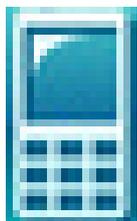




**IFAP**

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



**RESULTADOS DO  
INQUÉRITO (*ONLINE*) DE  
SATISFAÇÃO AO SERVIÇO  
PRESTADO ATRAVÉS DOS  
CANAIS ELETRÓNICO,  
TELEFÓNICO E DE ENVIO  
DE SMS**

**2014**

## Ficha Técnica

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

Presidente - Luís Souto Barreiros

Vice - Presidente - Tiago Pessoa

Vogais - Fausto Gomes

- Fernando Mouzinho

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

Lisboa

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO E METODOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>1. ATENDIMENTO ELETRÔNICO (INFOCENTER).....</b>	<b>5</b>
<b>2. ATENDIMENTO TELEFÔNICO (CALL CENTER).....</b>	<b>11</b>
<b>3. ENVIO DE SMS .....</b>	<b>16</b>
<b>4. FAIXA ETÁRIA.....</b>	<b>18</b>
<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>19</b>

---

## INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

---

A promoção de inquéritos à satisfação junto dos utilizadores destina-se à avaliação dos serviços prestados pela área de Atendimento do IFAP, assentando num pilar estratégico de orientação para a qualidade do serviço prestado e para o cliente.

Nessa perspetiva de melhoria contínua, considera-se fundamental conhecer o grau de satisfação em relação aos serviços prestados, neste caso específico através dos canais telefónico e eletrónico, de modo a que seja possível ir ao encontro das necessidades e expectativas sentidas pelos seus utilizadores, aperfeiçoando a qualidade do serviço prestado.

Neste âmbito, o IFAP tem vindo a alargar a esfera de inquirição aos beneficiários sobre a satisfação do serviço de Atendimento, prevendo-se que anualmente sejam realizados inquéritos destinados a esse efeito.

No período compreendido entre 20 de Janeiro e 20 de Fevereiro de 2014, foi disponibilizado em versão *online* o inquérito de satisfação ao serviço prestado através dos canais eletrónico, telefónico e de SMS, no Portal do Instituto, o qual foi simultaneamente divulgado através do envio de 30.845 *e-mails* a beneficiários do IFAP.

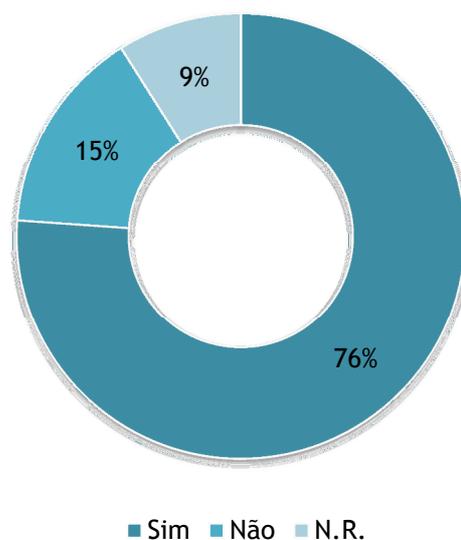
Foi submetido um total de 7.550 inquéritos tendo sido analisada a totalidade das respostas e, em resultado dessa análise, apresenta-se o correspondente relatório.

Ao longo do documento os resultados do inquérito serão apresentados em gráfico para uma melhor visualização. Para facilitar a leitura, os participantes no inquérito serão denominados por beneficiários.

## 1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO (INFOCENTER)

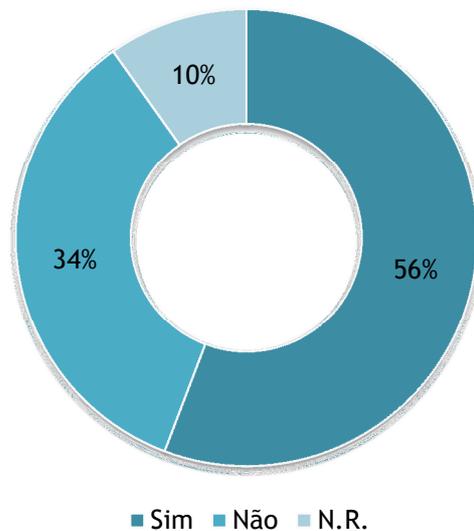
No que se refere ao atendimento eletrónico a avaliação do grau de satisfação dos beneficiários foi efetuada através de 9 perguntas, sendo a segunda condicionada. Em seguida são apresentados os resultados obtidos.

### 1.1.Utiliza o Portal do IFAP?



Relativamente a esta pergunta pode observar-se que 76% dos beneficiários já utilizam o portal do IFAP, sendo que apenas 15% referem não usar.

