



IFAP

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



**RESULTADOS DO
INQUÉRITO DE
SATISFAÇÃO AO
SERVIÇO PRESTADO
EXTERNAMENTE PELO
HELP-DESK
*INFORMÁTICO***

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

Lisboa

ÍNDICE

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA	4
1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO	6
2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO	15
3 PERFIL DO UTILIZADOR	24
CONCLUSÕES	26

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

À semelhança do verificado em anos anteriores, no decorrer do ano de 2019, o IFAP disponibilizou um inquérito de satisfação junto dos utilizadores externos, tendo como principal objectivo avaliar o grau de satisfação relativamente aos serviços prestados, durante o ano de 2018, pela área de apoio técnico e informático deste Instituto, adiante designada de *Help-Desk*, através dos seus canais de atendimento Eletrónico e Telefónico.

A disponibilização do referido inquérito decorreu no período compreendido entre 1 e 30 de Junho do presente ano, tendo o mesmo sido objeto de diversas iniciativas de divulgação, designadamente:

- Disponibilização de *link* destinado a responder ao inquérito, através do portal;
- Publicação de diversas notícias alusivas ao inquérito no portal;
- Publicação de notícia alusiva na página do *Facebook* do IFAP;
- Publicação de notícia nas *newsletters* dos meses de maio e junho;
- Envio de *e-mail* de divulgação a 185 723 destinatários¹;
- Introdução de um evento na área correspondente da APP IFAP *Mobile*.

Deste processo resultou a recolha de um total de **4.607 inquéritos**, que se traduziu num nível de adesão bastante acima do alcançado em idêntica iniciativa realizada no ano anterior (**2.174 inquéritos**), representando um aumento percentual próximo dos 112%.

Na origem deste aumento poderão estar diversos fatores que se verificam habitualmente nestas circunstâncias, designadamente:

- Reflexo do aumento de aplicações disponibilizadas nos Sistemas de Informação (SI) do IFAP ao longo de 2018, as quais são potencialmente geradoras de dúvidas/dificuldades junto dos seus utilizadores;
- Possibilidade de um número significativo de participantes ter voltado a manifestar disponibilidade para responder ao inquérito²;

¹ O envio de e-mails massivos foi realizado inicialmente no dia 11 de junho, com nova insistência a 21 do mesmo mês;

² Recorde-se que em 2015, ano de arranque deste tipo de iniciativa na área de *Help-Desk*, foram recepcionados 4.370 inquéritos, número apenas suplantado com os resultados alcançados no presente inquérito.

- Eventual aumento do descontentamento com a qualidade do serviço prestado;³
- A conjugação de alguns dos factores anteriormente identificados.

A totalidade das respostas foi devidamente analisada e o resultado dessa análise é apresentado no presente relatório.

Importa ainda referir que, no *workflow* deste processo existem dois intervenientes:

- i. A área de *Help-Desk*;
- ii. O Departamento dos Sistemas de Informação (DSI).

O primeiro, constituído por 3 elementos, funciona como área de 1º nível, destinada ao diagnóstico, avaliação e filtragem de assuntos que necessitem, inevitavelmente, de encaminhamento para a área técnica de 2º nível (DSI). O apoio aos utilizadores (internos e externos) é efetuado durante os dias úteis, no horário compreendido entre as 9:00 -13:00 e as 14:00-17:00, sendo importante sublinhar que a taxa de autonomia que a área do *Help-Desk* alcançou, durante o ano de 2018, se fixou nos **82,1%**⁴.

Em termos gerais, considera-se que a avaliação realizada pelos 4.607 utilizadores que participaram no inquérito é globalmente positiva, verificando-se inclusivamente uma franca evolução em diversos parâmetros de análise, existindo ainda assim alguns aspetos a melhorar, os quais irão merecer a devida atenção nos pontos seguintes do presente relatório.

Importa ainda sublinhar que o inquérito utilizado para o efeito sofreu um conjunto significativo de alterações, relativamente à versão anteriormente utilizada, em particular com a introdução de novas questões e a substituição de algumas opções de resposta, as quais tiveram como principal objetivo a obtenção de informações adicionais a respeito dos principais motivos que originam a necessidade de os utilizadores recorrerem aos canais de atendimento do *Help-Desk* informático do IFAP.

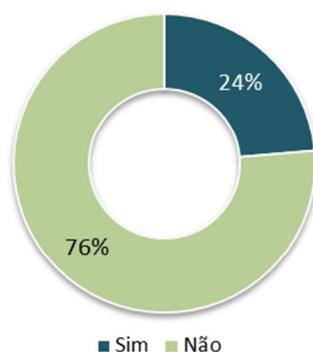
³ Apurados e analisados os resultados do inquérito, juntamente com diversas métricas e indicadores relacionados com a actividade de funcionamento do *Help-Desk*, os mesmos não nos permitem concluir nesse sentido, embora numa análise casuística se possam identificar algumas oportunidades de melhoria em diversos parâmetros de avaliação, os quais serão objecto de uma análise detalhada ao longo do presente relatório.

⁴ Dados globais sem distinção quanto à origem. De um total de 9.728 tickets fechados durante o ano de 2018, com recurso ao *software HEAT*, 7.990 foram solucionadas sem necessidade de encaminhamento para o DSI.

