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

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO PELA ÁREA DO *HELP-DESK* (APOIO INFORMÁTICO)

2022

ÍNDICE

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS.....3
2. INTRODUÇÃO 4
3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO 6
4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO 17
5. PERFIL DO UTILIZADOR 28
6. CONCLUSÕES 30

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS

Nº de Participantes	Nº de destinatários e-mails massivos	Percentagem da amostra
508	4 333	11,7%

Canal Electrónico - Principais Assuntos/Classificação		Peso das respostas
% de respostas em que os participantes afirmaram ter utilizado este canal entre 1 a 3 vezes durante o ano de 2022		39%
% que considera o formulário de fácil utilização		48%
Motivos de contacto	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP + Dificuldades em aceder à àrea reservada do portal + Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" + Pedidos de Palavras-chave	59%
Avaliação global ao canal electrónico	Muito Bom e Bom	68%
Prazo de resposta	Muito Bom e Bom	62%
Classificação dos agentes	Muito Bom e Bom	76%
% De participantes que recorreram ao atendimento electrónico em outros Organismos da Administração Pública		36%
% de participantes que classificaram o canal electrónico do IFAP como melhor que em outros Organismos da A.P.		33%
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal?	Simplificação do formulário HD	28%

Canal Telefónico - Principais Assuntos/Classificação		Peso das respostas
% de respostas em que os participantes afirmaram ter utilizado este canal (entre 1 a 3 vezes) durante o ano de 2022		81%
Utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento, através de menus IVR	Múito útil e útil	72%
Motivos de contacto	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP + Dificuldades em aceder à àrea reservada do portal + Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" + Pedidos de Palavras-chave	53%
Avaliação Global ao Canal telefónico	Muito Bom e Bom	71%
Prazo de resposta (nos casos em que não foi obtida resposta no decurso da chamada)	Entre o próprio dia e 3 dias úteis	77%
Classificação dos agentes	Muito Bom e Bom	79%
% De participantes que recorreram ao atendimento telefónico em outros Organismos da Administração Pública		43%
% de participantes que classificaram o canal telefónico do IFAP como melhor que em outros Organismos da A.P.		37%
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal?	Redução do tempo de espera	54%

Perfil dos Inquiridos - Principais Resultados		Peso das respostas
Faixa Etária	Entre 40 e 65 anos	66%
Em que qualidade interagiu com o IFAP	Beneficiário	51%
Habilitações literárias	Ensino superior	65%

2. INTRODUÇÃO

Tendo como objectivo proceder à avaliação do grau de satisfação dos utilizadores da área de apoio técnico e informático, adiante designada de *Help-Desk,* o IFAP promove anualmente, desde o ano 2016, um inquérito de satisfação, destinado a auscultar a opinião dos seus utilizadores, a respeito da qualidade do atendimento prestado através dos canais electrónico e telefónico.[1]

Durante o período compreendido entre o dia 1 e 30 de Junho de 2023 decorreu o inquérito destinado a avaliar a qualidade do serviço prestado durante o ano de 2022, tendo sido enviado um *e-mail,* dirigido a 4.333 destinatários[2], o qual continha um *link* de acesso ao referido inquérito[3] e onde se apelava à participação, relevando a importância deste tipo de iniciativas, numa lógica orientada para a melhoria do serviço prestado.[4]

O volume de participações saldou-se por um total de 508 inquéritos submetidos, resultado acima dos 387 registados durante o ano anterior, havendo a referir que a taxa de participação foi ligeiramente inferior à alcançada em 2022.[5]

Relativamente ao modelo de funcionamento do *Help-Desk,* importa referir que existem dois intervenientes principais:

i. A área do *Help-Desk,* integrada na estrutura do Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI);

ii. As diversas unidades inseridas no Departamento de Sistemas de Informação (DSI).

No caso do primeiro interveniente, o mesmo é constituído por 3 elementos, funciona como área de 1º nível, destinado ao diagnóstico, avaliação e filtragem de assuntos que necessitem inevitavelmente de reencaminhamento interno para as áreas técnicas de 2º nível (DSI), funcionando durante os dias úteis, no horário compreendido entre as 9:00-13:00 e as 14:00-17:00.

[1] Iniciativa aprovada superiormente, através de despacho constante da n/ Inf. nº6.922/2016.

[2] A lista de destinatários correspondeu aos utilizadores que recorreram pelo menos a um desses dois canais de atendimento durante o período objecto de avaliação.

[3] À semelhança do verificado em anos anteriores, recorreu-se a uma plataforma específica para o efeito (*eSurveyPro*).

[4] Esta iniciativa foi desenvolvida no âmbito de um processo de divulgação mais alargado, o qual incluiu: a) A disponibilização no portal de um *link* destinado a responder ao inquérito; b) A publicitação de diversas notícias alusivas ao inquérito no portal; c) A publicitação de notícia alusiva na página oficial do IFAP, na conta do *Facebook, Twitter e Linkedin*; d) A publicitação de notícia alusiva na *newsletter* referente ao mês de Maio; e) Envio de *e-mails* massivos de divulgação, onde se apelava à participação e se relembrava da aproximação do términus do prazo para participação no inquérito; f) Criação de um evento alusivo na APP IFAP *Mobile*.

[5] Considerando o rácio entre o número de inquéritos submetidos *versus* o número de *e-mails* massivos remetidos, a taxa de participação atingiu os 11,7%, menos 1 p.p. que a registada durante o ano anterior.

Relativamente à estrutura do presente inquérito, a mesma manteve-se inalterada, em relação à versão utilizada no ano anterior, mantendo-se a questão destinada a avaliar o grau de satisfação relacionado com a utilização da central telefónica no serviço de atendimento, a qual desde Março de 2020 passou a possibilitar aos seus utilizadores o recurso a soluções de auto-atendimento para um conjunto de assuntos[6], funcionando de forma permanente ao longo das 24 horas do dia, 365 dias por ano, possibilitando a filtragem de assuntos de maior complexidade para os agentes, e contribuindo deste modo para ganhos de eficiência e, consequentemente, para uma expectável melhoria no grau de satisfação com o serviço prestado junto dos seus utilizadores.[7]

Ao longo dos próximos capítulos será realizada uma análise aprofundada aos resultados obtidos no inquérito, procurando realçar os aspectos positivos, e identificado simultaneamente as áreas de maior vulnerabilidade, sobre as quais poderá justificar-se a implementação de medidas correctivas e/ou de oportunidades de melhoria, quer relacionadas com assuntos da exclusiva competência da Unidade que gere o *Help-Desk*, quer de outras áreas do Instituto, com intervenção directa ou indirecta neste processo, designadamente do DSI.

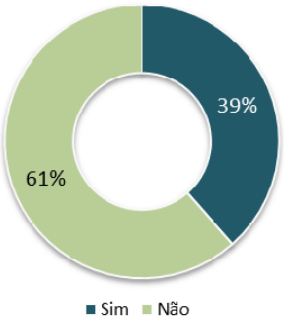
[6] Tratam-se de assuntos de baixa complexidade e em que foi possível disponibilizar, através das diversas opções de IVR, informação explicativa, de forma simples e intuitiva, possibilitando aos seus utilizadores um elevado grau de autonomia na resolução desses assuntos, evitando a obrigatoriedade de recorrerem aos agentes da área do Help-Desk para esse efeito.

