



IFAP

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

BALANÇO ANUAL HELPDESK | 2019



REPÚBLICA
PORTUGUESA

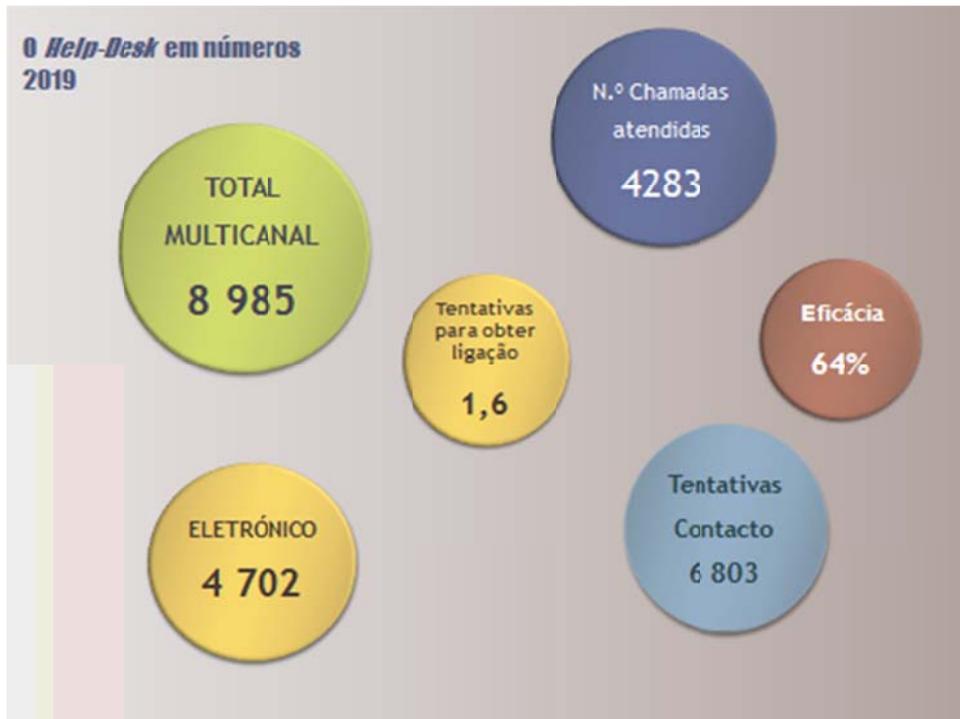
AGRICULTURA, FLORESTAS
E DESENVOLVIMENTO RURAL

MAR

Apresentamos, de forma sintética, o trabalho efectuado pelo *Help-Desk*, no ano de 2019, numa perspectiva de volume de procura e capacidade de resposta do serviço.

Pretende-se, simultaneamente dar uma perspectiva da evolução das principais métricas e indicadores que medem a atividade deste canal de atendimento, com recurso a informação estatística recolhida através das diversas fontes de dados disponíveis, as aplicações TELEVANTAGE e HEAT.

O Help-Desk em números 2019



Desde o início do ano de 2019, a equipa do *Help-Desk* é constituída por três colaboradores a quem está incumbido o apoio informático a utilizadores externos e internos ao IFAP, no âmbito das diversas aplicações informáticas que integram os SI do IFAP - iDigital, iDoc, iSINGA, iSIP, SNIRA - e também, em aspectos relacionados com o acesso ao portal do IFAP, correio electrónico, rede e *internet*.

O serviço funciona como linha de apoio inicial procedendo ao encaminhando das questões de ordem técnica para o Departamento dos Sistemas de Informação (DSI).

Relativamente ao ano anterior e quanto ao **CANAL TELEFÓNICO** verificou-se um acentuado decréscimo nas tentativas de contacto (na ordem dos 50%). A maior estabilidade dos sistemas de informação do IFAP e o procedimento adoptado internamente de, com periodicidade mensal, fazer o levantamento dos utilizadores com a conta bloqueada, a quem remetemos um SMS informativo após o desbloqueio, contribuem para a diminuição da pressão sobre o canal telefónico e, também, electrónico do *Help-Desk*.