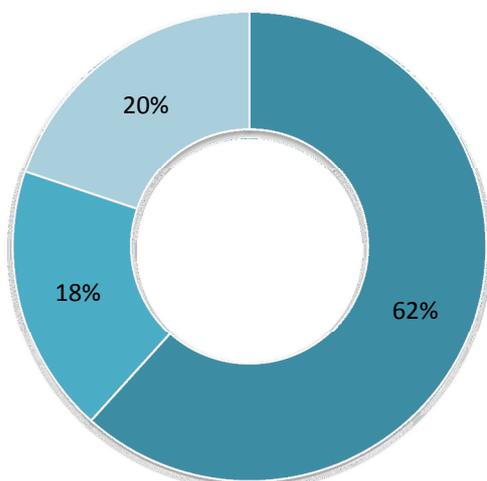
**1.2. Tem conhecimento que através do Portal pode solicitar informações ou apresentar reclamações e/ou sugestões?**



No que se refere às funcionalidades disponíveis no portal, ao nível da solicitação das informações e da apresentação de reclamações e/ou sugestões, a maioria dos beneficiários reconhece este serviço (56%).

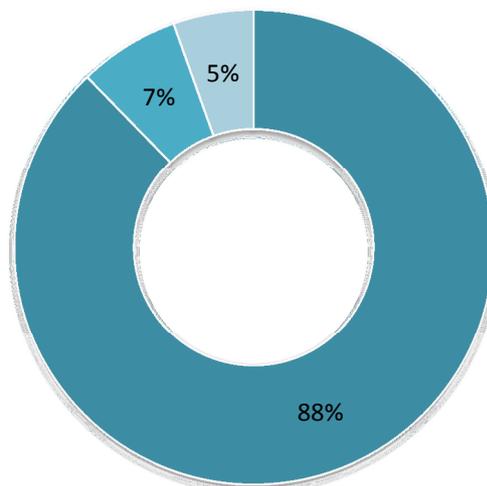
**1.3. Em caso afirmativo, quantas vezes já utilizou esse serviço e em que área concretamente?**

**1.3.1. Informações**



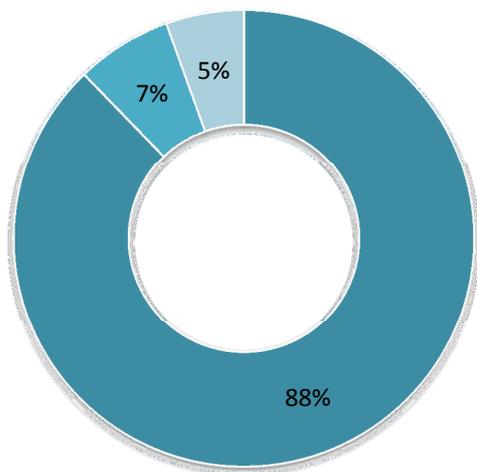
■ 1-3 vezes/ano ■ 4-6 vezes/ano ■ + 7 vezes/ano

