

Relatório Anual

Inquérito de Satisfação no

Atendimento Presencial

2012



Março 2013
Lisboa

Inquérito de satisfação no atendimento presencial

1. Introdução

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

Durante o ano de 2012, foram recolhidos, para tratamento e análise, um total de 702 inquéritos. A referida análise teve como objetivo o apuramento das classificações obtidas, quer a nível dos serviços prestados, quer a nível profissional dos técnicos que presencialmente prestam informações aos Beneficiários, nomeadamente a sua capacidade e competência.

2. Metodologia

O inquérito foi estruturado de forma a incidir em 3 grupos principais de questões:

- Atendimento
- Organização
- Instalações

E dois grupos de informação meramente estatística, tendo em vista a caracterização dos beneficiários:

- Faixa Etária
- Distrito/Concelho de Residência

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

Para a avaliação do grau de satisfação dos inquiridos, utilizou-se a seguinte escala de classificação:

1 - Muito Mau, 2 - Mau, 3 - Insuficiente, 4 - Razoável, 5 - Satisfaz, 6 - Satisfaz Muito, 7 - Bom e Muito Bom.

De janeiro a dezembro de 2012 foi solicitado aos beneficiários que se dirigiram ao Atendimento Presencial, que participassem no inquérito.

Para cada vetor em análise, serão seguidamente apresentados os gráficos representativos dos resultados obtidos.

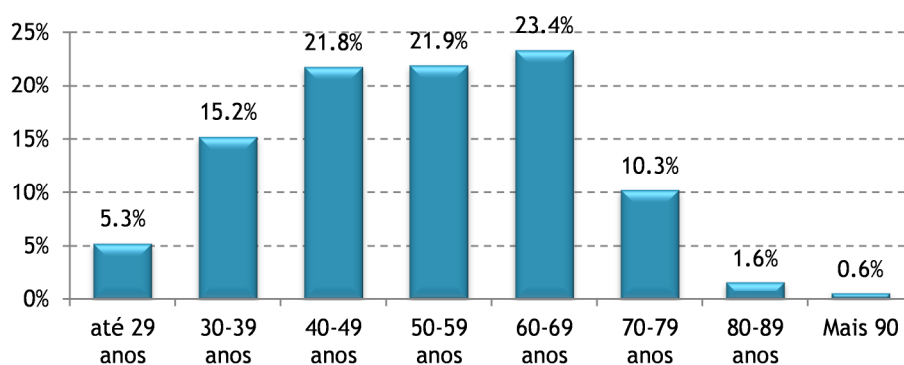
Caracterização dos inquiridos

Esta caracterização foi elaborada de acordo com os resultados das respostas às perguntas de carácter estatístico.

Faixa Etária

Em relação à faixa etária verificou-se que a maior representatividade ocorreu no grupo dos 60 aos 69 anos de idade, com 23,4%, seguida das faixas etárias entre os 50 e 59 anos (21,9%), os 40 e os 49 anos (21,8%) e os 30 e 39 anos (15,2%), sendo os restantes escalões menos significativos.

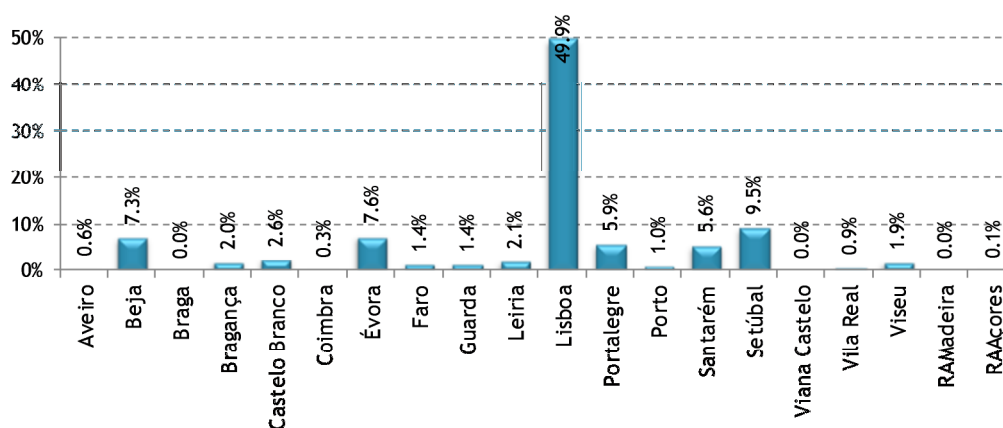
Gráfico 1 - Faixa etária dos inquiridos



Distrito de Residência

Quanto à caracterização dos inquiridos por distrito de residência apurou-se o seguinte: cerca de 50% reside no distrito de Lisboa. 9,5% no distrito de Setúbal, seguido de Évora com 7,6%, Beja com 7,3%, Portalegre com 5,9% e de Santarém com 5,6%.

Gráfico 2 - Distrito de residência dos inquiridos



Apresenta-se, seguidamente, a análise da classificação, nas questões essenciais do inquérito.

