

Relatório Anual
Inquérito de Satisfação ao
Atendimento Presencial
do IFAP

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

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 seu grau de satisfação relativamente 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 **2019** foram registadas **1.303** presenças na sala de atendimento, tendo sido recolhidos **978** inquéritos de avaliação da satisfação ao atendimento presencial, o que correspondeu a uma amostra de, aproximadamente, **75 %**.

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	2016	2017	2018	2019
Nº Presenças no Atendimento	2.548	1.913	1.656	1.303
Nº Inquéritos preenchidos	473	534	685	978
Percentagem da amostra	18,6%	27,9%	41,4%	75,1%

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2019;
Mapa diário das presenças em sala de atendimento preenchido pelo Segurança

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 2019.

O Inquérito é constituído por uma avaliação da satisfação à prestação do(s) técnico(s) que tenha(m) participado do 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 ao canal de atendimento e que caracterizam o perfil dos inquiridos (Faixa etária e Habilitações literárias).

Relativamente aos grupos “Atendimento Técnico Inicial”, “Instalações”, “Organização”, “Articulação entre os diferentes técnicos” (quando no atendimento há intervenção de Técnicos do FrontOffice e do BackOffice) e “Avaliação Global do Atendimento”, as classificações qualitativas definidas como possíveis para as respostas por parte dos inquiridos foram de Mau, Insuficiente, Satisfaz, Bom e Muito Bom.

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.

- **Razões para recorrer ao atendimento presencial**

Em quase 30% das situações verificou-se que os inquiridos deslocaram-se ao atendimento presencial para tratar de mais do que um assunto (Gráfico 1), predominando as questões relacionadas com informações sobre “Apoios/Ajudas” e “Pagamentos” (Gráfico 2).

Em 1,84 % dos inquéritos não foi identificado o motivo do recurso ao canal de atendimento presencial.

Gráfico 1

Número de Motivos para Recorrer ao Atendimento Presencial

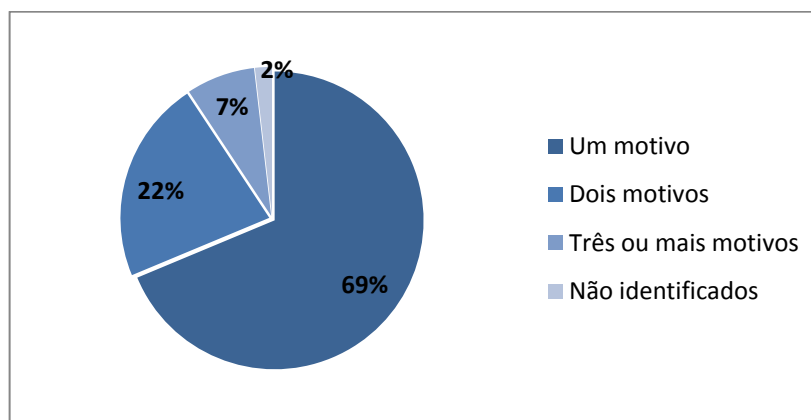
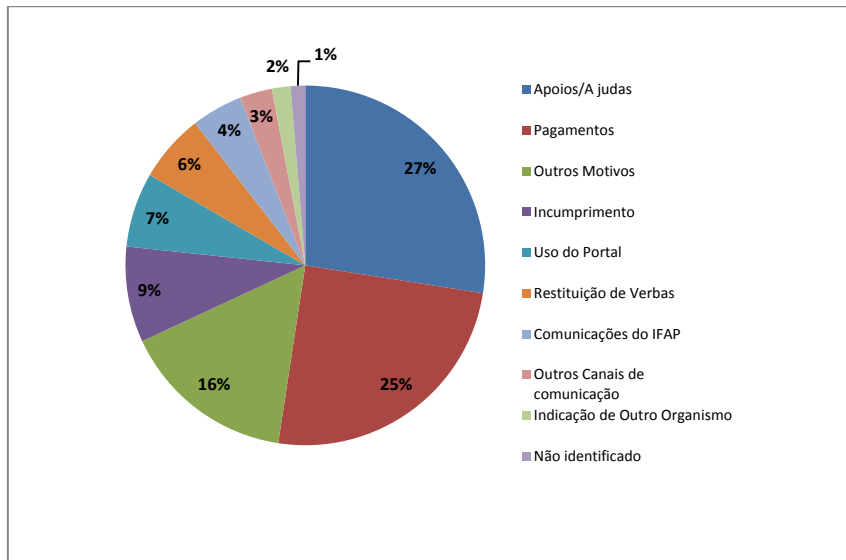