1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO

Deste capítulo do inquérito constaram 10 grupos de questões, direcionadas para a avaliação dos utilizadores externos, relativamente ao acesso ao *Help-Desk*, com recurso ao formulário próprio disponibilizado através do portal do IFAP.

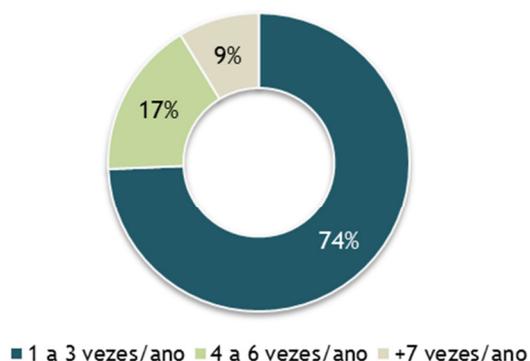
1.1. Em 2018 recorreu ao atendimento eletrónico do *Help-Desk* informático?



Dos utilizadores inquiridos, cerca de 24% afirmaram recorrer ao atendimento eletrónico do *Help-Desk*. Esta percentagem diminuiu significativamente (-16%) face ao registado no ano anterior, conforme é possível observar no quadro seguinte.

	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Sim	31,9%	32,4%	28,2%	23,7%	-16,1%
Não	68,1%	67,6%	71,8%	76,3%	6,3%

1.2. Caso tenha respondido “Sim” na pergunta nº 1, indique quantas vezes já utilizou este serviço

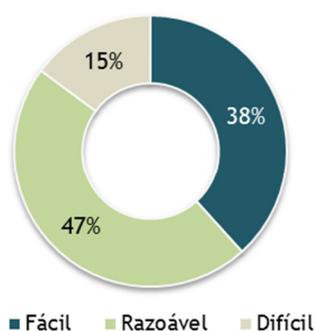


Dos participantes que afirmaram utilizar os canais eletrónicos, 74% referiram que o utilizaram 1 a 3 vezes por ano, 17% utilizaram 4 a 6 vezes, e 9% mais de 7 vezes.

Relativamente ao ano anterior, verificou-se um ligeiro aumento no número de utilizadores que recorreu ao serviço 1 a 3 vezes por ano (+1,4%), enquanto que no restantes escalões de maior frequência o número de utilizadores reduziu-se, -4,9% e -1,6%, no caso de utilização 4 a 6 vezes por ano e + de 7 vezes por ano, respectivamente.

	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
1 a 3 vezes/ano	68,2%	58,5%	73,3%	74,3%	1,4%
4 a 6 vezes/ano	18,3%	24,6%	17,9%	17,0%	-4,9%
+7 vezes/ano	13,6%	17,0%	8,8%	8,7%	-1,6%

1.3. Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido formulário



Cerca de 38% dos utilizadores classificaram como “Fácil” a utilização do formulário disponibilizado através do portal e 47% consideraram-no “Razoável”. Por outro lado, 15% dos utilizadores classificaram-no como “Difícil”.⁵

1.4. Qual o assunto que motivou o seu contacto?

Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	19,9%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	13,7%
Dificuldades em aceder a “O Meu Processo”	15,5%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	6,0%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	6,1%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	14,6%
Pedidos de Palavras-chave	14,8%
Não conseguiu obter ligação através da linha telefónica do HD	5,6%
Outros assuntos	3,7%

⁵ Em virtude da escala utilizada nesta questão ter sido reformulada no presente inquérito, não foi possível realizar uma análise comparativa com o histórico de resultados verificados em anos anteriores.

Na origem dos contactos, os participantes identificaram como principais assuntos o “Desbloqueamento de contas do portal”, com 20% do total de respostas, as “Dificuldades em aceder ao Meu Processo”, com 15,5%, os “Pedidos de palavra-chave” e “Pedidos de apoio para aplicações - IB, Guias, Candidaturas, etc.”, ambos com percentagens próximas dos 15%.

Relativamente à opção “Outros”, a qual possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foram recolhidas 72 respostas, com particular incidência em respostas fora de contexto (61%), “Dificuldades em aplicações indiferenciadas” (13%), “Informações diversas” (8%) e “Dificuldades em aplicações IB e de Pedidos de Pagamento”, ambas com 6%, conforme é possível observar através da análise ao quadro seguinte.

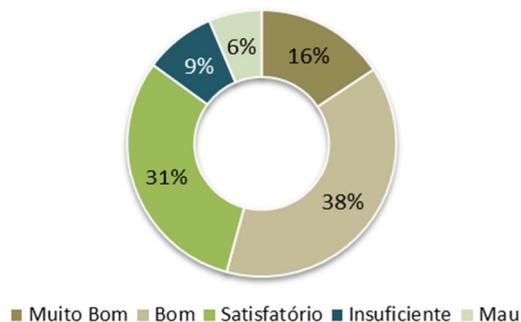
Acessos	1%
Críticas ao portal - browsers	3%
Dificuldades em Aplicações indiferenciadas	13%
Dificuldades em Aplicações IB	6%
Dificuldades em Aplicações iSIP	1%
Dificuldades em Aplicações Ped. Pag.	6%
Dificuldades em Aplicações SNIRA	1%
Informações diversas	8%
Portal acesso a Extractos	1%
Respostas fora de contexto	61%

No quadro infra pode observar-se a comparação dos resultados do presente inquérito com os registados no ano anterior.