Atendimento

Relativamente ao atendimento, foram colocadas 6 questões, que incluíam temas como a classificação do atendimento recebido, a avaliação do profissionalismo, a simpatia dos técnicos e uma questão destinada a apurar se consideravam proveitosa a vinda ao IFAP.

Em resultado da análise das classificações, observou-se que a resposta que obteve a melhor classificação foi a nº 3 - “Os técnicos foram profissionais e simpáticos ao responder?” obtendo 72.1% de respostas com a classificação de MUITO BOM.

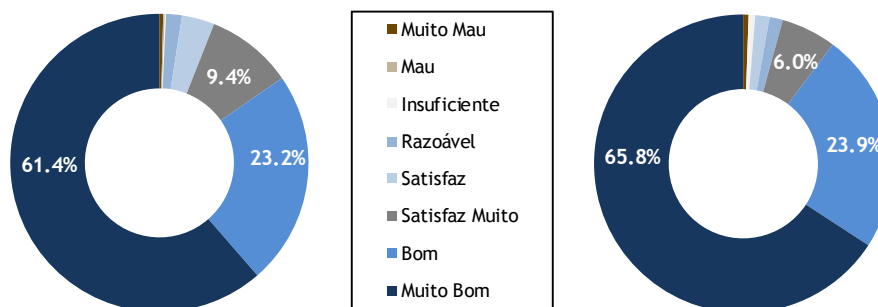
A pergunta nº 4 - “Os técnicos usaram uma linguagem clara e simples?” obteve a segunda classificação mais elevada de MUITO BOM, com 70.4%.

De realçar que esta tendência de classificação, para estas perguntas, se manteve constante ao longo do ano de 2012.

Gráfico 3 - Atendimento

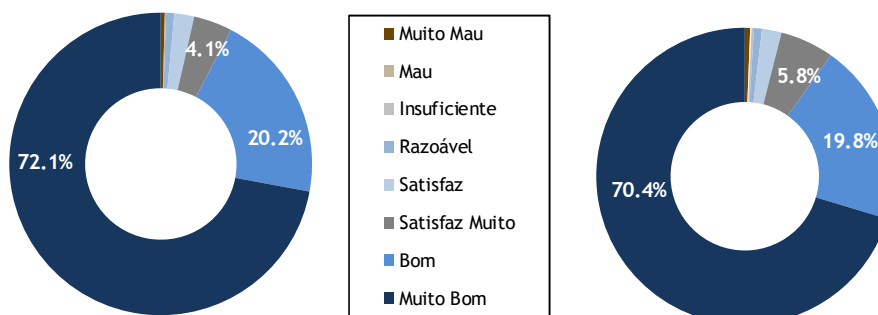
1 - Como classifica o atendimento recebido?

2 - Como avalia os técnicos que o atenderam?



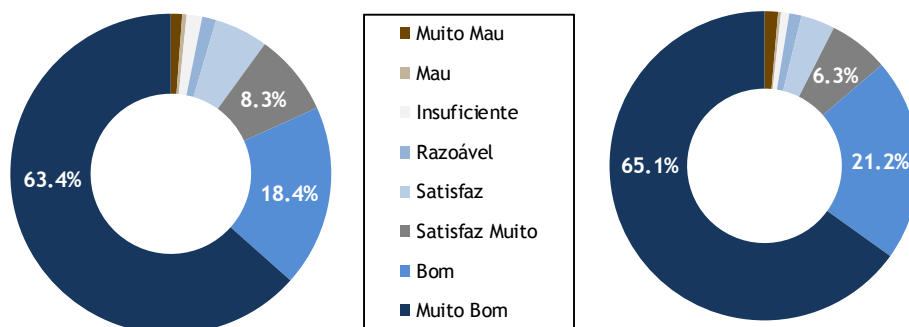
3 - Os técnicos foram profissionais e simpáticos a responder?

4 - Os técnicos usaram uma linguagem clara e simples?



5 - Considera proveitosa a sua vinda ao atendimento?

6 - Recomendaria os serviços de atendimento a um beneficiário?

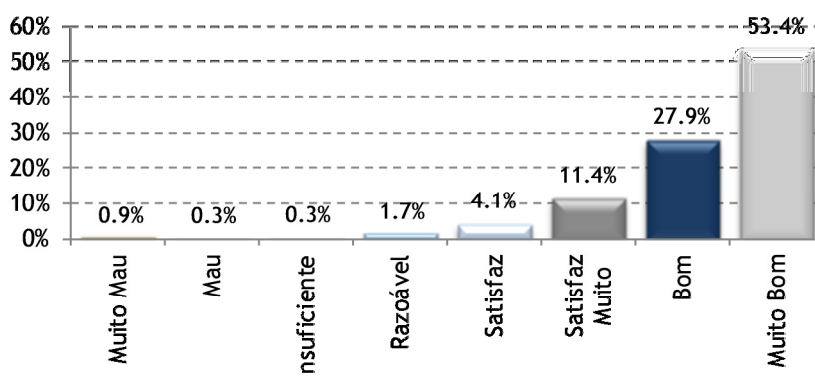


Organização

A única pergunta deste item, teve como objetivo aferir a classificação dos Beneficiários quanto à Organização do serviço de Atendimento Presencial. O gráfico seguinte apresenta os resultados obtidos, verificando-se uma clara tendência positiva, atestada pelos cerca de 81% dos inquiridos que classificaram com BOM ou MUITO BOM.

