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

CONTACT CENTER

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CANAIS ELECTRÓNICO E TELEFÓNICO

ANO 2023

FICHA TÉCNICA

Título

«Contact Center - resultados do inquérito de satisfação ao serviço prestado em 2023 através dos canais electrónico e telefónico»

«Versão Pública»

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 * E–mail: ifap@ifap.pt

Conceção Técnica:

«Departamento de Gestão e Controlo integrado - DGI»

«Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário - UPAB»

Data de Edição

«06-05-2024»

INDICE

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS…….. 4

2. INTRODUÇÃO……... 5

3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO……...7

4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO……20

5. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES……...34

6. CONCLUSÕES……..36

1. Síntese dos principais resultados

Nº de Participantes	Total de e-mails massivos enviados aos utilizadores do serviço	Percentagem da amostra	Δ% amostra face a 2022
602	4 343	14%	-2%

Canal Electrónico - Principais Assuntos/Classificações		Peso das respostas	Δ% face a 2022
% que afirma ter utilizado este canal		55%	5%
% que considera de fácil utilização		42%	1%
Motivos de contacto	Informações s/ Apoios e Ajudas + Dúvidas s/ Pagamentos + Dificuldades na utilização do portal	69%	-1%
Avaliação global ao serviço prestado	Muito Bom e Bom	58%	-8%
	Insuficiente e Mau	22%	8%
Prazo de resposta	Muito Bom e Bom	50%	-6%
	Insuficiente e Mau	25%	0%
Classificação dos agentes (média dos 4 critérios)	Muito Bom e Bom	67%	-7%
	Insuficiente e Mau	15%	19%
% De participantes que recorreram ao atendimento electrónico em outros Organismos da A.P		51%	-10%
% Dos participantes que classificaram o canal electrónico do IFAP como melhor		28%	-17%
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal ?	Redução dos prazos de resposta	26%	6%

Canal Telefónico - Principais Assuntos/Classificações		Peso das respostas	Δ% face a 2022
% que afirma ter utilizado este canal		48%	-2%
% que considera de fácil contacto	1 a 3 tentativas até conseguir estabelecer contacto com os agentes	60%	-16%
	+ de 4 tentativas	40%	42%
Utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento através de menus IVR	Múito útil e útil	61%	-6%
Motivos de contacto	Informações s/ Apoios e Ajudas + Dúvidas s/ Pagamentos + Dificuldades na utilização do portal	68%	-3%
Avaliação global ao serviço prestado	Muito Bom e Bom	63%	-10%
	Insuficiente e Mau	22%	39%
Prazo de resposta (nos casos em que não foi obtida resposta no decurso da chamada)	Entre o próprio dia e 3 dias	55%	-11%
	+ 4 dias	45%	19%
Classificação dos agentes (média dos 4 critérios)	Muito Bom e Bom	72%	-6%
	Insuficiente e Mau	12%	22%
% De participantes que recorreram ao atendimento telefónico em outros Organismos da A.P		55%	-3%
% Dos participantes que classificaram o canal telefónico do IFAP como melhor		35%	1%
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal ?	Redução do tempo de espera	58%	6%

Perfil dos Inquiridos - Principais Resultados		Peso das respostas	Δ% face a 2022
Faixa etária + representativa	Entre 40 e 65 anos	71%	4%
Em que qualidade interage com o IFAP?	Beneficiário	59%	2%
Habilitações literárias	Ensino superior	64%	-6%

2. INTRODUÇÃO

O IFAP procede anualmente à realização de um inquérito de satisfação, direccionado ao serviço prestado através da sua área de atendimento, adiante designada de *Contact Center*, nomeadamente através dos canais electrónico e telefónico, recorrendo para o efeito a uma plataforma específica para esse efeito[1].

O presente relatório destina-se a apresentar internamente os resultados recolhidos no referido inquérito, aos quais dizem respeito ao serviço prestado durante o ano de 2023, tendo o processo de disponibilização do inquérito e recolha da informação decorrido entre os dias 1 e 31 de Março do corrente ano.

Posteriorente, procedeu-se ao tratamento e à interpretação dos resultados, procurando, sempre que possível, proceder ao estabelecimento de relações de causa e efeito entre as fragilidades apontadas e os motivos que estiveram na sua origem.

Relativamente à forma de disponibilização do inquérito, o IFAP procedeu ao envio de um total de 4.343 e-mails, contendo um *link* destinado a responder ao inquérito, sendo o universo de destinatários limitado exclusivamente aos utilizadores que, durante o ano 2023, recorreram a esses dois canais de atendimento.

Em termos de participação, verificou-se que o actual inquérito obteve níveis de participação substancialmente superiores aos registados no ano anterior, tendo sido recepcionados um total de 602 inquéritos, correspondendo a uma variação percentual na ordem dos 32%, face ao registado em 2022.[2]

Para o sucesso desta iniciativa foi mais uma vez determinante o papel desempenhado pelo GPE/ARCC, quer na vertente relacionada com a execução das múltiplas iniciativas de promoção e divulgação do mesmo, quer no que respeita ao envio do inquérito junto dos destinatários finais, recorrendo para o efeito ao envio de e-mails massivos.

Por último, importa referir que a presente iniciativa insere-se numa estratégia que visa fundamentalmente a promoção de políticas de qualidade em relação ao serviço prestado, baseada em dois momentos-chave: i. Aferir o grau de satisfação em relação ao serviço prestado, junto dos utilizadores do serviço; ii. Proceder à identificação de possíveis fragilidades e/ou oportunidades

[1] À semelhança do ocorrido em anos anteriores, recorreu-se à plataforma *eSurveyPro*.