[7] A este respeito importa salientar que a implementação de soluções de auto-atendimento, com recurso a opções de IVR (Interactive Voice response) permitiu melhorar muito significativamente as principais métricas e indicadores da actividade do Help-Desk durante o ano de 2022, tendo sido responsável por um aumento em 44% no número total de atendimentos, que em 2022 atingiu 6.365 atendimentos telefónicos, correspondendo a um peso de 30%, face ao total de atendimentos realizados durante esse período.

3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

Neste capítulo do inquérito constaram 10 grupos de questões, relativamente ao acesso ao *Help-Desk*, com recurso a formulário específico, disponibilizado através do portal do IFAP.

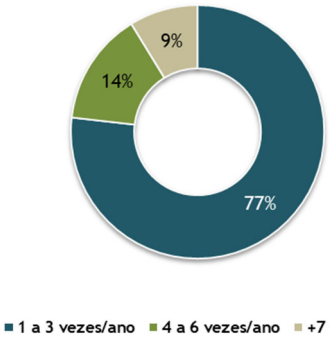
3.1 Em 2022 recorreu ao atendimento electrónico do *Help-Desk* informático?



Do total de respostas recolhidas nesta questão, 39% afirmaram ter recorrido ao atendimento electrónico do *Help-Desk* em 2022. Este resultado sofreu uma variação, em sentido negativo, na ordem dos 8,4%, face ao registado durante o ano anterior [8].

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Sim	19,1%	19,9%	42,0%	38,5%	-8,4%
Não	80,9%	80,1%	58,0%	61,5%	6,1%

3.2 Caso tenha respondido "Sim" na pergunta nº 1, indique quantas vezes utilizou esse serviço



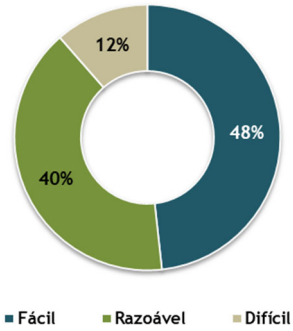
[8] Tendo por base os dados reais da actividade verificou-se que efectivamente existiu uma redução no volume de atendimentos realizados através do canal electrónico, embora com uma variação de apenas 0,9%, face ao registado no ano anterior, tendo sido realizado um total de 8.151 atendimentos, recepcionados através deste canal de atendimento.

Do total de participantes que afirmaram utilizar o canal electrónico, 77% referiram que o utilizaram 1 a 3 vezes por ano, 14% utilizaram 4 a 6 vezes, e 9% mais de 7 vezes por ano.

Observando os dados comparativo com o ano anterior, constantes do quadro seguinte, verifica-se uma ligeira variação positiva nas duas primeiras opções de resposta, e uma diminuição, em cerca de 10%, na opção de frequência mais elevada.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/202
1 a 3 vezes/ano	83,2%	84,9%	76,1%	76,8%	1,0%
4 a 6 vezes/ano	13,1%	10,5%	14,1%	14,4%	2,1%
+7 vezes/ano	3,7%	4,6%	9,8%	8,8%	-10,4%

3.3 Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido formulário

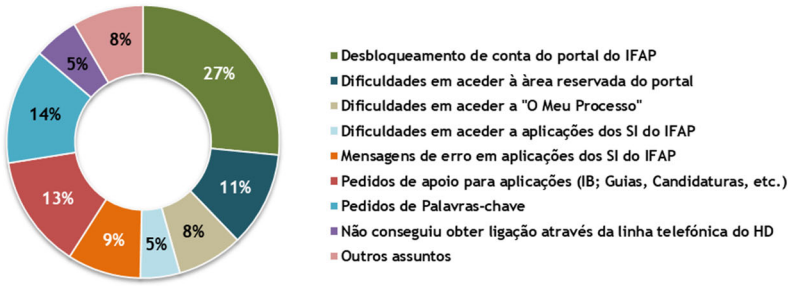


Nesta questão, 48% dos participantes classificaram como "Fácil" a utilização do formulário disponibilizado através do portal. Nos restantes casos, 40% e 12% consideraram-no "Razoável" e "Difícil", respectivamente.

Os dados constantes do quadro seguinte permitem-nos constatar que a classificação "Fácil" sofreu uma variação, em sentido negativo, em 1,6%, por contrapartida de um aumento nas classificações "Razoável" e "Difícil", de 2% e 0,2%, respectivamente.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Fácil	43,2%	44,6%	49,1%	48,3%	-1,6%
Razoável	47,3%	46,1%	39,5%	40,3%	2,0%
Difícil	9,5%	9,3%	11,4%	11,4%	0,2%

3.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?



De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, os assuntos que motivaram o maior número de contactos através do canal electrónico do *Help-Desk* foram o "Desbloqueamento de contas do portal", com um peso de 27%, os "Pedidos de palavra-chave", com 14%, "Os pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)", com 13% e as "Dificuldades em aceder à área reservada do portal", com 11%.[9]

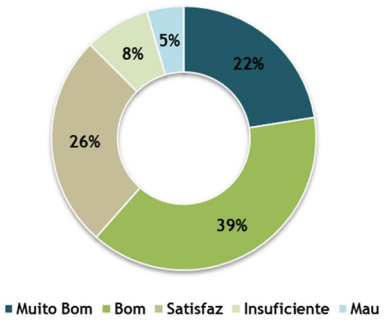
Relativamente ao comparativo com os resultados mais relevantes alcançados no ano anterior, considerando os assuntos com maior peso, observa-se que o "Desbloqueamento de contas do portal" sofreu um aumento de 23%, o mesmo se verificando com as "Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP" e dos "Pedidos de palavra-chave", que registaram taxas de crescimento de 8% e 5%, respectivamente.

Em sentido oposto, registou-se uma variação negativa, na ordem dos 24%, na opção "Dificuldades em aceder a aplicações nos SI do IFAP", de 19% em "Outros assuntos" e de 11%, nas "Dificuldades em aceder à área reservada do portal", conforme é possível observar-se através da análise ao quadro seguinte.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	18,3%	16,9%	21,5%	26,6%	23,3%
Dificuldades em aceder à àrea reservada do portal	12,0%	12,2%	12,7%	11,3%	-11,3%
Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	15,8%	13,0%	8,1%	7,8%	-3,3%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	5,1%	5,7%	6,2%	4,7%	-23,7%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	5,2%	4,9%	8,1%	8,8%	8,3%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	18,5%	22,0%	14,6%	13,4%	-8,1%
Pedidos de Palavras-chave	16,3%	16,5%	13,1%	13,8%	5,1%
Não conseguiu obter ligação através da linha telefónica do HD	4,3%	3,5%	5,4%	5,3%	-1,3%
Outros assuntos	4,5%	5,3%	10,4%	8,4%	-18,7%

3.5 Como classifica o prazo de resposta do IFAP às suas questões?

[9] De acordo com os resultados obtidos nesta questão, os assuntos relacionados com o acesso à área reservada do portal, desbloqueamento de conta do portal e as dificuldades em aceder a "O Meu processo", representaram 46% do total dos pedidos de apoio recepcionados através deste canal. Importa referir que no ano anterior o somatório para o mesmo conjunto de assuntos fixou-se em 42%.



Relativamente ao prazo de resposta do *Help-Desk* às questões colocadas, 88,5% dos participantes atribuíram classificações positivas, enquanto 12,5% classificaram-no negativamente. [10]

Comparando os resultados do presente inquérito com os obtidos no ano anterior, verificou-se um decréscimo nas classificações "Muito Bom", "Bom" e "Insuficiente" com variações de 23%, 3% e 6%, respectivamente.

