



**IFAP**

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

# RELATÓRIO ANUAL INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AO ATENDIMENTO PRESENCIAL IFAP - 2023



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

AGRICULTURA  
E ALIMENTAÇÃO

## **FICHA TÉCNICA**

**Presidente – Rui Martinho**

**Vice-Presidente – Nuno Moreira**

**Vogal – Hugo Alberto Cordeiro Lobo**

### **Autor/Editor**

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

R. Castilho, nº 45 – 51 1269-164 LISBOA

Tel. 21 384 60 00 \* Fax: 21 384 61 70

Website: [www.ifap.pt](http://www.ifap.pt) \* E –mail: [ifap@ifap.pt](mailto:ifap@ifap.pt)

### **Concepção Técnica:**

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

### **Data de Edição**

Janeiro 2024

## INDICE

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>5</b>
<b>3. RESULTADOS .....</b>	<b>5</b>
3.1 MOTIVO (S) PARA RECORRER AO ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	5
3.2 CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS.....	6
<i>Faixa Etária</i> .....	6
<i>Habilitações Literárias</i> .....	7
3.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO .....	7
<i>Atendimento Técnico</i> .....	7
<i>Condições do Local de Atendimento</i> .....	8
<i>Organização do Processo de Atendimento</i> .....	8
<i>Articulação entre os Diferentes Técnicos</i> .....	8
<i>Avaliação Global do Atendimento</i> .....	9
<b>4. CONSIDERAÇÕES GERAIS .....</b>	<b>10</b>
<b>5. CONCLUSÕES.....</b>	<b>10</b>

## 1. INTRODUÇÃO

De acordo com o disposto no n.º2, do art.º 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 utilizadores deste serviço de atendimento.

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.

Durante o ano civil de 2023 foram registadas **439** presenças na sala de atendimento presencial, tendo sido recolhidos **104** inquéritos de avaliação da satisfação a esse atendimento, o que correspondeu a uma amostra de aproximadamente **24%**.

Face ao ano civil de 2022, verificou-se que em 2023 houve um aumento na procura deste canal de atendimento, assim como uma maior participação no preenchimento dos inquéritos de avaliação, havendo desta forma um aumento na percentagem da amostra, o que contribuiu para um aumento da fiabilidade nos resultados obtidos.

Quadro 1 – Evolução da Percentagem da Amostra

Ano Civil	2017	2018	2019	2020	2022	2023
Nº Presenças no Atendimento	1.913	1.656	1.303	220	363	439
Nº Inquéritos Preenchidos	534	685	978	114	64	104
Percentagem da Amostra	28%	41%	75%	52%	18%	24%

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial; Mapa diário de Presenças em Sala de Atendimento; Senhas de Atendimento; Registo de Entradas efectuado na Portaria por Empresa de Segurança.

## 2. METODOLOGIA

Os inquéritos foram disponibilizados, para preenchimento de forma anónima, aos beneficiários/cidadãos que se deslocaram ao atendimento presencial do IFAP, durante o ano civil de 2023.

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) que levaram à opção por 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

### 3.1 MOTIVO (S) PARA RECORRER AO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Cerca de **59%** dos inquiridos optou por se deslocar ao atendimento presencial apenas para tratar de um assunto (*Gráfico 1*), predominando as questões relacionadas com obter informações sobre "Apoios/ajudas" (*Gráfico 2*).

Gráfico 1 - Número de Motivos para Recorrer ao Atendimento Presencial

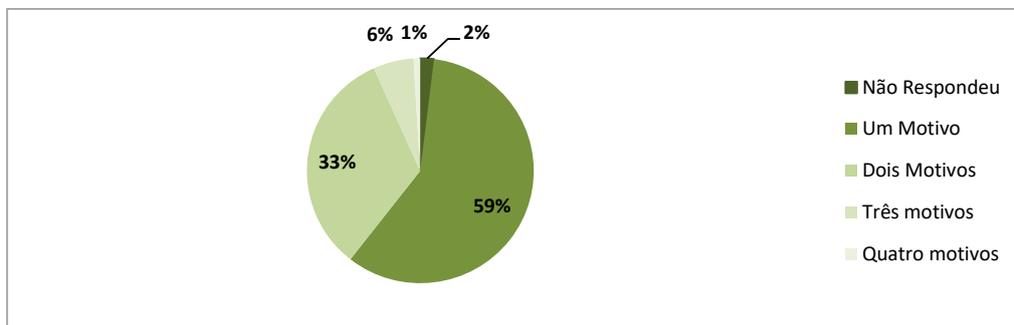
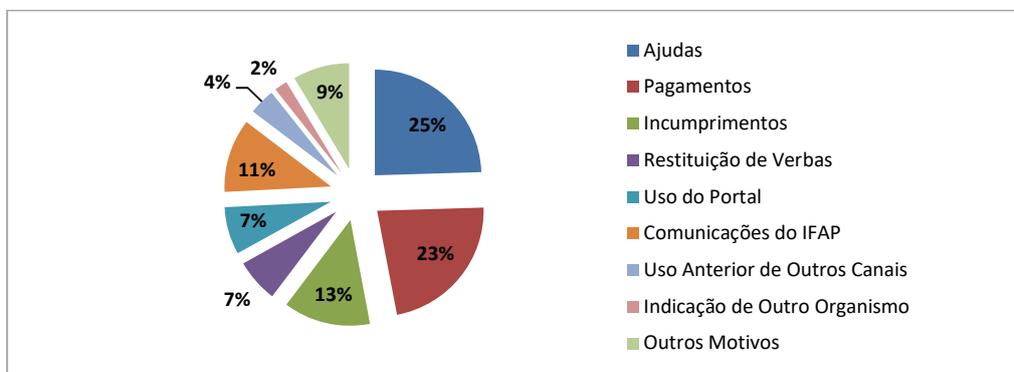