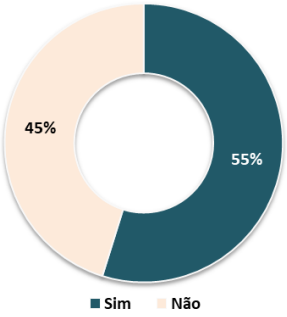
[2] Considerando o rácio referente ao número de inquéritos submetidos vs. total de e-mails massivos remetidos, a taxa de participação fixou-se nos 13,9%, resultado ligeiramente inferior aos 14,2% registados no ano anterior.

de melhoria, procurando deste modo ir ao encontro das necessidades e expectativas manifestadas pelos seus utilizadores, espelhadas através das avaliações realizadas nos inquéritos de satisfação, bem como de outros *insights* recolhidos ao longo do ano, dos quais se destacam as sugestões com origem em processos de atendimento, as identificadas pela área que serve de suporte interno à área do Contact Center, e ainda às apresentadas pelos próprios agentes intervenientes.

3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

Neste capítulo do inquérito existiram 12 questões, relacionadas com o acesso ao Contact Center, através dos diversos formulários disponibilizados através do portal do IFAP (Reclamações; Elogios; Informações e Sugestões).

3.1. Em 2023 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 nesta questão, 55% dos participantes afirmaram que recorreram ao atendimento, através do canal electrónico.

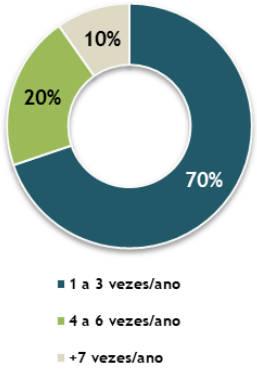
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Sim	24,2%	25,4%	25,4%	52,2%	54,8%	5,0%
Não	75,8%	74,6%	74,6%	47,8%	45,2%	-5,5%

Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se um aumento da percentagem de participantes que afirmou ter utilizado o canal electrónico durante o ano de 2023, traduzindo-se em uma variação positiva de 5%, face ao registado durante o ano anterior.[3]

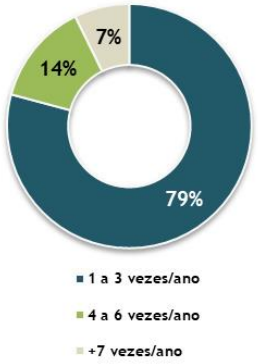
[3] As alterações introduzidas (a partir do ano 2022), designadamente no universo de destinatários do inquérito, que passou a estar limitado - em exclusivo - aos utilizadores do serviço multicanal do Contact Center, e apenas durante o período objecto de avaliação, terá certamente contribuído para o aumento que se verificou no peso das respostas afirmativas.

3.2. Se respondeu "Sim" na questão anterior, em média quantas vezes já utilizou esse serviço em 2023, e em que formulário (s) concretamente?

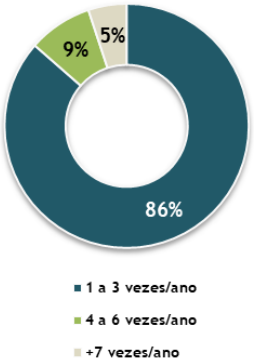
3.2.1. Informações



3.2.2. Reclamações/Elogios



3.2.3. Sugestões



No formulário de pedido de Informações, 70% dos participantes referiram utilizá-lo 1 a 3 vezes por ano, 20% utilizou 4 a 6 vezes e 10% mais de 7 vezes.

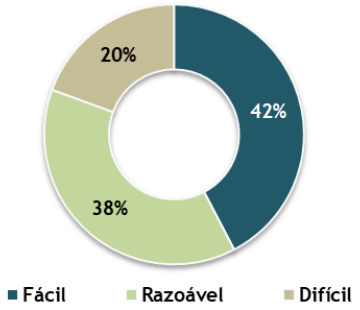
No caso das Reclamações/Elogios, os resultados obtidos situaram-se em 79%, para uma frequência de 1 a 3 vezes por ano, 14% para 4 a 6 vezes, e 7% para mais de 7 vezes;

Quanto às Sugestões, a distribuição foi de 86% para 1 a 3 vezes por ano, 9% para uma frequência de 4 a 6 vezes por ano e de 5% 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	2019	74,9%	18,1%	7,0%
	2020	79,6%	14,6%	5,8%
	2021	80,0%	14,4%	5,5%
	2022	74,0%	16,2%	9,8%
	2023	69,8%	20,4%	9,8%
	Variação 2022/2023	-5,7%	26,2%	-0,5%
Reclamações/Elogios	2019	83,1%	10,3%	6,6%
	2020	82,8%	10,1%	7,1%
	2021	83,0%	11,0%	6,1%
	2022	73,8%	6,6%	19,7%
	2023	79,2%	13,5%	7,3%
	Variação 2022/2023	7,3%	105,2%	-63,0%
Sugestões	2019	86,8%	9,2%	4,0%
	2020	87,6%	8,6%	3,7%
	2021	89,2%	6,3%	4,5%
	2022	82,0%	8,0%	10,0%
	2023	86,4%	8,5%	5,1%
	Variação 2022/2023	5,4%	5,9%	-49,2%

Quando analisado o histórico de resultados para os 3 tipos de formulários, constante do quadro anterior, observa-se a existência de um aumento transversal no escalão intermédio, uma redução nos resultados no escalão de frequências mais elevadas, e por último, um comportamento variável, no que respeita ao escalão de menor frequência.

