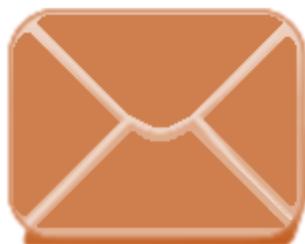




IFAP

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



**CONTACT CENTER
RESULTADOS DO INQUÉRITO
DE
SATISFAÇÃO AO SERVIÇO
PRESTADO ATRAVÉS
DOS
CANALIS ELECTRÓNICO E
TELEFÓNICO**

2020

Ficha Técnica

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

Presidente - João Carlos Mateus

Vice-presidente - Nuno Moreira

Vogais - Anabela Reis

- Hugo Lobo

Contactos:

R. Castilho, nº 45 - 51

1269-164 LISBOA

Tel: 213846000

Fax: 213846170

Website: www.ifap.pt

E - mail: ifap@ifap.pt

Concepção do documento:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Disponibilização de dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	4
1. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO	6
2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (<i>CALL CENTER</i>).....	19
3. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES	32
CONCLUSÕES.....	34

INTRODUÇÃO

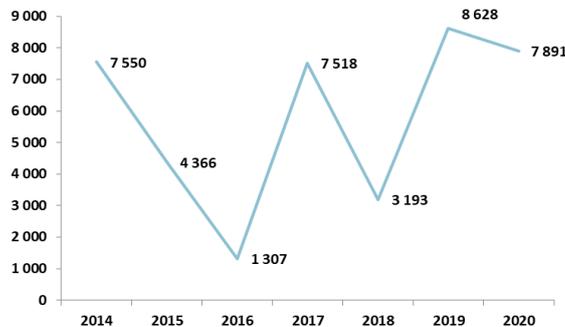
Tendo como objectivo avaliar o grau de satisfação dos utilizadores do serviço de atendimento do IFAP, em diante designado de Contact Center, através dos seus canais Electrónico e Telefónico, teve início em 2014, a disponibilização de um inquérito *online* com uma frequência anual.

O referido inquérito, destinado a avaliar o grau de satisfação relativamente ao serviço prestado, durante o ano de 2020, decorreu no passado mês de Março de 2021, utilizando para o efeito um *link* disponibilizado através do portal do Instituto¹.

Foi simultaneamente enviado um *e-mail*, dirigido a 117.689 beneficiários, o qual continha um *link* de acesso directo ao referido inquérito, e onde se apelava à participação dos destinatários.

O volume de inquéritos recolhidos em Março último foi substancialmente inferior ao registado em idêntico período no ano anterior, tendo sido recepcionados 7.891 inquéritos devidamente preenchidos, número aquém dos 8.628 registados em 2020, o que representou uma redução na ordem dos 8,54%.²

Pese embora essa redução, importa referir que se tratou do 2º ano com maior volume de participantes, desde que foi iniciado este modelo de inquérito, conforme é possível observar-se no gráfico seguinte.



O comportamento volátil que se tem registado nos níveis de participação, mais concretamente no presente ano, pode ser atribuído a diversos factores, entre os quais se poderão destacar:

- Possibilidade de um número muito significativo dos participantes ter deixado de manifestar disponibilidade para responder ao inquérito, pelo simples facto de ter respondido ao inquérito similar no ano anterior;

¹ À semelhança de anos anteriores, recorreu-se a uma plataforma específica para o efeito (*eSurveyPro*).

² Considerando o rácio de inquéritos submetidos vs. e-mails massivos remetidos, a taxa de participação fixou-se aproximadamente nos 7%, sensivelmente 1 p.p. abaixo do verificado no ano anterior.

- Eventual fraca percepção da importância de resposta a este tipo de inquéritos, traduzida numa futura introdução de medidas correctivas que conduzem à melhoria na qualidade do serviço prestado;
- Menor disponibilidade para o efeito, resultante do facto de o período do inquérito ter coincido com um período de confinamento, ao abrigo da declaração de estado de emergência, decorrente da situação de pandemia (COVID -19);
- A conjugação de alguns dos factores anteriormente identificados.

Importa referir que no presente inquérito foi introduzida uma nova questão, destinada a avaliar o grau de utilidade relacionado com a utilização de uma nova central telefónica no serviço de atendimento, a qual possibilitou aos seus utilizadores o recurso a soluções de auto atendimento para diversos assuntos, tendo ainda a vantagem de funcionar de forma ininterrupta, durante as 24 horas do dia, ao longo de todo o ano, permitindo dessa forma a filtragem de assuntos de maior complexidade para os agentes, contribuindo para ganhos de eficiência e, conseqüentemente, para uma melhoria do grau de satisfação por parte dos seus utilizadores.³

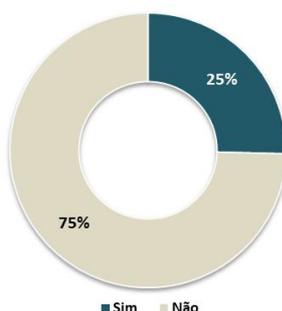
Ao longo dos capítulos seguintes será realizada uma análise detalhada aos resultados obtidos no inquérito, procurando realçar os aspectos positivos, e identificado simultaneamente as áreas de maior vulnerabilidade, para as quais poderá existir a necessidade de serem desenvolvidos mecanismos correctivos e/ou de melhoria, bem como a eventual apresentação de planos de acção, quer relacionados com matérias da exclusiva competência da Unidade responsável pelo atendimento, quer de outras Unidades do Instituto, directa ou indirectamente envolvidas no processo de atendimento.

³ A este respeito importa salientar que a implementação da nova solução de atendimento omnicanal, ocorrida em meados de Março de 2020, na componente de voz, permitiu melhorar muito significativamente as principais métricas e indicadores da actividade, havendo a referir que a utilização de soluções de auto atendimento, com recurso a IVR, permitiu aumentar em cerca de 44% o total de atendimentos realizados, quando considerado o somatório das duas modalidades de atendimento (agentes + auto atendimentos, sem recurso posterior a apoio dos agentes), alcançando o auto atendimento um peso de 31% face ao total de atendimentos (dados apurados para o período compreendido entre Abril e Dezembro de 2020).

1. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

Deste capítulo do inquérito constaram 12 grupos de questões, relativamente ao acesso através dos formulários (Reclamações, Elogios, Informações e Sugestões), disponibilizados através do portal do IFAP.

1.1. Em 2020 recorreu ao atendimento electrónico, utilizando para o efeito os formulários disponíveis no portal do IFAP (Informações, Sugestões, Reclamações/Elogios)?



De acordo com as respostas obtidas na primeira questão do inquérito, apenas 25% dos participantes afirmaram que recorreram ao atendimento através do canal electrónico. Os restantes 75% afirmaram não ter recorrido ao mesmo.

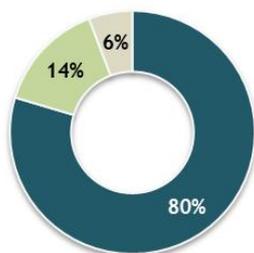
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Sim	na	38,2%	39,9%	32,1%	30,2%	24,2%	25,4%	4,9%
Não	na	61,8%	60,1%	67,9%	69,8%	75,8%	74,6%	-1,6%

Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se um aumento no peso dos participantes que afirmaram utilizar o canal electrónico do IFAP, com uma variação face ao ano anterior próxima dos 5%.⁴

⁴ A variação apurada no inquérito segue a tendência verificada na própria actividade durante o ano de 2020, embora numa escala menor, uma vez que os dados estatísticos da actividade, respeitantes à utilização de formulários submetidos revelaram um aumento superior a 33%, traduzindo-se num total de 3.113 *tickets* com essa origem, contra os 2.333 registados em 2019. Para este aumento certamente não será alheia a mudança nos hábitos de utilização dos diversos canais de atendimento, designadamente no canal presencial, fruto da situação de pandemia.

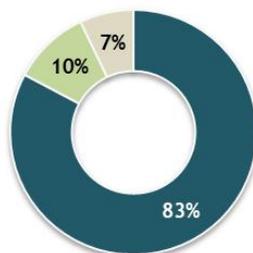
1.2. Se respondeu “Sim” na questão anterior, em média quantas vezes já utilizou esse serviço em 2020, e em que formulário (s) concretamente?

1.2.1. Informações



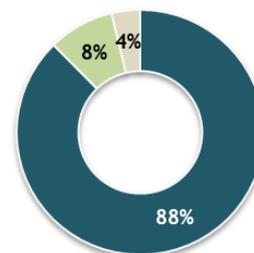
■ 1 a 3 vezes/ano
■ 4 a 6 vezes/ano
■ +7 vezes/ano

1.2.2. Reclamações/Elogios



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

1.2.3. Sugestões



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

Para os pedidos de Informações, 80% dos participantes referiram utilizar 1 a 3 vezes por ano o serviço, 14% utilizou 4 a 6 vezes e 6% mais de 7 vezes.