Gráfico 4 - Organização

Como avalia a organização do atendimento?

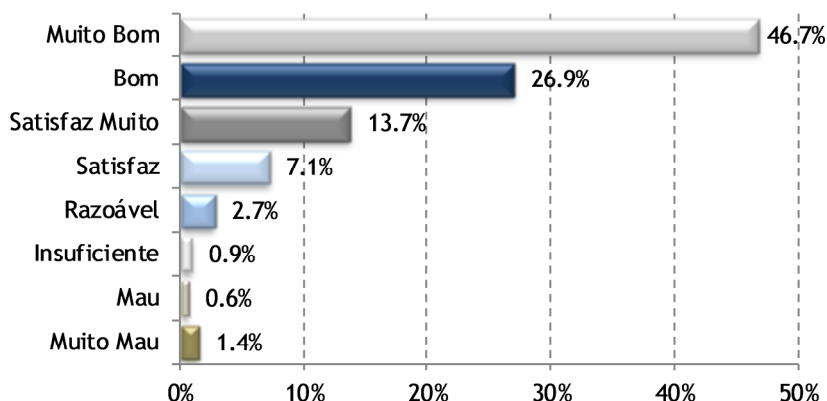


Instalações

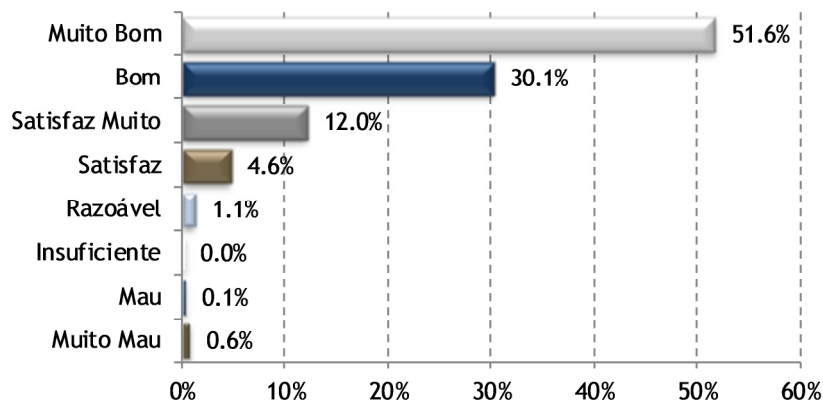
As duas perguntas sobre instalações referiam-se concretamente à localização e às condições da sala de Atendimento.

Relativamente à localização, cerca de 74% dos inquiridos classificaram com BOM ou MUITO BOM, enquanto as condições das instalações foram classificadas com BOM ou MUITO BOM por 82% dos inquiridos.

Como avalia a localização das instalações do atendimento?



Como avalia as condições das instalações do atendimento?



Considerações Gerais

Em termos gerais foram explicitados os resultados do Inquérito de Satisfação dos Beneficiários no Serviço de Atendimento Presencial durante o ano de 2012.

Importa acrescentar que, no decorrer do ano, foram recebidos diversos elogios, direcionados para os técnicos que prestaram esclarecimentos aos Beneficiários.

Verificaram-se, igualmente, diversas reclamações e/ou sugestões e observações, que resultaram num importante instrumento de análise, com vista a corrigir algumas fragilidades e, assim, garantir uma melhoria do serviço prestado junto dos Beneficiários.

Realça-se que no Capítulo ATENDIMENTO, todas as classificações de Muito Bom foram atribuídas por mais de 60% do total dos Beneficiários.

Em contrapartida, a classificação de Muito Bom para a questão relacionada com a localização das INSTALAÇÕES não foi além dos 46.7%, sendo esta a classificação a mais baixa de todas as apuradas.

Apresenta-se, em seguida, dois quadros comparativos dos resultados obtidos em 2011 e em 2012.

Quadro 1 - Comparação dos resultados obtidos em 2011 e 2012

GRUPO	Pergunta	MUITO BOM		Varição
		2011	2012	2011/2012
1. Atendimento	1	61.61%	61.40%	-0.34%
	2	65.46%	65.81%	0.53%
	3	66.21%	72.08%	8.87%
	4	69.93%	70.37%	0.63%
	5	61.24%	63.39%	3.51%
	6	64.34%	65.10%	1.18%
2. Organização	1	52.79%	53.42%	1.19%
3. Instalações	1	44.72%	46.72%	4.47%
	2	47.45%	51.57%	8.68%

Quadro 2 - Comparação do número de beneficiários e concelhos em 2011 e 2012

	2011	2012
Nº Beneficiários Respondentes	805	702
Nº Concelhos Abrangidos	144	138

Nota: No ano de 2012 existiram 4 beneficiários que não preencheram o campo concelho