

# Relatório Anual

## Inquérito de Satisfação no

### Atendimento Presencial

# 2013



**Março 2014**  
**Lisboa**



## Inquérito de satisfação no atendimento presencial

### 1. Introdução

A partir do ano de 2010 foi implementada a distribuição dos Inquéritos de Satisfação aos Beneficiários, na sala de Atendimento Presencial do IFAP, dando cumprimento ao disposto na alínea a) do nº 2º, do art.º 15 da Lei nº 66-B/2007.

O número total de inquéritos recolhidos, para tratamento e análise, ao longo de 2013 foi de 385. Importa referir que, no mês de janeiro, não foram distribuídos inquéritos, uma vez que esse período foi dedicado a reestruturar o impresso em vigor desde 2010, pelo que este facto deve ser tomado em consideração na análise comparativa com os dados respeitantes ao ano de 2012.

A referida análise teve como principal objetivo o apuramento das classificações obtidas ao nível dos serviços prestados, bem como ao nível profissional dos técnicos que presencialmente prestam informações aos Beneficiários, nomeadamente a sua capacidade e competência.

### 2. Metodologia

No novo impresso, os três grandes Objetivos de classificação de serviços, mantêm-se:

- Atendimento
- Organização
- Instalações

Existem, também, duas questões que permitem a caracterização dos respondentes:

- Faixa Etária
- Concelho de Residência

Na análise, os concelhos são organizados em distritos, por forma a permitir uma melhor leitura dos dados.

Relativamente ao grupo Atendimento o mesmo é constituído por 6 perguntas, o grupo Organização por 1 pergunta e o grupo Instalações por 2 perguntas.

Para avaliação do grau de satisfação dos inquiridos, as classificações escolhidas para as respostas foram reduzidas para uma escala de 1 a 5, ao invés da anterior, que era de 1 a 8, ficando assim estruturada:

1 - Mau; 2 - Insuficiente; 3 - Satisfaz; 4 - Bom e 5 - Muito Bom

Foi mantido o mesmo esquema de perguntas, para cada grupo, alterando-se a ordenação das perguntas sobre Instalações e Organização, ficando esta em último lugar.

Entre os meses de fevereiro e dezembro de 2013 foi solicitado a alguns dos beneficiários que se dirigiram ao atendimento presencial, que participassem no inquérito.

Seguidamente são apresentados os gráficos dos resultados do inquérito e a respetiva análise.

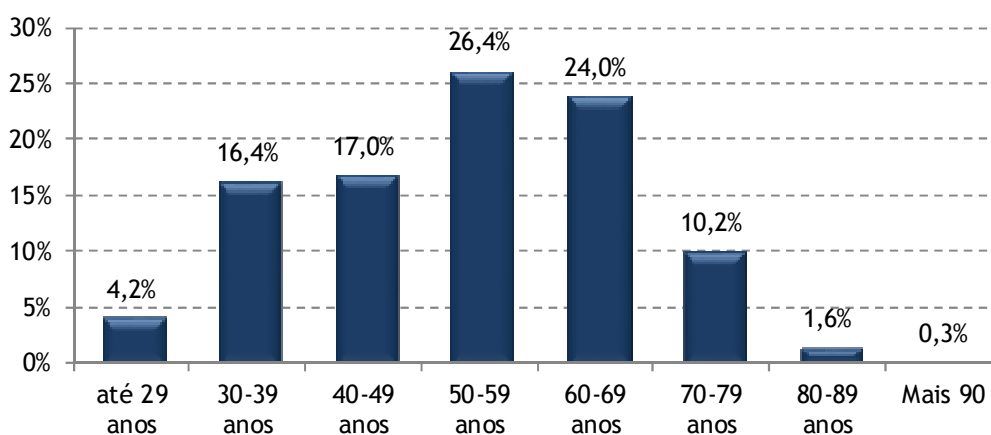
### Caracterização dos inquiridos

A caracterização foi elaborada de acordo com os resultados das respostas às perguntas sobre a faixa etária e concelho de residência.