3.3. Classifique o grau de **dificuldade** na utilização do referido serviço



Cerca de 20% das respostas atribuíram uma classificação negativa relativamente à facilidade de utilização do canal electrónico (Informações; Sugestões; Reclamações/ Elogios) e cerca de 80% classificaram globalmente como “Fácil” ou “Razoável”.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Fácil	33,8%	42,1%	43,3%	42,0%	42,4%	0,8%
Razoável	56,0%	47,4%	47,0%	43,2%	38,2%	-11,5%
Difícil	10,2%	10,5%	9,7%	14,8%	19,4%	31,1%

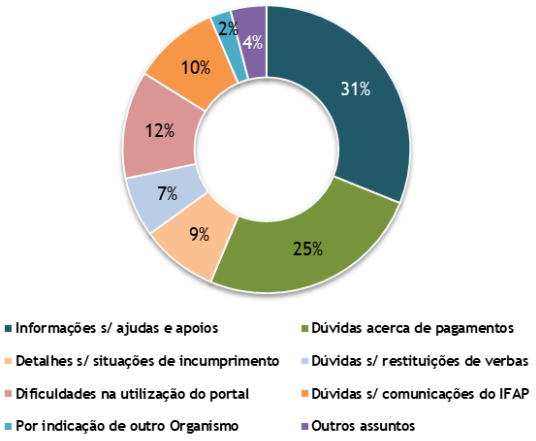
Comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior, verificou-se um forte aumento no peso das respostas que consideraram “Difícil” a utilização do canal electrónico, com um acréscimo percentual na ordem dos 31%, e ainda um ligeiro aumento, em cerca de 1%, no peso da opção de resposta “Fácil”.

Em contraciclo, verificou-se uma diminuição no peso nas respostas com a classificação “Razoável”, com uma variação em cerca de 11%.

Neste âmbito importa sublinhar a tendência crescente que se verifica,relativamente ao peso das avaliações com a classificação “Difícil”, que passaram a representar 19% do total de respostas a esta questão.

3.4. Quais as razões que motivaram que recorresse ao atendimento electrónico do IFAP?[4]

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
31,1%	25,3%	8,7%	6,7%	12,1%	9,7%	2,4%	4,0%



À semelhança do registado em anos anteriores, as principais razões que estiveram na origem dos contactos incidiram fundamentalmente sobre "Informações sobre ajudas e apoios", "Dúvidas acerca de pagamentos" e nas "Dificuldades na utilização do portal", as quais, no seu conjunto, representaram cerca de 68% do total das respostas.

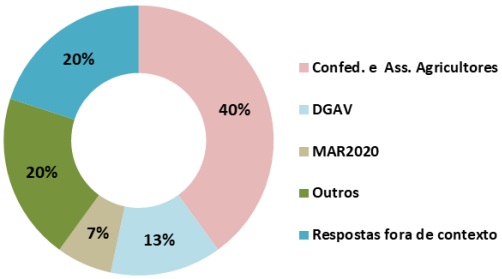
No quadro seguinte apresenta-se a comparação dos resultados no presente inquérito, com os alcançados no ano anterior, sendo possível observar que os assuntos que alcançaram taxas de crescimento mais elevadas corresponderam às "Dúvidas s/ restituições de verbas", "Dúvidas s/ pagamentos" e as "Dúvidas s/ comunicações do IFAP", com taxas de crescimento na ordem de 57%, 20% e 8%, respectivamente.

Em sentido oposto, registou-se uma redução no peso nas "Dificuldades de acesso ao portal" e nos "Detalhes s/ situações de incumprimento", com diminuições de 21% e 20%, respectivamente.

	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
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%
2021	42,7%	18,2%	5,2%	3,7%	11,8%	9,3%	3,0%	6,1%
2022	31,4%	22,2%	10,8%	4,3%	15,3%	9,0%	2,8%	4,3%
2023	31,1%	25,3%	8,7%	6,7%	12,1%	9,7%	2,4%	4,0%
Variação 2022/2023	-1,0%	13,8%	-19,7%	56,5%	-20,8%	8,0%	-14,6%	-6,0%

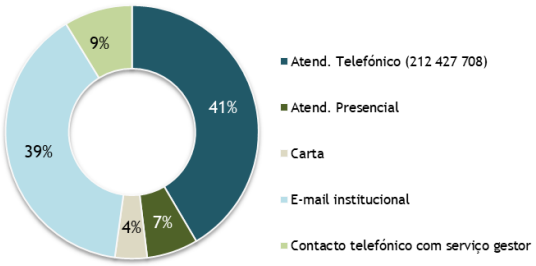
[4] Resposta de escolha múltipla.

3.5. Caso na resposta anterior tenha seleccionado a opção "Por indicação de outro Organismo". Indique qual



Tendo por base a análise ao gráfico anterior, observar-se que 40% dos participantes afirmaram ter contactado o IFAP por indicação das Confederações e/ou de Associações de Agricultores.

3.6. Caso anteriormente se tenha verificado a impossibilidade de resolver o mesmo assunto, através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual[5]



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, observa-se que 41% das respostas incidiu na opção respeitante ao canal telefónico do Contact Center, seguida da utilização do endereço electrónico institucional, com um peso correspondente a 39% das respostas.