Em sentido oposto observou-se um aumento nas classificações "Satisfatório" e "Mau", com variações em cerca de 38% e 47%, respectivamente.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	22,4%	25,6%	29,3%	22,5%	-23,1%
Bom	39,9%	41,2%	40,2%	39,0%	-3,1%
Satisfatório	29,7%	26,0%	18,9%	26,0%	37,6%
Insuficiente	5,3%	3,6%	8,5%	8,0%	-6,3%
Mau	2,8%	3,6%	3,1%	4,5%	47,5%

3.6 Segundo os critérios abaixo indicados, classifique o atendimento prestado pelos técnicos do canal electrónico do *Help-Desk* informático do IFAP

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objetividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade	Média
Muito Bom	44,4%	37,6%	30,9%	35,1%	**37,0%**
Bom	37,2%	40,2%	41,0%	37,8%	**39,1%**
Satisfaz	13,8%	19,1%	16,5%	16,2%	**16,4%**
Insuficiente	3,6%	2,1%	8,0%	7,6%	**5,3%**
Mau	1,0%	1,1%	3,7%	3,2%	**2,3%**
Σ Class. Positivas	95,4%	96,8%	88,3%	89,2%	92,4%
∑ MB + Bom	81,6%	77,8%	71,8%	73,0%	76,1%
Σ Class. Negativas	4,6%	3,2%	11,7%	10,8%	7,6%

[10] Nesta análise recorreu-se ao somatório das diversas classificações positivas. O resultado das avaliações positivas apuradas no ano 2021 foi de 88,4%, o que nos permite concluir que em 2022 se registou uma variação percentual negativa de 1%, face ao ano anterior.

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que a classificação com maior peso médio – quando observados os quatro critérios objecto de análise - foi o "Bom", recolhendo em média, 39% das avaliações.

No somatório das 3 classificações positivas, os resultados para os quatro critérios variaram entre 96,8%, no caso da clareza e simplicidade da linguagem utilizada e 88,3%, relativamente à precisão e objectividade nas respostas, sendo a média dos 4 critérios de 92,4%.

Caso sejam contabilizado o somatório para as duas avaliações mais elevadas, verifica-se que as mesmas variam entre 81,6%, no caso do primeiro critério e de 71,8%, no terceiro, sendo a média dos 4 critérios de 76,1%.

Relativamente às classificações negativas, as mesmas variam entre 11,7%, no caso da precisão e objectividade nas respostas e os 3,2%, no critério associado à clareza e simplicidade da linguagem utilizada, sendo a média dos 4 critérios de 7,6%.

No que respeita ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior (vide quadros seguintes), pode observar-se que as avaliações com a classificação "Muito Bom" e "Bom" diminuíram consideravelmente, na quase totalidade dos 4 critérios, por contrapartida a um aumento, quase generalizado, nas restantes classificações, com particular relevo para as avaliações negativas.

Em termos de análise aos somatórios das classificações positivas e negativas, observa-se que este último aumentou muito substancialmente em 3 critérios, sendo a excepção o critério associado à clareza da linguagem, verificando-se variações percentuais que oscilaram entre os 270%, no caso do critério relacionado com a cortesia e educação e os 174%, no relacionado com o profissionalismo e a pró- actividade.

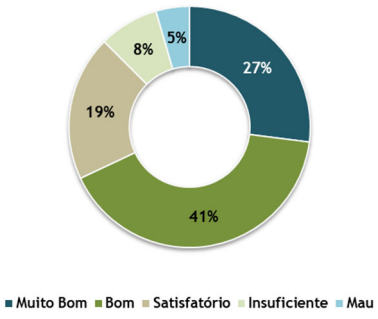
No que se refere ao somatório das classificações positivas, observou-se uma ligeira redução, em 3 critérios, com excepção do associado à clareza da linguagem, que se manteve neutro, variando essas reduções entre os 7,5% no terceiro critério e os 3,4% no primeiro.

Por último, quando contabilizados os resultados nas duas classificações mais elevadas, verificou-se uma redução generalizada nos quatro critérios, variando entre os cerca de 9%, no primeiro e os 10% nos restantes critérios.

Classificações	Cortesia e educação no atendimento					Uso de linguagem clara e simples				
	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	38,9%	43,0%	49,7%	44,4%	-10,7%	33,9%	39,0%	44,2%	37,6%	-15,1%
Bom	43,8%	41,1%	39,8%	37,2%	-6,3%	45,6%	43,1%	42,3%	40,2%	-5,0%
Satisfaz	14,9%	13,4%	9,3%	13,8%	47,9%	16,7%	14,5%	10,3%	19,1%	85,7%
Insuficiente	1,4%	1,8%	1,2%	3,6%	187,9%	2,3%	2,3%	3,2%	2,1%	-34,0%
Mau	1,1%	0,7%	0,0%	1,0%		1,4%	1,1%	0,0%	1,1%	
∑ MB + Bom+ Suf.	97,5%	97,5%	98,8%	95,4%	-3,4%	96,3%	96,6%	96,8%	96,8%	0,0%
∑ MB + Bom	82,6%	84,1%	89,4%	81,6%	-8,7%	79,5%	82,0%	86,5%	77,8%	-10,1%
∑ Insuf. + Mau	2,5%	2,5%	1,2%	4,6%	270,2%	3,7%	3,4%	3,2%	3,2%	-0,9%

Classificações	Precisão e objetividade nas respostas					Profissionalismo e pró-atividade				
	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	32,1%	36,9%	40,4%	30,9%	-23,6%	36,8%	40,4%	42,1%	35,1%	-16,6%
Bom	43,5%	42,3%	39,7%	41,0%	3,1%	42,1%	40,8%	38,8%	37,8%	-2,5%
Satisfaz	18,8%	16,0%	15,4%	16,5%	7,2%	16,8%	14,3%	15,1%	16,2%	7,2%
Insuficiente	3,8%	3,0%	2,6%	8,0%	211,7%	2,5%	2,7%	3,3%	7,6%	130,1%
Mau	1,9%	1,7%	1,9%	3,7%	93,8%	1,8%	1,9%	0,7%	3,2%	390,9%
∑ MB + Bom+ Suf.	94,4%	95,3%	95,5%	88,3%	-7,5%	95,7%	95,5%	96,1%	89,2%	-7,1%
∑ MB + Bom	75,6%	79,2%	80,1%	71,8%	-10,4%	78,9%	81,2%	80,9%	73,0%	-9,8%
∑ Insuf. + Mau	5,6%	4,7%	4,5%	11,7%	161,2%	4,3%	4,6%	4,0%	10,8%	173,7%

3.7 Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?



Da análise ao gráfico anterior, recorrendo ao somatório correspondente ao peso das classificações positivas, verifica-se que 87,5% dos participantes manifestou-se agradado com o serviço prestado através deste canal de atendimento.

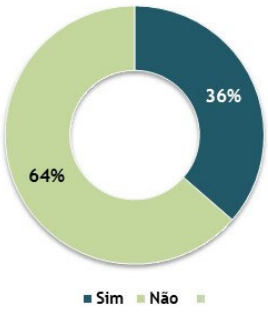
No que respeita à análise comparativa aos resultados no período homólogo, o quadro seguinte permite-nos observar que a classificação máxima sofreu uma variação, em sentido negativo, na ordem dos 24%, sendo aliás a única classificação que sofreu uma redução. Em relação às restastes classificações, verifica-se que as mesmas sofreram

aumentos, entre os 11%, no caso do "Bom" e "Suficiente" e de 86%, no caso da classificação mais baixa.