#### Faixa Etária

Em relação à faixa etária verificou-se que a maior representatividade ocorreu no grupo dos 50 aos 59 anos de idade, com 26,4%, seguida das faixas etárias entre os 60 e 69 anos (24,0%), os 40 e os 49 anos (17,0%), muito próximo da faixa dos 30 a 39 anos (16,4%), sendo os restantes escalões menos significativos.

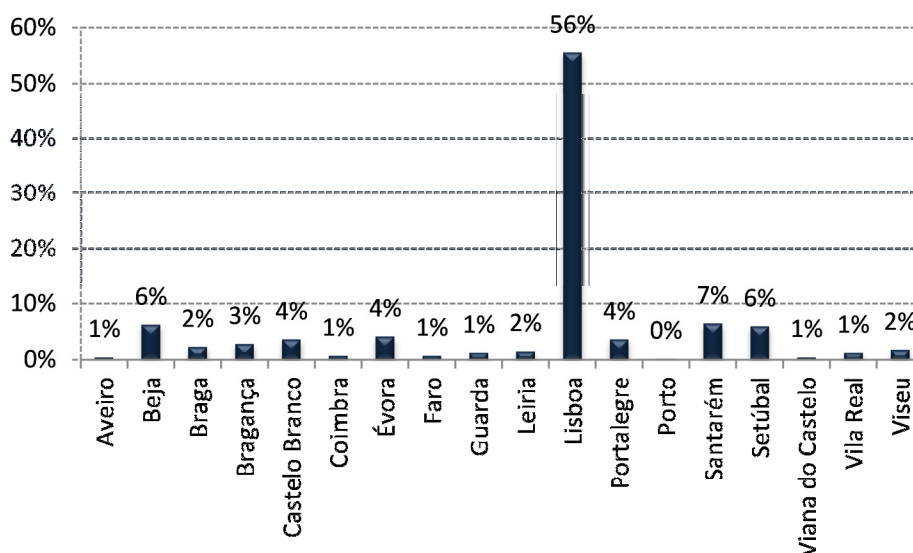
Gráfico 1 - Faixa etária dos inquiridos



## Distrito de Residência

No que se refere à caracterização dos inquiridos por distrito de residência apurou-se o seguinte: 56% reside no distrito de Lisboa, 7% no distrito de Santarém e 6% nos distritos de Beja e Setúbal.

Gráfico 2 - Distrito de residência dos inquiridos



Os resultados obtidos às questões colocadas relativamente ao atendimento, organização e instalações foram os seguintes:

### Atendimento

No que respeita ao atendimento, foram colocadas 6 questões. As questões pretendiam avaliar o atendimento recebido, o profissionalismo, a simpatia dos técnicos e, ainda, se foi proveitosa a deslocação ao IFAP.

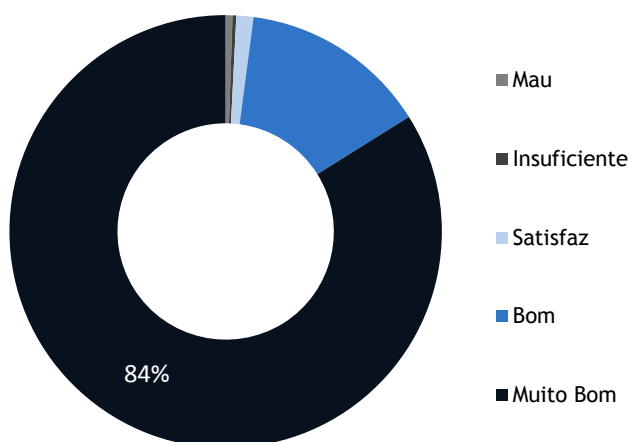
Da análise dos resultados, observou-se que a resposta que obteve a melhor classificação foi a nº 1 - “*Os técnicos foram amáveis e mostraram disponibilidade?*” obtendo 84% de respostas com a classificação de MUITO BOM.

