



**IFAP**

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

# **Relatório Anual**

## **Inquérito de Satisfação ao**

### **Atendimento Presencial**

#### **do IFAP**

**Junho - 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](http://www.ifap.pt)

*E - mail:* [ifap@ifap.pt](mailto: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 2018 foram registadas 1.656 presenças na sala de atendimento, tendo sido recolhidos 685 inquéritos de avaliação da satisfação ao atendimento presencial, o que correspondeu a uma amostra de aproximadamente 41 %.

Face a igual período em anos anteriores, acentua-se a tendência para a redução na procura deste canal de atendimento e aumento do número de participantes nos inquéritos havendo desta forma um aumento na percentagem da amostra, o que contribui para um aumento da fiabilidade dos resultados obtidos (Quadro 1).

Quadro 1 – Evolução da percentagem da amostra

Ano Civil	2015	2016	2017	2018
Nº Presenças no atendimento	2.965	2.548	1.913	1.656
Nº Inquéritos preenchidos	317	473	534	685
Percentagem da amostra	10,69%	18,56%	27,91%	41,36%

### 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 2018.

O inquérito continua a ser 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.

A classificação qualitativa “*Mau, Insuficiente, Satisfaz, Bom e Muito Bom*” foi convertida numa escala numérica de 1 a 5, estabelecendo-se desta forma 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.

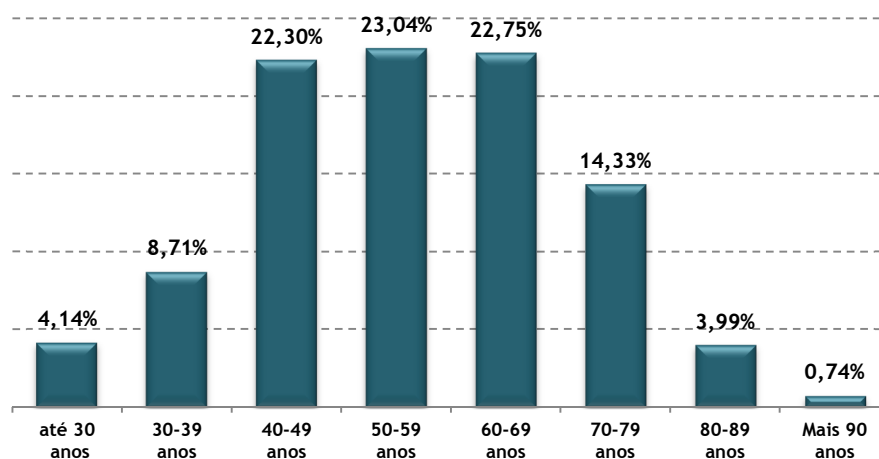
#### Caracterização dos inquiridos

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 “50 aos 59 anos” (23,04%), seguida da faixa dos “60 aos 69 anos” (22,75%) e da faixa “40 aos 49 anos” (22,30%). Os restantes escalões foram menos expressivos.