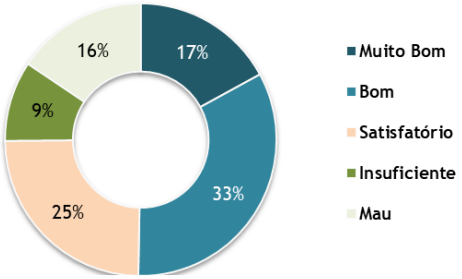
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Atend. Telefónico (212 427 708)	35,2%	34,6%	35,8%	43,0%	41,5%	-3,4%
Atend. Presencial	18,3%	17,5%	18,9%	4,8%	6,6%	36,7%
Carta	4,5%	2,9%	2,5%	3,6%	4,1%	13,9%
E-mail institucional	28,1%	29,6%	29,0%	38,2%	39,1%	2,3%
Contacto telefónico com serviço gestor	11,7%	15,4%	13,7%	10,4%	8,7%	-16,0%
Outros	2,1%	a)	a)	a)	a)	
a) opção de resposta abandonada						

[5] Resposta de escolha múltipla.

Da análise comparativa aos resultados alcançados no ano anterior, constantes do quadro supra, verificou-se um aumento muito significativo no peso das respostas que indicaram o "Atendimento presencial" e a "Carta", com taxas de crescimento na ordem dos 37% e 14%, respectivamente.

Em sentido oposto, registou-se uma diminuição nos "Contactos directos com os serviços gestores" e o recurso ao "Atendimento telefónico através da linha do Contact Center", com reduções de 16% e 3%, respectivamente.

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



No gráfico anterior observa-se que cerca de 25% dos participantes atribuíram classificações negativas ("Mau" e "Insuficiente"), enquanto 25% consideraram o prazo de resposta "Satisfatório", 33% "Bom", e por último, 17% classificaram-no como "Muito Bom".

Com base nos dados constantes no quadro seguinte é possível compararem-se os resultados actuais com os registados no ano anterior.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	16,0%	24,2%	24,7%	19,4%	17,1%	-12,1%
Bom	40,0%	40,6%	40,3%	34,0%	33,2%	-2,2%
Satisfatório	33,0%	25,6%	25,1%	21,5%	24,6%	14,3%
Insuficiente	6,0%	5,1%	4,9%	14,2%	9,5%	-32,8%
Mau	5,0%	4,6%	5,0%	10,9%	15,6%	43,2%

De acordo com os resultados espelhados no quadro anterior, observa-se que a principal alteração respeita ao forte aumento verificado no peso correspondente às classificações "Mau" e "Satisfatório", com variações entre os 43% e 14%, respectivamente.

Em sentido oposto, registou-se uma diminuição no peso das classificações "Insuficiente" e "Bom", na ordem dos 33% e 2%, respectivamente.

Caso nesta análise se recorra ao somatório do peso correspondente às duas classificações mais elevadas, regista-se uma variação negativa, em cerca de 6%, face ao ano anterior. Paralelamente, observa-se que o somatório do peso das classificações negativas manteve-se praticamente inalterado, com uma variação positiva de apenas 0,2%, embora actualmente represente 25% do total de respostas recolhidas.

3.8. Segundo os critérios 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	36,2%	33,6%	29,2%	32,5%
Bom	39,8%	36,1%	31,4%	30,7%
Satisfaz	16,2%	18,0%	15,7%	18,9%
Insuficiente	3,6%	8,0%	15,4%	10,8%
Mau	4,2%	4,3%	8,3%	7,1%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que a classificação com o peso mais elevado - em 3 dos 4 critérios objecto de avaliação – foi a classificação "Bom", variando entre 31,4%, no caso da "Precisão e objectividade nas respostas" e 39,8%, no que respeita à "Cortesia e educação no atendimento", sendo a média obtida nos 4 critérios para essa classificação de 34,5% (nb. no caso da classificação "Muito Bom", a mesma alcançou cerca de 33%).

	Cortesia e educação no atendimento						Uso de linguagem clara e simples					
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	32,8%	44,1%	45,4%	44,4%	36,2%	-18,3%	27,2%	38,8%	39,8%	38,5%	33,6%	-12,7%
Bom	47,6%	39,8%	38,3%	32,6%	39,8%	22,0%	48,2%	43,0%	40,7%	34,2%	36,1%	5,5%
Satisfaz	16,6%	13,4%	12,7%	15,9%	16,2%	1,7%	20,4%	14,0%	14,7%	16,9%	18,0%	6,9%
Insuficiente	2,2%	1,7%	1,8%	3,4%	3,6%	7,2%	2,8%	2,5%	2,6%	6,1%	8,0%	31,2%
Mau	0,9%	1,2%	1,8%	3,8%	4,2%	11,1%	1,4%	1,7%	2,2%	4,3%	4,3%	-1,2%

	Precisão e objetividade nas respostas						Profissionalismo e pró-atividade					
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	25,1%	35,5%	36,7%	35,1%	29,2%	-16,6%	28,8%	39,0%	41,4%	38,5%	32,5%	-15,6%
Bom	46,1%	41,8%	39,1%	32,9%	31,4%	-4,6%	46,6%	41,4%	37,7%	34,1%	30,7%	-10,0%
Satisfaz	21,3%	17,1%	17,1%	13,4%	15,7%	16,9%	19,2%	14,9%	14,9%	11,5%	18,9%	64,3%
Insuficiente	5,0%	3,3%	4,1%	10,4%	15,4%	48,0%	3,4%	2,9%	3,4%	9,3%	10,8%	16,7%
Mau	2,4%	2,4%	3,0%	8,2%	8,3%	1,0%	1,9%	1,9%	2,5%	6,6%	7,1%	7,2%

Comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior, é possível observar-se um crescimento bastante acentuado nas classificações "Insuficiente" e "Mau", extensível à totalidade dos critérios objecto de avaliação.