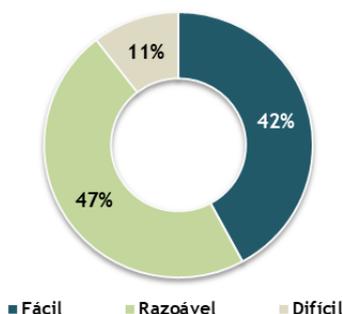
No caso das Reclamações/Elogios, os resultados obtidos situaram-se em 83% para uma frequência de 1 a 3 vezes por ano, 10% para 4 a 6 vezes (53) e 7% para mais de 7 vezes;

Quanto às Sugestões, a distribuição foi de 88% para 1 a 3 vezes por ano, 8% para uma frequência de 1 a 3 vezes por ano e de 4% para mais de 7 vezes;

Quantas vezes utilizou os diversos formulários de atendimento eletrónico?		1 a 3 vezes/ano	4 a 6 vezes/ano	+7 vezes/ano
Informações	2014	61,6%	18,5%	20,0%
	2015	60,1%	20,0%	20,0%
	2016	58,7%	23,2%	18,1%
	2017	71,9%	17,7%	10,5%
	2018	67,6%	19,9%	12,5%
	2019	74,9%	18,1%	7,0%
	2020	79,6%	14,6%	5,8%
	Variação 2019/2020	6,2%	-19,2%	-17,4%
Reclamações/Elogios	2014	87,8%	6,8%	5,5%
	2015	78,7%	11,0%	10,3%
	2016	69,7%	19,7%	10,7%
	2017	81,3%	12,1%	6,6%
	2018	81,2%	10,0%	8,8%
	2019	83,1%	10,3%	6,6%
	2020	82,8%	10,1%	7,1%
	Variação 2019/2020	-0,4%	-1,7%	7,7%
Sugestões	2014	87,8%	6,7%	5,5%
	2015	78,7%	9,3%	12,0%
	2016	85,1%	9,5%	5,4%
	2017	87,3%	8,7%	3,9%
	2018	89,8%	5,4%	4,8%
	2019	86,8%	9,2%	4,0%
	2020	87,6%	8,6%	3,7%
	Variação 2019/2020	0,9%	-6,8%	-6,6%

O quadro anterior permite observar a evolução que se tem vindo a registar nas respostas ao longo dos últimos anos e, em particular, face ao ano anterior.

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



Cerca de 11% das respostas atribuíram uma classificação negativa relativamente à facilidade de utilização do canal electrónico (Informações; Sugestões; Reclamações/Elogios);⁵ e cerca de 89% classificaram globalmente como “Fácil” ou “Razoável”.

	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Fácil	34,0%	33,8%	42,1%	24,5%
Razoável	50,4%	56,0%	47,4%	-15,3%
Difícil	15,6%	10,2%	10,5%	3,0%

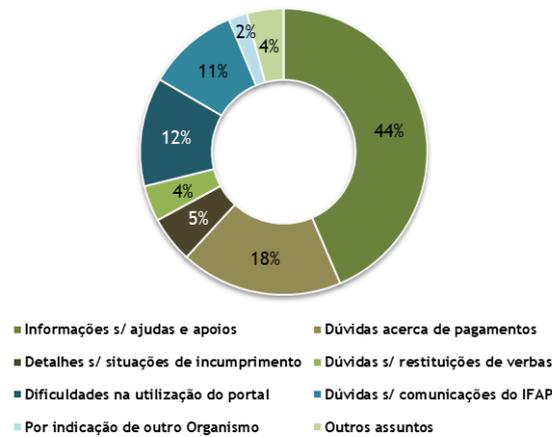
Comparativamente com o ano anterior, em 2020 verificou-se um aumento no peso das respostas que consideravam “Difícil” a utilização do canal electrónico, passando a representar 10,5%, quando no ano anterior se fixava nos 10,2% (um aumento de 3%), o que teve como principal consequência a descida em 1 p.p. no peso das respostas que consideraram a sua utilização “Fácil” ou “Razoável”, fixando-se nos 89.

1.4. Quais as razões que motivaram o recurso ao atendimento electrónico do IFAP?⁶

Informações s/ ajudas e apoios	Dúvidas s/ pagamentos	Detalhes s/ situações de incumprimento	Dúvidas s/ restituições de verbas	Dificuldades no acesso ao portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro Organismo	Outros assuntos
43,6%	18,2%	5,2%	4,1%	12,3%	10,3%	2,1%	4,1%

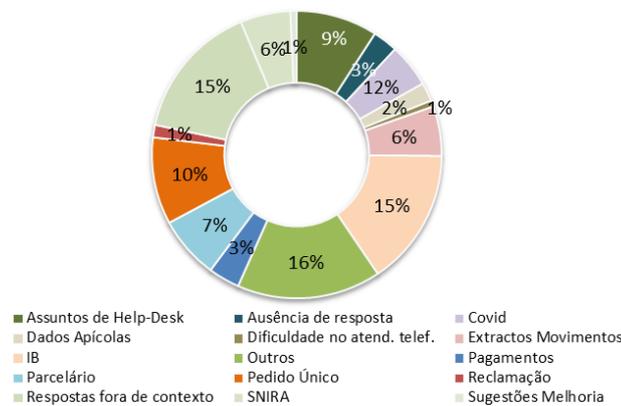
⁵ Esta avaliação poderá estar relacionada com as alterações introduzidas no novo portal em Junho de 2018, no qual os acessos aos formulários deixaram de estar visíveis na página principal do portal e passaram para um ponto de menu denominado “Apoio ao Beneficiário”.

⁶ Resposta de escolha múltipla.



As razões que motivaram os contactos incidiram particularmente nas “Informações sobre ajudas e apoios”, “Dúvidas acerca de pagamentos” e “Dificuldades na utilização do portal”, as quais no seu conjunto representaram mais de 74% do total de respostas.

Relativamente à opção “Outros Assuntos”, que possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foram recolhidas 143 respostas, com particular incidência para assuntos relacionados com “Assuntos do âmbito do Help-Desk”, “IB” e “Pedido Único”, conforme é possível observar-se através da análise ao gráfico seguinte.



No quadro seguinte apresenta-se a comparação dos resultados com o ano de 2019.

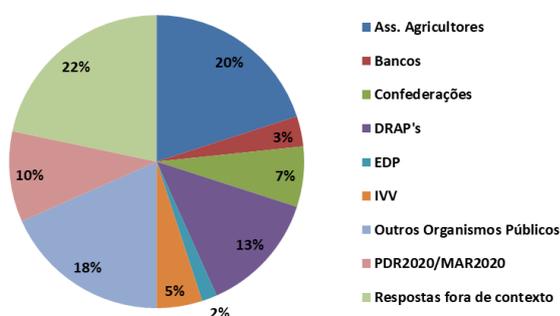
	Informações s/ ajudas e apoios	Dúvidas s/ pagamentos	Detalhes s/ situações de incumprimento	Dúvidas s/ restituições de verbas	Dificuldades no acesso ao portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro Organismo	Outros assuntos
2014	29,7%	25,9%	4,4%	(a)	13,1%	(a)	(a)	2,9%
2015	27,7%	27,3%	4,3%		13,9%			3,7%
2016	27,4%	26,4%	5,3%		13,9%			4,4%
2017	28,4%	20,8%	4,2%		15,4%			5,3%
2018	36,7%	23,3%	6,6%	5,1%	12,8%	9,8%	2,2%	3,5%
2019	40,7%	21,0%	5,4%	5,1%	12,5%	9,7%	2,6%	2,9%
2020	43,6%	18,2%	5,2%	4,1%	12,3%	10,3%	2,1%	4,1%
Variação 2019/2020	7,1%	-13,3%	-3,7%	-19,6%	-1,6%	6,2%	-19,2%	41,4%

(a) Novas opções de resposta introduzidas no inquérito a partir de 2018

A partir da análise aos dados do quadro anterior é possível observar-se que, em termos comparativos, existiu uma variação negativa na maioria dos assuntos, com excepção das “Informações sobre ajudas e apoios”, que reforçaram a sua posição dominante, e ainda das “Dúvidas sobre comunicações do IFAP” e de “Outros assuntos”.

1.5. Caso na resposta anterior tenha seleccionado a opção “Por indicação de outro Organismo”. Indique qual

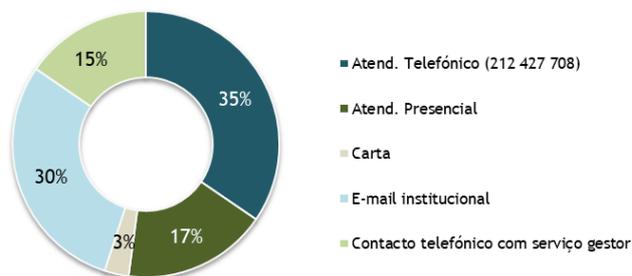
Ass. Agricultores	Bancos	Confederações	DRAP's	EDP	IVV	Outros Organismos Públicos	PDR2020/MAR2020	Respostas fora de contexto
20,0%	3,3%	6,7%	13,3%	1,7%	5,0%	18,3%	10,0%	21,7%



Da análise ao quadro e gráfico anteriores, é possível observar-se que cerca de 20% dos participantes afirmaram ter contactado o IFAP por indicação de diversas Associações de Agricultores, seguido de Outros Organismos Públicos indiferenciados e das Direcções Regionais de Agricultura e Pescas (DRAP), com 18% e 13%, respectivamente.⁷

⁷ As percentagens apresentadas correspondem ao número de respostas proporcionalmente apuradas na opção “Por indicação de outro Organismo”, no ponto 1.4.