**1.3.2. Reclamações**



■ 1-3 vezes/ano ■ 4-6 vezes/ano ■ + 7 vezes/ano

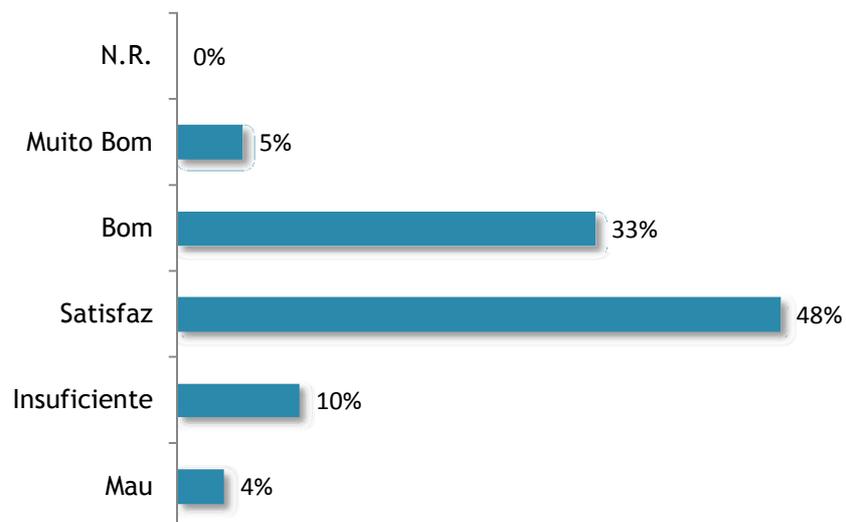
**1.3.3. Sugestões**



■ 1-3 vezes/ano ■ 4-6 vezes/ano ■ + 7 vezes/ano

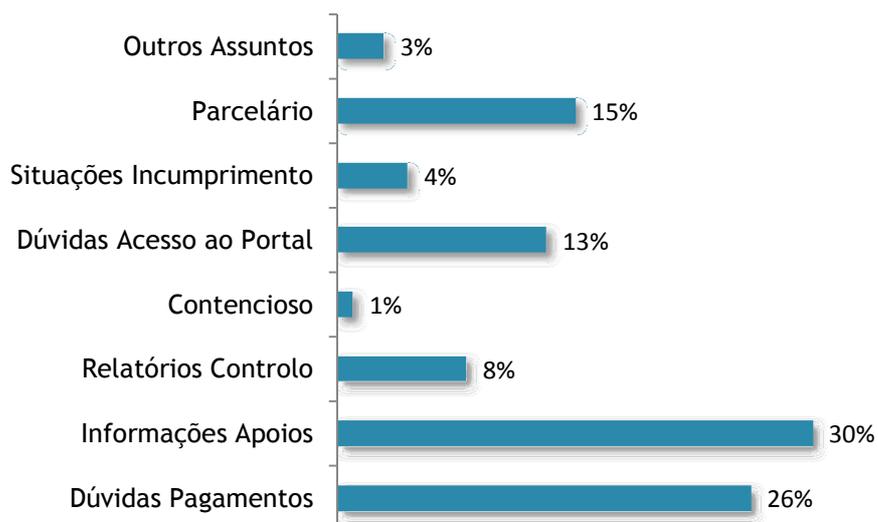
As 3 questões anteriores eram de resposta condicionada, uma vez que apenas puderam responder os beneficiários que afirmaram conhecer as funcionalidades disponíveis no portal. Assim, pode afirmar-se que a maior frequência com que os beneficiários recorrem a estas funcionalidades é 1 a 3 vezes por ano.

#### 1.4. Qual o grau de dificuldade na utilização do referido serviço?



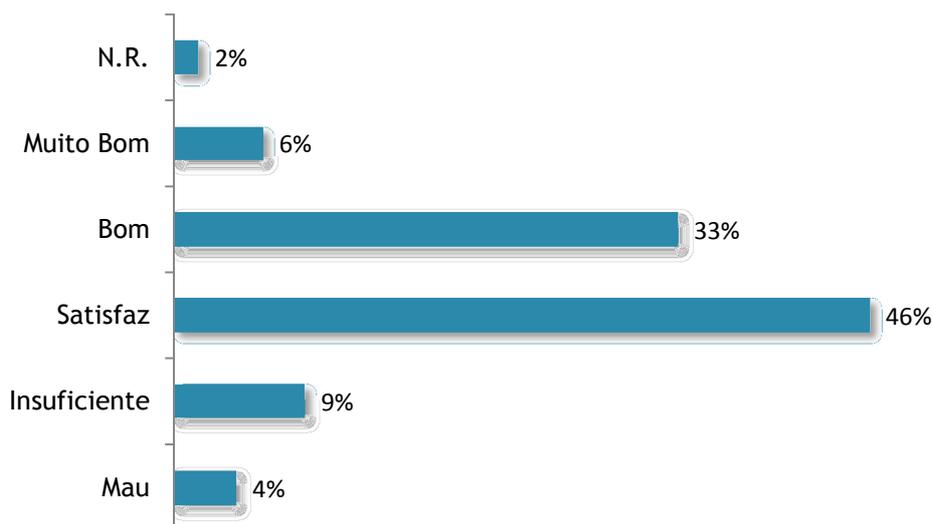
Quando questionados sobre a facilidade de utilização do canal eletrónico (Infocenter - Informações; Reclamações; Sugestões) 48% dos beneficiários mostraram-se satisfeitos e 33% avaliaram o serviço como bom.

#### 1.5. Qual o assunto que motivou o seu contacto?



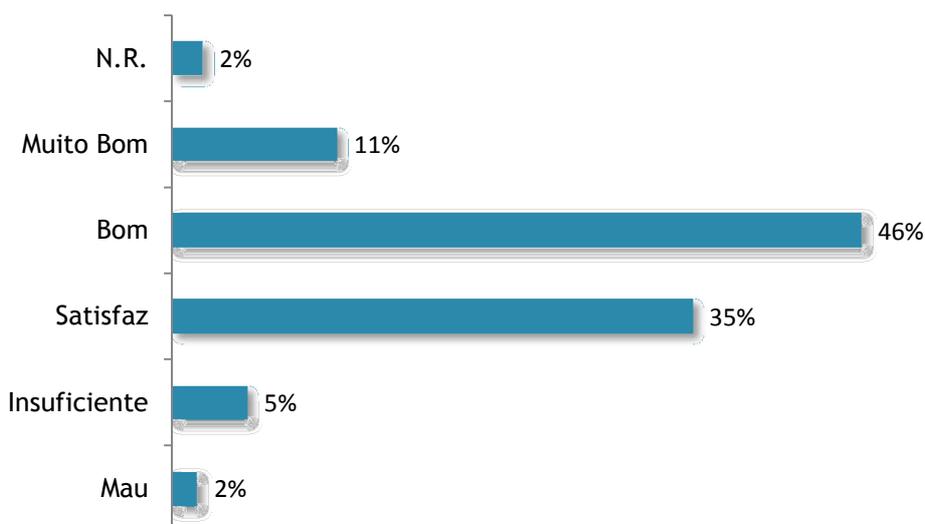
Os assuntos que motivaram o contacto foram diversos, sendo as Informações sobre apoios o que recolheu maior percentagem (30%), seguido de dúvidas sobre pagamentos (26%).-