Gráfico 1- Faixa etária dos inquiridos



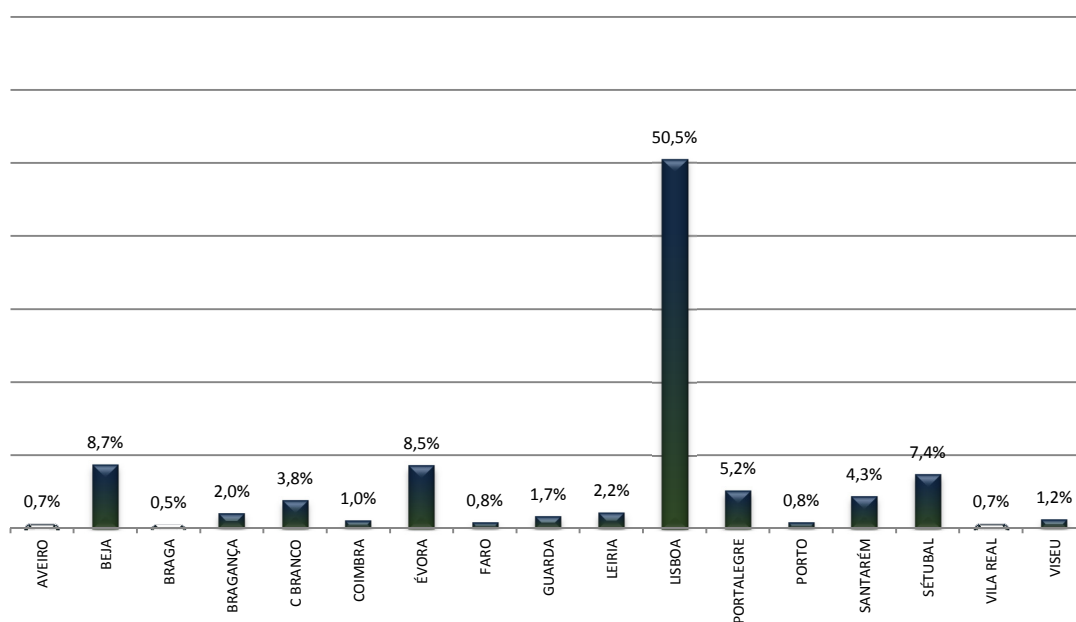
- **Distrito de residência**

De acordo com a informação recolhida, no período em análise, os utilizadores do canal de atendimento presencial do IFAP eram oriundos de 121 concelhos de residência diferentes.

Agregando por distrito, obtivemos 17 distritos diferentes de entre os quais se destaca *Lisboa (50,50%)* seguido de *Beja (8,70%)*, *Évora (8,53%)* e *Setúbal (7,36%)* com valores significativamente menores (*Gráfico 2*).

Em cerca de **13%** dos inquéritos preenchidos não foi identificado o concelho de residência.

**Gráfico 2 -Distrito de residência dos inquiridos**



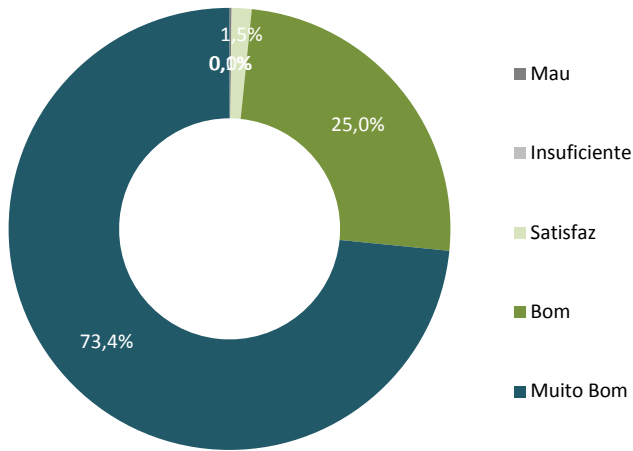
### Avaliação da satisfação

- **Atendimento**

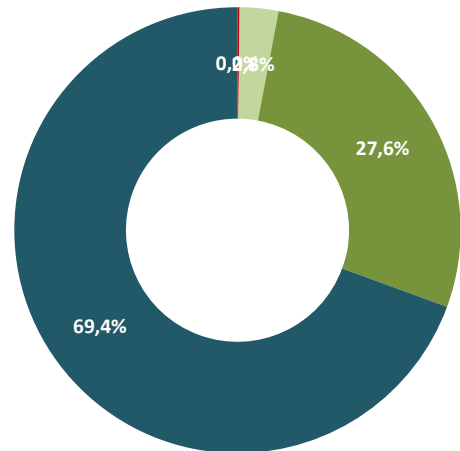
Foram colocadas seis questões, as quais pretendem avaliar a qualidade do atendimento recebido, nomeadamente a amabilidade e disponibilidade dos técnicos, a clareza e simplicidade da linguagem utilizada, a competência e o profissionalismo manifestados, avaliação global do atendimento recebido e ainda se foi proveitosa e recomendável a sua deslocação ao IFAP (*Gráfico 3*).