A diminuição do número de tentativas de contacto determinou a melhoria de outras métricas e indicadores, designadamente, quanto ao tempo médio de espera (minutos) em chamadas atendidas (cerca de 0,27 m em 2019 e 0,64 m em 2018) quanto ao número de chamadas perdidas (melhoria de 80%, face ao ano anterior) no número de chamadas atendidas (aumento de 11% face ao ano anterior) eficácia (no ano de 2019 foram atendidas 64% das chamadas para o canal telefónico) quanto aos tempo de espera, que melhorou em cerca de 10% e quanto ao número de tentativas até obter ligação, fixado agora em 1,64 representando uma melhoria de cerca de 20%, face ao ano anterior.

Quadro 1 - Número de chamadas atendidas pelo *Help-Desk*. Evolução de 2012 a 2019

9. N.º Chamadas Atendidas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2012	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	1 136
2013	0	0	11	0	0	0	0	4	3	0	23	115	156
2014	350	350	421	526	571	307	398	175	311	319	401	303	4 432
2015	471	405	531	284	388	264	227	138	198	355	438	309	3 808
2016	377	467	474	377	478	333	315	309	354	356	420	336	4 596
2017	534	364	407	334	485	329	294	287	337	514	387	350	4 622
2018	537	406	399	340	397	277	93	91	248	421	358	293	3 860
2019	511	333	347	493	305	268	323	268	336	398	397	304	4 283
Δ % ano anterior	-4,84%	-17,98%	-13,03%	45,00%	-23,17%	-3,25%	247,31%	194,51%	35,48%	-5,46%	10,89%	3,75%	10,96%

Quadro 2 - Eficácia do serviço de *Help-Desk*. Evolução de 2012 a 2019

10. Eficácia	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
2012	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
2013	0,00%	0,00%	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,48%	0,90%	0,00%	9,62%	10,03%	2%
2014	20,17%	21,33%	39,42%	4,01%	15,23%	31,62%	51,23%	22,18%	45,01%	68,60%	44,75%	19,26%	32%
2015	25,65%	48,39%	31,53%	17,12%	6,87%	31,28%	335,36%	20,54%	33,73%	77,51%	67,28%	47,98%	62%
2016	29,66%	49,47%	53,38%	30,18%	29,65%	57,91%	57,69%	46,61%	49,10%	62,46%	65,12%	43,24%	48%
2017	49,21%	65,12%	52,72%	32,71%	33,61%	68,68%	76,36%	68,17%	65,06%	67,45%	77,09%	48,95%	59%
2018	44,49%	57,43%	32,76%	18,85%	34,05%	23,90%	2,63%	8,67%	40,59%	51,91%	51,96%	43,99%	34%
2019	56,09%	60,77%	66,86%	63,21%	51,52%	58,01%	64,60%	47,02%	74,01%	77,69%	72,05%	75,06%	64%
Δ % ano anterior	26,07%	5,82%	104,09%	235,33%	51,31%	142,72%	2356,27%	442,33%	82,34%	49,66%	38,66%	70,63%	86,49%

O CANAL ELETRÓNICO acompanha a tendência de diminuição da procura (cerca de -50% de registos) o que poderá justificar-se pelas razões já antes apontadas para tal diminuição no canal telefónico.

Quadro 3 - Canal eletrónico do *Help-Desk*. Evolução de 2012 a 2019

15. N.º Atendimentos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2012	nd												
2013	649	466	545	808	611	425	387	361	473	582	330	205	5 842
2014	427	299	342	386	528	342	176	197	256	306	625	693	4 577
2015	1 027	682	849	790	1 092	650	541	642	762	675	822	696	9 328
2016	973	1 058	973	1 217	1 139	747	547	536	746	605	712	636	10 189
2017	1 035	584	841	922	1 189	620	463	538	630	782	598	760	8 962
2018	1 102	783	966	1 173	992	707	1 220	1 078	529	545	503	390	9 988
2019	556	400	378	499	411	362	388	261	320	433	372	322	4 702
Δ % ano anterior	-49,55%	-48,91%	-60,37%	-57,46%	-58,57%	-48,80%	-68,20%	-75,79%	-19,51%	-20,55%	-26,04%	-17,44%	-52,92%

FICHA TÉCNICA

Título

MANUAL DO UTILIZADOR DO ACESSO À ÁREA RESERVADA DO PORTAL DO IFAP

Autor/Editor

INSTITUTO DE FINANCIAMENTO DA AGRICULTURA E PESCAS, I.P.

Rua Castilho, n.º 45-51

1049-002 Lisboa

Tel. 21 384 60 00

Fax: 21 384 61 70

Email: ifap@ifap.pt * *Website:* www.ifap.pt

Conceção técnica

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Data de edição

24 de Março de 2020