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

Relatório Anual

Inquérito de Satisfação ao Atendimento Presencial

IFAP - 2022

Janeiro-2023

Ficha Técnica

Presidente – João Carlos Mateus
Vice – Presidente – Nuno Moreira
Vogais - Hugo Alberto Cordeiro Lobo
- Anabela Guerra dos Reis

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 dados:
Departamento de Gestão e Controlo Integrado
Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Inquérito de Satisfação no Atendimento Presencial

1. Introdução

De acordo com o disposto no n.º 2, do art.º 39-A, do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, na actual redacção (diploma legal que estabelece as "Medidas de modernização administrativa"), compete aos serviços criar mecanismos de avaliação dos locais e linhas de atendimento ao público e proceder à publicitação dos respectivos resultados através do portal e locais de atendimento.

No âmbito do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública – SIADAP, determina-se ainda que, para efeitos de auto-avaliação dos serviços, deverão ser evidenciados os resultados alcançados quanto à apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos (Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, art.º 15º, n.º 2, alínea a)).

No cumprimento do referido anteriormente, procede-se então à divulgação e disponibilização do presente relatório, no Portal do IFAP, com a avaliação dos utentes a este serviço de atendimento.

Durante o ano civil de **2022** foram registadas **363** presenças na sala de atendimento presencial, tendo sido recolhidos **64** inquéritos de avaliação da satisfação ao atendimento, o que correspondeu a uma amostra de aproximadamente **18 %**.

Como consequência dos efeitos da pandemia COVID 19, este serviço de atendimento, a partir de 12 Março de 2020, passou a funcionar exclusivamente em regime de pré-marcação, apenas retomando o seu normal funcionamento em 2022. Por este motivo, o número de inquéritos de satisfação obtidos em 2020 é bastante inferior ao de anos anteriores. Em 2021 não houve inquéritos.

Quadro 1 – Evolução da Percentagem da Amostra

Ano Civil	2017	2018	2019	2020	2022
Nº Presenças no Atendimento	1.913	1.656	1.303	220	363
Nº Inquéritos Preenchidos	534	685	978	114	64
Percentagem da Amostra	28%	41%	75%	52%	18%

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial; Mapa diário das presenças em sala de atendimento

2. Metodologia

Os inquéritos foram disponibilizados, para preenchimento de forma anónima, aos utilizadores que se deslocaram ao atendimento presencial do IFAP, durante o ano civil de 2022.

O Inquérito é constituído por uma avaliação da satisfação à prestação do(s) técnico(s) envolvido(s) no atendimento, avaliação das condições das instalações onde decorreu o atendimento e avaliação da organização do processo de atendimento. Existem ainda três grupos informativos que analisam o(s) motivo(s) pelo qual houve recurso a este canal de atendimento e que caracterizam o perfil dos inquiridos (faixa etária e habilitações literárias).

Relativamente aos grupos com questões de avaliação da satisfação, foram definidas como possíveis respostas, as classificações qualitativas: "*Mau*", "Insuficiente", "*Suficiente*", "*Bom*" e "*Muito Bom*".

3. Resultados

- **Motivo(s) para recorrer ao Atendimento Presencial**

Cerca de **61 %** dos inquiridos deslocou-se ao atendimento presencial para tratar de dois assuntos (*Gráfico 1*), predominando as questões relacionadas com "Comunicações do IFAP" (*Gráfico 2*).