Quanto à pergunta nº 2 - “*Os técnicos usaram uma linguagem clara e simples?*” obteve a segunda classificação mais elevada de MUITO BOM, com 81%.

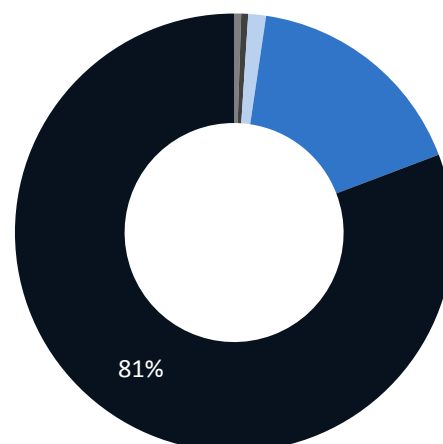
Estes resultados seguem a tendência mensal que se registou ao longo de todo o ano de 2013, de elevadas classificações, sobretudo para o grupo Atendimento.

Gráfico 3 - Atendimento

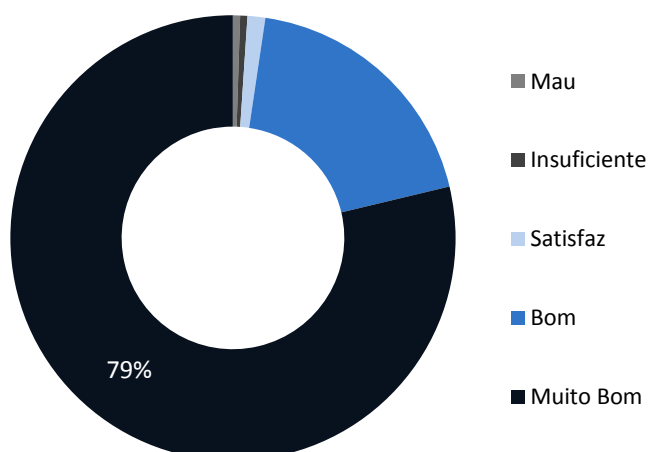
1. Os técnicos foram amáveis e mostraram disponibilidade?



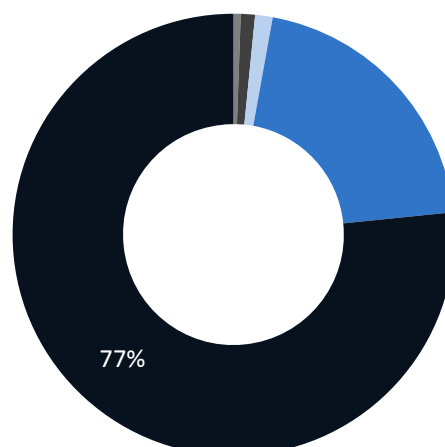
2. Os técnicos usaram uma linguagem clara e simples?



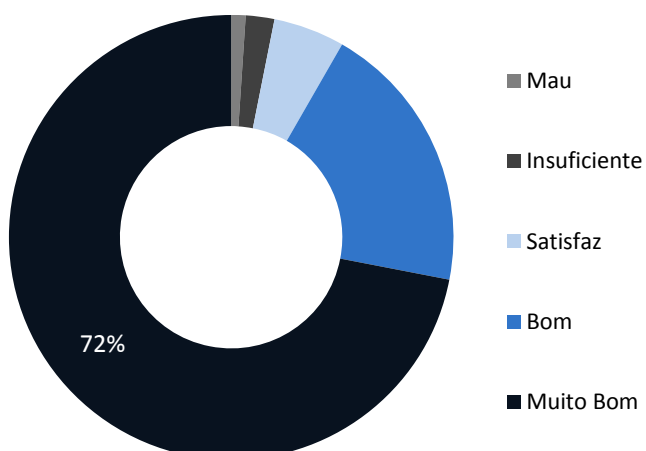
3. Os técnicos mostraram competência e profissionalismo ao responder?