### Gráfico 3 - Atendimento

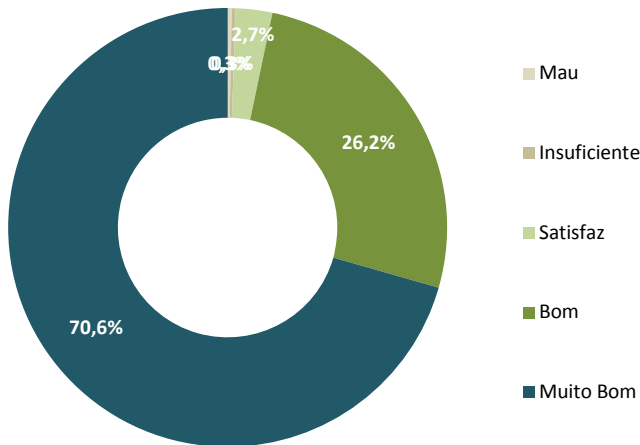
1. Amabilidade e disponibilidade dos técnicos



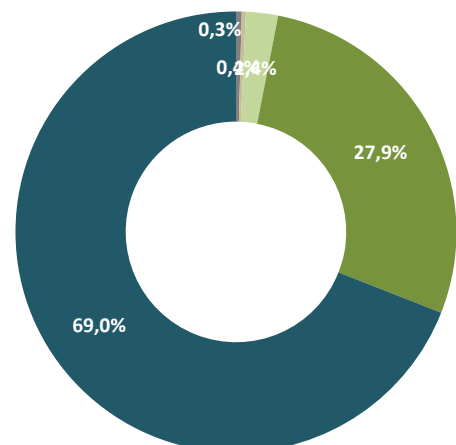
2. Clareza e simplicidade da linguagem



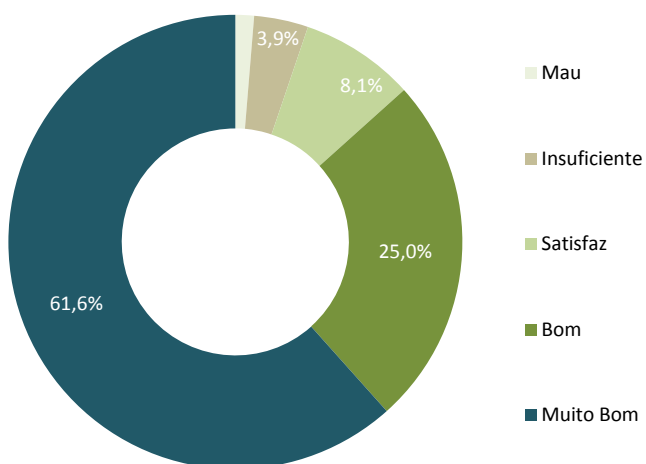
3. Competência e profissionalismo dos técnicos



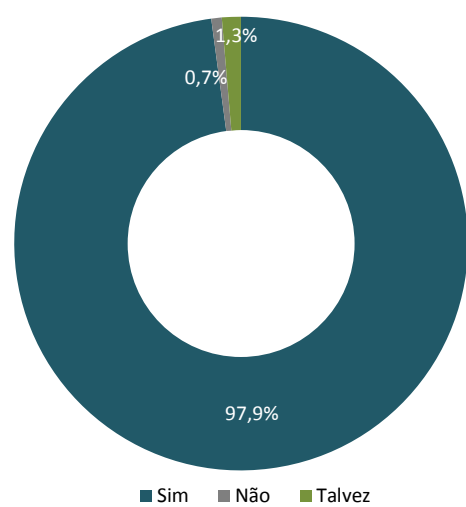
4. Avaliação global do atendimento recebido



5. Como classifica a sua vinda ao atendimento?



6. Recomendaria os serviços de atendimento



- **Instalações**

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

Neste grupo, apesar de continuar a ser o menos pontuado no que respeita à avaliação, mais de 91 % inquiridos classificaram com “*Bom*” ou “*Muito Bom*” tanto a localização das instalações, como as respectivas condições (Gráficos 4 e 5).

