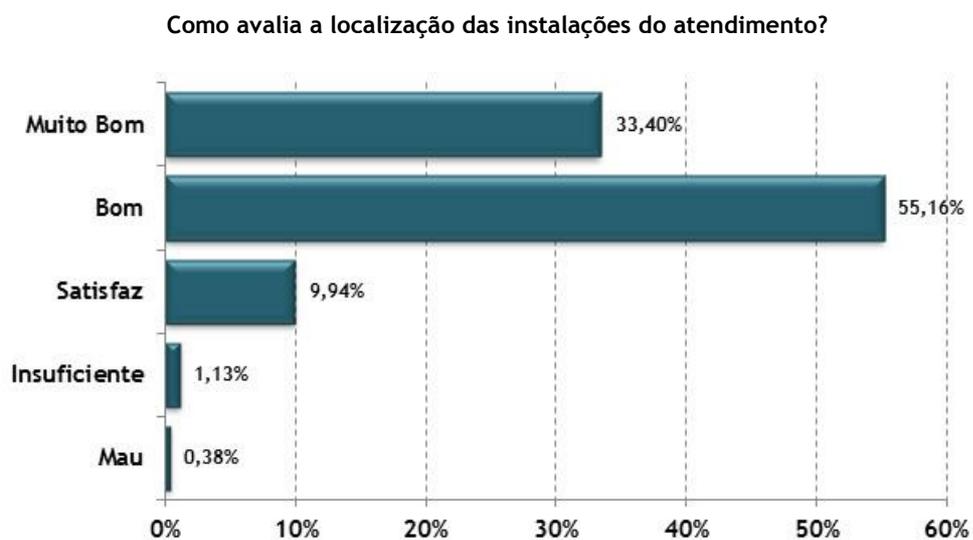
- Instalações

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

Este grupo é tradicionalmente o menos pontuado no que respeita à avaliação.

Mais de 88% dos inquiridos classificaram com “*Bom*” ou “*Muito Bom*” tanto a localização das instalações, como as respectivas condições (Gráfico 4).

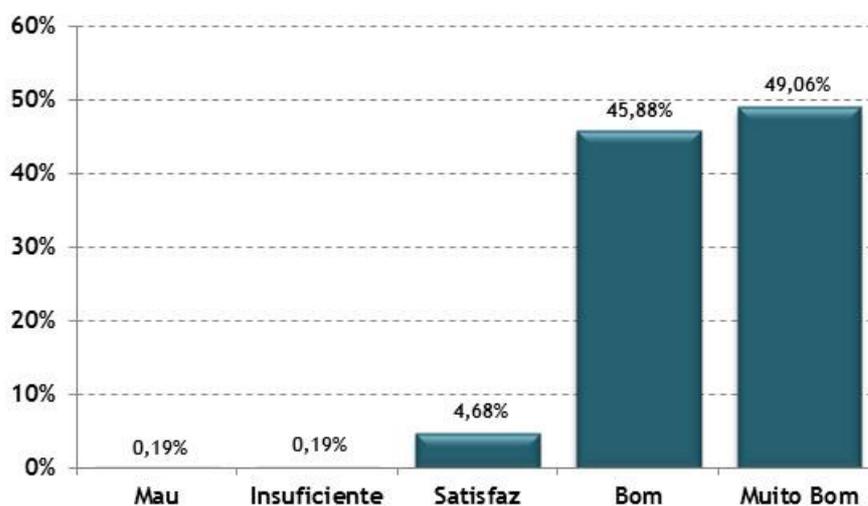
Gráfico 4 - Instalações



- **Organização**

A organização dos serviços de atendimento presencial, obteve uma avaliação de “Bom” ou “Muito Bom” em 95% das respostas (*Gráfico 5*).

Gráfico 5 - Organização
Como avalia a organização do atendimento?