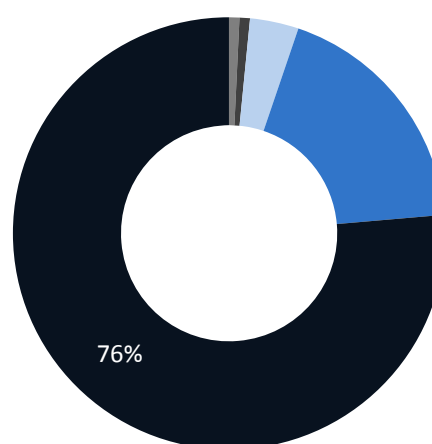
4. Como avalia globalmente o atendimento recebido?



5. Considera proveitosa a sua vida ao atendimento?



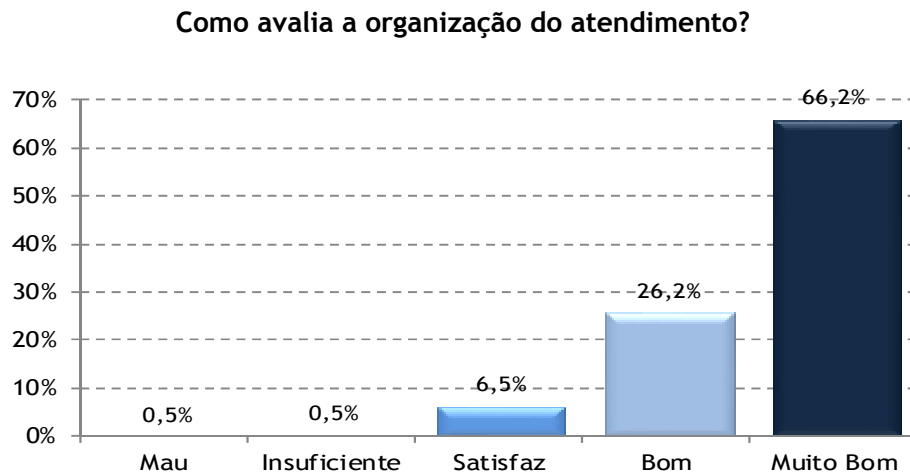
6. Recomendaria os serviços de atendimento a um beneficiário?



## Organização

A classificação dos Beneficiários, quanto à organização dos serviços de atendimento presencial, é apresentada no gráfico seguinte, onde se constata uma clara tendência positiva demonstrada por cerca de 92,4% com BOM ou MUITO BOM.