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



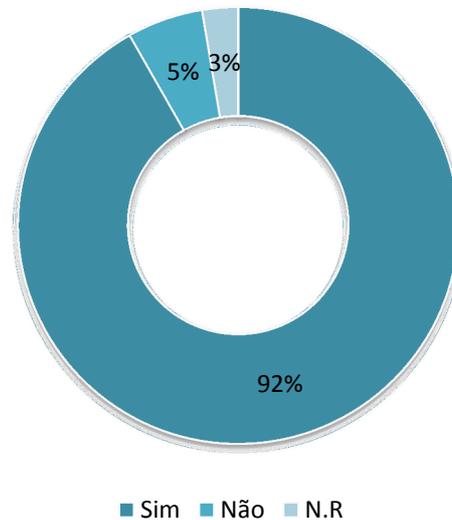
Relativamente à classificação dada ao prazo de resposta por parte do IFAP, os beneficiários mostraram-se satisfeitos (46%).

**1.7. Como classifica a competência e profissionalismo dos técnicos ao responder?**



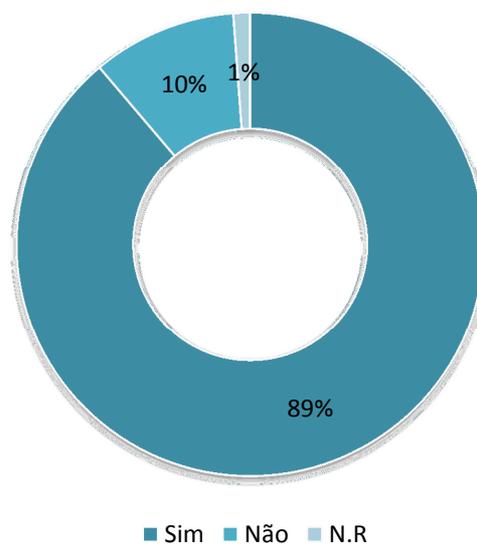
A competência e o profissionalismo dos técnicos foram classificados como bom por 46% dos beneficiários.

### 1.8. Os técnicos usaram linguagem clara e simples?



No que se refere à linguagem usada pelos colaboradores do IFAP no esclarecimento de dúvidas 92% dos beneficiários classificaram como clara e simples.

### 1.9. Recomendaria esta forma de serviço de atendimento a um Beneficiário?

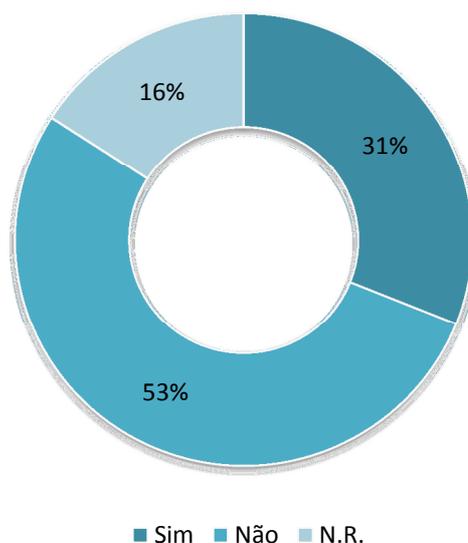


Quando questionados sobre se recomendariam o serviço a outros beneficiários 89% responderam afirmativamente.

## 2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CALL CENTER)

Foram colocadas 8 questões quanto à satisfação dos beneficiários ao atendimento telefónico.

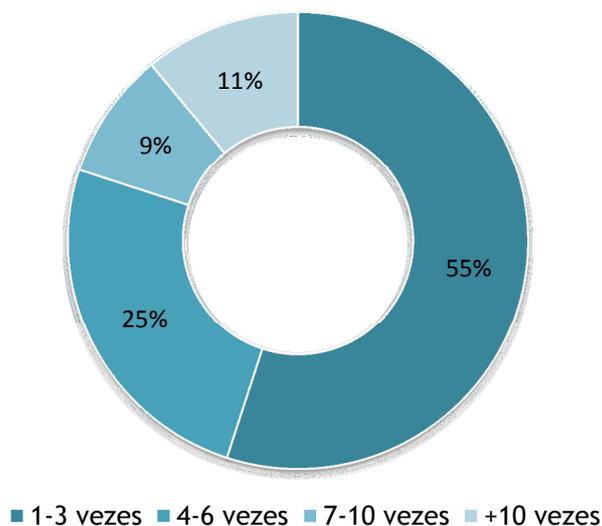
### 2.1. Utiliza a linha telefónica de apoio ao Beneficiário?