Gráfico 2 - Motivo (s) para Recorrer ao Atendimento Presencial



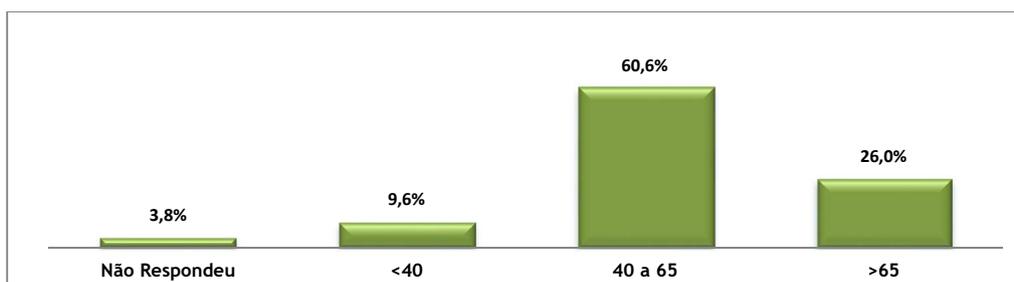
## 3.2 CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS

### Faixa Etária

O escalão mais representativo foi “*Entre os 40 e 65 anos*”, abrangendo mais de **60%** dos inquiridos.

Praticamente **4%** dos inquiridos optou por não responder a esta questão.

Gráfico 3 - Faixa Etária dos Inquiridos

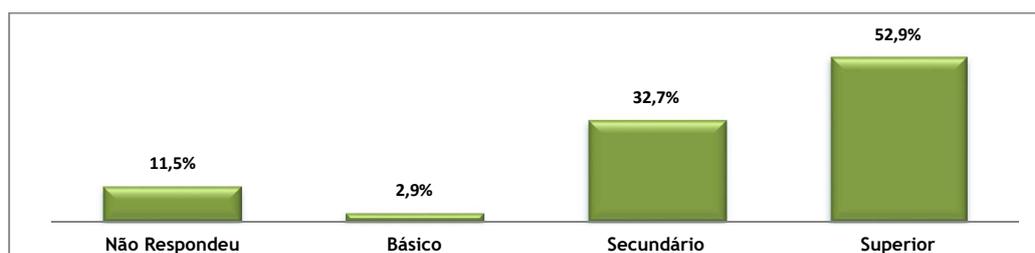


### Habilitações Literárias

Cerca de **53%** dos inquiridos possuía habilitações superiores.

Não responderam a esta questão mais de **11%** dos inquiridos.