1.6. Caso anteriormente se tenha verificado a impossibilidade de resolver o mesmo assunto, através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual⁸

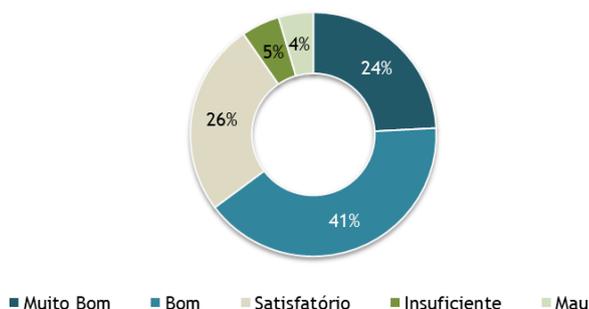


Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, observa-se que 35% das respostas se fixou no canal telefónico do Contact Center, seguido da utilização do endereço electrónico institucional, com 30%, e do atendimento presencial, com um peso correspondente a 17% das respostas.

	2018	2019	2020	Varição %
Atend. Telefónico (212 427 708)	39,1%	35,2%	34,6%	-1,8%
Atend. Presencial	12,3%	18,3%	17,5%	-4,3%
Carta	4,5%	4,5%	2,9%	-35,5%
E-mail institucional	29,1%	28,1%	29,6%	5,5%
Contacto telefónico com serviço gestor	11,6%	11,7%	15,4%	31,1%

Da análise comparativa com os resultados registados no ano anterior, verifica-se um aumento muito acentuado na opção de contacto com o serviço gestor, com um aumento superior a 31%, que passou a representar 15% do total de respostas, e uma redução em 35% no envio de cartas, que passou a representar 3% das respostas. O canal telefónico manteve o peso mais elevado, com 35% das respostas, embora com uma variação negativa de 1,8% face ao ano anterior.

1.7. Como classifica o prazo de resposta do IFAP às questões colocadas através do canal de atendimento electrónico?



⁸ Resposta de escolha múltipla.

Relativamente ao prazo de resposta do IFAP às questões colocadas, através do canal electrónico, cerca de 10% dos participantes atribuiu classificações negativas (“Mau” e “Insuficiente”), enquanto 26% o consideraram “Satisfatório”, 41% “Bom”, e 24% “Muito Bom”.

Pode observar-se no quadro seguinte a comparação dos resultados com os registados no ano anterior.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Muito Bom	5,9%	7,4%	6,4%	8,9%	14,7%	16%	24%	51,1%
Bom	33,4%	35,0%	35,8%	35,4%	34,0%	40%	41%	1,5%
Satisfatório	46,1%	40,0%	38,7%	25,6%	30,9%	33%	26%	-22,4%
Insuficiente	8,7%	10,2%	11,8%	11,3%	10,7%	6%	5%	-15,6%
Mau	4,2%	7,4%	7,4%	7,6%	9,6%	5%	4,6%	-8,8%

De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, a principal alteração observada diz respeito ao forte aumento no peso das classificações “Muito Bom”, com um aumento de 51%, e de uma redução igualmente muito significativa nas 3 classificações inferiores de resposta.

Considerando o somatório do peso das avaliações para as classificações “Muito Bom” e “Bom”, observa-se que as mesmas representam 65% das respostas, quando no ano anterior essa percentagem se fixava apenas nos 56% (uma variação positiva de 16 p.p. face ao ano anterior).

Por outro lado, o somatório das avaliações com classificações negativas passou de um peso de 11% para 9,6%, o que correspondeu a uma diminuição percentual na ordem dos 12,5 p.p. face a 2019.

1.8. Segundo os parâmetros abaixo indicados classifique o atendimento efectuado pelos técnicos do IFAP, através do canal electrónico

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objetividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	44,1%	38,8%	35,5%	39,0%
Bom	39,8%	43,0%	41,8%	41,4%
Satisfaz	13,4%	14,0%	17,1%	14,9%
Insuficiente	1,7%	2,5%	3,3%	2,9%
Mau	1,2%	1,7%	2,4%	1,9%

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 94,3%, no caso da “Precisão e

objectividade nas respostas” e os 97,2%, no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo que a média das classificações positivas, para os 4 parâmetros em análise, atingiu 95,6%.

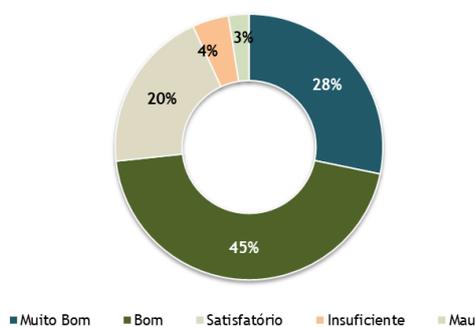
	Cortesia e educação no atendimento				Uso de linguagem clara e simples				Precisão e objetividade nas respostas				Profissionalismo e pró-atividade			
	2018	2019	2020	Variação %	2018	2019	2020	Variação %	2018	2019	2020	Variação %	2018	2019	2020	Variação %
Muito Bom	30,3%	32,8%	44,1%	34,6%	25,8%	27,2%	38,8%	42,7%	22,9%	25,1%	35,5%	41,3%	26,6%	28,8%	39,0%	35,1%
Bom	46,4%	47,6%	39,8%	-16,5%	46,5%	48,2%	43,0%	-11,0%	42,6%	46,1%	41,8%	-9,4%	42,4%	46,6%	41,4%	-11,2%
Satisfaz	16,3%	16,6%	13,4%	-19,5%	18,7%	20,4%	14,0%	-31,2%	21,0%	21,3%	17,1%	-20,1%	18,9%	19,2%	14,9%	-22,6%
Insuficiente	3,8%	2,2%	1,7%	-23,3%	5,9%	2,8%	2,5%	-9,9%	7,8%	5,0%	3,3%	-34,1%	7,5%	3,4%	2,9%	-15,5%
Mau	3,2%	0,9%	1,2%	29,7%	3,1%	1,4%	1,7%	21,6%	5,8%	2,4%	2,4%	-2,1%	4,6%	1,9%	1,9%	-1,6%

Comparativamente com o ano anterior é possível constatar um forte aumento no peso das avaliações com a classificação “Muito Bom” para os 4 parâmetros objecto de análise, com crescimentos sempre superiores a 35% e, em alguns casos, atingindo inclusivamente 43%.

Se esta análise for direccionada unicamente para o peso das respostas cujas classificações se encontravam nos 3 níveis de avaliação positiva (Muito Bom; Bom e Satisfaz), observa-se que a evolução registada teve a sua origem fundamentalmente num aumento nas avaliações com a classificação de Muito Bom.

	Cortesia e educação no atendimento			Uso de linguagem clara e simples			Precisão e objetividade nas respostas			Profissionalismo e pró-atividade		
	2019	2020	Variação %	2019	2020	Variação %	2019	2020	Variação %	2019	2020	Variação %
Muito Bom	33%	44%	33,3%	27%	39%	44,4%	25%	36%	44,0%	29%	39%	34,5%
Σ Muito Bom + Bom	80%	84%	4,9%	75%	82%	9,1%	71%	77%	8,9%	76%	80%	5,8%
Σ M. Bom + Bom + Satisfaz	97%	97%	0,2%	96%	96%	-0,2%	93%	94%	1,4%	95%	95%	0,3%

1.9. Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?



Da análise ao gráfico anterior verifica-se que 93% dos participantes, se encontravam positivamente agradados com o serviço prestado através deste canal de atendimento⁹.

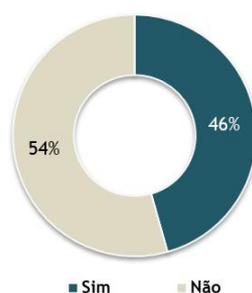
Comparando estes resultados com os registados no ano anterior, verifica-se um forte crescimento na classificação “Muito Bom”, na ordem dos 44%, por contrapartida de uma descida generalizada nas restantes classificações.

Por outro lado, se nesta análise recorrermos ao peso do somatório das avaliações positivas, observa-se que o mesmo registou um aumento de 1 p.p. face ao registado no ano anterior, passando de 92% para 93% do total das respostas.

Finalmente, no que concerne ao somatório das avaliações negativas (Insuficiente + Mau), observa-se uma redução percentual na ordem dos 11%, representado apenas 7%, como é possível observar no quadro seguinte.