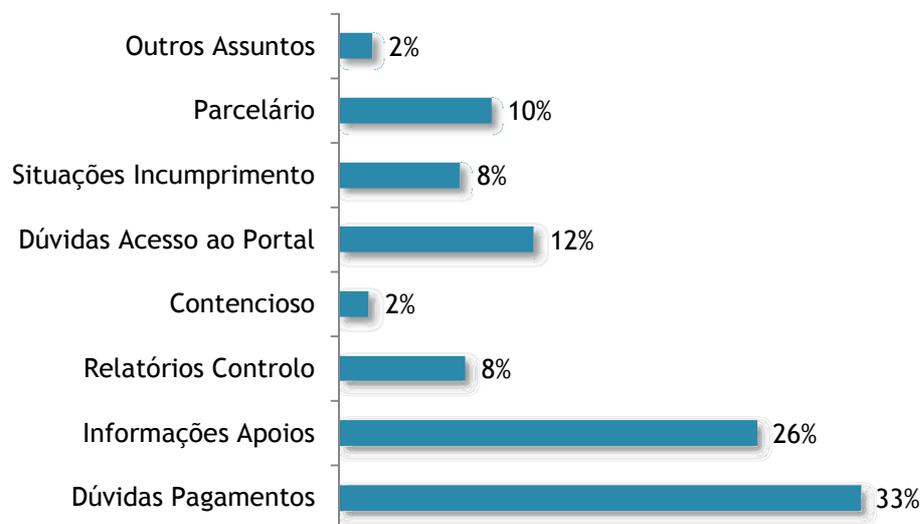
Pode observar-se através do gráfico que 53% dos beneficiários que responderam a esta questão utilizam a linha telefónica.

Destes 53%, mais de metade conseguiu entrar em contacto depois de tentar entre 1 e 3 vezes. As principais razões que incentivaram o contacto estão relacionadas com dúvidas sobre pagamentos e informações sobre apoios.

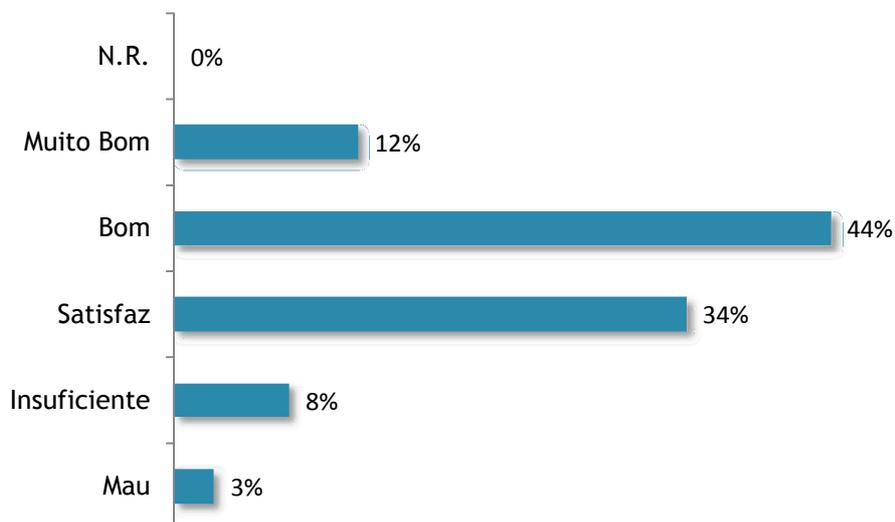
## 2.2. Em caso afirmativo, em média, quantas tentativas efetuou até conseguir estabelecer contacto?