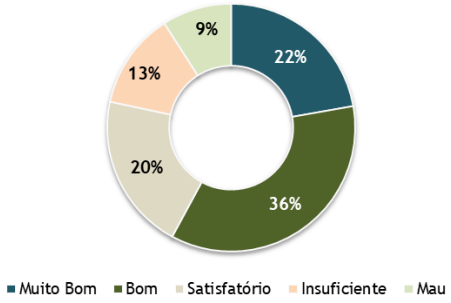
Caso esta análise incida sobre o peso das respostas cujas classificações se encontram nos 3 escalões de avaliação positiva (Muito Bom; Bom e Satisfaz), desagregada em 3 dimensões, verifica-se uma redução transversal, muito substancial, nessas classificações, conforme se observa através dos dados constantes nos dois quadros seguintes.

Em sentido oposto, o peso das classificações negativas (Mau e Insuficiente), regista um aumento muito significativo, variando entre os 7,8%, no caso da "Cortesia e educação no atendimento", e os 23,7%, no caso da "Precisão e objectividade nas respostas".

	Cortesia e educação no atendimento						Uso de linguagem clara e simples					
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	33,0%	44,0%	45,4%	44,4%	36,2%	-18,3%	27,0%	39,0%	39,8%	38,5%	33,6%	-12,7%
Σ Muito Bom + Bom	80,0%	83,9%	83,7%	77,0%	76,1%	-1,2%	75,0%	81,8%	80,5%	72,7%	69,7%	-4,1%
Σ M. Bom + Bom + Satis.	97,0%	97,2%	96,3%	92,9%	92,2%	-0,7%	96,0%	95,8%	95,3%	89,6%	87,8%	-2,1%
Σ Insuf. + Mau	3,1%	2,8%	3,7%	7,1%	7,8%	9,9%	4,2%	4,2%	4,7%	10,4%	12,2%	17,3%

	Precisão e objetividade nas respostas						Profissionalismo e pró-atividade					
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	25%	36%	37%	35%	29%	-16,6%	29%	39%	41%	39%	33%	-15,6%
Σ Muito Bom + Bom	71%	77%	76%	68%	61%	-10,8%	76%	80%	79%	73%	63%	-13,0%
Σ M. Bom + Bom + Satis.	93%	94%	93%	81%	76%	-6,3%	95%	95%	94%	84%	82%	-2,4%
Σ Insuf. + Mau	7,4%	5,7%	7,1%	19%	24%	27,4%	5,3%	4,8%	6,0%	16%	18%	13,2%

3.9. Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?



Com base na análise ao gráfico anterior, verifica-se que 78% dos participantes se encontravam positivamente agradados com o serviço prestado através deste canal de atendimento[6].

[6] Somatório das classificações "Muito Bom", "Bom" e "Satisfatório".

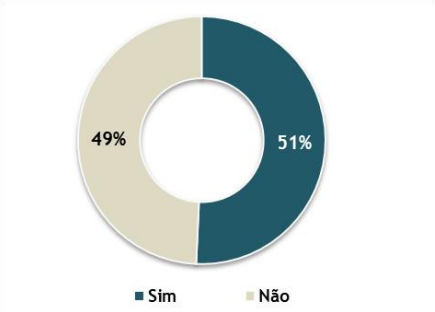
O quadro seguinte apresenta-nos os dados comparativos face ao regsitado no ano anterior, verificando-se um forte crescimento nas classificações "Mau" e "Satisfatório", com variações percentuais na ordem dos 22% e 19%, respectivamente.

Verificou-se simultaneamente uma diminuição muito significativa no peso da classificação "Muito Bom", com uma variação em sentido negativo, em cerca de 14%.

Caso se proceda ao somatório do peso das classificações negativas, verifica-se um aumento muito significativo, face ao registado no ano anterior, passando a representar cerca de 22% avaliações, o que representou um acréscimo, em cerca de 8%, face ao ano anterior.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	19,6%	28,3%	27,9%	25,8%	22,2%	-13,9%
Bom	47,7%	45,1%	44,7%	36,9%	35,7%	-3,3%
Satisfatório	24,9%	19,8%	20,2%	17,2%	20,5%	19,0%
Insuficiente	5,1%	4,4%	4,0%	12,7%	12,6%	-1,0%
Mau	2,7%	2,5%	3,2%	7,4%	9,1%	22,4%

3.10. Em 2023 recorreu a outros canais de atendimento electrónico em serviços da Administração Pública?

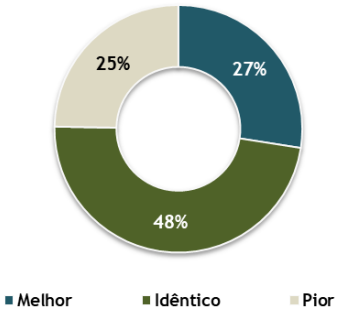


No gráfico anterior observa-se que 51% dos participantes afirmou ter recorrido a outros canais de atendimento electrónico em serviços da Administração Pública.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Sim	46,9%	45,7%	44,9%	56,4%	50,7%	-10,1%
Não	53,1%	54,3%	55,1%	43,6%	49,3%	13,0%

Comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior, verificou-se uma redução muito significativa na opção de resposta afirmativa, correspondendo a uma variação negativa de 10%.