Quando analisadas as avaliações de forma conjunta, observa-se que as três classificações positivas tiveram uma redução de 3%, as duas classificações mais elevadas uma diminuição superior a 6% e por último, nas classificações negativas um aumento de 29%, face ao registado no ano anterior.

Classificações	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	26,7%	29,8%	35,8%	27,0%	-24,5%
Bom	45,8%	45,6%	37,0%	41,0%	10,9%
Satisfatório	21,8%	18,6%	17,6%	19,5%	10,9%
Insuficiente	4,0%	3,2%	7,3%	8,0%	10,0%
Mau	2,2%	2,9%	2,4%	4,5%	86,0%
∑ MB + Bom+ Suf.	94,3%	94,0%	90,3%	87,5%	-3,1%
∑ MB + Bom	72,5%	75,3%	72,7%	68,0%	-6,5%
∑ Insuf. + Mau	6,2%	6,0%	9,7%	12,5%	29,0%

3.8 Em 2022 recorreu a outros canais de atendimento electrónico, de *Help-Desk* informático na Administração Pública?

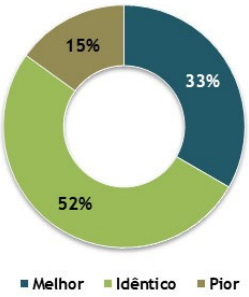


Do universo de participantes no inquérito, 64% afirmaram que durante o ano de 2022 não recorreram a outros canais electrónicos de *Help-Desk* em serviços da Administração Pública (AP).

A comparação face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte, observando-se um aumento na percentagem de participantes que afirmou ter recorrido a serviços semelhantes na AP, durante o último ano (+7,3%).

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Sim	33,2%	31,9%	33,9%	36,4%	7,3%
Não	66,8%	68,2%	66,1%	63,6%	-3,8%

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

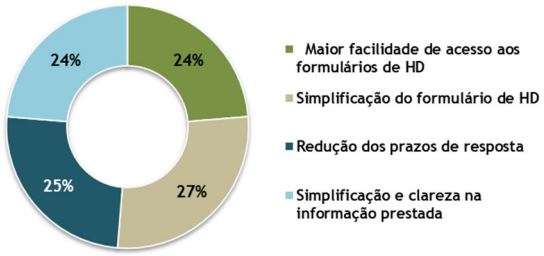


Do total de participantes que responderam a esta questão, 52% consideraram o serviço "Idêntico" ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 33% consideram-no "Melhor", e por último, 15% classificaram-no como "Pior".

O quadro seguinte apresenta os dados comparativos relativamente ao ano anterior, onde é possível observar-se que o peso das classificações "Pior" registou uma variação positiva, em cerca de 39%, ao contrário das classificações "Melhor" e "Idêntico", que registaram uma variação negativa, em cerca de 11% e 0,4%, respectivamente.

Classificações	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Melhor	34,9%	33,6%	37,4%	33,3%	-10,8%
Idêntico	56,9%	60,7%	51,8%	51,6%	-0,4%
Pior	8,2%	5,8%	10,8%	15,1%	38,8%

3.10 Tendo por base as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento electrónico do *Help-Desk* informático do IFAP



Pese embora se observe um forte equilíbrio na distribuição das opções de resposta, a simplificação do formulário do HD recolheu 27% das opiniões, seguida da "Redução dos prazos de resposta", com 25%, e das restantes duas opções, ambas com um peso de 24%.

Os dados constantes do quadro seguinte permitem-nos comparar os resultados com os registados durante o ano anterior, verificando-se um crescimento considerável na segunda e quarta opções de resposta, com variações na ordem de 37% e 47%, respectivamente.

Em sentido descendente, verificou-se que a primeira e terceira opções de resposta registaram reduções na ordem de 32% e 14%, respectivamente.

Opções de resposta	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Maior facilidade de acesso ao formulário de HD	29,4%	29,0%	34,7%	23,7%	-31,7%
Simplificação do formulário de HD	28,3%	28,3%	20,2%	27,6%	36,9%
Redução dos prazos de resposta	22,0%	23,0%	29,0%	25,0%	-13,9%
Simplificação e clareza na informação prestada	20,2%	19,7%	16,1%	23,7%	46,9%

3.11 Quadros comparativos gerais 2021-2022

3.11.1 Percentagem de respostas com classificação "Muito Bom"[11]

Questões	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	43,2%	44,6%	49,1%	48,3%	-1,7%
5. Prazo de resposta	22,4%	25,6%	29,3%	22,5%	-23,1%
6.1Cortesia e educação no atendimento	38,9%	43,0%	49,7%	44,4%	-10,7%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	33,9%	39,0%	44,2%	37,6%	-15,1%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	32,1%	36,9%	40,4%	30,9%	-23,6%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	36,8%	40,4%	42,1%	35,1%	-16,6%
7. Como classificaria globalmente o serviço?	26,6%	29,8%	35,8%	27,0%	-24,5%
Média	33,4%	37,0%	41,5%	35,1%	-15,4%

Tendo por base a análise aos dados constantes do quadro anterior, é possível concluir-se que a percentagem média de respostas com a classificação "Muito Bom" diminuiu consideravelmente em todas as questões objecto desta análise, face aos resultados alcançados no ano anterior, verificando-se uma variação percentual na média dos resultados ligeiramente superior a 15%.

Recorrendo à avaliação desagregada às diversas questões que compõem esta análise, observa-se que a "Avaliação global ao serviço", a "Precisão e objectividade nas respostas" e o "Prazo de resposta" foram as que mais contribuíram para a diminuição verificada, com reduções na ordem dos de 24% nas duas primeiras e de 23% na terceira.

[11] Foi igualmente considerada para o mesmo efeito a opção de resposta "Fácil", na questão nº 3.

3.11.2 Percentagem de respostas com classificação "Mau" e "Insuficiente"

Questões	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	9,5%	9,3%	11,4%	11,4%	0,5%
5. Prazo de resposta	8,1%	7,2%	11,6%	12,5%	7,9%
6.1Cortesia e educação no atendimento	2,5%	2,5%	1,2%	4,6%	270,2%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	3,7%	3,4%	3,2%	3,2%	-1,2%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	5,6%	4,7%	4,5%	11,7%	161,2%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	4,3%	4,6%	4,0%	10,8%	173,7%
7. Como classificaria globalmente o serviço?	6,2%	6,0%	9,7%	12,5%	29,0%
Média	5,7%	5,4%	6,5%	9,5%	46,5%

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, i.e. cuja classificação atribuída resultou do somatório das classificações "Mau" e "Insuficiente", verificou-se que, em termos médios, a mesma sofreu um aumento percentual superior a 46%, face à registada no ano anterior, passando a representar, em termos médios, 9,5% do total das avaliações, contra os 6,5% registados anteriormente.

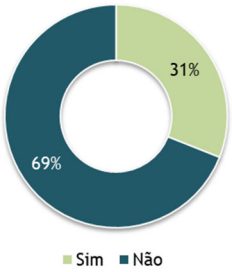
Analisando de forma desagregada as questões que compõem esta avaliação, observa-se que os principais aumentos foram registados na "Cortesia e educação", no "Profissionalismo e pró-actividade" e na "Precisão e objectividade nas respostas", com taxas de crescimento de 270%, 174% e de 161%, respectivamente.