## 2.3. Qual o assunto que motivou o seu contacto?

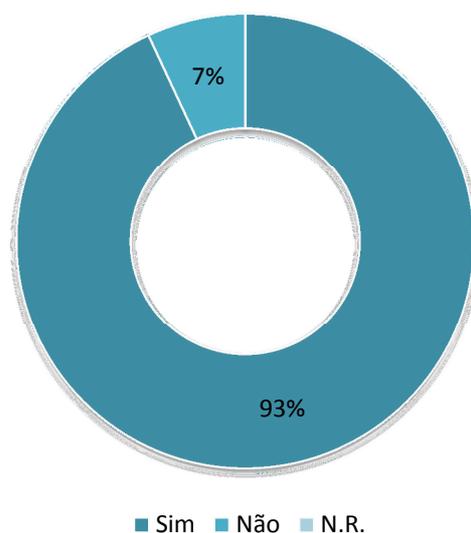


## 2.4. Como classifica a competência e profissionalismo que os técnicos mostraram ao responder?



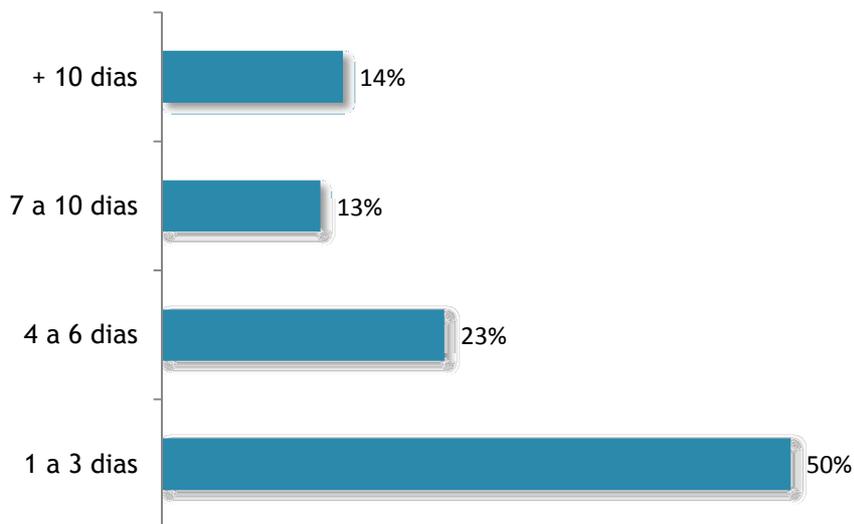
Relativamente à competência e profissionalismo dos técnicos cerca de 56% dos beneficiários avaliaram como bom ou muito bom.-

## 2.5. Os técnicos usaram linguagem clara e simples?



A linguagem usada pelos técnicos foi considerada clara e simples por 93% dos beneficiários.

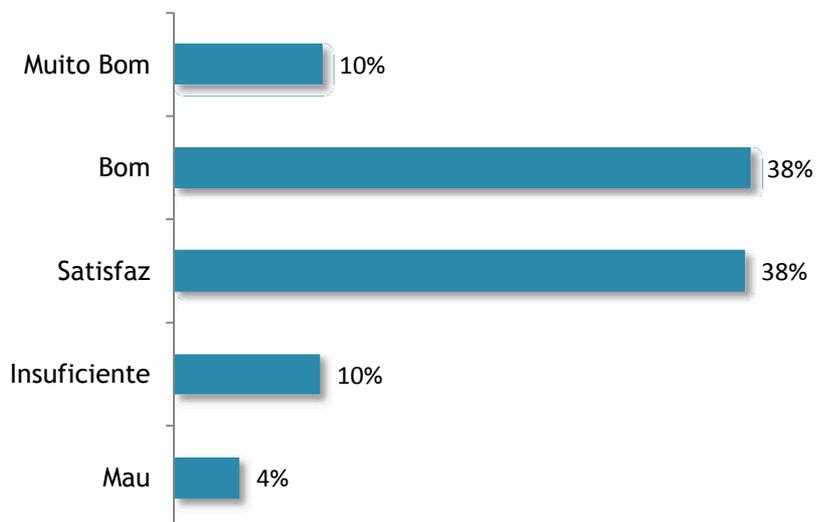
## 2.6. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma?



Nos casos específicos em que não foi possível responder de forma imediata às questões colocadas 50% foram respondidas nos 3 dias seguintes.

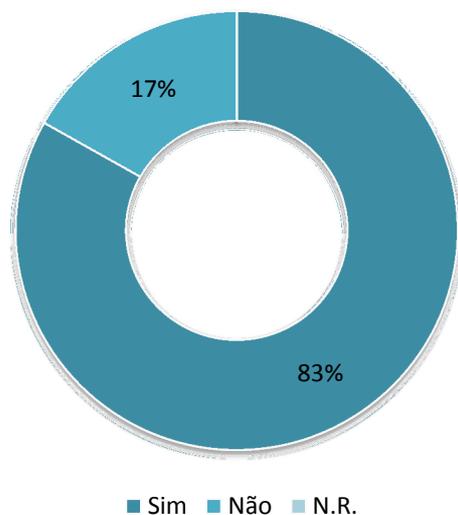
-

## 2.7. Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido?



Em termos globais os beneficiários avaliaram o atendimento telefónico como bom ou muito bom (48%), sendo que 83% recomendaria o serviço a outros beneficiários.

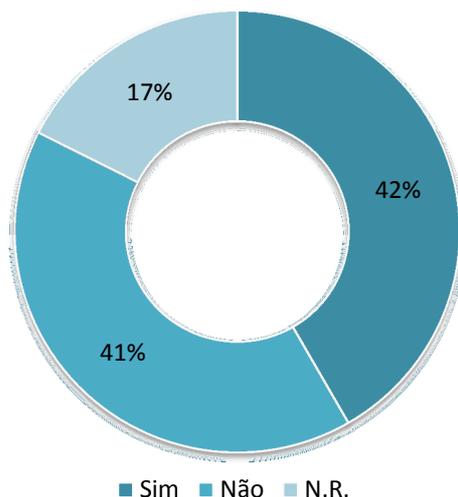
## 2.8. Recomendaria os serviços de atendimento telefónico a um beneficiário?