Gráfico 2

Motivos para recorrer ao Atendimento Presencial



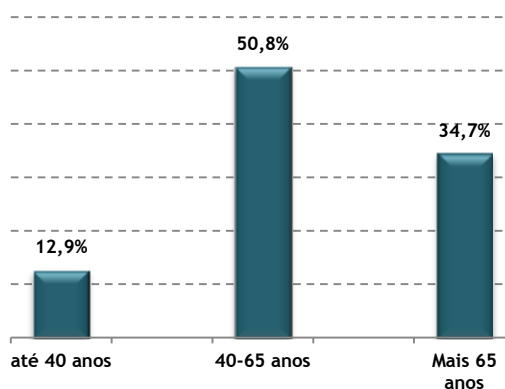
- Caracterização dos inquiridos

Faixa etária

O escalão mais representativo foi o “Entre 40 e 65 anos”, que ultrapassou os 50%.

Cerca de 1,64% dos inquiridos não respondeu a esta questão.

Gráfico 3- Faixa etária dos inquiridos

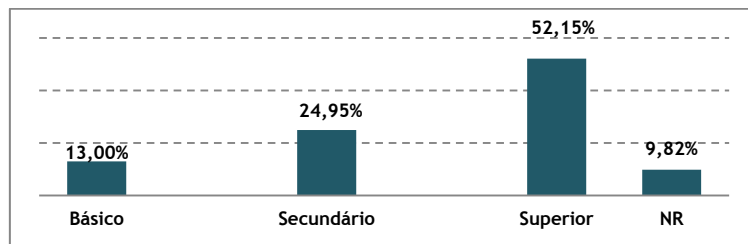


Habilitações literárias

Mais de 52% dos inquiridos possui habilitações Superiores

Quase 10% dos inquiridos optou por não responder a esta questão.

Gráfico 4- Habilitações literárias dos inquiridos



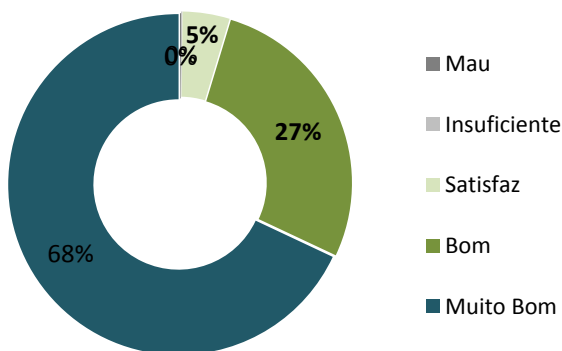
- **Avaliação da satisfação**

Atendimento Técnico Inicial (FrontOffice)

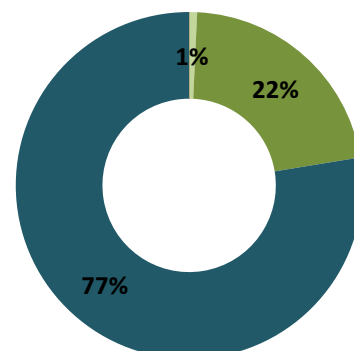
Foram colocadas cinco questões, que pretendem avaliar a qualidade do atendimento disponibilizado por parte dos Técnicos do FrontOffice, nomeadamente, no que respeita ao “Tempo de espera para ser atendido”, “Uso de linguagem clara e simples”, “Cortesia e educação no atendimento”, “Precisão e objectividade nas respostas” e “Profissionalismo e pró-actividade”.