Gráfico 4- Habilitações Literárias dos Inquiridos



## 3.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

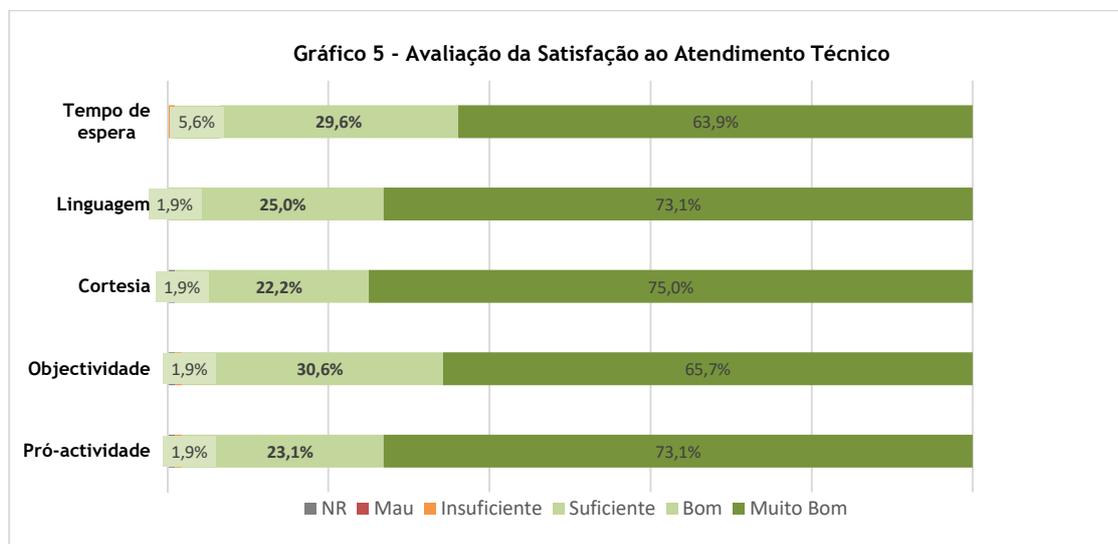
### Atendimento Técnico

Foram colocadas cinco questões na avaliação da qualidade, 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 Atendimento Técnico foi considerado, em todas as questões colocadas, como sendo predominantemente “*Muito Bom*”.

O gráfico seguinte reflecte as classificações obtidas em cada uma dessas questões.

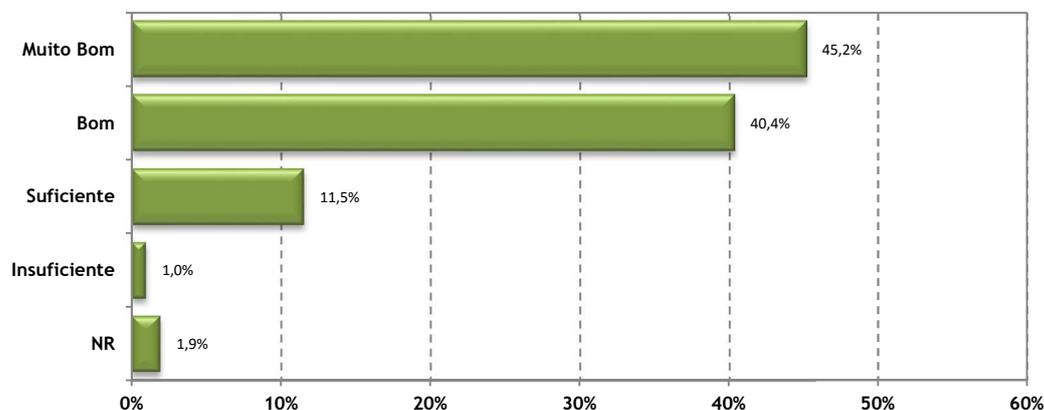
Gráfico 5 - Avaliação da Satisfação ao Atendimento Técnico



## Condições do Local de Atendimento

Mais de **85%** dos inquiridos avaliaram as instalações com “*Bom*” ou “*Muito Bom*”.

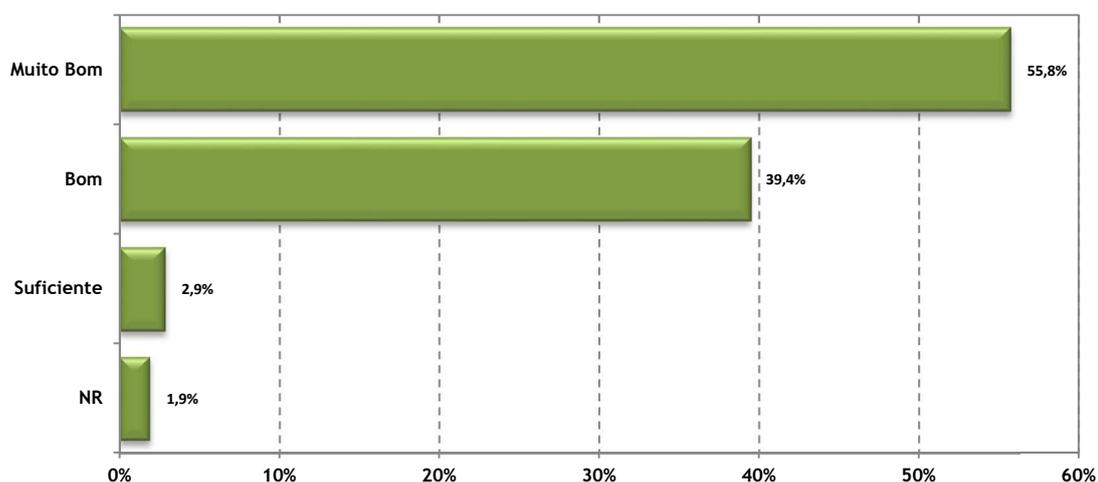
Gráfico 6 - Instalações - Condições do Local de Atendimento



## Organização do Processo de Atendimento

Este grupo obteve uma classificação de “*Bom*” ou de “*Muito Bom*”, em mais de **95%** 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 técnicos de outros Serviços (*BackOffice*), pretendendo avaliar-se a sua articulação.