Gráfico 4 - Instalações

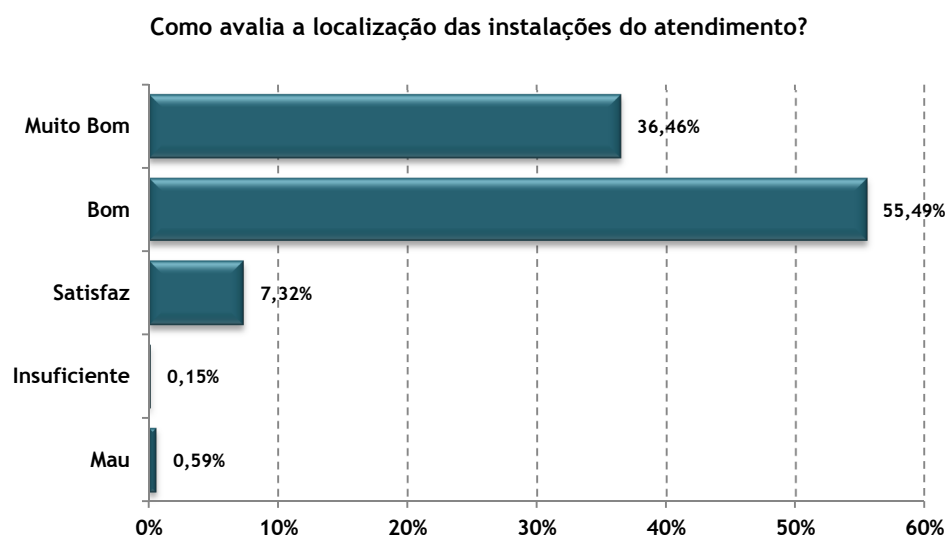
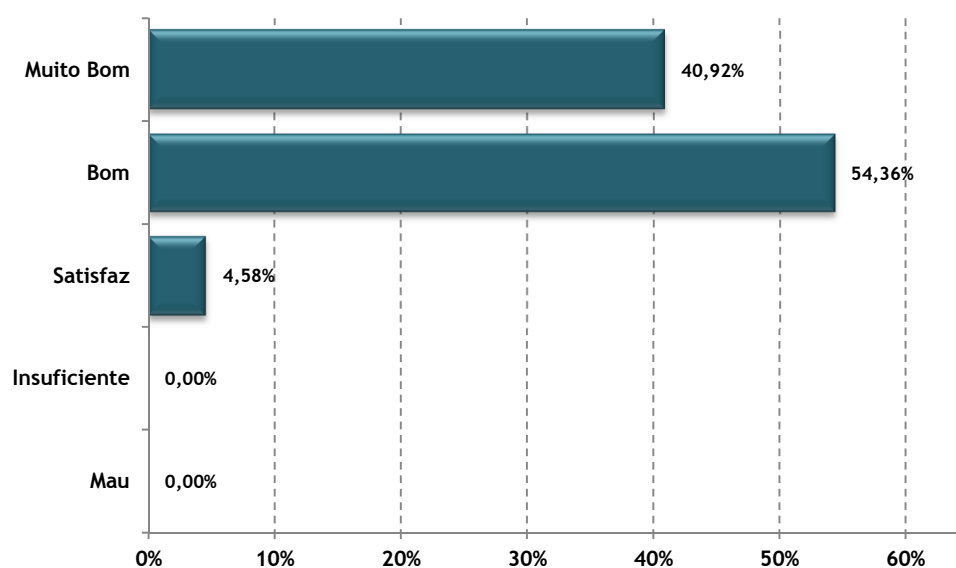


Gráfico 5 - Como avalia as condições das instalações do atendimento?