Gráficos 5 a 9 - Atendimento técnico inicial

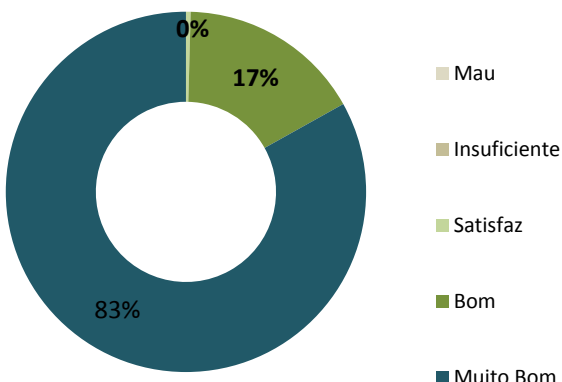
1. Tempo de Espera para ser atendido



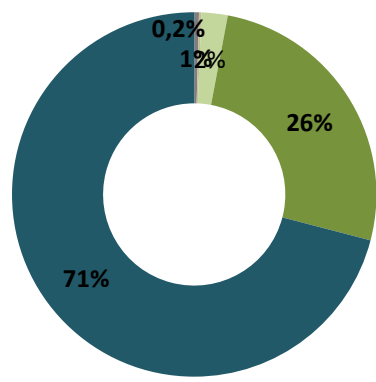
2. Uso de linguagem clara e simples



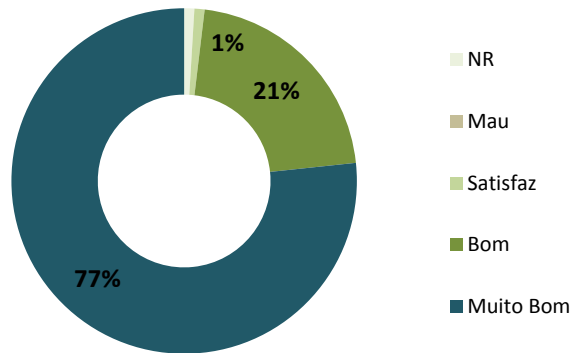
3. Cortesia e educação no atendimento



4. Precisão e objectividade nas respostas



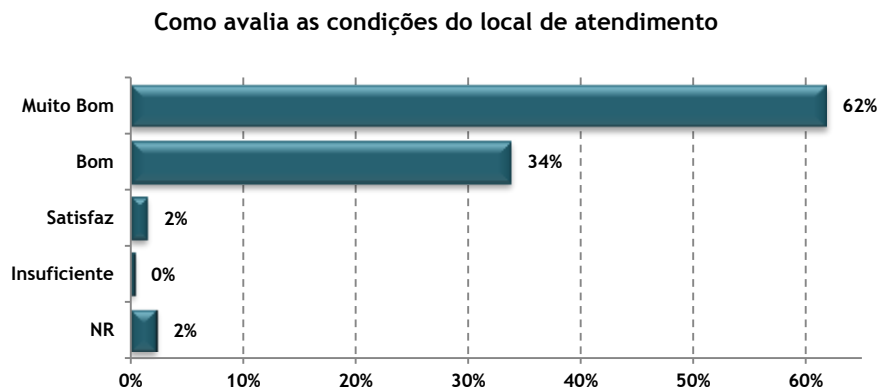
5. Profissionalismo e pró-atividade



- **Condições do Local de Atendimento**

Neste grupo, mais de 95 % inquiridos classificaram com “Bom” ou “Muito Bom”, as condições do local de atendimento.