Gráfico 1 - Número de Motivos para Recorrer ao Atendimento Presencial

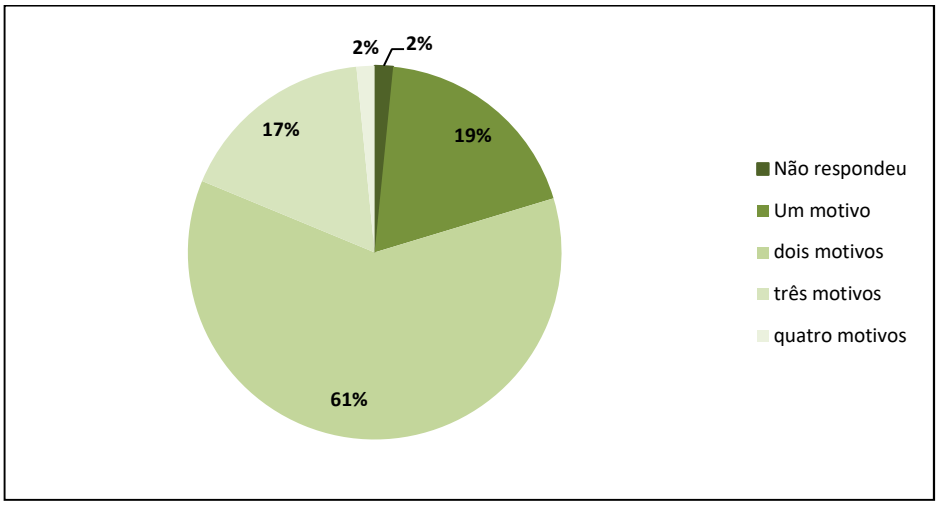
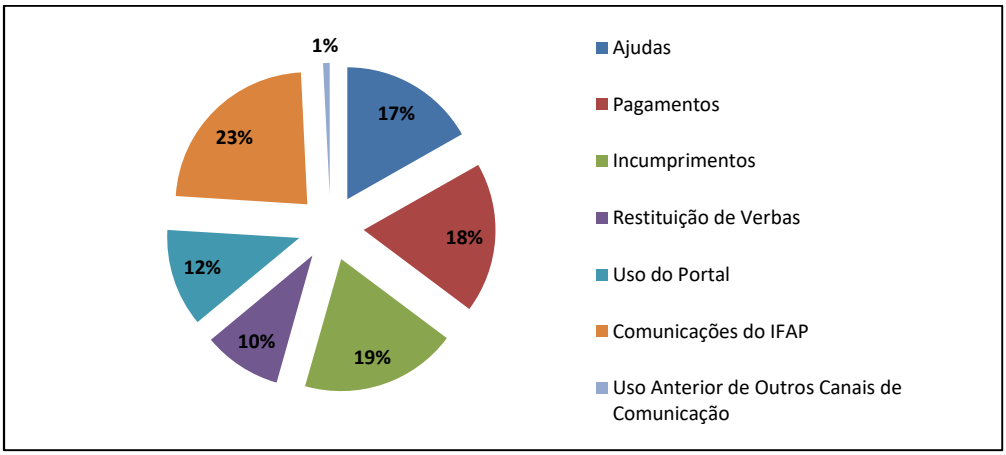


Gráfico 2 - Motivo(s) para Recorrer ao Atendimento Presencial



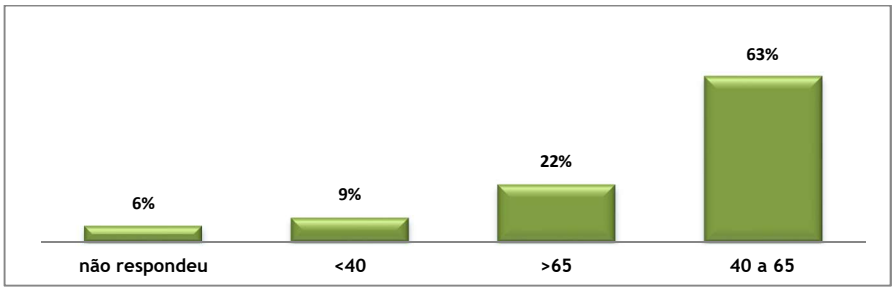
- **Caracterização dos Inquiridos**

Faixa Etária

O escalão mais representativo foi "*entre os 40 e 65 anos*", com aproximadamente **63 %** dos inquiridos.

Cerca de **6 %** dos inquiridos optou por não responder a esta questão.