	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	17,1%	17,4%	19,2%	19,9%	3,6%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	15,4%	12,5%	13,5%	13,7%	1,4%
Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	16,3%	15,6%	16,6%	15,5%	-6,4%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	7,3%	9,0%	6,7%	6,0%	-10,4%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	8,6%	8,7%	7,4%	6,1%	-16,7%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	15,3%	14,6%	15,8%	14,6%	-7,7%
Pedidos de Palavras-chave	15,8%	19,1%	15,7%	14,8%	-5,4%
Não conseguiu obter ligação através da linha telefónica do HD	a)			5,6%	-
Outros assuntos	4,2%	3,1%	5,2%	3,7%	-28,3%

a) Nova opção de resposta introduzida no presente inquérito

1.5. Como classifica o prazo de resposta do IFAP às suas questões?



Relativamente ao prazo de resposta do *Help-Desk* às questões colocadas, 85% dos inquiridos atribuíram-lhe uma classificação positiva, enquanto 15% classificaram-no negativamente.

Comparando os resultados do presente inquérito com os obtidos no ano anterior, verifica-se que aumentaram significativamente as classificações de “Muito Bom” e “Bom”, verificando-se uma variação em sentido contrário nas restantes classificações.

	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Muito Bom	10,2%	4,8%	13,9%	15,6%	12,9%
Bom	34,6%	36,3%	36,0%	38,6%	7,2%
Satisfatório	36,5%	42,9%	34,2%	30,8%	-9,9%
Insuficiente	10,1%	12,5%	8,6%	8,6%	-0,2%
Mau	8,6%	3,6%	7,3%	6,4%	-13,0%

1.6. Segundo os parâmetros abaixo indicados, classifique o atendimento prestado pelos técnicos do canal eletrónico do *Help-Desk* informático do IFAP

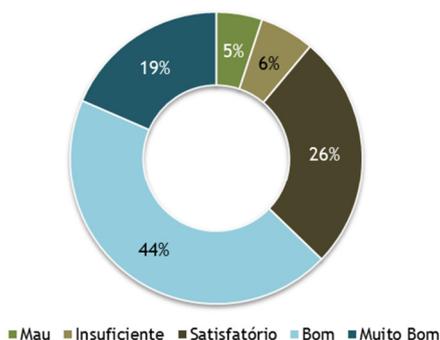
	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objetividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	31,9%	26,1%	24,5%	27,3%
Bom	45,0%	46,8%	42,6%	44,0%
Satisfaz	18,8%	21,6%	22,9%	20,7%
Insuficiente	2,6%	3,7%	6,5%	4,9%
Mau	1,7%	1,9%	3,6%	3,1%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que o peso do somatório das classificações positivas (Satisfaz/Bom/Muito Bom), para os quatro parâmetros em análise, varia entre 90%, no caso da “Precisão e objectividade

nas respostas” e os 95,7%, no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média das classificações positivas de 92%.

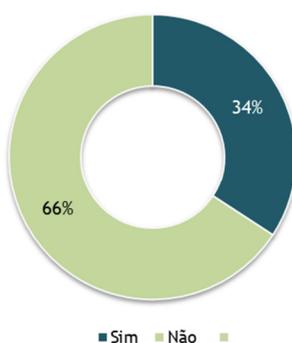
Importa referir que, tratando-se de uma nova questão, não existem dados históricos que possibilitem uma análise comparativa dos resultados alcançados em anos anteriores.

1.7. Como classifica globalmente o atendimento eletrónico recebido?



Da análise ao gráfico anterior verifica-se que 89% dos participantes se encontrava positivamente agradado com o serviço prestado através deste canal de atendimento.⁶

1.8. Em 2018 recorreu a outros canais de atendimento eletrónico, de *Help-Desk* informático na Administração Pública?

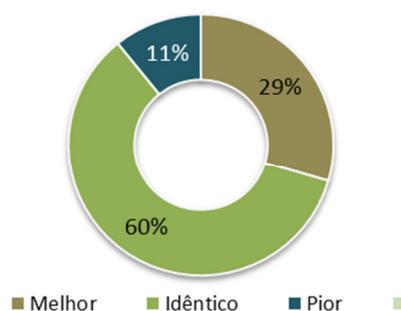


Do universo dos participantes no inquérito, 66% afirmou que, durante o ano de 2018, não recorreu a outros canais eletrónicos de *Help-Desk* em serviços da Administração Pública (AP). A comparação face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

⁶ Em virtude de se tratar de uma nova questão, não existem dados históricos que possibilitem uma análise comparativa cos resultados alcançados em anos anteriores.

	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Sim	47,6%	44,1%	48,2%	34,2%	-29,0%
Não	52,5%	55,9%	51,8%	65,8%	27,0%

1.9. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classifica o atendimento eletrónico prestado pelo IFAP, quando comparado com o desses serviços?

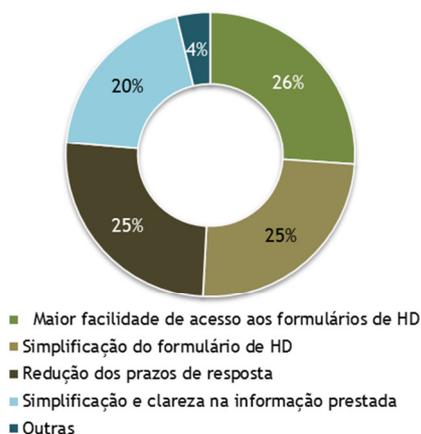


Do total de inquiridos, 60% consideraram o serviço do IFAP idêntico ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 29% consideram-no melhor, e 11% pior. O quadro seguinte apresenta os dados comparativos relativamente ao ano anterior.