### 3. ENVIO DE SMS

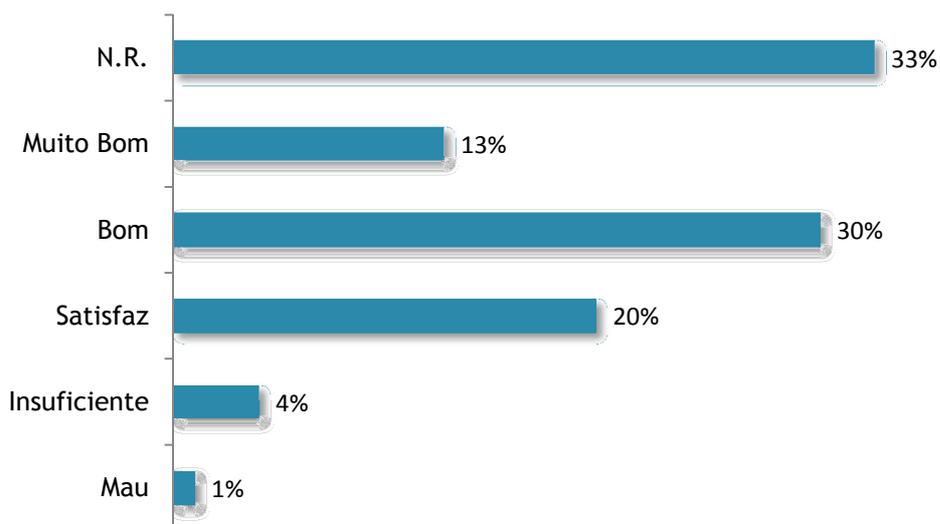
No que se refere à avaliação relativa ao envio de SMS foram colocadas 4 questões, para avaliar o grau de satisfação e a utilidade deste serviço.

#### 3.1. Alguma vez foi contactado pelo IFAP através de SMS no seu telemóvel?



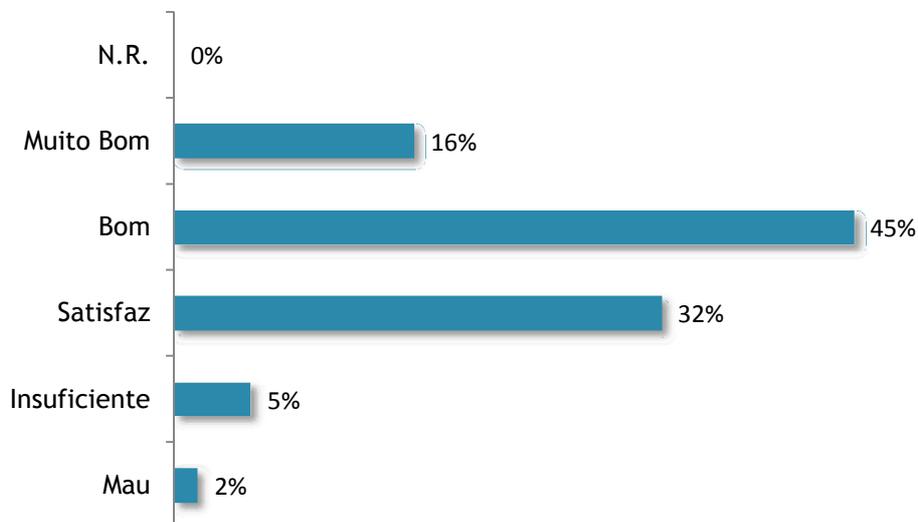
42% dos beneficiários afirmam já ter sido contactados pelo IFAP através de SMS.

#### 3.2. Como classifica a utilidade desta forma de contacto?



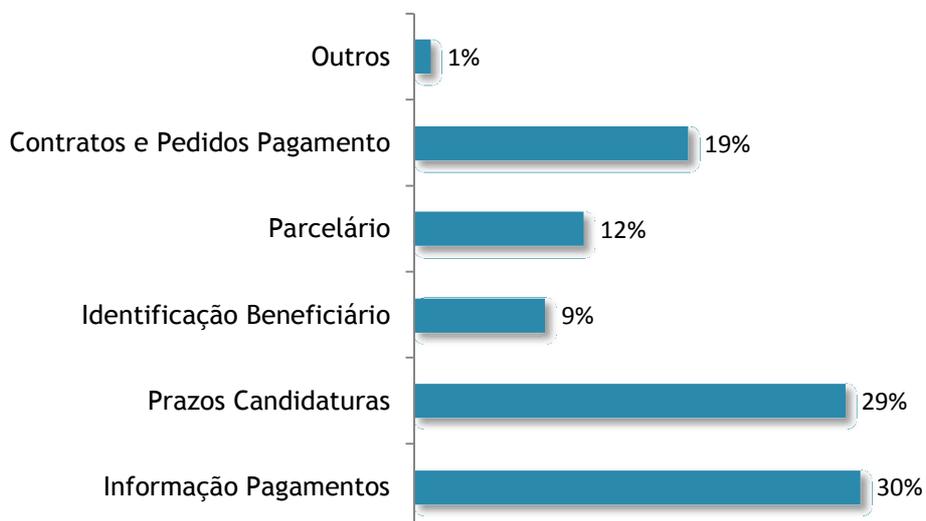
Para 30% dos beneficiários esta forma de contacto é considerada boa e 20% ficam satisfeitos com o envio de SMS.