No plano positivo verificou-se uma ligeira redução, em 1,2%, no peso das avaliações negativas na questão associada ao "Uso da linguagem clara e simples".

4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Relativamente ao canal de atendimento telefónico, a avaliação da satisfação com o serviço prestado pelo *Help-Desk* foi realizada através de um conjunto de 11 questões.

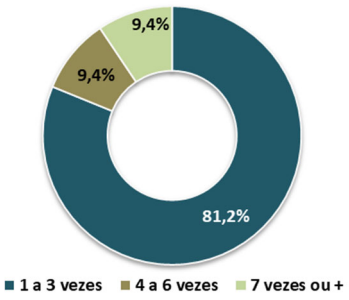
4.1 Em 2022 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?



Apenas 31% dos participantes no inquérito referiram ter utilizado o canal telefónico de atendimento, havendo a referir que, face ao ano anterior, se registou uma variação percentual positiva no recurso a esse canal, em cerca de 9%, conforme se pode observar nos dados constantes do quadro seguinte.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Sim	10,3%	10,9%	28,5%	31,0%	8,7%
Não	89,7%	89,1%	71,5%	69,0%	-3,5%

4.2 Se respondeu "Sim", em média quantas vezes utilizou esse serviço, durante o ano de 2022?



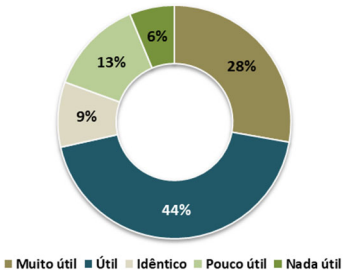
Do total de participantes que afirmaram utilizar este canal de atendimento, 81% referiram utilizá-lo entre 1 a 3 vezes por ano, sendo a restante percentagem distribuída equitativamente entre as restantes duas frequências de utilização.

Observando o quadro seguinte, em que se comparam os resultados com o ano anterior, verifica-se um aumento no peso associado à primeira e terceira opções de resposta, em cerca de 3% e 5%, respectivamente, e simultaneamente uma diminuição na opção de resposta intermédia, que registou uma descida, em cerca de 22%.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
1 a 3 vezes	84,6%	84,2%	79,0%	81,2%	2,7%
4 a 6 vezes	12,1%	10,7%	12,0%	9,4%	-21,5%
7 vezes ou +	3,3%	5,1%	9,0%	9,4%	4,7%

4.3 Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR) na linha de atendimento do *Help-Desk* informático do IFAP?

Relativamente à opinião dos utilizadores deste canal de atendimento, a respeito das vantagens e da utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento na central telefónica, conforme é possível observar-se no gráfico seguinte, mantém-se uma tendência de avaliação muito positiva, na medida em que 28% das respostas consideraram-na "Muito útil" e 44% "Útil", i.e., 72% das avaliações incidiram nestas duas classificações.[12]



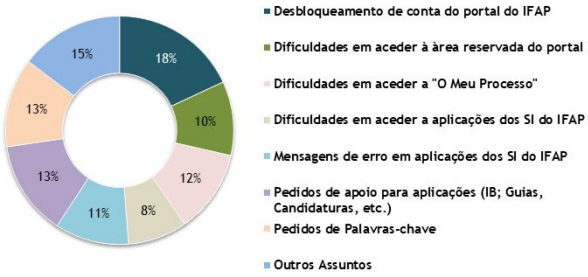
Com base nos dados constantes do quadro seguinte é possível observar-se que, comparativamente com o registado no ano anterior, verificou-se uma diminuição nessas duas classificações, em particular na primeira, em cerca de 17% e 4%, respectivamente.

Em sentido oposto, registou-se um acentuado aumento nas restantes classificações, com particular incidência nas classificações "Idêntico" e "Nada útil", em 63% e 35%, respectivamente.

	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito útil	37,7%	33,3%	27,8%	-16,7%
Útil	45,2%	45,4%	43,8%	-3,6%
Idêntico	8,6%	5,6%	9,0%	62,5%
Pouco útil	5,1%	11,1%	13,2%	18,7%
Nada útil	3,4%	4,6%	6,3%	35,0%

[12] A este propósito importa referir que o sucesso e a margem de progressão deste tipo de soluções self-service depende de diversos factores com origem interna, que possibilitem a resolução e/ou simplificação de diversas assuntos responsáveis pelos elevados níveis de procura na área do Help-Desk, designadamente os assuntos relacionados com o acesso à área reservada do portal e ao desbloqueamento das palavras-chave.

4.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?



Os principais motivos que originaram contactos através do canal telefónico foram o "Desbloqueamento de conta do portal do IFAP", com 18%, "Outros Assuntos", com 14% e em terceiro lugar os "Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas), com 13% das respostas.

Observa-se no entanto que os assuntos relacionados com os acessos ao portal (primeiros 3 assuntos da lista de opções de resposta apresentadas), representam cerca de 40% do total das respostas, o que aliado aos resultados para esta mesma questão no canal electrónico (em que se verificou um peso de 46% para os mesmos 3 assuntos), deverá ser motivo de uma análise e reflexão internas.

No quadro infra é possível observar-se a comparação dos actuais resultados com os registados durante o ano anterior, sendo possível constatar a existência de uma variação percentual positiva, em cerca de 41%, nas "Dificuldades em aceder a O Meu Processo" e de 30% em "Outros assuntos".

No sentido oposto, importa destacar as reduções verificadas nos "Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas) ", com -27% e no "Desbloqueamento de conta no portal", com -13%.

Qual o assunto que motivou o seu contacto?	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	17,2%	15,4%	20,8%	18,1%	-13,3%
Dificuldades em aceder à àrea reservada do portal	15,0%	13,0%	10,1%	10,5%	3,8%
Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	16,0%	14,3%	8,3%	11,8%	41,2%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	6,7%	7,8%	8,9%	8,4%	-5,9%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	5,8%	6,6%	7,7%	10,5%	35,7%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	20,9%	23,7%	18,5%	13,5%	-27,1%
Pedidos de Palavras-chave	11,2%	12,1%	14,3%	12,6%	-11,8%
Outros Assuntos	7,3%	7,1%	11,3%	14,7%	30,1%

4.5 Segundo os critérios abaixo indicados, como classifica o atendimento prestado pelos técnicos da linha telefónica de *Help-Desk* informático do IFAP?

Classificações	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objetividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	47,2%	41,4%	36,7%	41,0%
Bom	33,8%	39,3%	38,1%	37,3%
Satisfaz	13,4%	13,6%	15,8%	13,4%
Insuficiente	3,5%	3,6%	5,0%	4,5%
Mau	2,1%	2,1%	4,3%	3,7%

Com base na análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que a classificação com maior peso, na quase totalidade dos critérios – com excepção do terceiro - recaiu no "Muito Bom", com particular relevo para o critério relacionado com "Cortesia e educação do atendimento", que recolheu cerca de 47% do total de respostas.

Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, os quadros seguintes permitem-nos constatar que o somatório respeitante ao peso das duas classificações mais elevadas ("Muito Bom" e "Bom"), para os quatro critérios em análise, sofreu uma redução generalizada, embora os resultados correspondentes tivessem oscilado entre 81%, no caso de a "Cortesia e educação no atendimento" e o "Uso de linguagem clara e simples", e de 75%, na "Precisão e objectividade nas respostas".