Gráfico 3 - Faixa Etária dos Inquiridos

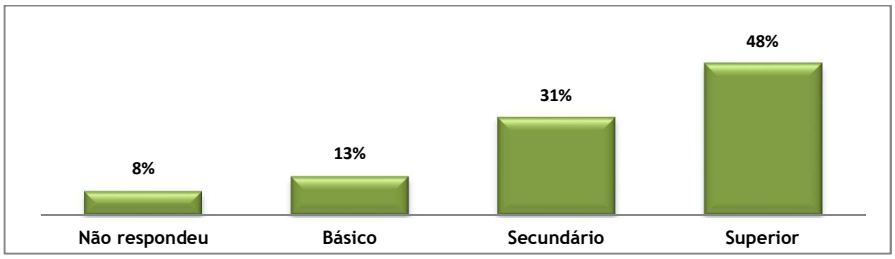


Habilitações Literárias

Quase metade dos inquiridos (**48 %**) possuía habilitações superiores.

Não responderam a esta questão **8 %** dos inquiridos.

Gráfico 4- Habilitações Literárias dos Inquiridos



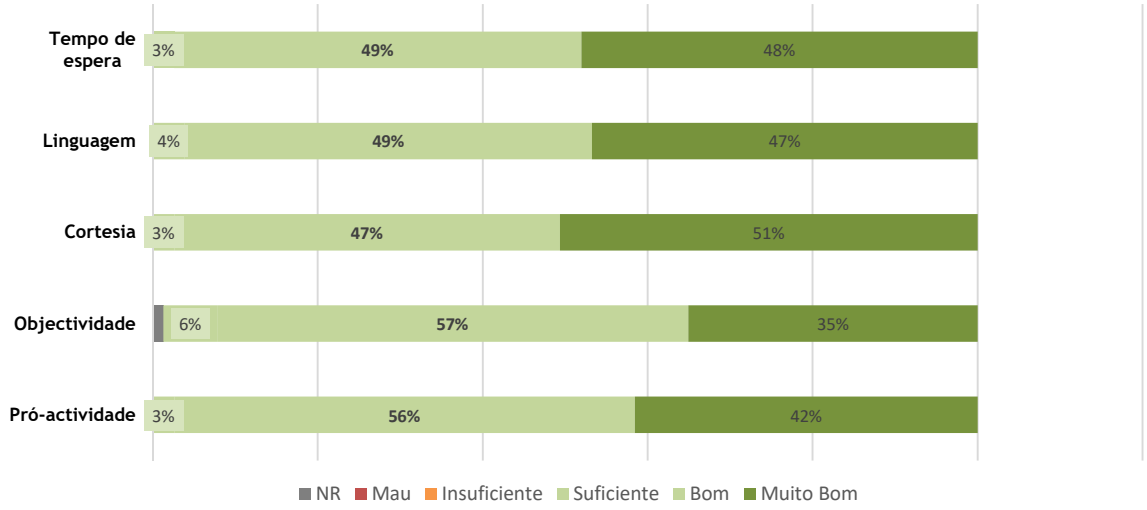
- **Avaliação da Satisfação**

  <u>Atendimento Técnico</u>

  Foram colocadas cinco questões na avaliação da qualidade do atendimento técnico, nomeadamente o "*Tempo de espera para ser atendido*", "*Uso de linguagem clara e simples*", "*Cortesia e educação no atendimento*", "*Precisão e objectividade nas respostas*" e "*Profissionalismo e pró-actividade*".

  O gráfico seguinte reflecte a avaliação obtida em cada uma dessas questões.

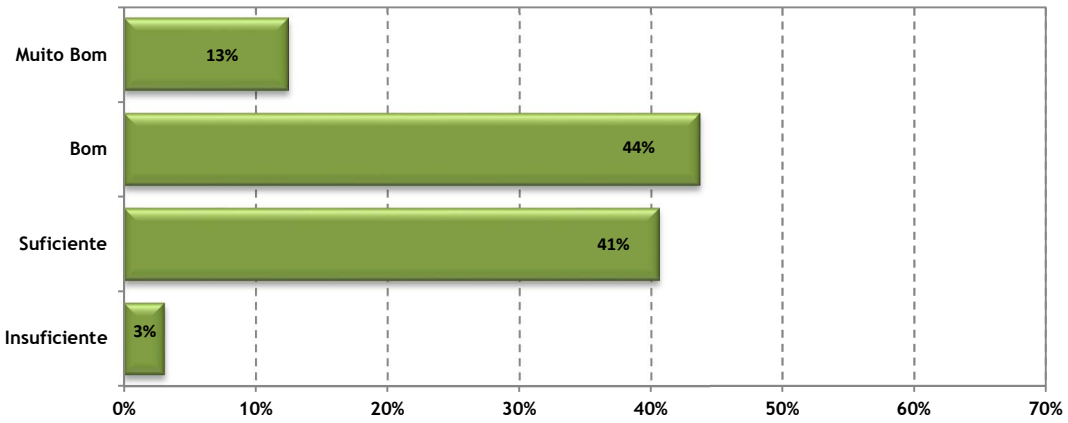
Gráfico 5 - Avaliação da Satisfação ao Atendimento Técnico