	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Melhor	22,9%	23,3%	26,1%	29,5%	12,8%
Idêntico	35,2%	31,3%	34,9%	59,7%	71,0%
Pior	11,2%	6,7%	8,8%	10,8%	23,5%
Sem Opinião	30,7%	38,7%	30,2%	a)	-

a) Opção de resposta eliminada no presente inquérito

1.10. De entre as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento eletrónico do *Help-Desk* informático do IFAP



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de resposta previamente apresentadas para esta questão, aquela que recolheu maior percentagem de respostas foi a “Maior facilidade de acesso aos formulários”, com 26%, seguida da “Simplificação dos formulários” e “Redução dos prazos de resposta”, ambas com 25%.

Relativamente aos 4% de respostas na opção “Outras”, a qual disponibilizava um campo de preenchimento livre, as 34 respostas recolhidas incidiram fundamentalmente em assuntos fora do contexto do inquérito (53%), na redução dos prazos de resposta (15%), e ainda na necessidade de uma maior clareza na informação prestada (9%).

A distribuição dos resultados encontra-se disponível no quadro seguinte.

Elogios	Envio de SMS	Maior clareza	Melhor informação no portal	Redução nos prazos resposta	Reforço meios humanos	Respostas fora do contexto	Simplificação na atribuição da palavra-chave
3%	3%	9%	6%	15%	6%	53%	6%

1.11. Análise comparativa 2017-2018⁷

1.11.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”

Questões	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
5. Prazo de resposta	10,2%	4,8%	13,9%	15,6%	12,9%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	14,2%	9,8%	18,3%	27,3%	49,1%
Média	12,2%	7,3%	16,1%	21,5%	33,5%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se que a percentagem média de respostas com a classificação “Muito Bom” aumentou muito significativamente, face aos resultados alcançados no ano anterior, verificando-se uma variação percentual na média nos resultados, na ordem dos 34 p.p., passando de 16,1% para 21,5%.

Numa análise desagregada às questões que compõem esta avaliação, observou-se que a questão relacionada com o “Profissionalismo e pró-atividade” foi aquela que mais contribuiu para essa melhoria, com uma variação percentual de 49%, seguida da questão relacionada com o “Prazo de resposta”, com uma variação próxima dos 13%.

Importa salientar que os resultados alcançados nesta análise, quer em termos individualizados, quer globais, representam a melhor avaliação alguma vez alcançada desde que foram introduzidos os inquéritos de satisfação ao serviço prestado pelo *Help-Desk*.

1.11.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau e Insuficiente”

Questões	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
5. Prazo de resposta	18,8%	16,1%	15,9%	15,0%	-6,1%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	12,4%	11,6%	11,7%	8,0%	-31,6%
Média	15,6%	13,8%	13,8%	11,5%	-16,9%

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, i.e. cuja classificação atribuída foi “Mau e Insuficiente”, verificou-se que no cômputo

⁷ Em virtude das profundas alterações introduzidas nas questões constantes no novo inquérito de satisfação, apenas foi possível estabelecer-se uma comparação de resultados com o histórico de anos anteriores em 2 questões.

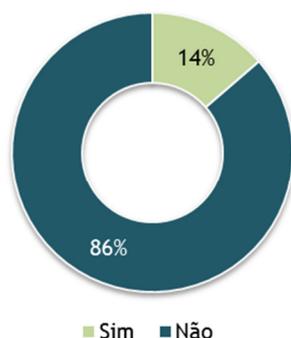
geral a mesma sofreu uma redução próxima dos 17 p.p., face à verificada no ano anterior, passando a representar, em termos médios, 11,5% do total das avaliações, contra os 13,8% registados no ano anterior.

À semelhança do verificado no ponto anterior, é importante sublinhar o facto de as avaliações negativas aos parâmetros objecto de análise registarem a percentagem mais baixa alguma vez alcançada, quer numa perspectiva individualizada, quer global.

2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Relativamente ao canal de atendimento telefónico, a avaliação da satisfação com o serviço prestado pelo *Help-Desk* foi realizada através de um grupo de 10 questões.

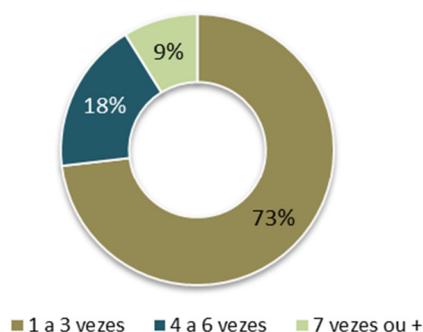
2.1. Em 2018 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?