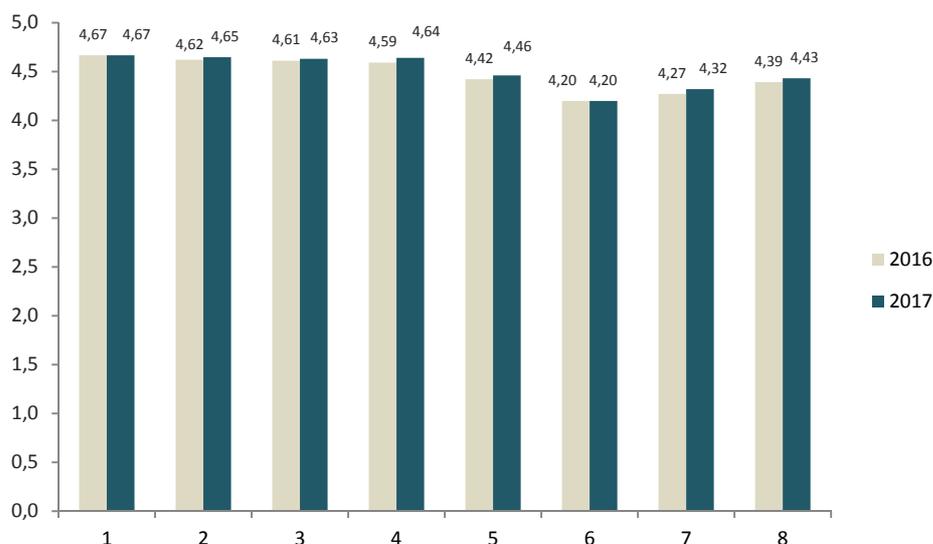
Barômetro de satisfação

O quadro abaixo contém a análise comparativa para os anos de 2017 e de 2016 (*Quadro 2 e Gráfico 6*).

Quadro 2 – Barômetro de satisfação – análise comparativa 2016 e 2017

Grupos	Questões	2016		2017	
		Pontuação	Resultado final	Pontuação	Resultado final
1 - Atendimento	Amabilidade e disponibilidade	4.67	4.53	4.67	4.57
	Clareza e simplicidade da linguagem	4.62		4.65	
	Competência e Profissionalismo	4.61		4.63	
	Avaliação global do atendimento	4.59		4.64	
	Foi proveitosa a sua vinda ao atendimento?	4.42		4.46	
2- Instalações	Avaliação da localização das instalações	4.20		4.20	
	Avaliação das condições das instalações	4.27		4.32	
3- Organização	Avaliação da organização do atendimento?	4.39		4.43	

Gráfico 6 - Barómetro de satisfação - Análise comparativa 2016 e 2017



Pode constatar-se que no decurso do ano de 2017, em termos médios, a satisfação do beneficiário relativamente ao **Atendimento Presencial no IFAP** atingiu um valor de **4,57** numa **escala de 1 a 5**, não existindo nenhuma questão no Inquérito que, em termos médios, tivesse sido classificada negativamente.

As questões melhor pontuadas estão relacionadas com a **“Amabilidade e Disponibilidade”** (4,67), seguida de **“Clareza e simplicidade da linguagem”** (4,65).

A questão menos pontuada diz respeito à **“Avaliação da Localização das Instalações”** (4,20), seguida da **“Avaliação das condições das instalações”** (4,32).

Comparativamente com o período homólogo de 2016, verifica-se uma melhoria na pontuação praticamente em todas as questões.

4. Considerações Gerais

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

Na questão relativa a sugestões/observações, as críticas deixadas neste espaço aberto foram, de uma forma geral, relacionadas com atrasos nos pagamentos, tempos de espera no atendimento, extratos de pagamentos com descritivos pouco perceptíveis e a falta de coordenação entre todos os serviços envolvidos. Também foram aqui tecidos elogios tanto ao serviço prestado como aos colaboradores que nele intervieram.

5. Conclusões

Da análise dos dados obtidos, conclui-se que a maioria dos Beneficiários que responderam ao Inquérito recomenda os serviços de atendimento do IFAP a outro Beneficiário (97%), verificando-se uma pequena descida de resultados face a igual período em 2016 (98,10%).

O Atendimento Presencial no IFAP atingiu um grau de satisfação bastante elevado (4,57), com especial destaque para o Grupo “*Atendimento*”.

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

O aspecto menos positivo está relacionado com a “*Localização das instalações*”, mas o grau de satisfação obtido neste Grupo ainda consegue atingir uma pontuação acima do satisfatório (4,20).