- **Condições do Local de Atendimento**

  Cerca de **57 %** dos inquiridos classificaram com "*Bom*" ou "*Muito Bom*" as condições do local de atendimento.

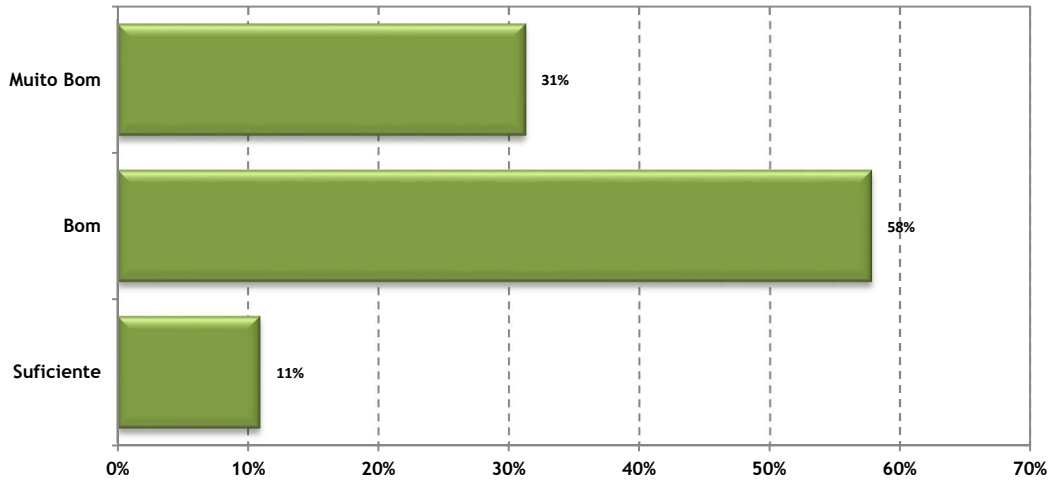
Gráfico 6 - Instalações - Condições do Local de Atendimento



- **Organização do Processo de Atendimento**

Este grupo obteve uma classificação de "*Muito Bom*" ou de "*Bom*", em mais de **89 %** das respostas.

Gráfico 7 – Avaliação da Organização do Processo de Atendimento



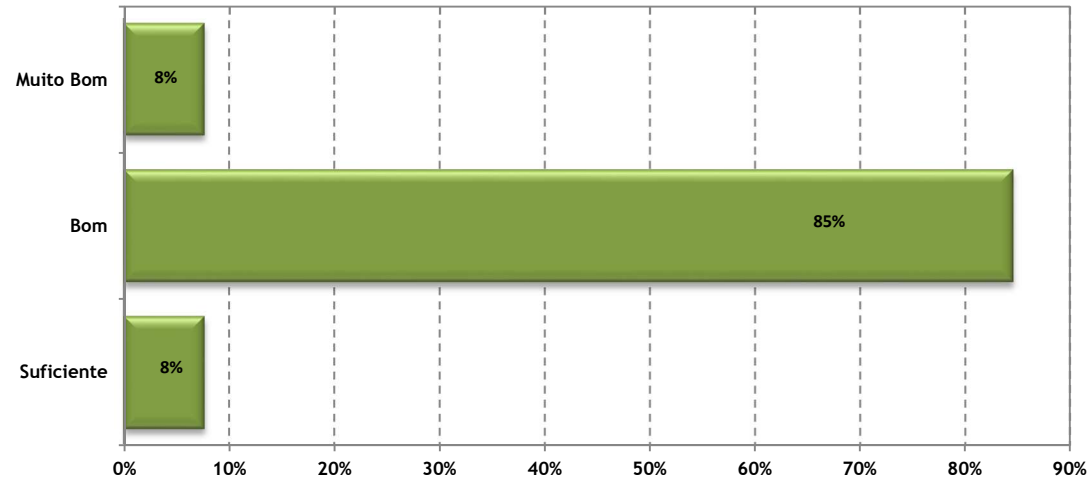
- **Articulação entre os Diferentes Técnicos**