Relativamente à média do somatório dessas duas classificações, contabilizados os 4 critérios em análise, a mesma fixou-se em 78,7%.[13]

Classificações	Cortesia e educação no atendimento					Uso de linguagem clara e simples				
	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	44,9%	48,9%	48,5%	47,2%	-2,8%	40,9%	44,0%	42,7%	41,4%	-3,0%
Bom	38,8%	35,9%	33,0%	33,8%	2,4%	39,7%	37,8%	38,8%	39,3%	1,2%
Satisfaz	12,8%	12,3%	15,5%	13,4%	-13,8%	14,8%	14,2%	12,6%	13,6%	7,5%
Insuficiente	2,2%	1,5%	1,9%	3,5%	81,4%	3,5%	2,3%	3,9%	3,6%	-8,0%
Mau	1,2%	1,4%	1,0%	2,1%	117,5%	1,2%	1,7%	1,9%	2,1%	10,3%
∑ MB + Bom+ Suf.	96,5%	97,1%	97,1%	94,4%	-2,8%	95,4%	96,0%	94,2%	94,3%	0,1%
∑ MB + Bom	83,7%	84,7%	81,6%	81,0%	-0,7%	80,6%	81,9%	81,6%	80,7%	-1,0%
∑ Insuf. + Mau	3,5%	3,0%	2,9%	5,6%	93,5%	4,6%	4,0%	5,8%	5,7%	-1,9%

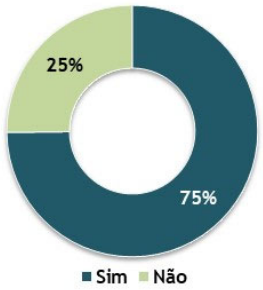
[13] No ano anterior a média para essas classificações atingiu os 79,8%, o que representou uma redução em 1,4%, face ao ano anterior.

Classificações	Precisão e objetividade nas respostas					Profissionalismo e pró-atividade				
	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	39,1%	42,8%	38,6%	36,7%	-5,0%	42,4%	46,0%	45,3%	41,0%	-9,3%
Bom	38,8%	36,9%	37,6%	38,1%	1,4%	36,9%	35,2%	34,7%	37,3%	7,4%
Satisfaz	14,4%	14,5%	15,8%	15,8%	-0,1%	15,0%	13,8%	11,6%	13,4%	16,0%
Insuficiente	5,3%	3,6%	4,0%	5,0%	27,3%	3,8%	2,7%	5,3%	4,5%	-14,8%
Mau	2,5%	2,2%	4,0%	4,3%	9,1%	2,0%	2,3%	3,2%	3,7%	18,0%
∑ MB + Bom+ Suf.	92,2%	94,2%	92,1%	90,7%	-1,5%	94,2%	95,0%	91,6%	91,8%	0,2%
∑ MB + Bom	77,9%	79,8%	76,2%	74,8%	-1,8%	79,2%	81,2%	80,0%	78,4%	-2,1%
∑ Insuf. + Mau	7,8%	5,8%	7,9%	9,4%	18,2%	5,8%	5,0%	8,4%	8,2%	-2,5%

Caso nesta análise se recorra ao somatório do peso respeitante às 2 classificações negativas ("Insuficiente" e "Mau"), verifica-se uma variação percentual positiva no primeiro e terceiro critérios e uma diminuição nos restantes dois.

Relativamente à média do somatório para essas duas classificações, contabilizados os 4 critérios em análise, a mesma fixou-se em 7,2%.[14]

4.6 Habitualmente os técnicos esclareceram/resolveram o assunto logo no 1º contacto?



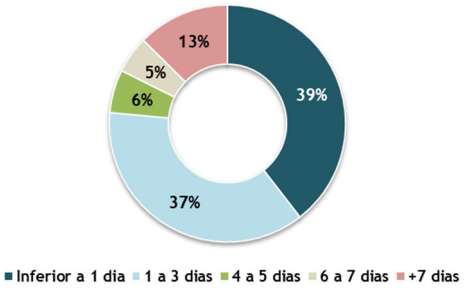
De acordo com as respostas obtidas nesta questão, 75% dos participantes afirmaram que o assunto foi esclarecido/resolvido no primeiro contacto.

Os dados comparativos registados no ano anterior podem ser observados no quadro seguinte, onde é possível verificar que o peso das respostas afirmativas obteve uma variação negativa, ligeiramente acima dos 3%.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Sim	80,7%	81,1%	77,4%	74,8%	-3,3%
Não	19,3%	19,0%	22,6%	25,2%	11,2%

[14] No ano anterior a média para essas classificações atingiu os 6,3%, o que representou um aumento de 15%, face ao no anterior.

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

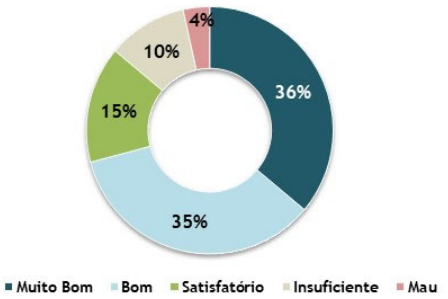


Nos casos em que não foi possível uma resposta imediata, cerca de 39% dos participantes afirmou tê-la obtido num prazo inferior a 1 dia útil, e 37% num prazo compreendido entre 1 e 3 dias, i.e. 76,5% das respostas incidiram em um prazo de resposta até 3 dias.[15]

A comparação dos resultados com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte, havendo a registar um aumento, em cerca de 4%, no prazo mais curto de resposta e simultaneamente uma diminuição nos dois prazos seguintes, com particular relevo para o prazo entre 4 a 5 dias úteis, com uma diminuição na ordem dos 50%.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Inferior a 1 dia	35,7%	38,3%	38,1%	39,5%	3,7%
1 a 3 dias	40,3%	38,8%	38,1%	37,0%	-2,9%
4 a 5 dias	9,3%	7,5%	11,9%	5,9%	-50,4%
6 a 7 dias	4,2%	3,4%	0,0%	5,0%	
+7 dias	10,5%	12,0%	11,9%	12,6%	5,9%

4.8 Como classifica globalmente o atendimento telefónico prestado pelo *Help-Desk* informático do IFAP?



[15] Comparativamente com o ano anterior, a percentagem de respostas que identificou um prazo de resposta até 3 dias aumentou 0,4%.

No que se refere à avaliação global ao serviço, 36% dos participantes atribuíram a classificação de "Muito Bom", 35% de "Bom" e 15% "Satisfatório", havendo um total de 14% que avaliaram de forma negativa o serviço prestado ("Mau" e "Insuficiente").

Comparando os actuais resultados com os registados no ano anterior, é de salientar uma redução, em 6%, no peso das avaliações com a classificação "Muito Bom", e de 12% e 55%, respectivamente, nas classificações "Satisfatório" e "Mau".

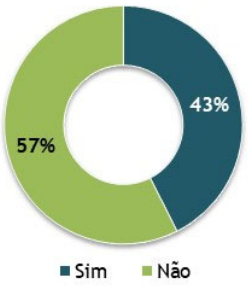
Por outro lado, verificou-se um aumento, em 442%, no peso da classificação "Insuficiente".

Relativamente ao somatório do peso nas duas classificações mais elevadas, este passou a representar 71% do total de respostas, traduzindo-se numa variação negativa em cerca de 3%, face ao registado no ano anterior.