	2018	2019	2020	Variação %
Muito Bom	17,8%	19,6%	28,3%	44,1%
Bom	43,9%	47,7%	45,1%	-5,6%
Satisfatório	23,7%	24,9%	19,8%	-20,4%
Insuficiente	8,6%	5,1%	4,4%	-13,6%
Mau	6,0%	2,7%	2,5%	-6,9%

1.10. Em 2020 recorreu a outros canais de atendimento electrónico em serviços da Administração Pública?



Nesta questão apenas 46% dos participantes afirmou ter recorrido a outros canais de atendimento electrónico em serviços da Administração Pública, em 2020.

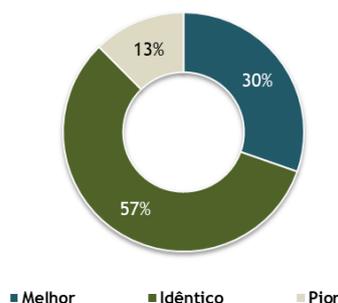
⁹ Dados obtidos com recurso ao somatório dos resultados obtidos nos 3 escalões de avaliação positivos.

	2014 ^(a)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Sim	na	64,5%	62,2%	63,4%	51,0%	46,9%	45,7%	-2,5%
Não	na	35,5%	37,8%	36,6%	49,0%	53,1%	54,3%	2,2%

(a) Questão inexistente à data

Comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior, verificou-se uma redução em 2,5% do número de participantes que responderam afirmativamente a esta questão, sendo importante de referir que os actuais resultados acompanham a tendência decrescente que se regista desde o ano 2015.

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



Comparativamente com outros serviços da Administração Pública, 57% dos participantes consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por esses serviços, 30% consideraram-no “Melhor” e 13% “Pior”. A comparação com os resultados obtidos no ano anterior pode ser observada no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Melhor	na	28,4%	27,3%	25,7%	25,5%	27,7%	30,4%	9,8%
Idêntico	na	42,8%	39,3%	42,8%	57,9%	62,7%	57,2%	-8,8%
Pior	na	9,7%	12,8%	10,7%	16,6%	9,6%	12,4%	29,5%
Sem Opinião	na	19,2%	20,7%	20,8%	(a)	(a)	(a)	

(a) opção de resposta inexistente a partir de 2018

Analisando os dados apresentados no quadro anterior, assinala-se positivamente o crescimento em cerca de 10% dos participantes que consideraram o serviço prestado pelo IFAP “Melhor”, contudo observa-se simultaneamente um aumento em cerca de 30% nas avaliações negativas (“Pior”).

Por último, importa referir a existência de uma redução em 9% daqueles que consideraram que o serviço prestado através do canal electrónico do IFAP era idêntico aos restantes serviços da Administração Pública.

1.12. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento electrónico¹⁰



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, a necessidade de maior facilidade no acesso aos diversos formulários de apoio ao beneficiário continua a ser a principal sugestão de melhoria, recolhendo 34% do total das respostas, seguida da “Simplificação dos formulários”, com 29%, e da “Redução nos prazos de resposta”, com 19%.

Da análise ao quadro seguinte é possível observar-se que, comparativamente com o ano anterior, registou-se uma redução significativa nas sugestões que privilegiavam a redução nos prazos de resposta, e paralelamente, um aumento nas opções relacionadas com a necessidade de simplificação dos formulários e de uma maior simplificação e clareza na informação prestada.

	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Maior facilidade de acesso aos formulários	32,6%	34,1%	34,2%	0,4%
Simplificação dos formulários	25,5%	27,4%	28,8%	4,9%
Redução dos prazos de resposta	23,8%	22,0%	19,4%	-11,6%
Simplificação e clareza na informação prestada	18,1%	16,5%	17,6%	6,5%

¹⁰ Resposta de escolha múltipla.

1.13 Quadros comparativos gerais

1.13.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”/”Muito Fácil”/”Sim”

Em termos médios, face aos resultados alcançados no ano anterior, o peso das classificações “Muito Bom”, “Muito Fácil” ou “Sim” aumentou significativamente, passando de uma média de 26,2% para 36%, o que representou uma variação percentual positiva superior a 37%.

Questões	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
3. Grau de dificuldade na utilização do serviço	34,0%	33,8%	42,1%	24,6%
7. Prazo de resposta	14,7%	16,0%	24,2%	51,1%
8.1 Cortesia e educação no atendimento	30,3%	32,8%	44,1%	34,6%
8.2 Uso de linguagem clara e simples	25,8%	27,2%	38,8%	42,7%
8.3 Precisão e objectividade nas respostas	22,9%	25,1%	35,5%	41,3%
8.4 Profissionalismo e pró-atividade	26,6%	28,8%	39,0%	35,1%
9. Como classificaria globalmente o serviço?	17,8%	19,6%	28,3%	44,1%
Média	24,6%	26,2%	36,0%	37,4%

Numa análise desagregada às questões que compõem o quadro anterior, verificou-se uma variação positiva em todas as questões objecto de análise, com o principal aumento a registar-se na questão referente ao prazo de resposta, com um aumento de 51%, seguida da avaliação global ao serviço prestado, com um acréscimo de 44%.

Em termos dos pesos referentes às classificações máximas, o que regista a percentagem mais elevada é a cortesia e educação por parte dos agentes no processo de atendimento, com 44%, seguido dos que consideram reduzido o grau de dificuldade na utilização do atendimento através do canal electrónico.

Observa-se ainda que a quase totalidade dos pesos nas classificações máximas se encontram entre os 44% e os 35%, correspondendo a média das 7 questões a 36%.

1.13.2 Percentagem de respostas com classificação negativa “Mau”/”Insuficiente”/”Difícil”

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, é possível observar-se no quadro seguinte que, de uma forma global, estas diminuíram muito significativamente face aos resultados alcançados no ano anterior, passando de uma média, de 7,1% para 6,4%¹¹, o que representou uma redução superior a 10% face ao ano anterior.

¹¹ Em valores absolutos correspondeu a 956 respostas com classificação negativa, num universo total de 14.797 respostas recolhidas.

Questões	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
3. Grau de dificuldade na utilização do serviço	15,6%	10,3%	10,5%	2,5%
7. Prazo de resposta	20,3%	11,2%	9,6%	-14,3%
8.1 Cortesia e educação no atendimento	7,0%	3,1%	2,8%	-8,8%
8.2 Uso de linguagem clara e simples	9,0%	4,4%	4,2%	-3,9%
8.3 Precisão e objectividade nas respostas	13,6%	7,4%	5,7%	-23,7%
8.4 Profissionalismo e pró-atividade	12,1%	5,3%	4,8%	-10,5%
9. Como classificaria globalmente o serviço?	14,6%	7,7%	6,9%	-11,2%
Média	13,2%	7,1%	6,4%	-10,1%

Em termos desagregados, verificou-se uma forte redução no peso das avaliações negativas, relativamente à quase totalidade das questões objecto de análise, face ao registado no ano anterior, com particular relevo para as questões relacionadas com a precisão e objectividade nas respostas (-24%), prazos das respostas (-14%) e da avaliação global ao serviço prestado (-11%).

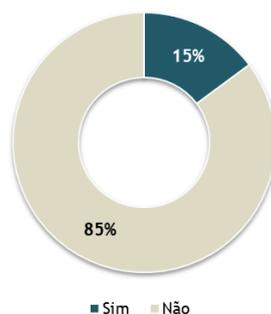
Relativamente à primeira questão, e tal como referido na nota de rodapé contante do ponto 1.3, as queixas apontadas pelos participantes podem eventualmente estar relacionadas com as alterações introduzidas no portal do IFAP, em Junho de 2018, na qual os links de acesso aos diversos formulários de atendimento deixaram de estar acessíveis directamente na página principal do portal, tendo sido transferidos para um ponto de menu denominado “Apoio ao Beneficiário”.

2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CALL CENTER)

Relativamente ao atendimento telefónico, foi efetuado um inquérito constituído por um grupo de 13 questões, destinado a avaliar o grau de satisfação dos participantes relativamente ao serviço prestado através deste canal.

Em virtude de o IFAP ter implementado, em meados de Março do ano passado, uma nova plataforma omnicanal de apoio à área de atendimento, que dispõe de uma central telefónica, que possibilita o recurso a sistemas de auto atendimento, suportados por menus de IVR¹², considerou-se útil auscultar a opinião dos seus utilizadores a esse respeito, motivo pelo qual foi adicionada uma nova questão subordinada a essa alteração.

2.1. Em 2020 utilizou a linha telefónica de apoio ao Beneficiário, através do nº 212 427 708?



A maioria dos participantes (85%), referiu que não utilizou este canal de atendimento.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Sim	31,0%	32,4%	34,6%	32,1%	19,5%	13,1%	14,8%	13,0%
Não	53,1%	67,6%	65,4%	67,9%	80,5%	86,9%	85,2%	-2,0%
N.R.	15,9%	a)	a)	a)	a)	a)	a)	-

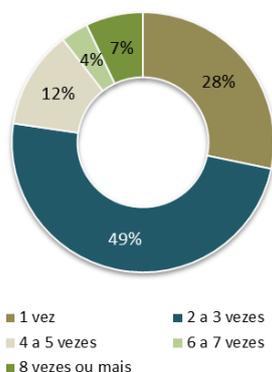
a) Opção de resposta descontinuada a partir de 2015.

Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se um aumento no número de participantes que referiram ter utilizado esse canal de atendimento durante o ano de 2020, passando a representar cerca de 15% das respostas, o que correspondeu a uma taxa de crescimento de 13%¹³.

¹² Interactive Voice Response.

¹³ De acordo com os dados reais da actividade, respeitantes ao ano de 2020, verificou-se um aumento no número de atendimentos telefónicos realizados pelo Contact Center, na ordem dos 5%, comparativamente ao registado no ano anterior (2019:18.920 atendimentos; 2020:19.804 atendimentos).

2.2. Se na questão anterior respondeu “Sim”, em média quantas tentativas realizou até conseguir estabelecer contacto?



Dos participantes que afirmaram utilizar o serviço de atendimento telefónico, 28% conseguiu estabelecer ligação à primeira tentativa, 49% após 2 a 3 tentativas, 12% entre 4 a 5 tentativas, 3% entre 6 a 7, e 7% referiram que tiveram que realizar 8 ou mais tentativas para o efeito.

	2014 ^(a)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
1 vez	na	13,9%	13,8%	18,1%	15,8%	22,8%	28,3%	23,9%
2 a 3 vezes	na	43,1%	39,2%	44,6%	41,2%	50,2%	49,0%	-2,3%
4 a 5 vezes	na	18,9%	18,7%	18,0%	17,3%	14,4%	12,2%	-15,2%
6 a 7 vezes	na	8,8%	10,5%	7,2%	8,1%	4,9%	3,4%	-31,1%
8 vezes ou mais	na	15,2%	17,8%	12,1%	17,7%	7,6%	7,1%	-7,5%

(a) Utilizados escalões diferentes dos adoptados nos anos seguintes

Analisando os resultados apresentados no quadro anterior, verifica-se um aumento muito significativo no peso nas repostas que referiram o 1º escalão (1 vez), que passou a representar 28% do total de respostas, e que correspondeu a um crescimento na ordem dos 24% face ao registado no ano anterior.

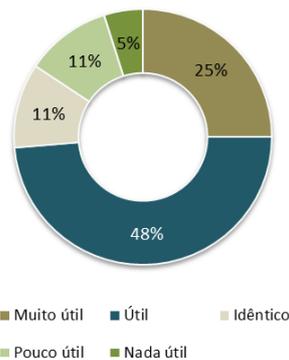
No sentido oposto, observou-se com bastante agrado, que os restantes escalões de resposta tiveram uma redução muito acentuada face ao ano anterior, em particular os 3 últimos. A este respeito refira-se que o somatório dos pesos referentes aos 2 últimos escalões caiu 17% face ao registado no ano anterior (a sua representatividade passou de 12,6% para 10,5%).

Por último importa sublinhar que o peso do somatório dos 2 primeiros escalões passou a representar 77% do total de respostas, quando em igual período do ano anterior era apenas de 73%, o que representou uma taxa de crescimento de 6%.

Em termos reais, fazendo fé nestes resultados, que espelham a percepção dos participantes tal significa que 3 em cada 4 chamadas conseguiram ser atendidas pelos técnicos do Contact Center, no máximo em 3 tentativas¹⁴.

2.3. Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR) na linha de atendimento telefónico do Contact Center do IFAP?

Tal como referido no ponto 2, importava auscultar a opinião dos utilizadores deste canal de atendimento a respeito das alterações introduzidas na central telefónica deste serviço, verificando-se que as mesmas não podiam ser mais reveladoras do sucesso desta operação, na medida em que 25% das respostas consideraram-na “Muito útil” e 48% “Útil”, i.e., 74% das respostas assentaram nestas duas opções de resposta, conforme é possível no gráfico seguinte.



A opinião dos utilizadores, espelhada no presente inquérito, aliada aos resultados apurados quanto à efectiva utilização das diversas opções de IVR, e no elevado número de atendimentos que foram realizados autonomamente, i.e. sem qualquer tipo de recurso aos agentes do Contact Center, possibilitam que no futuro se possa vir a alargar o recurso este tipo de atendimento, uma vez que internamente se encontram diagnosticados os principais motivos da procura por parte dos beneficiários, baseados no Princípio de Pareto¹⁵ e sobre as quais será possível recorrer a este tipo de funcionalidades de apoio.

¹⁴ De acordo com os dados estatísticos referentes à actividade do Contact Center, no ano de 2020, em média, cada utilizador do serviço telefónico teve que realizar 1,7 tentativas até conseguir obter ligação, enquanto que no ano anterior esse indicador fixou-se em 1,9 tentativas, o que representou uma redução de 10% face ao ano anterior.

¹⁵ Regra 80/20 (aproximadamente 80% dos efeitos tem origem em apenas 20% das causas).

2.4. Quais as razões que o motivaram o recurso ao atendimento telefónico do IFAP?

As razões que originaram os contactos foram de diversa ordem, sendo predominantemente relacionadas com “Informações sobre Ajudas e Apoios” (34%) e “Dúvidas sobre Pagamentos” (24%), seguido das “Dificuldades acerca da utilização do portal” (15%), conforme se pode observar no quadro e gráfico seguintes.

Informações s/ apoios e ajudas	Dúvidas s/ pagamentos	Situações de incumprimento	Dúvidas s/ Restituição de verbas	Dificuldades s/ utilização do portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro organismo	Outros assuntos
37,1%	20,3%	6,5%	4,8%	16,2%	10,2%	1,3%	3,6%



Relativamente à opção “Outros Assuntos”, que possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foi recolhido um total de 68 respostas, cujos resultados se encontram evidenciados no gráfico seguinte.



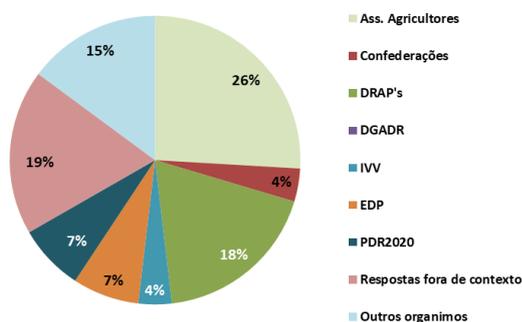
Numa análise comparativa com os resultados do ano anterior, verificou-se um aumento percentual de 41,5% em “Outros Assuntos”, que passou de uma representatividade de 2,5% para 3,6%, e das “Informações sobre Apoios e Ajudas”, com uma taxa de crescimento de 10% e um peso acima dos 37%.

No plano oposto, as “Dúvidas s/ restituições de verbas” apresentaram uma redução de 25% face ao registado no ano anterior, atingindo em 2020 um peso correspondente a 4,8% do total de respostas, e ainda uma redução na ordem dos 22%, para os casos em que os motivos de contacto advieram de indicações por parte de outros organismos. A totalidade desta informação encontra-se evidenciada no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Informações s/ apoios e ajudas	26,1%	25,2%	23,7%	27,2%	30,1%	33,7%	37,1%	10,0%
Dúvidas s/ pagamentos	32,7%	32,2%	33,0%	26,8%	25,6%	24,4%	20,3%	-16,7%
Situações de incumprimento	7,6%	7,1%	7,7%	5,7%	9,0%	6,7%	6,5%	-2,4%
Dúvidas s/ Restituição de verbas ^(a)	-	-	-	-	7,0%	6,4%	4,8%	-25,3%
Dificuldades s/ utilização do portal	12,2%	13,3%	12,1%	15,5%	16,4%	15,0%	16,2%	7,6%
Dúvidas s/ comunicações do IFAP ^(a)	-	-	-	-	8,6%	9,6%	10,2%	6,8%
Por indicação de outro organismo ^(a)	-	-	-	-	1,5%	1,7%	1,3%	-22,0%
Outros assuntos	2,1%	3,6%	3,1%	5,7%	1,9%	2,5%	3,6%	41,5%

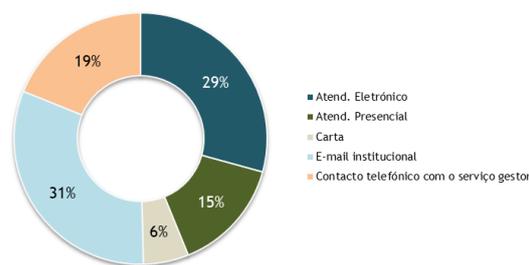
(a) No presente inquérito foram alteradas algumas das opções de resposta em relação às disponibilizadas nos anos anteriores.

2.5. Caso na resposta anterior tenha seleccionado a opção “Por indicação de outro Organismo”, indique qual



Da análise ao gráfico anterior é possível observar-se que cerca de 26% dos participantes que na questão anterior optaram pela resposta “Por indicação de outro Organismo”, afirmaram ter contactado o IFAP por indicação de diversas Associações de Agricultores, seguida das Direcções Regionais de Agricultura e Pescas (DRAP's), com 18%.