Apenas 14% dos participantes no inquérito referiram ter utilizado este canal de atendimento, havendo ainda a registar que, face ao ano anterior, se registou uma variação negativa superior a 23% no número de respostas afirmativas, conforme se pode constatar no quadro seguinte.⁸

Em 2018 utilizou a linha telefónica de <i>Help-Desk</i> informático?	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Sim	22,1%	23,0%	17,9%	13,7%	-23,4%
Não	77,9%	77,0%	82,2%	86,3%	5,1%

2.2. Se respondeu “Sim”, em média quantas tentativas efetuou até conseguir estabelecer contacto?

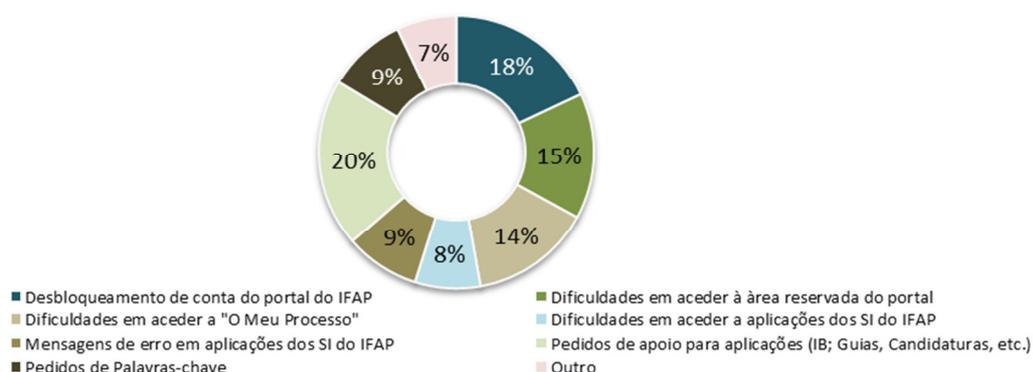


⁸ Comparando os resultados do inquérito com os dados da actividade nos anos 2017 e 2018, verifica-se que, embora se tenha verificado uma acentuada redução no número de chamadas atendidas em 2018, na ordem dos 16,5%, o conjunto de números de telefone diferentes que acederam a este serviço cresceu quase 29% face ao ano anterior, passando de 5.154 para 6.636.

Do total de inquiridos que afirmaram utilizar este canal de atendimento, 73% referiram ter obtido ligação após 1 a 3 tentativas, 18% após 4 a 6 e, por último, 9% em 7 ou mais tentativas.⁹

Dadas as alterações que foram introduzidas na escala de respostas não foi possível apresentar o quadro comparativo com os resultados alcançados nos anos anteriores.

2.3. Qual o assunto que motivou o seu contacto?



Os motivos que originaram os contactos foram predominantemente relacionados com “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas)”, com um peso de 20%, “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP”, com 18%, seguido das “Dificuldades em aceder à área reservada do portal”, com 15%.

Relativamente à opção “Outros”, a qual possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foram recolhidas 65 respostas, com particular incidência em respostas fora de contexto (61,5%), de “Informações” (12%) e “Aplicações indiferenciadas” (9%), conforme é possível observar através da análise ao quadro seguinte.

Aplicações IB	4,6%
Aplicações Ped. Pagamento	6,2%
Outras Aplicações indiferenciadas	9,2%
Informações	12,3%
Portal (limitação de browsers e acesso a extractos)	6,2%
Respostas fora de contexto	61,5%

⁹ De acordo com os dados da actividade em 2017/2018, a métrica referente ao número médio de tentativas até o estabelecimento de contacto com um agente do *Help-Desk*, no ano de 2018 foi de 2,2 tentativas, superior às 1,7 registadas no ano anterior (variação negativa de 31%), sendo no entanto importante de sublinhar que nos últimos 9 meses de 2018 a equipa esteve reduzida a apenas 2 elementos.

No quadro infra pode observar-se a comparação dos resultados do presente inquérito com os registados no ano anterior.

Qual o assunto que motivou o seu contacto?	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	15,1%	16,0%	18,1%	18,0%	-0,5%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	15,4%	13,7%	15,4%	14,9%	-3,3%
Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	13,7%	14,3%	16,2%	14,2%	-12,0%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	8,0%	8,0%	7,4%	7,7%	4,2%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	10,6%	10,9%	9,4%	8,8%	-6,0%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	19,5%	19,4%	17,9%	19,9%	10,9%
Pedidos de Palavras-chave	11,1%	10,3%	7,6%	9,4%	23,0%
Outros assuntos	6,7%	7,4%	8,0%	7,1%	-11,5%

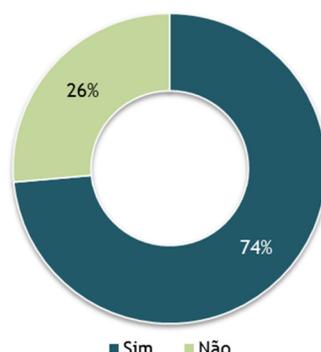
2.4. Segundo os parâmetros abaixo indicados, como classifica o atendimento prestado pelos técnicos da linha telefónica de *Help-Desk* informático do IFAP?

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	38,7%	32,8%	30,6%	32,7%
Bom	40,4%	41,4%	39,4%	40,6%
Satisfaz	16,1%	19,2%	18,6%	16,1%
Insuficiente	2,7%	3,6%	6,3%	5,9%
Mau	2,2%	3,0%	5,1%	4,7%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior é possível observar-se que o peso do somatório das classificações positivas (Satisfaz/Bom/Muito Bom), para os quatro parâmetros em análise, varia entre 88,6%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e os 95,1%, no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média das classificações positivas, para os quatro parâmetros, de 91,6%.

Importa referir que, tratando-se de uma nova questão, não existem dados históricos que possibilitem uma análise comparativa dos resultados alcançados em anos anteriores.