Por último, no que respeita ao somatório das classificações negativas, estas passaram a representar cerca de 14% do total de respostas, o que correspondeu a uma variação positiva, superior a 44%, face ao registado no ano anterior.

Classificações	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Muito Bom	34,9%	37,4%	38,5%	36,1%	-6,1%
Bom	40,2%	40,0%	34,6%	34,7%	0,3%
Satisfatório	17,0%	15,6%	17,3%	15,3%	-11,7%
Insuficiente	5,0%	4,7%	1,9%	10,4%	442,7%
Mau	2,8%	2,3%	7,7%	3,5%	-54,9%
Σ MB + Bom+ Suf.	92,1%	93,0%	90,4%	86,1%	-4,7%
Σ MB + Bom	75,2%	77,4%	73,1%	70,8%	-3,1%
Σ Insuf. + Mau	7,9%	7,0%	9,6%	13,9%	44,5%

4.9 Em 2022 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?

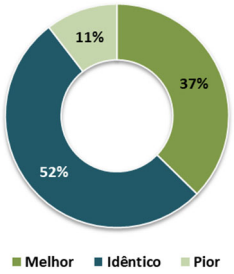


Do total de participantes que responderam a esta questão, 43% afirmaram ter recorrido a outros canais de *Help-Desk* telefónico na AP durante o ano 2022.

Comparativamente com o ano anterior, verificou-se uma diminuição no peso das respostas afirmativas, na ordem de 1,5%, como poderá ser observado no quadro seguinte.

	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Sim	36,9%	34,8%	43,3%	42,6%	-1,5%
Não	63,1%	65,2%	56,7%	57,4%	1,2%

4.10 Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classificaria o canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático do IFAP, quando comparado com o desses serviços?

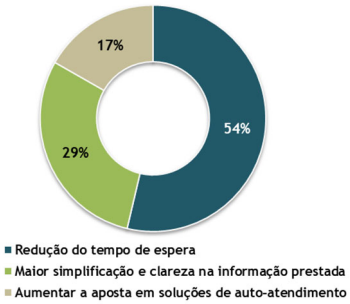


Do total de participantes que responderam a esta questão, 37% consideraram o serviço prestado pelo canal telefónico do IFAP como "Melhor" que o prestado por outros serviços da Administração Pública, 52% consideram-no "Idêntico", e 11% como sendo "Pior".

No quadro seguinte apresentam-se os resultados comparativos com o ano anterior, onde é possível observar-se um aumento na classificação "Idêntico", na ordem de 45% e simultaneamente, uma redução nas classificações "Melhor" e "Pior", em 15% e 48%, respectivamente.

Classificações	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Melhor	37,9%	37,4%	44,0%	37,3%	-15,2%
Idêntico	50,7%	54,1%	36,0%	52,2%	45,0%
Pior	11,4%	8,4%	20,0%	10,4%	-48,0%

4.11 Tendo por base as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, a "Redução do tempo de espera", que recolheu 54% das respostas, foi a opção privilegiada, seguida da necessidade de uma "Maior simplificação e clareza na informação prestada", com 29%, e por último a "Aposta em soluções de auto-atendimento", com 17%.

O quadro seguinte contém a análise comparativa dos resultados com o ano anterior, sendo possível observar-se que no presente inquérito os participantes privilegiaram mais uma vez a redução no prazo de resposta, o qual viu aumentado o seu peso em cerca de 13% face ao ano anterior, fixando-se em cerca de 54%.

Em sentido oposto, as sugestões de melhoria relacionadas com a simplificação da informação e o aumento na aposta em soluções de auto-atendimento contraíram-se em 12% e 10%, respectivamente.

	2020	2021	2022	Variação 2021/202
Redução do tempo de espera	63,3%	47,7%	53,7%	12,6%
Maior simplificação e clareza na informação prestada	36,7%	33,6%	29,5%	-12,2%
Aumentar a aposta em soluções de auto-atendimento	a)	18,7%	16,8%	-10,2%

(a) Opção de resposta inexistente em 2020.

4.12 Quadros comparativos gerais 2021-2022

4.12.1 Percentagem de respostas com classificação "Muito Bom"

Questões	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
15.1Cortesia e educação no atendimento	44,9%	48,9%	48,5%	47,2%	-2,8%
15.2 Uso de linguagem clara e simples	40,9%	44,0%	42,7%	41,4%	-3,0%
15.3 Precisão e objectividade nas respostas	39,1%	42,8%	38,6%	36,7%	-5,0%
15.4 Profissionalismo e pró-atividade	42,4%	46,0%	45,3%	41,0%	-9,3%
16. Habitualmente os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? (1)	80,7%	81,1%	77,4%	74,8%	-3,3%
17. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	35,7%	38,3%	38,1%	39,5%	-0,5%
18. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	34,9%	37,4%	38,5%	36,1%	-6,1%
Média	45,5%	48,4%	47,0%	45,3%	-3,7%

(1) Utilizada a resposta "Sim" como referência

(2) Utilizada a resposta "Inferior a 1 dia" como referência

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se que o peso médio de respostas com a classificação "Muito Bom" (ou equiparado) teve uma variação negativa próxima de 4%, face aos resultados alcançados no ano anterior, passando a representar 45% do total das respostas, quando anteriormente representava 47%.

Caso se proceda a uma análise desagregada às questões que compõem esta avaliação, observa-se a existência de uma variação percentual negativa, transversal a todos os resultados analisados, com particular destaque para a diminuição, em 9%, na questão relacionada com o "Profissionalismo e pró-actividade" e de 6%, na "Avaliação global ao serviço".

4.12.2 Percentagem de respostas com classificação "Mau e Insuficiente"

Questões	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
15.1Cortesia e educação no atendimento	3,5%	3,0%	2,9%	5,6%	93,5%
15.2 Uso de linguagem clara e simples	4,6%	4,0%	5,8%	5,7%	-1,9%
15.3 Precisão e objectividade nas respostas	7,8%	5,8%	7,9%	9,4%	18,1%
15.4 Profissionalismo e pró-atividade	5,8%	5,0%	8,4%	8,2%	-2,5%
16. Habitualmente os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? (1)	19,3%	19,0%	22,6%	25,2%	11,2%
17. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma? (2)	14,8%	15,5%	11,9%	17,7%	48,3%
18. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	7,9%	7,0%	9,6%	13,9%	44,5%
Média	9,1%	8,5%	9,9%	12,2%	23,7%

(1) Utilizada a resposta "não" como referência

(2) Utilizadas as respostas "6 a 7 dias" e "+ 7 dias" como referência

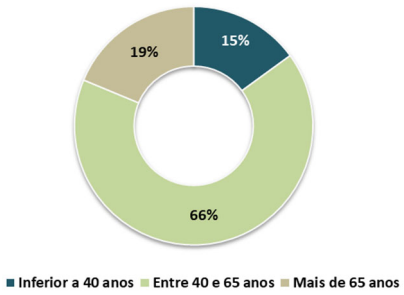
Relativamente ao peso das respostas com avaliações negativas, no cômputo geral, das 7 questões analisadas no quadro anterior, verificou-se uma variação média positiva na ordem dos 24%, face ao registado no ano anterior, passando a representar, em média, cerca de 12% do total das respostas.