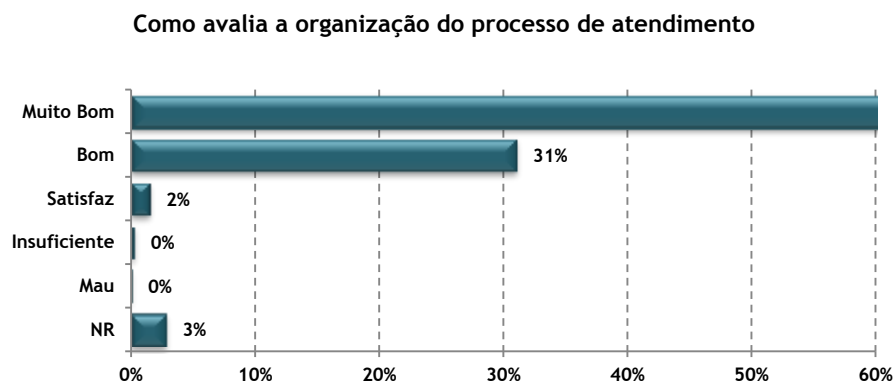
Gráfico 10 - Instalações



- **Organização do processo de atendimento**

Este grupo obteve uma classificação de “Muito Bom” ou de “Bom”, em mais de 95 % das respostas.

Gráfico 11 - Organização



- **Articulação entre os Diferentes Técnicos**

Este grupo diz respeito aos atendimentos em que, para além do atendimento técnico inicial efectuado pelos técnicos do Contact Center (FrontOffice), houve necessidade de recorrer a outros técnicos (BackOffice), pretendendo-se avaliar a sua articulação. Durante o ano de 2019, ocorreram **203 atendimentos** (Quadro 2) em que participaram técnicos do *FrontOffice* e/ou do *BackOffice*.

Quadro 2 - Tipo de atendimento técnico

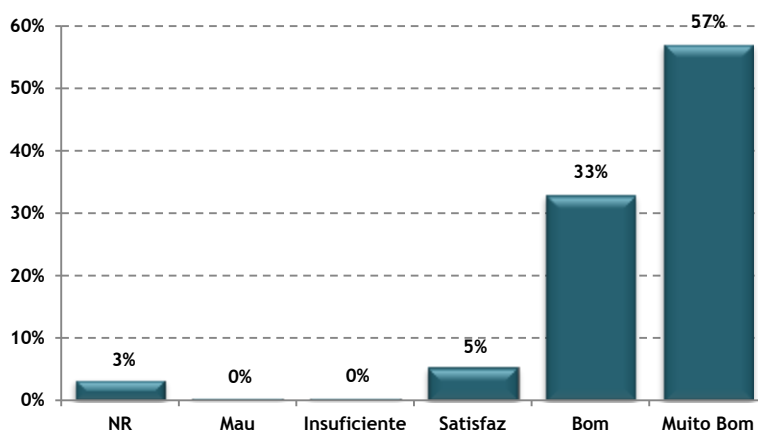
TIPO DE ATENDIMENTO TÉCNICO	VOLUME	%
FrontOffice	740	75,66%
FrontOffice + BackOffice	203	20,76%
BackOffice	35	1,02%
Total	978	

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2019

Verificou-se que a articulação entre os técnicos foi classificada com “**Muito Bom**”, em mais de **57%** dos casos.

Gráfico 12

Como avalia a articulação entre os técnicos



- **Avaliação Global do Atendimento**

Em termos globais, mais de **72 %** dos atendimentos presenciais foram classificados como tendo sido “**Muito 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 2019.

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 aos dados obtidos, podemos concluir que, em média, a maioria dos inquiridos considera o atendimento através do canal presencial no IFAP como sendo “**Muito Bom**” (71%), destacando-se o grupo relativo ao **Atendimento Técnico Inicial** com uma classificação média de “**Muito Bom**” em 75% e, dentro deste, a questão relacionada com “**Cortesia e educação no atendimento**” que atingiu 83% de “**Muito Bons**”.

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

O aspecto menos positivo diz respeito à **Articulação entre os Diferentes Técnicos** (*FrontOffice* e *BackOffice*) verificando-se, mesmo assim, que mais de 90 % dos inquiridos classificaram este grupo como “**Muito Bom**” ou “**Bom**”.