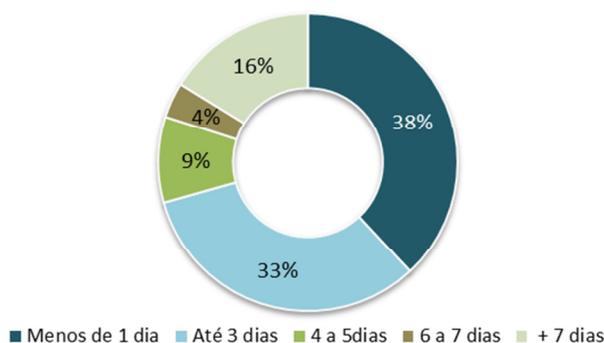
2.5. Habitualmente os técnicos esclareceram/resolveram o assunto logo no 1º contacto?



De acordo com as respostas a esta questão, 74% dos participantes afirmaram que o assunto foi esclarecido/resolvido no primeiro contacto. Os dados comparativos com o ano anterior podem ser observados no quadro seguinte.

	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Sim	72,4%	78,3%	76,5%	73,6%	-3,8%
Não	27,7%	21,7%	23,5%	26,4%	12,2%

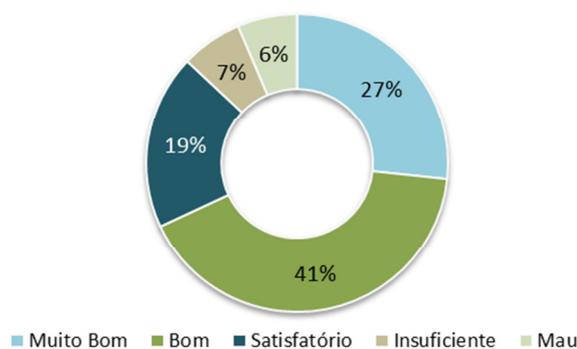
2.6. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma (dias úteis)?



Nos casos em que não foi possível uma resposta imediata, cerca de 38% dos participantes afirma tê-la obtido no prazo de 1 dia, 33% até 3 dias e 9% no prazo de 4 a 5 dias. Houve, ainda, 4% dos inquiridos que só obtiveram resposta num prazo de 6 a 7 dias e 16% que afirmaram que o prazo de resposta foi superior a 7 dias. A comparação com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte, havendo a registar fundamentalmente a subida - em quase 17% face ao ano anterior - no prazo de resposta inferior a 1 dia, e ainda uma descida quase generalizada nos restantes prazos.

Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma ?	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Inferior a 1 dia	30,3%	38,1%	32,6%	38,1%	16,9%
Até 3 dias	34,1%	25,0%	33,7%	32,6%	-3,4%
4 a 5 dias	12,3%	16,7%	12,3%	9,3%	-24,1%
6 a 7 dias	5,4%	6,0%	3,8%	3,9%	0,5%
+7 dias	17,9%	14,3%	17,6%	16,2%	-8,1%

2.7. Como classifica globalmente o atendimento telefónico prestado pelo *Help-Desk* informático do IFAP?

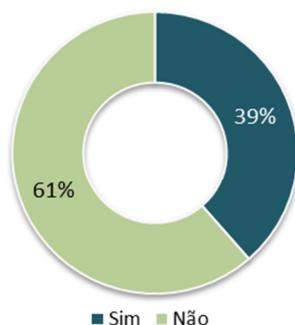


Na avaliação global deste serviço, 41% dos participantes atribuíram-lhe a classificação de “Bom”, 27% “Muito Bom” e 19% “Satisfatório”, havendo 13% que avaliaram de forma negativa o serviço prestado.

Comparando com o ano anterior, há a salientar, por um lado, o forte crescimento da percentagem de avaliações com a classificação “Muito Bom”, com uma variação de 88%, e por outro, a descida generalizada das avaliações negativas, -30,4%, no caso da classificação “Insuficiente”, e de -16,5%, no caso do “Mau”.

Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido pelo Help-Desk?	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Muito Bom	11,0%	8,7%	14,2%	26,7%	88,0%
Bom	39,9%	39,4%	39,6%	41,4%	4,4%
Satisfatório	30,4%	40,4%	29,0%	18,9%	-34,7%
Insuficiente	10,8%	5,8%	9,5%	6,6%	-30,4%
Mau	7,9%	5,8%	7,7%	6,4%	-16,5%

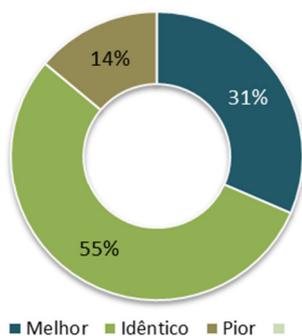
2.8. Em 2018 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?



Dos participantes no inquérito, 39% afirmaram ter recorrido a outros canais de *Help-Desk* telefónico na AP. Comparativamente com o ano de 2017, verificou-se uma forte redução na percentagem de respostas afirmativas, na ordem dos 26%. Os dados comparativos com os anos anteriores podem ser observados no quadro seguinte.

Recorreu, a outros canais de atendimento telefónico em serviços de <i>Help-Desk</i> da AP ?	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Sim	47,6%	40,5%	52,4%	38,6%	-26,4%
Não	52,4%	59,5%	47,6%	61,4%	29,1%

2.9. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classificaria o canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático do IFAP, quando comparado com o desses serviços?