Anexo 1 - Barómetro de satisfação - Classificação numérica e ponderação

ATENDIMENTO PRESENCIAL				
EIXOS	QUESTÕES	CLASSIFICAÇÃO		PONDERAÇÃO
		"Qualitativa"	"Numérica"	
1.º ATENDIMENTO	1.1. Classifique a amabilidade e disponibilidade dos técnicos?	Mau	1	5%
		Insuficiente	2	
		Satisfaz	4	
		Muito Fácil	5	
	1.2 Classifique a clareza e simplicidade da linguagem dos técnicos?	Mau	1	15%
		Insuficiente	2	
		Satisfaz	3	
		Bom	4	
		Muito Bom	5	
	1.3. Classifique a competência e profissionalismo dos técnicos	Mau	1	20%
		Insuficiente	2	
		Satisfaz	3	
		Bom	4	
	1.4 Como avalia globalmente o atendimento recebido?	Mau	1	25%
		Insuficiente	2	
		Satisfaz	3	
		Bom	4	
	1.5 Como classifica a sua vinda ao atendimento, foi proveitosa ?	Mau	1	25%
		Insuficiente	2	
		Satisfaz	3	
Bom		4		
2.º INSTALAÇÕES	2.1 Como avalia a localização das instalações de atendimento?	Mau	1	2,5%
		Insuficiente	2	
		Satisfaz	3	
		Bom	4	
		Muito Bom	5	
	2.2 Como avalia as condições das instalações de atendimento?	Mau	1	2,5%
		Insuficiente	2	
		Satisfaz	3	
		Bom	4	
		Muito Bom	5	
3.º ORGANIZAÇÃO	3.1 Como avalia a organização do atendimento?	Mau	1	5%
		Insuficiente	2	
		Satisfaz	3	
		Bom	4	
		Muito Bom	5	

Anexo 2 - - Barômetro de satisfação - Atendimento presencial 2017

Grupos	Questões	Classificação	Volume	Pontuação	Resultado final
1 - Atendimento	Amabilidade e disponibilidade	1 - Mau	0	4,67	4,57
		2 - Insuficiente	0		
		3 - Satisfaz	15		
		4 - Bom	148		
		5 - Muito bom	370		
	Clareza e simplicidade da linguagem	1 - Mau	0	4,65	
		2 - Insuficiente	1		
		3 - Satisfaz	15		
		4 - Bom	154		
		5 - Muito bom	360		
	Competência e Profissionalismo	1 - Mau	0	4,63	
		2 - Insuficiente	0		
		3 - Satisfaz	19		
		4 - Bom	155		
		5 - Muito bom	352		
	Avaliação global do atendimento	1 - Mau	0	4,64	
		2 - Insuficiente	2		
		3 - Satisfaz	20		
		4 - Bom	147		
		5 - Muito bom	360		
Foi proveitosa a sua vinda ao atendimento?	1 - Mau	1	4,46		
	2 - Insuficiente	15			
	3 - Satisfaz	35			
	4 - Bom	164			
	5 - Muito bom	311			
2- Instalações	Avaliação da localização das instalações	1 - Mau	2	4,20	
		2 - Insuficiente	6		
		3 - Satisfaz	53		
		4 - Bom	294		
		5 - Muito bom	178		
	Avaliação das condições das instalações	1 - Mau	0	4,32	
		2 - Insuficiente	0		
		3 - Satisfaz	35		
		4 - Bom	291		
		5 - Muito bom	203		
3- Organização	Avaliação da organização do atendimento?	1 - Mau	1	4,43	
		2 - Insuficiente	11		
		3 - Satisfaz	25		
		4 - Bom	245		
		5 - Muito bom	262		

Anexo 3 - - Barômetro de satisfação - Atendimento presencial 2016

Grupos	Questões	Classificação	Volume	Pontuação	Resultado final
1 - Atendimento	Amabilidade e disponibilidade	1 - Mau	0	4,67	4,53
		2 - Insuficiente	0		
		3 - Satisfaz	12		
		4 - Bom	132		
		5 - Muito bom	329		
	Clareza e simplicidade da linguagem	1 - Mau	0	4,62	
		2 - Insuficiente	0		
		3 - Satisfaz	15		
		4 - Bom	152		
		5 - Muito bom	306		
	Competência e Profissionalismo	1 - Mau	0	4,61	
		2 - Insuficiente	0		
		3 - Satisfaz	14		
		4 - Bom	155		
		5 - Muito bom	304		
	Avaliação global do atendimento	1 - Mau	0	4,59	
		2 - Insuficiente	1		
		3 - Satisfaz	16		
		4 - Bom	160		
		5 - Muito bom	296		
Foi proveitosa a sua vinda ao atendimento?	1 - Mau	4	4,42		
	2 - Insuficiente	4			
	3 - Satisfaz	38			
	4 - Bom	168			
	5 - Muito bom	259			
2- Instalações	Avaliação da localização das instalações	1 - Mau	1	4,20	
		2 - Insuficiente	3		
		3 - Satisfaz	60		
		4 - Bom	246		
		5 - Muito bom	163		
	Avaliação das condições das instalações	1 - Mau	0	4,27	
		2 - Insuficiente	0		
		3 - Satisfaz	49		
		4 - Bom	484		
		5 - Muito bom	176		
3- Organização	Avaliação da organização do atendimento?	1 - Mau	0	4,39	
		2 - Insuficiente	1		
		3 - Satisfaz	29		
		4 - Bom	229		
		5 - Muito bom	214		