### 3.3. Em caso afirmativo indique o seu grau de satisfação com este serviço.



O grau de satisfação dos beneficiários quanto à recepção de SMS é de 77% (bom e satisfaz).

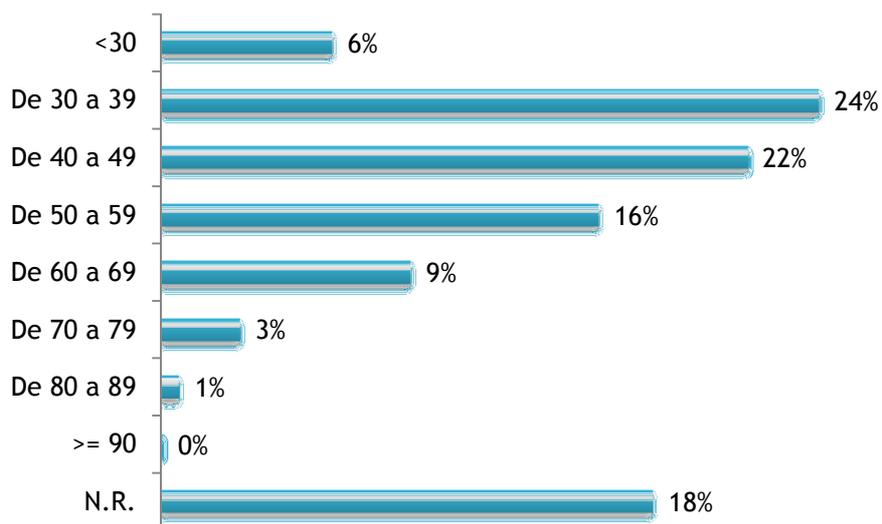
### 3.4. Qual o tipo de assuntos em que considera útil o envio de SMS?



Quando questionados sobre o tipo de assuntos que gostariam de ver tratados através desta forma de contacto as respostas obtidas com maior frequência são os prazos de candidatura e informações sobre pagamentos.

#### 4. FAIXA ETÁRIA

No que se refere à faixa etária dos beneficiários verifica-se que os escalões mais significativos foram dos 30-39 e dos 40-49 anos, com 24 % e 22% respetivamente.



---

## CONCLUSÕES

---

O inquérito *online* sobre o Atendimento Eletrónico (Infocenter), o Atendimento Telefónico (*Call Center*) e o Envio de SMS obteve 7.550 respostas.

Do primeiro grupo de questões relativo ao acesso ao Atendimento Eletrónico através do portal do IFAP, pode afirmar-se que os beneficiários se encontram informados sobre as funcionalidades disponíveis, uma vez que a maioria (56%) reconhece que pode solicitar informações e apresentar reclamações e/ou sugestões. A frequência média de utilização situa-se entre 1 a 3 vezes por ano. Os principais motivos de contacto foram dúvidas sobre pagamentos e informações sobre apoios.

Quanto à qualidade do atendimento, o prazo de resposta tem-se revelado adequado para cerca de 80% dos beneficiários (satisfaz 46% e bom 33%).

Relativamente às questões direcionadas para a competência e profissionalismo dos técnicos, 80% classificaram como satisfaz ou bom. No que se refere à linguagem foi considerada clara e simples para 92% dos beneficiários.

O acesso ao Atendimento Eletrónico via portal do IFAP seria recomendado a outros beneficiários por 89% dos beneficiários.

No que se refere ao Atendimento Telefónico mais de 53% dos beneficiários usam este canal de contacto. Os principais motivos do contacto são dúvidas sobre pagamentos (33%) e informações sobre apoios (26%).

A competência e o profissionalismo dos técnicos foram avaliados com satisfaz ou bom por 77% dos beneficiários.

A linguagem utilizada pelos técnicos foi clara e simples para 93% dos beneficiários.

Nos casos em que não foi possível uma resposta imediata às questões colocadas, o tempo médio de resposta foi de 1-3 dias para mais de 50% dos beneficiários.

O atendimento telefónico foi classificado com satisfaz ou bom por 76% dos beneficiários que responderam ao questionário e 83% recomendariam este serviço.

Do total de beneficiários às questões relativas ao envio de SMS, 42% afirmam já ter sido contactados através de SMS, sendo que cerca de 50% classifica como satisfatória ou boa esta forma de contacto. Quando questionados sobre o grau de satisfação cerca de 77% está satisfeito com este serviço (satisfaz e bom). Os assuntos considerados mais pertinentes para o envio de SMS são a informação sobre pagamentos e prazos de candidaturas.

De uma forma geral pode concluir-se que os beneficiários que responderam ao inquérito estão satisfeitos com os diferentes canais de comunicação. Nesse sentido, persiste o empenho do IFAP na introdução de melhorias que possibilitem o aumento do grau de satisfação dos beneficiários.