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

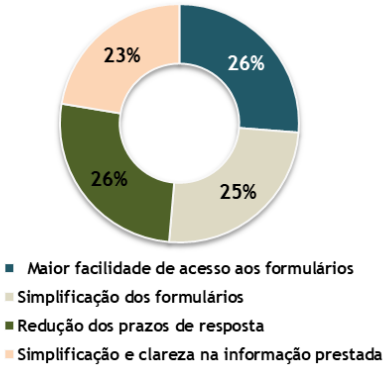


Tendo por base o gráfico anterior, observa-se que 48% dos participantes consideraram o serviço do IFAP "Idêntico", 27% consideraram-no "Melhor" e por último, 25% como "Pior" que o prestado por outros serviços da Administração Pública.

A comparação com os resultados obtidos referentes ao ano anterior pode ser observada no quadro seguinte, verificando-se que a taxa de crescimento registada para a classificação "Pior" sofreu um agravamento de 21%, face ao ano anterior, correspondendo a um peso próximo de 25% do total de respostas recolhidas nesta questão.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Melhor	27,7%	30,4%	32,8%	32,9%	27,5%	-16,5%
Idêntico	62,7%	57,2%	56,4%	46,6%	47,8%	2,6%
Pior	9,6%	12,4%	10,8%	20,5%	24,7%	20,6%

3.12. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique aquela que considera mais importante, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento electrónico[7]



Relativamente a esta questão, verificou-se uma elevada homogeneidade na distribuição das respostas, embora com uma ligeira vantagem para a "Redução dos prazos de resposta" e "A maior facilidade de acesso aos formulários", ambas com um peso correspondente a 26% das respostas.

Tendo por base os dados constantes do quadro seguinte, é possível observar-se que, comparativamente com o ano anterior, se registou um aumento nas sugestões de melhoria relacionadas com a redução dos prazos de resposta, e ainda com a simplificação e clareza na informação prestada, com variações positivas ligeiramente superiores a 6%, por contrapartida de uma diminuição nas restantes duas opções de resposta.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Maior facilidade de acesso aos formulários	34,1%	34,2%	33,2%	28,1%	26,3%	-6,6%
Simplificação dos formulários	27,4%	28,8%	28,5%	26,2%	25,1%	-4,0%
Redução dos prazos de resposta	22,0%	19,4%	18,2%	24,7%	26,3%	6,3%
Simplificação e clareza na informação prestada	16,5%	17,6%	20,2%	21,0%	22,4%	6,5%

[7] Resposta de escolha múltipla.

3.13 Quadros comparativos globais

3.13.1 Percentagem de respostas com classificação "Muito Bom"/"Muito Fácil"/"Sim"

Em termos médios, comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior, o peso das classificações "Muito Bom", "Muito Fácil" ou "Sim" diminuiu significativamente, passando a média correspondente a essas classificações de 35% para 30%, o que representou uma variação percentual negativa superior a 12%.

Contudo, ainda assim, caso estes dados sejam analisados num horizonte temporal mais alargado, verificamos que, entre 2019 e 2023, a média para estas classificações alcançou uma taxa de crescimento de 16%, passando de 26%, para os actuais cerca de 30%.

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
3. Grau de dificuldade na utilização do serviço	33,8%	42,1%	43,3%	42,0%	42,4%	0,8%
7. Prazo de resposta	16,0%	24,2%	24,7%	19,4%	17,1%	-12,2%
8.1Cortesia e educação no atendimento	32,8%	44,1%	45,4%	44,4%	36,2%	-18,3%
8.2 Uso de linguagem clara e simples	27,2%	38,8%	39,8%	38,5%	33,6%	-12,7%
8.3 Precisão e objectividade nas respostas	25,1%	35,5%	36,7%	35,1%	29,2%	-16,6%
8.4 Profissionalismo e pró-atividade	28,8%	39,0%	41,4%	38,5%	32,5%	-15,6%
9. Como classificaria globalmente o serviço?	19,6%	28,3%	27,9%	25,8%	22,2%	-13,9%
Média	26,2%	36,0%	37,0%	34,8%	30,5%	-12,5%

Analisando de forma desagregada os resultados nas diversas questões que compõem o quadro anterior, verifica-se uma redução para a quase totalidade das questões objecto de análise, com particular relevo na questão referente à "Cortesia e educação no atendimento", que registou uma variação negativa na ordem dos 18%, face ao ano anterior.

Relativamente à questão destinada a avaliar globalmente o grau de satisfação com o serviço prestado, a mesma sofreu uma redução percentual próxima dos 14%, quando comparada com o resultado obtido no ano anterior.

3.13.2 Percentagem de respostas com classificação negativa "Mau"/"Insuficiente"/"Difícil"

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, recorrendo à análise dos resultados constantes do quadro seguinte, é possível observar-se um forte aumento nessas classificações, passando o peso médio associado de 16% para 18%, o que representou uma variação percentual positiva na ordem dos 14%.

À semelhança da avaliação realizada no ponto anterior, caso esses resultados sejam analisados num horizonte temporal mais alargado, verificamos que, entre 2019 e 2023, a média das classificações negativas sofreu um aumento, na ordem dos 158%, passando de um peso correspondente a 7% das respostas para os actuais 18%.

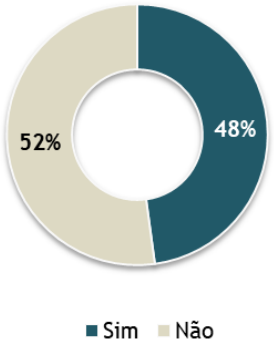
Analisando os resultados de forma desagregada, observa-se um forte aumento nas avaliações negativas, transversal à totalidade das questões objecto de análise, com particular ênfase para questão relacionada com a "Dificuldade na utilização do serviço" e na "Precisão e objectividade nas respostas", com variações em sentido positive ma ordem dos 31% e 27%, respectivamente.