Caso se proceda a uma análise desagregada dos resultados, verifica-se que as questões relacionadas com o "Uso da linguagem clara e simples" e o "Profissionalismo e pró-actividade" sofreram diminuições, na ordem dos 2%, contudo essa redução não foi suficiente para compensar o aumento verificado nas restantes questões, com especial relevância para o aumento verificado na questão relacionada com a "Cortesia e educação", com um acréscimo em cerca de 93% e no "Prazo de resposta" e na "Avaliação global" com aumentos de 48% e 44%, respectivamente.

5. PERFIL DO UTILIZADOR

5.1 Faixa Etária

No que respeita à idade dos participantes no inquérito, a faixa etária mais representativa fixou-se entre os 40 e os 65 anos, abrangendo 66% das respostas, seguida das faixa etária com idade superior aos 65 anos, com 19% e por último, a inferior a 40 anos, com um peso correspondente a 15%.



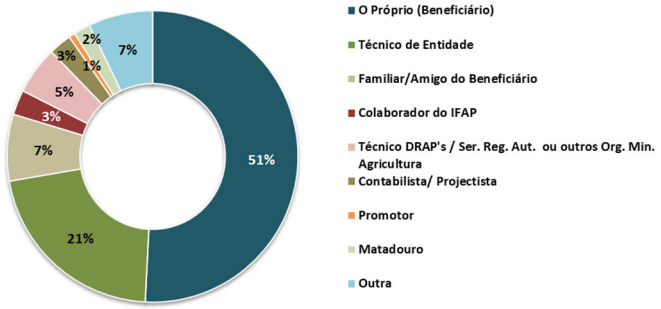
O quadro seguinte apresenta os resultados comparativos com o ano anterior, sendo possível observar-se que o escalão intermédio aumentou o seu peso, passando de 62% para 66%, o que correspondeu a uma variação próxima dos 7%.

Por outro lado, a faixa etária inferior aos 40 anos e a superior a 65 anos diminuíram significativamente os respectivos pesos, em 19% e 3%, respectivamente.

Faixa etária	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Inferior a 40 anos	16,3%	14,2%	18,5%	15,0%	-19,1%
Entre 40 e 65 anos	64,0%	65,0%	62,1%	66,3%	6,8%
Mais de 65 anos	19,6%	20,8%	19,4%	18,7%	-3,5%

5.2 Qual a sua relação com o IFAP?

No que respeita à relação dos participantes neste inquérito com o IFAP, 51% afirmaram tratarem-se de Beneficiários, 21% Técnicos de Entidades e 7% Familiares/Amigos do Beneficiário, encontrando-se os restantes 21% dispersos pelas outras opções de resposta, conforme pode ser observado no gráfico constante da página seguinte.

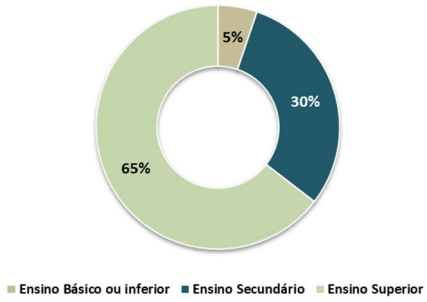


O quadro seguinte apresenta o comparativo dos resultados com o período anterior, observando-se uma ligeira redução no peso correspondente aos Beneficiários e aos Técnicos de Entidades, entre outros, por contrapartida de um aumento no peso correspondente aos Colaboradores do IFAP e aos Técnicos das DRAP's e de outros Organismos do Ministério da Agricultura.

	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
O Próprio (Beneficiário)	70,7%	51,8%	50,8%	-1,8%
Técnico de Entidade	7,2%	25,9%	21,5%	-17,0%
Familiar/Amigo do Beneficiário	11,9%	7,1%	7,4%	4,7%
Colaborador do IFAP	0,6%	1,2%	2,8%	134,7%
Técnico DRAP's / Ser. Reg. Aut. ou outros Org. Min. Agricultura	1,0%	0,3%	5,3%	1731,0%
Contabilista/ Projectista	1,7%	3,2%	2,5%	-21,6%
Promotor	0,6%	0,6%	0,7%	16,9%
Matadouro	0,2%	2,4%	1,9%	-21,3%
Outra	6,1%	7,7%	7,2%	-6,4%

5.3 Habilitações Literárias

Relativamente às habilitações literárias, 65% dos participantes referiram possuir Formação Superior, 30% indicou o Ensino Secundário, e por último, 5% mencionou o Ensino Básico ou inferior.



Comparando os actuais resultados com os registados no ano anterior, constantes do quadro infra, observa-se uma diminuição nos dois graus de habilitações académicas inferiores, por contrapartida de um aumento – em cerca de 1% - nas habilitações mais elevadas.

Habilitações académicas	2019	2020	2021	2022	Variação 2021/2022
Ensino Básico ou inferior	16,4%	15,0%	5,6%	5,2%	-7,0%
Ensino Secundário	37,9%	39,7%	30,6%	30,3%	-1,1%
Ensino Superior	45,8%	45,3%	63,8%	64,5%	1,1%

6. CONCLUSÕES

Pese embora os resultados do presente inquérito tivessem revelado um decréscimo no peso das avaliações positivas para um conjunto significativo das questões objecto de análise, com especial relevância no que respeita ao peso das avaliações com a classificação máxima, em especial quando comparadas com as registadas no ano anterior, ainda assim, é possível concluir que se mantiveram níveis significativamente elevados de satisfação e de qualidade na avaliação ao serviço prestado, embora num patamar ligeiramente abaixo ao que seria expectável e desejável, especialmente quando a nossa ambição e objectivos se encontram totalmente focalizados com a melhoria contínua, quer numa perspectiva orientada para a qualidade do serviço prestado, quer quanto ao grau de satisfação manifestado por parte dos utilizadores deste serviço.

No que concerne aos motivos na origem das principais alterações manifestadas por parte dos inquiridos, as mesmas podem estar relacionados com diversos factores, actuando de forma conjunta ou isolada, e que salvo melhor opinião deverão ser objecto de uma análise e avaliação internas, através dos canais próprios existentes para esse efeito.

Não pretendendo desprezar a origem e legitimidade dos resultados apurados no presente inquérito, até porque muitos destes resultados se encontram alinhados com os indicadores e métricas de desempenho da actividade para o mesmo período, existe uma forte probabilidade que as recentes alterações introduzidas nos acessos à área reservada do portal, ocorridas no passado mês de Maio, por sinal num *timing* parcialmente coincidente com o período de candidaturas ao Pedido Único, possam de alguma forma ter influenciado o sentimento de insatisfação dos inquiridos, pese embora as numerosas referências no inquérito (e nos meios de divulgação associados) acerca do período que deveria ser objecto de avaliação.

Importa ainda destacar o papel relevante desempenhado pela equipa do *Help-Desk,* juntamente com as diversas áreas internas de 2º nível, como chave para os resultados alcançados, graças à sua elevada dedicação, empenho, profissionalismo e resiliência.

Por último, mas não menos importante, resta-nos agradecer a todos os participantes que dedicaram algum do seu tempo em mais esta importante iniciativa desenvolvida pelo IFAP, destinada a melhorar a qualidade do serviço prestado pela área do *Help-Desk*.

Ficha Técnica

Título

Resultados do inquérito de satisfação ao serviço prestado externamente pelo Help-Desk (Apoio Informático) - 2022

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

R. Castilho, nº 45 – 51

1049-002 LISBOA

Tel: 21 384 60 00

Fax: 21 384 61 70

E – mail: ifap@ifap.pt * *Website*: www.ifap.pt

Concepção técnica:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

28/08/2023