2.6. Caso anteriormente se tenha verificado a impossibilidade de resolver o mesmo assunto através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual¹⁶



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, observar-se que 31% das respostas identificaram o e-mail institucional do IFAP, seguido do canal electrónico do Contact Center, com um peso de 29% face ao total das respostas.

	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Atend. Eletrónico	30%	31%	29%	-4,0%
Atend. Presencial	14%	15%	15%	-5,6%
Carta	6%	7%	6%	-19,7%
E-mail institucional	32%	27%	31%	15,9%
Contacto telefónico com o serviço gestor	17%	20%	19%	-4,2%

Relativamente ao comparativo dos resultados com o ano anterior, é possível observar-se que, com excepção do recurso ao e-mail institucional, que obteve um aumento de 16% no volume de respostas, e um peso de 31% face ao total, as restantes opções sofreram reduções, em alguns casos bastantes acentuadas.

2.7. Segundo os parâmetros abaixo indicados classifique o atendimento efectuado pelos técnicos do IFAP, através do canal telefónico

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-actividade
Muito Bom	48,1%	42,5%	40,4%	44,0%
Bom	34,9%	37,5%	36,9%	35,1%
Satisfaz	13,4%	15,2%	15,8%	14,9%
Insuficiente	2,0%	2,9%	3,9%	3,0%
Mau	1,6%	1,9%	3,0%	3,0%

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 93,2%, no caso da “Precisão e

¹⁶ Resposta de escolha múltipla.

objectividade nas respostas” e os 96,4% no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média das 3 classificações positivas para os 4 parâmetros em análise de 95%.

Comparativamente com o registado no ano anterior é possível observar-se um aumento no peso das avaliações com a classificação “Muito Bom”, nos 4 parâmetros objecto de análise, com crescimentos sempre superiores a 20% e, em alguns casos, atingindo inclusivamente os 28%.

Caso esta análise seja direccionada para o peso das respostas das 3 classificações com avaliações positivas, observa-se que a evolução registada incidiu fundamentalmente na classificação máxima, conforme se observa no quadro seguinte.

	Cortesia e educação no atendimento			Uso de linguagem clara e simples			Precisão e objetividade nas respostas			Profissionalismo e pro-atividade		
	2019	2020	Variação %	2019	2020	Variação %	2019	2020	Variação %	2019	2020	Variação %
Muito Bom	40%	48%	20,0%	35%	43%	22,5%	32%	40%	27,4%	34%	44%	27,9%
Σ Muito Bom + Bom	80%	83%	3,4%	77%	80%	3,9%	72%	77%	8,1%	74%	79%	7,0%
Σ M. Bom + Bom + Satisfaz	96%	96%	0,2%	94%	95%	1,1%	90%	93%	3,4%	92%	94%	2,4%

2.8. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma (dias úteis)?¹⁷

No que respeita aos prazos de resposta, nos casos em que não foi possível transmitir uma resposta imediata telefonicamente, 29% das respostas apontaram para uma resposta em menos de 1 dia útil, sendo que cerca de 68% das respostas se fixaram no intervalo dos dois primeiros escalões, i.e., num prazo máximo de 3 dias úteis. Relativamente aos prazos mais dilatados, 12% responderam que obtiveram resposta num prazo entre 7 a 10 dias e 15% num prazo superior a 10 dias, conforme é possível observar no gráfico seguinte.

¹⁷ Os casos em tal se verifica são fundamentalmente aqueles em que, para efeitos de resposta aos beneficiários, existe a necessidade de consultar internamente as áreas de *back office* das Unidades Gestoras das Medidas, recorrendo à aplicação de *ticketing*, ficando a prestação do esclarecimento dependente da celeridade com que a resposta é comunicada ao Contact Center por parte das áreas visadas.



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Menos que 1 dia (a)	-	-	-	-	20,7%	26,8%	28,7%	6,9%
1 a 3 dias	50,2%	51,0%	48,5%	53,9%	27,0%	37,7%	39,4%	4,4%
4 a 6 dias	22,6%	21,1%	24,7%	19,1%	16,9%	14,2%	11,9%	-15,9%
7 a 10 dias	12,6%	9,9%	8,6%	8,3%	7,7%	6,3%	5,5%	-12,5%
+10 dias	14,5%	18,0%	18,2%	18,7%	27,7%	15,0%	14,6%	-3,1%

(a) Nova opção de resposta.

Na avaliação comparativa constante do quadro anterior, é possível observar-se um aumento no peso para os 2 prazos de resposta mais curtos e uma redução muito significativa no peso para os 3 prazos de resposta mais dilatados, com particular ênfase para a redução em 16% no prazo entre 4 e 6 dias úteis.

A principal consequência desta evolução traduziu-se num aumento no peso associado aos dois primeiros escalões, os quais representavam em 2018 cerca de 48% das respostas, 64,5% em 2019, e 68% em 2020, o que correspondeu a um crescimento de 5,4% face ao ano anterior. Por outro lado, verificou-se uma forte redução no somatório dos 3 últimos escalões, cujo peso baixou de 52% em 2018, 35,5% em 2019 e de 31,9% em 2020, o que representou uma redução de 10% face ao ano anterior.

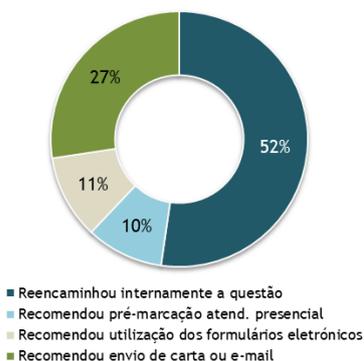
Em termos médios, em face das respostas apresentadas, pode concluir-se que em cada 3 situações que implicaram a consulta interna aos serviços, 2 foram respondidas num prazo igual ou inferior a 3 dias úteis.

2.9. Não tendo sido possível obter uma resposta imediata, qual o procedimento realizado pelo técnico da linha de apoio?

De acordo com as respostas apresentadas para esta questão, cerca de 52% dos casos em que não foi possível obter um esclarecimento imediato, os mesmos foram objecto de reencaminhamento interno para as áreas de *back office*.

Importa ainda sublinhar que em 27% das respostas a solução apresentada pelo técnico passou por uma recomendação no sentido que beneficiário expusesse a questão ao

IFAP, através de carta ou envio direccionado para o e-mail institucional¹⁸. A totalidade dos resultados pode ser observada no gráfico seguinte.

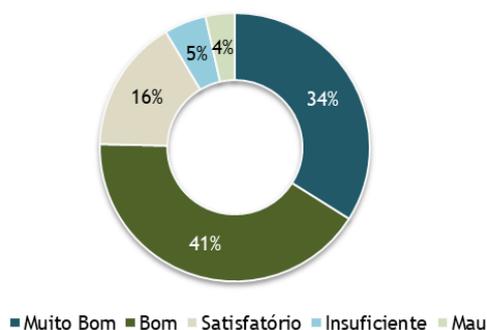


	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Reencaminhou internamente a questão	42,5%	48,4%	52,3%	8,0%
Recomendou pré-marcação atend. presencial	9,1%	10,2%	9,7%	-4,5%
Recomendou utilização dos formulários eletrónicos	17,1%	13,6%	10,6%	-21,9%
Recomendou envio de carta ou e-mail	31,3%	27,8%	27,4%	-1,6%

Quando comparados os resultados com os registados no ano anterior, observa-se um aumento significativo no recurso ao reencaminhamento interno, com um aumento de 8%, e uma redução generalizada nas restantes opções de resposta, em particular na recomendação para a utilização dos formulários electrónicos, com uma diminuição de 22%.

2.10. Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido?

Na avaliação global a este canal de atendimento, 41% dos Beneficiários classificaram-no como “Bom”, 34% como “Muito Bom” e 16% como “Satisfatório”. No plano negativo, 5% consideraram-no “Insuficiente” e 4% “Mau”.



¹⁸ As sugestões de recurso ao envio de cartas ou de e-mails dirigidos ao endereço institucional resultam fundamentalmente de casos em que os beneficiários necessitam de enviar documentação comprovativa relativa à realização de determinadas diligências anteriormente solicitadas por parte do IFAP, da apresentação de reclamações devidamente fundamentadas através de documentação, ou ainda de situações em que, dada a sua gravidade, complexidade, celeridade e/ou especificidade, assim o exigem, na opinião dos Técnicos.

A comparação dos resultados com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Muito Bom	9,9%	11,2%	11,0%	13,7%	20,1%	25,2%	34,0%	35,0%
Bom	38,2%	38,1%	37,9%	38,3%	39,4%	43,5%	41,4%	-4,9%
Satisfatório	37,9%	33,8%	31,9%	29,5%	21,7%	20,9%	16,1%	-23,0%
Insuficiente	9,7%	10,2%	13,3%	12,1%	10,4%	7,1%	5,0%	-29,4%
Mau	4,3%	6,7%	5,9%	6,4%	8,5%	3,2%	3,5%	7,9%

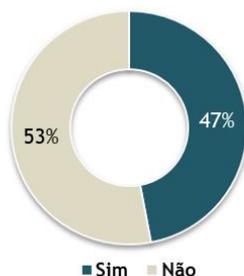
Da análise aos dados constantes do quadro anterior, é possível observar-se um aumento muito acentuado no peso da classificação máxima, a qual passou a ter um peso de 34%, graças a um crescimento na ordem dos 35% face ao peso registado no ano anterior, o que é digno de referência.