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
3. Grau de dificuldade na utilização do serviço	10,3%	10,5%	9,7%	14,8%	19,4%	31,1%
7. Prazo de resposta	11,2%	9,6%	9,9%	25,1%	25,2%	0,2%
8.1Cortesia e educação no atendimento	3,1%	2,8%	3,7%	7,1%	7,8%	9,4%
8.2 Uso de linguagem clara e simples	4,4%	4,2%	4,7%	10,4%	12,2%	17,7%
8.3 Precisão e objectividade nas respostas	7,4%	5,7%	7,1%	18,6%	23,7%	27,3%
8.4 Profissionalismo e pró-atividade	5,3%	4,8%	6,0%	15,9%	18,0%	12,7%
9. Como classificaria globalmente o serviço?	7,7%	6,9%	7,2%	20,1%	21,6%	7,7%
Média	7,1%	6,4%	6,9%	16,0%	18,3%	32,8%

4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (*CALL CENTER*)

Relativamente ao atendimento telefónico, o inquérito continha 13 questões, destinadas a avaliar o grau de satisfação dos participantes relativamente ao serviço prestado através desse canal.

4.1. Em 2023 utilizou a linha telefónica de apoio ao Beneficiário, através do nº 212427708?

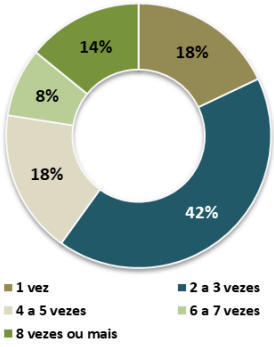


Observando o gráfico anterior verifica-se que 48% do total de respostas a esta questão confirmou ter utilizado o canal telefónico durante o ano de 2023.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Sim	13,1%	14,8%	13,4%	48,7%	47,9%	-1,7%
Não	86,9%	85,2%	86,6%	51,3%	52,2%	1,7%

Tendo por base a análise aos dados constantes do quadro anterior, verificou-se uma ligeira diminuição no peso dos participantes que afirmou ter utilizado o canal telefónico durante o ano de 2023, passando a representar 48% das respostas, o que correspondeu a uma variação percentual negativa próxima de 2%.

4.2. Caso na questão anterior tenha respondido "Sim", em média, quantas tentativas realizou até conseguir estabelecer contacto?



Do total de participantes que afirmaram ter utilizado o serviço de atendimento telefónico, 18% referiu ter conseguido estabelecer contacto à primeira tentativa, 42% após 2 a 3 tentativas, cerca de 18% entre 4 a 5 tentativas, 8% entre 6 a 7, e por ultimo, 14% referiram que tiveram que realizar 8 ou mais tentativas para esse efeito.

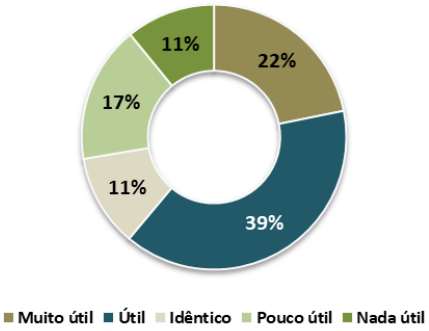
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
1 vez	22,8%	28,3%	30,0%	18,7%	17,9%	-4,1%
2 a 3 vezes	50,2%	49,0%	45,5%	53,0%	42,0%	-20,8%
4 a 5 vezes	14,4%	12,2%	14,0%	13,1%	17,6%	34,0%
6 a 7 vezes	4,9%	3,4%	3,0%	5,1%	8,4%	64,7%
8 vezes ou mais	7,6%	7,1%	7,5%	10,1%	14,1%	39,8%

Analisando os resultados apresentados no quadro anterior, verifica-se um aumento muito significativo no peso das respostas que identificaram as três opções associadas ao maior número de tentativas em estabelecer contacto, com taxas de crescimento que variaram entre os 34% e 65%, e por outro lado, observou-se uma redução no peso das respostas que afirmaram ter contactado a linha do Contact Center nas duas primeiras opções de resposta, com reduções percentuais que atingiram 21%, no caso da opção "2 a 3 vezes".

Importa ainda sublinhar que o somatório do peso para as duas primeiras opções de resposta representava, no ano anterior, cerca de 72% do total, havendo a registar que em 2023 essa percentagem se fixou em apenas 60%, o que correspondeu a uma variação percentual negativa na ordem dos 16%.

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

Cerca de 22% das respostas consideraram como "Muito útil", e em 39% dos casos como "Útil", i.e., 61% das respostas assentaram nestas duas opções de resposta, sendo a percentagem remanescente distribuída pelas restantes opções de resposta, conforme é possível observar-se no gráfico seguinte.



O quadro seguinte apresenta a análise comparativa dos resultados, a partir da data em que essa funcionalidade foi implementada no canal telefónico do IFAP, observando-se uma variação positive, em 6%, na classificação "Muito útil", e simultaneamente uma redução de 12% para a classificação "Útil".