Durante o ano de 2023 foram preenchidos **104** Inquéritos de avaliação, tendo ocorrido intervenção simultânea dos dois tipos de técnicos em **4%** destes atendimentos (*Quadro 2*).

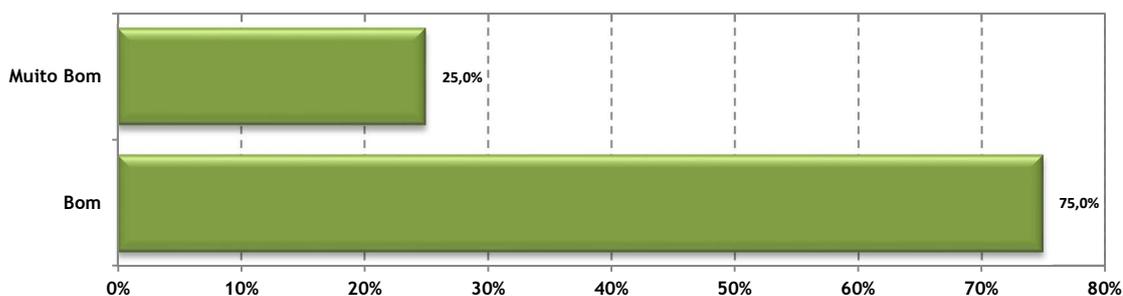
Quadro 2 - Inquéritos de Avaliação da Satisfação ao Atendimento Presencial

Tipo de Inquérito	Volume	%
<i>Front Office</i>	95	91,3%
<i>Front Office + BackOffice</i>	4	3,8%
<i>BackOffice</i>	5	4,8%
<b>Total</b>	<b>104</b>	

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2023

A articulação entre os diferentes técnicos foi sempre classificada com “*Muito Bom*” ou “*Bom*” (Gráfico 8).

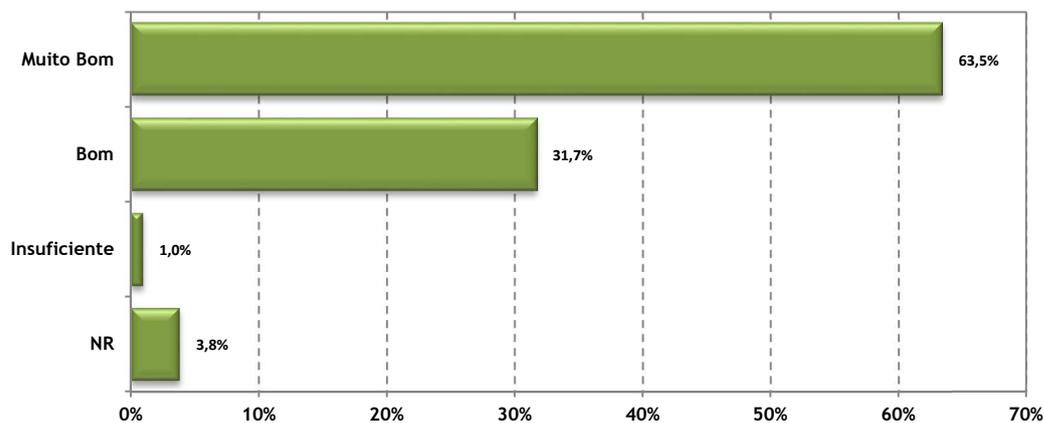
Gráfico 8 - Avaliação da articulação entre os técnicos



### Avaliação Global do Atendimento

Em termos globais, mais de **95%** dos Inquiridos classificaram o atendimento como tendo sido “*Muito Bom*” ou “*Bom*”.

Gráfico 9 - Avaliação global do atendimento



## 4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

O presente documento apresenta os resultados mais relevantes do inquérito de avaliação da satisfação dos beneficiários/cidadãos ao atendimento presencial durante o ano de 2023.

## 5. CONCLUSÕES

Da análise aos dados obtidos podemos dizer que, a maioria dos inquiridos considera o atendimento presencial no IFAP como sendo “*Muito Bom*”, destacando-se a “*Cortesia e Educação no Atendimento*” que atingiu **75%** com classificações “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.