Este grupo diz respeito a situações em que, no mesmo atendimento, houve intervenção de técnicos do Contact Center (*Front Office*) e de outros serviços (*BackOffice*), pretendendo-se avaliar a sua articulação.

Durante o ano de 2022 foram preenchidos **64** inquéritos de avaliação, tendo existindo avaliação de técnicos do *BackOffice* em **13** desses inquéritos (*Quadro 2*).

Em cerca de **92 %** dos casos, a articulação entre os diferentes técnicos foi classificada com "*Muito Bom*" ou "*Bom*".

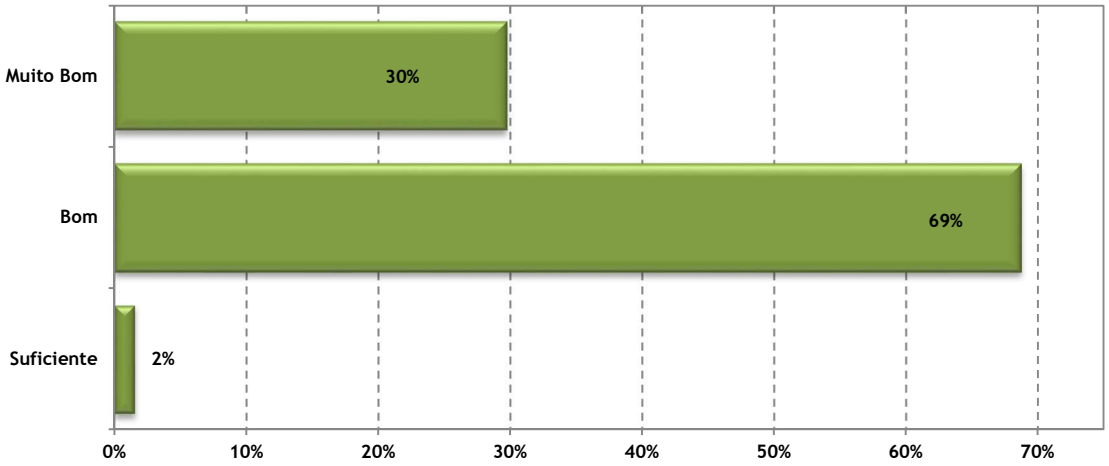
Gráfico 8 - Avaliação da articulação entre os técnicos



- **Avaliação Global do Atendimento**

Em termos globais, mais de **98%** dos atendimentos presenciais foram classificados como tendo sido "*Muito Bons*" ou "*Bons*"**.**

Gráfico 9 - Avaliação global do atendimento



4. Considerações Gerais

O presente documento apresenta os resultados mais relevantes do inquérito de satisfação dos Beneficiários ao atendimento presencial durante o ano de 2022.

5. Conclusões

Da análise aos dados obtidos podemos concluir que, em média, a maioria dos inquiridos considera o atendimento efetuado através do canal presencial no IFAP como sendo "*Muito Bom*" ou "*Bom*" **(98 %).**

Continua a destacar-se a questão relacionada com a "*Cortesia e educação no atendimento*", que atingiu **51 %** na classificação "*Muito Bom*".

Nenhuma questão foi classificada no Inquérito, em termos médios, de forma negativa.

A questão menos bem classificada diz respeito às "*Condições do local de atendimento*" verificando-se, mesmo assim, que cerca de **97 %** dos inquiridos classificaram este grupo de forma positiva.