Do total de inquiridos, 55% consideraram o serviço do IFAP idêntico ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 32% consideram-no “Melhor” e 14% “Pior”.

Apresenta-se no quadro abaixo a comparação dos resultados com o ano anterior.

Como classificaria o canal de atendimento electrónico do IFAP quando comparado com o desses serviços?	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Melhor	26,0%	21,4%	25,4%	31,5%	23,9%
Idêntico	37,0%	34,8%	38,5%	54,6%	41,9%
Pior	9,0%	7,9%	9,0%	13,9%	54,2%
Sem opinião (a)	28,0%	36,0%	27,1%	-	-

(a) Opção de resposta abandonada no presente inquérito

2.10 De entre as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique aquelas que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de resposta previamente apresentadas para esta questão, aquela que recolheu maior percentagem de respostas foi a “Redução do tempo de espera”, com 40%, seguida da “Maior facilidade na ligação telefónica”, com 35%.

Relativamente aos 5% de respostas na opção “Outras”, a qual disponibilizava um campo de preenchimento livre, as 32 respostas recolhidas incidiram fundamentalmente em assuntos fora do contexto do inquérito (41%), numa maior facilidade de contacto (22%), na apresentação de elogios (19%) e na redução no tempo de espera (9%).

A distribuição dos resultados encontra-se disponível no quadro seguinte.

Respostas fora de contexto	Maior facilidade de contacto	Elogios	Redução no tempo espera	Mais formação aos técnicos	Maior clareza nas respostas
40,6%	21,9%	18,8%	9,4%	6,3%	3,1%

2.11 Análise comparativa 2017-2018¹⁰

2.11.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”

Questão	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
14.4 Profissionalismo e pró-atividade	16,4%	9,4%	20,0%	32,7%	63,7%
17. Como classifica globalmente o atendimento prestado?	11,0%	8,7%	14,2%	26,7%	88,0%
Média	13,7%	9,0%	17,1%	29,7%	73,8%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se que, à semelhança do verificado no caso do canal eletrónico, a percentagem média de respostas com a classificação “Muito Bom” aumentou significativamente, face aos resultados alcançados no ano anterior, verificando-se uma variação percentual próxima dos 74 p.p., passando a representar, em termos de peso médio, 29,7% das respostas, traduzindo-se no melhor resultado alguma vez alcançado neste tipo de avaliações ao canal telefónico do *Help-Desk*.

Numa análise desagregada às questões que compõem esta avaliação, observou-se que apesar de em ambos os casos o crescimento ter sido muito significativo, destacou-se particularmente na questão referente à “Avaliação global do atendimento prestado”, com uma taxa de crescimento na ordem de 88%.

2.11.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau e Insuficiente”

Questão	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
14.4 Profissionalismo e pró-atividade	15,1%	10,4%	12,5%	10,6%	-15,4%
17. Como classifica globalmente o atendimento prestado?	18,7%	11,5%	17,2%	13,0%	-24,2%
Média	8,4%	5,5%	7,4%	5,9%	-20,5%

¹⁰ Em virtude das profundas alterações introduzidas nas questões constantes no novo inquérito de satisfação, apenas foi possível estabelecer-se uma comparação de resultados com o histórico de anos anteriores em 2 questões.

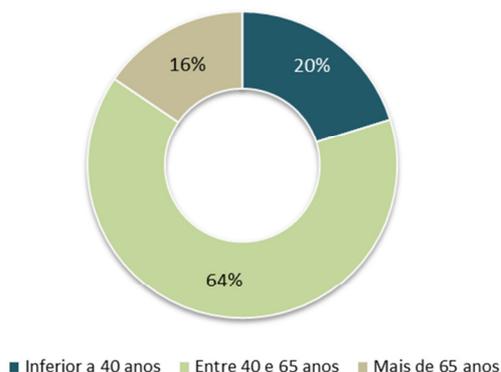
Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa (“Mau” e “Insuficiente”), verificou-se que no cômputo geral a mesma sofreu uma redução acima dos 20% face ao ano anterior, representando, em termos médios, 5,9% das respostas, resultado próximo do alcançado em 2016 (5,5%).

Para esta significativa redução no peso das avaliações negativas contribuíram os resultados de ambas as questões, embora com ligeiro destaque para a “Avaliação global do atendimento prestado” com uma taxa de variação negativa de -24%, seguida da questão referente ao “Profissionalismo e pró-atividade”, com -15%.

3 PERFIL DO UTILIZADOR

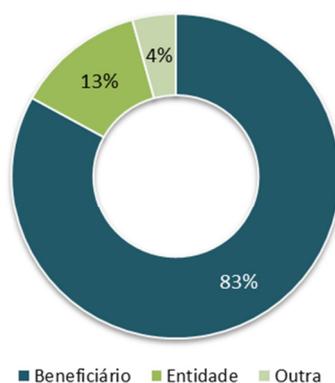
3.1 Faixa Etária

No que respeita à idade dos participantes no inquérito, a faixa etária mais representativa fixou-se no escalão entre os 40 e os 65 anos (64%), seguida da faixa inferior aos 40 anos, com 20%.¹¹



3.2 Qual a sua relação com o IFAP?

Quanto à relação dos participantes neste inquérito com o IFAP, 82% afirmaram tratar-se de Beneficiários, 13% de Técnicos de Entidades e por último 4% afirmaram ter outra relação com este Instituto.