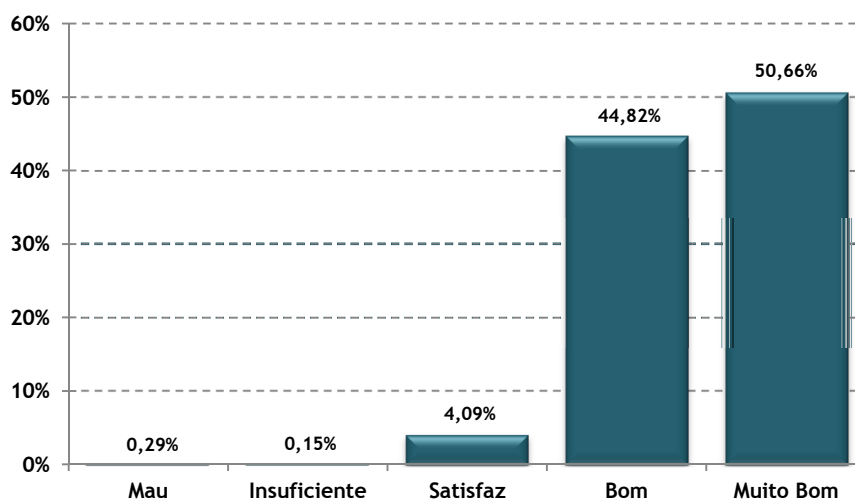


- **Organização**

A organização dos serviços de atendimento presencial obteve uma avaliação de “Bom” ou “Muito Bom” em 95% das respostas (*Gráfico 6*).

**Gráfico 6 - Organização**

*Como avalia a organização do atendimento?*



**Barômetro de satisfação**

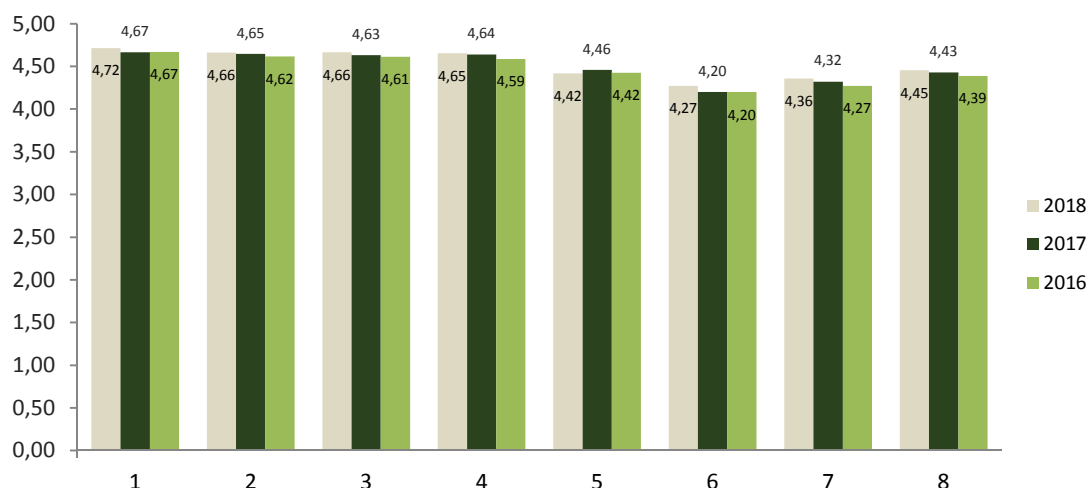
O quadro abaixo contém a análise comparativa para os anos de 2018, 2017 e 2016 (*Quadro 2 e Gráfico 7*).

**Quadro 2 – Barômetro de satisfação – análise comparativa 2016, 2017 e 2018**

Grupos	Questões	2016		2017		2018	
		Pontuação	Resultado final	Pontuação	Resultado final	Pontuação	Resultado final
1 - Atendimento	Amabilidade e disponibilidade	4,67	4,53	4,67	4,57	4,72	4,57
	Clareza e simplicidade da linguagem	4,62		4,65		4,66	
	Competência e Profissionalismo	4,61		4,63		4,66	
	Avaliação global do atendimento	4,59		4,64		4,65	
	Foi proveitosa a sua vinda ao atendimento?	4,42		4,46		4,42	
2- Instalações	Avaliação da localização das instalações	4,20		4,20		4,27	
	Avaliação das condições das instalações	4,27		4,32		4,36	
3- Organização	Avaliação da organização do atendimento?	4,39		4,43		4,45	



Gráfico 7 - Barómetro de satisfação - Análise comparativa 2016, 2017 e 2018



Durante o ano de 2018, em termos médios, a satisfação do beneficiário relativamente ao **Atendimento Presencial no IFAP** foi semelhante à que ocorreu no ano de 2017, atingindo um valor de **4,57** numa **escala de 1 a 5** e não existindo nenhuma questão no Inquérito que, em termos médios, tivesse sido classificada negativamente.