Refira-se ainda que $\frac{3}{4}$ das respostas incidirem nas duas classificações mais elevadas, e que o peso das avaliações positivas atingiu os 91,5%.

No que respeita ao somatório do peso das avaliações negativas (Insuficiente e Mau), o mesmo representou, em 2020, cerca de 8,5% das respostas, quando em 2019 essa percentagem correspondia a 10,4%, o que correspondeu a uma redução percentual de 18% face ao ano anterior, o que mais uma vez muito nos apraz registar.

2.11. Em 2020 recorreu a outros canais de atendimento telefónico em serviços da Administração Pública?

A respeito desta questão, 47% dos participantes responderam afirmativamente e 53% referiram que não recorrem a esse tipo de canais de atendimento.

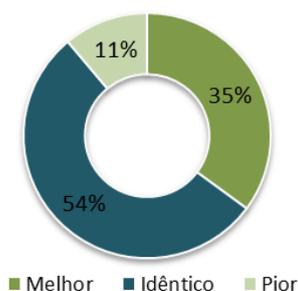


	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Sim	na	64,5%	64,0%	62,9%	52,4%	44,5%	47,0%	5,7%
Não	na	35,5%	36,0%	37,1%	47,6%	55,5%	53,0%	-4,6%

Quanto à análise comparativa dos resultados face ao ano anterior, verificou-se um aumento em cerca de 6% nas respostas que afirmavam ter recorrido à utilização do canal telefónico.

2.12. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classifica o atendimento telefónico prestado por esta linha de apoio do IFAP, quando comparado com o desses serviços?

Do total de participantes, 54% consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, enquanto 35% consideraram-no “Melhor” e 11% como “Pior”.



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Melhor	na	29,0%	30,9%	31,1%	28,9%	32,0%	35,1%	9,7%
Idêntico	na	39,8%	33,6%	39,3%	56,3%	55,9%	53,8%	-3,7%
Pior	na	12,1%	15,3%	11,4%	14,9%	12,1%	11,1%	-8,4%
Sem opinião (a)	na	19,1%	20,1%	18,2%	a)	a)	a)	-

(a) Opção de resposta abandonada a partir de 2018.

Da análise aos dados constantes do quadro anterior observa-se um aumento percentual muito significativo nas avaliações positivas ao canal telefónico, o qual em termos de variação homóloga aumentou cerca de 10% face a 2019, passando a representar 35% do total de respostas, a maior percentagem desde que foi introduzida esta questão neste tipo de inquéritos, em 2015.

Assistiu-se ainda a uma redução no peso dos participantes que consideraram “Idêntico” e “Pior” o serviço prestado pelo canal telefónico do IFAP, passando a representar 54% e 11% respectivamente das respostas, sendo particularmente relevante a redução que se verificou em quase 8% na avaliação negativa.

2.13. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico¹⁹

De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de melhoria previamente apresentadas nesta questão, aquela que recolheu

¹⁹ Resposta de escolha múltipla.

maior percentagem de respostas foi a “Redução do tempo de espera”²⁰, com 65% e da “Simplificação e clareza da informação prestada”, com 35%.



2.14 Quadros comparativos gerais

2.14.1 Percentagem de respostas com classificação Máxima²¹

Questões	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
14. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	15,8%	22,8%	28,3%	23,9%
19.1 Cortesia e educação no atendimento	33,2%	40,1%	48,1%	20,1%
19.2 Uso de linguagem clara e simples	26,7%	34,7%	42,5%	22,4%
19.3 Precisão e objectividade nas respostas	23,6%	31,7%	40,4%	27,7%
19.4 Profissionalismo e pró-atividade	27,1%	34,4%	44,0%	28,1%
20. Caso não tenha sido possível uma resposta imediata, quanto tempo esperou?	20,7%	26,8%	28,7%	7,0%
22. Como classificaria globalmente o serviço?	20,1%	25,2%	34,0%	35,0%
Média	23,9%	30,8%	38,0%	23,4%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior, observa-se que o peso das respostas com as classificações máximas aumentou na sua totalidade, face aos resultados alcançados no ano anterior, passando a média dos parâmetros analisados com essa classificação de 31% para 38% do total de respostas obtidas, o que correspondeu a uma variação percentual superior a 23%.

Em termos desagregados, a questão referente à “avaliação global ao serviço” foi a que obteve um maior crescimento face ao ano anterior, com um aumento de 35%, e um peso de 34% no total de respostas.

²⁰ Com base nos indicadores e métricas da actividade do canal telefónico, o tempo médio de espera das chamadas atendidas, para o período entre Abril e Dezembro (período correspondente à entrada em funcionamento da nova central telefónica), foi de 70 segundos. No que respeita aos níveis de serviço (SLA), 70% das chamadas foram atendidas num prazo máximo de 30 segundos e 72% num prazo máximo de 60 segundos.

²¹ Nesta análise foram consideradas as respostas com a classificação máxima às questões 18 e 21 e o escalão correspondente à máxima eficácia nas questões 14 e 19.

As avaliações com a nota máxima para a questão referente à precisão e objectividade nas respostas e ao profissionalismo e pró-actividade aumentaram 28%, alcançando um peso de 40% e 44%, respectivamente.

2.14.2 Percentagem de respostas com classificação negativa²²

Questões	2018	2019	2020	Varição 2018/2019
14. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	25,8%	12,6%	10,5%	-16,7%
19.1 Cortesia e educação no atendimento	8,5%	3,8%	3,6%	-3,7%
19.2 Uso de linguagem clara e simples	9,3%	5,8%	4,8%	-18,0%
19.3 Precisão e objectividade nas respostas	17,7%	9,9%	6,8%	-31,0%
19.4 Profissionalismo e pró-actividade	13,1%	8,2%	6,0%	-26,6%
20. Caso não tenha sido possível uma resposta imediata, quanto tempo esperou?	35,4%	21,3%	20,0%	-5,9%
22. Como classificaria globalmente o serviço?	18,8%	10,4%	8,6%	-17,7%
Média	18,4%	10,3%	8,6%	-16,2%

Relativamente às questões pontuadas com classificações “Mau” e “Insuficiente”, verificou-se uma redução generalizada no seu peso, face ao registado no ano anterior, passando a sua média de 10% para 8,6%²³, o que correspondeu a uma redução em 16 p.p. face ao ano anterior.

Analisando isoladamente cada um dos resultados, verificou-se que a questão que sofreu uma redução mais acentuada foi a referente à precisão e objectividade nas respostas, com uma diminuição de 31%, e o profissionalismo e pró-actividade, com -27%.

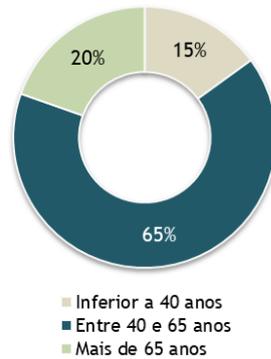
Relativamente à avaliação global do serviço prestado, o peso das respostas com classificação negativa diminuiu 18%, passando a representar apenas 8,6% do total das respostas, contra os 10,4% registados no ano anterior, o que muito nos apraz realçar.

²² Nesta análise foi considerado o somatório dos dois últimos escalões das questões indicadas, sendo em alguns casos referente a prazos ou tentativas de contacto.

²³ Em valores absolutos correspondeu a 641 respostas com classificação negativa, num universo total de 7.773 respostas recolhidas nessas questões.

3. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

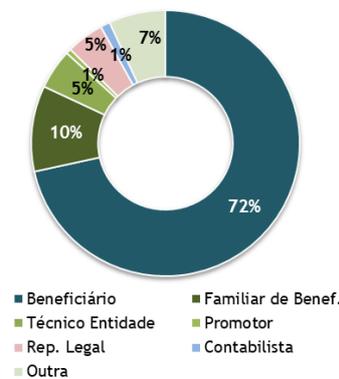
A faixa etária entre 40 e os 65 anos foi a mais representativa, com um peso de 65%, seguida da faixa etária com mais de 65 anos, com 20%.



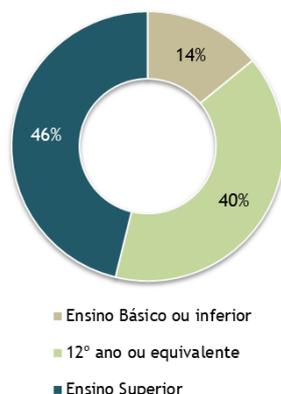
	2018	2019	2020	Varição
Inferior a 40 anos	23,9%	18,0%	15,0%	-16,5%
Entre 40 e 65 anos	61,9%	63,3%	65,4%	3,4%
Mais de 65 anos	14,2%	18,8%	19,6%	4,4%

Relativamente ao comparativo com os resultados do ano anterior, verificou-se uma redução em 16,5% no peso da faixa etária mais jovem, passando a representar apenas 15% dos participantes, tendo como contrapartida um aumento em 4% na faixa etária mais envelhecida, mantendo o título de segunda faixa com maior representatividade no inquérito, o que já se verificava no ano anterior.