Gráfico 4 - Organização

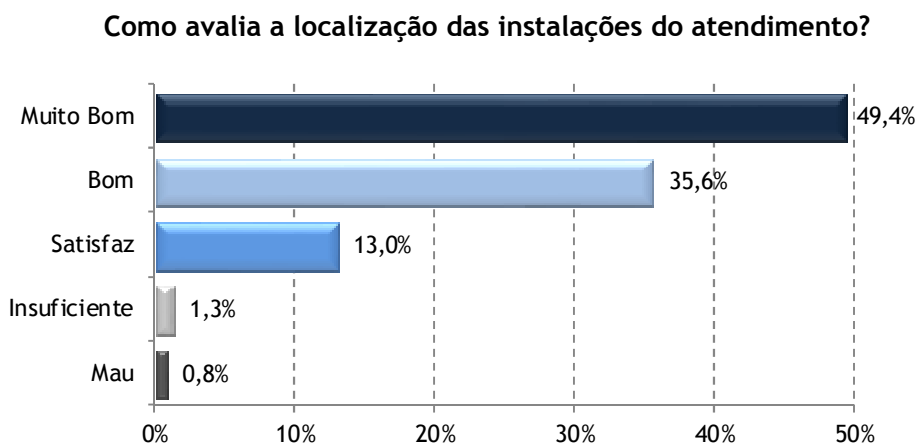


## Instalações

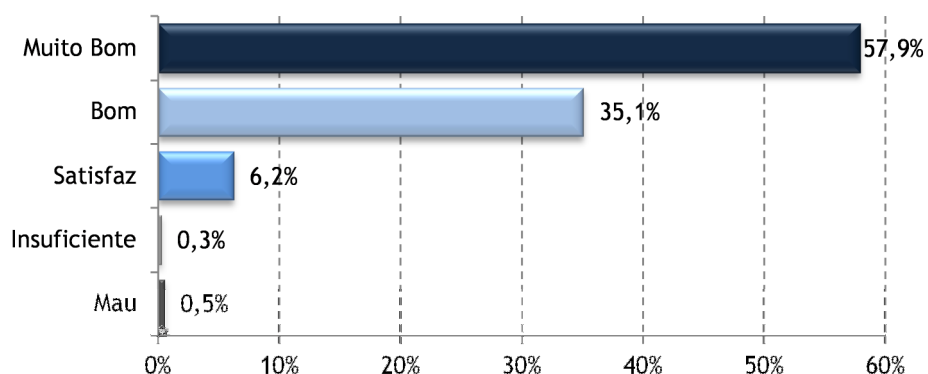
As questões das instalações referiam-se concretamente à localização e às condições da sala de Atendimento.

Em relação à localização, cerca de 85% dos inquiridos classificaram com BOM ou MUITO BOM, enquanto as condições das instalações foram classificadas com BOM ou MUITO BOM por 93,0 % dos inquiridos.

Gráfico 5 - Instalações



### Como avalia as condições das instalações do atendimento?



### Considerações Gerais

Em termos gerais, foram apresentados os resultados mais relevantes do inquérito de satisfação ao Serviço de Atendimento Presencial relativo a 2013.

Importa no entanto salientar que durante o ano, e no espaço criado para a apresentação de Sugestões/Observações, os Beneficiários teceram diversos comentários, normalmente abonatórios, para o serviço e para os funcionários que efetuaram o Atendimento Presencial.

As queixas mais usuais prendem-se com atrasos nos pagamentos, dificuldades no estabelecimento de contacto telefónico com o *Call Center*, bem como o excesso de burocracia.

No final do ano foram contabilizadas 30 Sugestões e 24 Observações.

Apresenta-se, seguidamente, um quadro comparativo dos resultados obtidos em 2012 e 2013, com a variação percentual obtida para cada pergunta dos três grupos principais, bem como a variação do número de Beneficiários e de Concelhos, o qual espelha uma evolução bastante positiva em termos do grau de satisfação dos beneficiários.

Em termos médios, no que diz respeito às classificações de MUITO BOM no grupo Atendimento atingiu-se um crescimento de 17,84%.

Relativamente às Instalações, a variação média foi de 8,97%, enquanto na Organização, foi de 23,98%.

Quadro 1 - Comparação dos resultados obtidos em 2012 e 2013

GRUPO	Pergunta*	MUITO BOM		Varição
		2012	2013	2012/2013
1. Atendimento	1	65.81%	83.90%	27.49%
	2	70.37%	80.78%	14.79%
	3	72.08%	78.70%	9.18%
	4	61.40%	76.62%	24.79%
	5	63.39%	71.95%	13.50%
	6	65.10%	76.36%	17.30%
2. Organização	1	53.42%	66.23%	23.98%
3. Instalações	1	46.72%	49.35%	5.63%
	2	51.57%	57.92%	12.31%

\* o número das perguntas difere entre os inquérito de 2012 e 2013. Como o intuito das perguntas é semelhante adoptou-se a ordem do inquérito de 2013.

Quadro 2 - Comparação do número de beneficiários e Concelhos em 2012 e 2013

	2012	2013
Nº Beneficiários Respondentes	702	383
Nº Concelhos Abrangidos	*138	**103

\* 4 beneficiários não preencheram o campo Concelho

\*\* 2 beneficiários não preencheram o campo Concelho