As questões melhor pontuadas continuam a estar relacionadas com a **“Amabilidade e Disponibilidade”** (4,72), seguida de **“Clareza e simplicidade da linguagem”** (4,66).

A questão menos pontuada diz respeito à **“Avaliação da Localização das Instalações”** (4,24), seguida da **“Avaliação das condições das instalações”** (4,36).

Comparativamente com o período homólogo de 2016 e de 2017, continua a verificar-se uma melhoria na pontuação, praticamente em todas as questões.

#### 4. Considerações Gerais

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

Na questão relativa a sugestões/observações, as críticas deixadas neste espaço aberto foram, de uma forma geral, relacionadas com atrasos nos pagamentos. Também foram aqui tecidos elogios tanto ao serviço prestado como a todos os colaboradores que nele intervieram.

## 5. Conclusões

Da análise dos dados obtidos, conclui-se que a maioria dos Beneficiários que responderam ao Inquérito continua a recomendar os serviços de atendimento do IFAP a outro Beneficiário (96%), verificando-se uma pequena descida de resultados face a 2017 (97%).

O Atendimento Presencial no IFAP atingiu um grau de satisfação elevado (4,56), com especial destaque para o Grupo “*Atendimento*” (4,72).

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

O aspecto menos positivo continua a estar relacionado com a “*Localização das instalações*”, verificando-se no entanto, uma ligeira subida neste Grupo, face a 2017, com uma pontuação acima do satisfatório (4,27).

## 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		
	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		
	2.2 Como avalia as condições das instalações de atendimento?	Mau	1	2,5%	
		Insuficiente	2		
		Satisfaz	3		
		Bom	4		
	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 2018**

Grupos	Questões	Classificação	Volume	Pontuação	Resultado final
1 - Atendimento	Amabilidade e disponibilidade	1 - Mau	1	4,72	4,57
		2 - Insuficiente	0		
		3 - Satisfaz	10		
		4 - Bom	171		
		5 - Muito bom	503		
	Clareza e simplicidade da linguagem	1 - Mau	0	4,66	
		2 - Insuficiente	1		
		3 - Satisfaz	19		
		4 - Bom	187		
		5 - Muito bom	470		
	Competência e Profissionalismo	1 - Mau	2	4,66	
		2 - Insuficiente	2		
		3 - Satisfaz	18		
		4 - Bom	176		
		5 - Muito bom	475		
	Avaliação global do atendimento	1 - Mau	2	4,65	
		2 - Insuficiente	2		
		3 - Satisfaz	16		
		4 - Bom	189		
		5 - Muito bom	468		
Foi proveitosa a sua vinda ao atendimento?	1 - Mau	9	4,42		
	2 - Insuficiente	26			
	3 - Satisfaz	55			
	4 - Bom	169			
	5 - Muito bom	416			
2- Instalações	Avaliação da localização das instalações	1 - Mau	4	4,27	
		2 - Insuficiente	1		
		3 - Satisfaz	50		
		4 - Bom	379		
		5 - Muito bom	249		
	Avaliação das condições das instalações	1 - Mau	1	4,36	
		2 - Insuficiente	0		
		3 - Satisfaz	31		
		4 - Bom	364		
		5 - Muito bom	274		
3- Organização	Avaliação da organização do atendimento?	1 - Mau	2	4,45	
		2 - Insuficiente	1		
		3 - Satisfaz	28		
		4 - Bom	307		
		5 - Muito bom	347		

**Anexo 3**  
**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 4**  
**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		