No que respeita à relação dos participantes no inquérito com o IFAP, foi observado que a maioria dos participantes (72%) tratava-se de beneficiários, cabendo uma quota de 10% a familiares de beneficiários.



Relativamente ao grau de escolaridade dos participantes, 46% referiu possuir formação ao nível do ensino superior, 40% correspondente ao 12º ano ou equivalente, e por último, 14% referiram o ensino básico ou inferior (1.099).



	2018	2019	2020	Varição
Ensino Básico ou inferior	12,2%	14,6%	14,0%	-3,7%
12º ano ou equivalente	36,2%	39,4%	39,8%	1,0%
Ensino Superior	51,6%	46,0%	46,2%	0,4%

Analisando o quadro anterior verifica-se uma relativa estabilização nos resultados, sendo que principal alteração a registar consistiu na diminuição, em cerca de 4%, na opção de resposta referente ao ensino básico. Quanto às restantes opções de resposta, tiveram taxas de crescimento pouco significativas, variando entre 0,4% e 1%, mantendo-se os níveis de representatividade já registados nos anos anteriores.

CONCLUSÕES

Os resultados alcançados no presente inquérito permitem-nos concluir, com um elevado grau de segurança, que a avaliação realizada pelos participantes manteve mais uma vez uma tendência clara de melhoria quanto à qualidade do serviço prestado através dos canais electrónico e telefónico do Contact Center, sendo paradigmático dessa evolução, o forte crescimento que se verificou no peso das avaliações com a classificação máxima, aliado a uma significativa redução nas restantes classificações, com particular ênfase para as avaliações negativas.

A este propósito é importante lembrar que o período objecto de avaliação decorreu num quadro particularmente adverso, existindo dois importantes factores de risco que importa referir.

Por um lado, as alterações que se verificaram com a introdução de uma plataforma omnicanal de apoio ao funcionamento do Contact Center totalmente nova, tendo o processo de implementação coincidido no tempo com o início do primeiro confinamento, ocorrido em meados de Março de 2020.²⁴

Como principal consequência do referido no parágrafo anterior, tarefas como o processo de configuração, e de formação dos agentes e supervisores, decorreu com recurso a plataformas de conferência remota, o mesmo acontecendo com toda a fase de adaptação por parte dos agentes no que se refere à sua utilização, verificando-se simultaneamente que aspectos cruciais neste tipo de alterações, como sejam a articulação e entreaajuda entre os agentes ocorreu integralmente em regime de teletrabalho.

Um segundo factor de risco prendeu-se precisamente com os efeitos resultantes da implementação do teletrabalho na componente funcional, numa área tão crítica como o atendimento, onde é fundamental assegurar-se a partilha da informação e do conhecimento, e a necessidade de uma profunda articulação entre todos agentes, no sentido de garantir um discurso “ a uma só voz” junto dos beneficiários, com a agravante de se ter vivido numa

²⁴ A este propósito é importante sublinhar que as características da nova solução tecnológica de atendimento, assente numa estrutura *cloud* de SaS (Software as a Service), com acesso através de um simples *browser* e com o canal telefónico assente em IPBX (com recurso a softphone), permitiu assegurar o funcionamento do Contact Center sem qualquer tipo de interrupção no serviço prestado, uma vez que bastou que no seu domicílio os agentes dispusessem de Internet, através de um qualquer PC, para instantaneamente acederem à plataforma omnicanal de atendimento (voz e tickets).

conjuntura de elevada incerteza, o que motivou um forte aumento no volume de dúvidas e pedidos de esclarecimentos junto do Contact Center.²⁵

Pese embora as adversidades acima descritas, as melhorias implementadas permitiram aumentar substancialmente a oferta do serviço, em particular com o recurso a meios tecnológicos substancialmente mais evoluídos, fazendo uso de processos de auto atendimento, com recurso a IVR, disponíveis 24 horas por dia, possibilitassem aumentar a capacidade de resposta junto dos utilizadores do canal telefónico em cerca de 44%²⁶, sendo essencialmente direccionados para matérias de baixa complexidade, em cuja intervenção humana pode ser dispensada.

Relativamente ao balanço das principais alterações que se verificaram nos resultados do presente inquérito, importa referir essencialmente o seguinte:

a) Aumento do peso das respostas com avaliações de classificação máxima (nível de excelência)

- Na questão referente aos prazos de resposta do canal electrónico, a classificação “Muito Bom” passou a representar 24% das respostas, quando no ano anterior atingiu apenas 16%, o que representou um aumento de 51%;
- Nos parâmetros que avaliam o desempenho prestado pelos técnicos, a média das 4 classificações com a pontuação máxima atingiu os 39,3%, para o canal electrónico, e de 43,8%, no caso do canal telefónico, sendo que em 2019 essas percentagens representavam 28,5% e 35,2%, respectivamente;
- Na avaliação global ao serviço, mais de 28% avaliaram o canal electrónico com a classificação máxima, o mesmo se verificando com 34%, no caso do canal telefónico, sendo em 2019 esses pesos de 19,6% e 25%, respectivamente;
- No caso do canal telefónico, 28,3% dos participantes afirmaram ter conseguido estabelecer ligação à primeira tentativa, enquanto no ano anterior essa percentagem era de 22,8%;

²⁵ Como forma de mitigar esta situação a DGI/UPAB redobrou os seus esforços, no sentido de melhorar a articulação funcional com as diversas unidades orgânicas do Instituto, de modo a procurar garantir a manutenção dos níveis de qualidade e de serviço que se verificavam no período anterior à situação de pandemia.

²⁶ Dados apurados com base na contabilização do somatório de atendimentos automáticos, sem recurso posterior a intervenção dos agentes, juntamente com os atendimentos exclusivamente realizados por agentes, durante o período compreendido entre Abril e Dezembro de 2020.

- No que respeita aos casos em que não foi possível uma resposta imediata, no decurso do atendimento telefónico, 28,7% dos participantes afirmou ter obtido a resposta num prazo inferior a 1 dia útil, quando em 2019 esse resultado havia sido de 26,8%;²⁷
- Na avaliação comparativa com outros canais de atendimento semelhantes no seio da Administração Pública, 30,4% dos participantes referiram que o canal electrónico do IFAP era melhor e 35% a respeito do canal telefónico, quando no ano anterior essas percentagens eram de 27,7% e 32%, respectivamente.

B) Redução do peso das respostas com avaliações de classificação mínimas ou negativa²⁸

- Relativamente aos prazos de resposta, no caso do canal electrónico, apenas 9,6% dos participantes atribuíram classificações negativas, ao invés dos 11,2% registados no ano anterior;
- Nos 4 parâmetros que avaliam o desempenho dos técnicos, a média de classificações negativas fixou-se em 4,4%, no canal electrónico, e de 5,3% no telefónico, quando no ano anterior representavam, respectivamente 5,1% e 6,9%;
- Na avaliação global ao serviço, 6,9% das respostas avaliaram negativamente o canal electrónico, o mesmo se verificando com 8,6% no canal telefónico, sendo em 2019 de 7,7% e 10,4%, respectivamente;
- Finalmente, no que respeita aos casos em que não foi possível uma resposta imediata, no decurso de um contacto telefónico, 20% dos participantes referiram que apenas a obtiveram após pelo menos 7 dias úteis, sendo que no ano anterior essa percentagem correspondia a 21%.

É igualmente importante salientar que, à semelhança do que tem vindo a ser desenvolvido em anos anteriores, as fragilidades identificadas no presente inquérito, bem como eventuais pontos fracos ou oportunidades de melhoria no serviço prestado, serão objecto de análise

²⁷ Recorde-se que a maioria destes casos envolveu contacto com as áreas de *back office*, com a finalidade de recolher informações destinadas à comunicação da resposta aos beneficiários, o que pode revelar melhorias na articulação funcional entre as duas áreas, mesmo na conjuntura de pandemia e da adopção do regime de teletrabalho. Complementarmente utilizaram o acesso, via VPN, à rede do IFAP, para acederem aos diversos sistemas de informação onde se encontra residente toda a informação do negócio, nomeadamente iDigital; iSinga, etc.);

²⁸ Nas questões onde não existiam classificações negativas, como seja o prazo de resposta, foram recolhidos os dados correspondentes aos 2 últimos escalões de avaliação.

interna, que poderá nos casos em que se justifique, envolver outras áreas internas directamente visadas.

Por último, mas não menos importante, é da mais elementar justiça enaltecer o papel fundamental de toda a equipa do Contact Center, como chave para o sucesso alcançado, graças à sua elevada dedicação, empenho, profissionalismo e resiliência, suportada pelos novos meios tecnológicos, os quais possibilitaram tirar o máximo proveito do potencial humano desta equipa e assim transformar uma ameaça numa oportunidade.