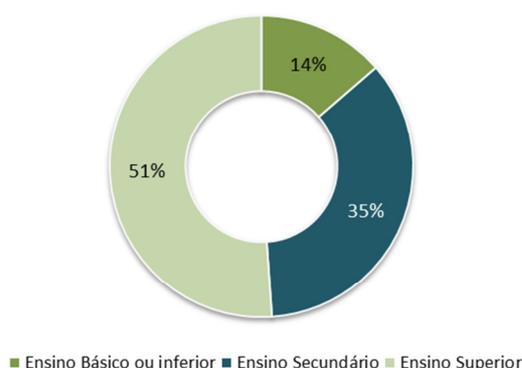
¹¹ Em virtude das alterações nos escalões no presente não foi possível efectuar a análise comparativa com os resultados alcançados no ano anterior

Os 176 participantes que optaram pela resposta “Outra”, mencionaram no campo de preenchimento livre os diferentes tipos de relacionamento com o IFAP que constam no quadro seguinte.

Sem relação com o IFAP	Benef.	Familiar	Resp. fora de contexto	Consultor	Técnico de Entidade	Amigo ou Colaborador do Benef.	Rep. Legal	Colaborador do IFAP	Contabilista /Projectista	Apicultor	Detentor de Animais	Detentor de Parcelas
15,3%	14,2%	13,1%	11,9%	9,7%	8,5%	6,8%	6,3%	5,1%	5,1%	1,7%	1,7%	0,6%

3.3 Habilitações Literárias

Relativamente às habilitações literárias, 51% dos participantes possuía Formação Superior, 35% referiram o Ensino secundário, e por último, 14% o Ensino Básico ou inferior.



CONCLUSÕES

Os resultados alcançados no presente inquérito permitem-nos concluir que, de um modo geral, a avaliação realizada pelos participantes mantém uma tendência positiva relativamente ao serviço prestado através dos canais eletrónico e telefónico do *Help-Desk* informático, sendo sintomáticos dessa evolução os seguintes resultados:

- No que respeita aos prazos de resposta do canal eletrónico, há a registar que 85% das respostas classificaram positivamente esse parâmetro de avaliação, tendo-se inclusivamente registado um aumento de 12,9% nas avaliações com a classificação máxima, face ao ano anterior, e uma redução em 13% no número de avaliações com a classificação mínima (“Mau”);
- Nos casos em que através do canal telefónico não foi possível a obtenção de uma resposta imediata, de acordo com os resultados recolhidos no presente inquérito, verificou-se um aumento em 17% nas respostas comunicadas pelo IFAP num prazo inferior a 1 dia útil, passando a representar cerca de 38% do total de respostas. Por outro lado, foi considerado pelos participantes que em cerca de 71% dos casos as respostas prestadas pelo *Help-Desk* ocorrem num prazo igual ou inferior a 3 dias úteis;
- Relativamente aos 4 parâmetros sujeitos a avaliação do atendimento prestado pelos técnicos do canal eletrónico, 92% das avaliações consideraram-no positivo, o mesmo acontecendo no canal telefónico, em 89,5% dos casos;¹²
- Na avaliação global ao serviço prestado, os participantes que afirmaram utilizar os canais eletrónico e telefónico, classificaram-nos positivamente em 89% e 87% dos casos, respectivamente;
- Pese embora o impacto resultante das alterações introduzidas nas questões e escalas utilizadas nos inquéritos, em particular nos efeitos limitativos que se fizeram sentir em algum tipo de análise comparativa com o histórico de resultados obtidos em anos anteriores, verificou-se, ainda assim, que em ambos os canais a percentagem média de avaliações com a classificação “Muito Bom” subiu entre 33,5% e 74% face ao ano anterior, passando a representar um peso de 21% no total de respostas, no caso do canal eletrónico, e de 30% no canal telefónico;

¹² A classificação “Muito Bom” representou em média, para os 4 parâmetros objecto de avaliação, cerca de 27% do total das avaliações, no caso do canal eletrónico, e de 34% no canal telefónico.

- Por último, o somatório das avaliações negativas (“Mau” e “Insuficiente”), para os parâmetros que foram objecto de análise, diminuíram acentuadamente, quando comparados com os registados no ano anterior, sendo em média de 17%, no caso do canal eletrónico, e de 20,5%, no canal telefónico, passando o peso médio dessas avaliações a representar 11,5% e 11,8% do total de respostas, respectivamente.¹³

Pese embora os progressos alcançados, tal não invalida a existência de diversas fragilidades e oportunidades de melhoria no serviço prestado, razão pela qual a DGI/UPAB irá proceder oportunamente ao levantamento dos principais constrangimentos e à identificação das áreas prioritária de atuação, propondo simultaneamente um conjunto de medidas destinadas a mitigar e/ou eliminar os seus efeitos, envolvendo outras áreas do Instituto, nos casos em que tal se justifique, tendo como principal objetivo a melhoria da qualidade do serviço prestado, com a expectativa que a sua futura implementação se traduza num aumento no grau de satisfação por parte dos seus utilizadores.

¹³ Os resultados alcançados na redução do peso das respostas com classificação negativa e, simultaneamente, no forte aumento registado no peso das avaliações com a classificação máxima, representam os melhores resultados a este nível desde o ano de arranque desta iniciativa destinada à avaliação da qualidade do serviço prestado pelo *Help-Desk*;