De notar que as classificações que consideram "Pouco" ou "Nada útil" registaram variações em sentido crescente, de 51% e 28%, respectivamente, representando actualmente uma percentagem superior a 27% do total das respostas. [8]

	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito útil	25,0%	26,4%	20,6%	21,8%	5,9%
Útil	48,7%	45,7%	44,7%	39,3%	-12,1%
Idêntico	10,7%	11,8%	15,1%	11,3%	-25,4%
Pouco útil	10,8%	9,7%	11,1%	16,7%	50,7%
Nada útil	4,9%	6,4%	8,5%	10,9%	28,4%

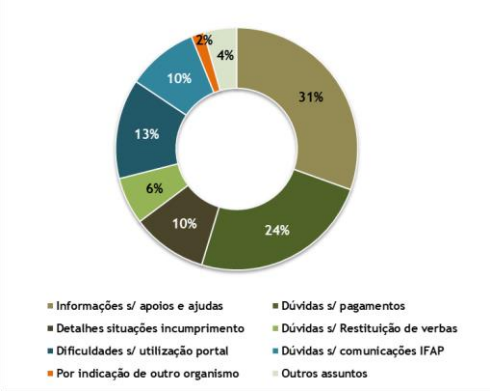
4.4. Quais as razões que estiveram na origem de recorrer ao atendimento telefónico do IFAP?

As razões que originaram os contactos foram de diversa ordem, sendo predominantemente relacionadas com "Informações sobre Ajudas e Apoios" (37%) e "Dúvidas sobre Pagamentos" (18%), seguido das "Dificuldades acerca da utilização do portal" (16%), conforme se pode observar no quadro e gráfico seguintes.

[8] Observando os resultados da actividade durante o período em análise, verifica-se que o recurso às opções de auto-atendimento (4 primeiras opções no IVR do canal telefónico, sem recorrer posteriormente aos agentes), registou um crescimento próximo dos 26%, passando de um total de 11.103 chamadas, em 2022, para um total de 13.950, em 2023.

Paralelamente, assistiu-se a um forte aumento no nº de chamadas em que, após navegação nos conteúdos informativos disponibilizados através das 4 opções do IVR, ainda assim, os utilizadores optaram por solicitar apoio directo aos agentes do Contact Center, recorrendo para o efeito à tecla 9 do telefone, o que se traduziu num acréscimo percentual na ordem dos de 31%, face ao registado no ano anterior.

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
30,5%	24,2%	10,1%	6,3%	13,3%	9,5%	1,7%	4,4%



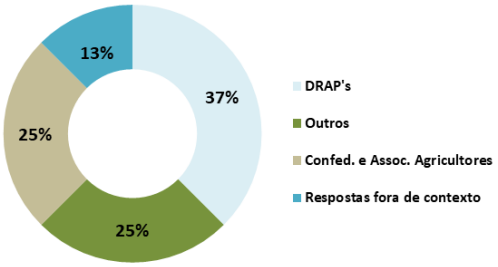
Com base na análise comparativa aos resultados alcançados no ano anterior, constantes do quadro infra, é possível observar-se a existência de uma variação percentual negativa, no que respeita ao peso relacionado com os assuntos "Dificuldades de acesso ao portal" e "Por indicação de outros organismos", em 22% e 5,%, respectivamente, e simultaneamente, um aumento nos temas relacionados com "Situações de incumprimento", "Dúvidas s/ restituições de verbas" e "Dúvidas s/ pagamentos", na ordem de 19%, 10% e 7%, respectivamente. [9]

Relativamente aos 3 assuntos com maior peso nas respostas, designadamente as "Informações s/ apoios e ajudas", "Dúvidas s/ pagamentos" e as "Dúvidas / a utilização do portal", estes representaram 68% do total das respostas, havendo a registar que no ano anterior essa percentagem havia alcançado 70%.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Informações s/ apoios e ajudas	33,7%	37,1%	37,4%	30,6%	30,5%	-0,4%
Dúvidas s/ pagamentos	24,4%	20,3%	18,2%	22,5%	24,2%	7,5%
Situações de incumprimento	6,7%	6,5%	6,8%	8,5%	10,1%	18,8%
Dúvidas s/ Restituição de verbas	6,4%	4,8%	4,1%	5,7%	6,3%	10,4%
Dificuldades s/ utilização do portal	15,0%	16,2%	16,4%	17,1%	13,3%	-22,0%
Dúvidas s/ comunicações do IFAP	9,6%	10,2%	9,7%	9,3%	9,5%	2,4%
Por indicação de outro organismo	1,7%	1,3%	1,8%	1,8%	1,7%	-5,0%
Outros assuntos	2,5%	3,6%	5,6%	4,4%	4,4%	-0,5%

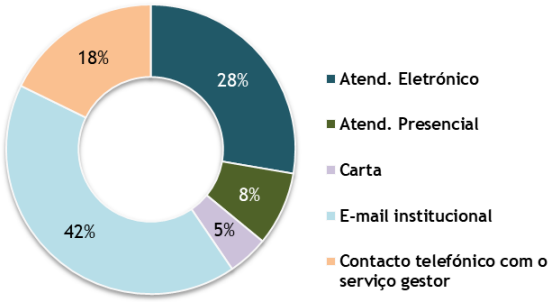
[9] A análise aos dados da actividade desenvolvida pelo canal telefónico contraria, em certos casos, as opções de resposta dos participantes no inquérito, uma vez que, a título de exemplo, a questão relacionada com as dificuldades acerca da utilização do portal registou efectivamente um crescimento de 35%, em sede deste canal de atendimento, face ao registado durante o ano anterior.

4.5. Caso na resposta anterior tenha seleccionado a opção "Por indicação de outro Organismo", indique qual



Com base na análise ao gráfico anterior, é possível observar-se que 37% dos participantes que na questão anterior optaram pela resposta "Por indicação de outro organismo", afirmaram ter contactado o canal telefónico do Contact Center, por indicação das Direcções Regionais de Agricultura e Pescas (DRAP), e 25% responderam que esses contactos tiveram origem em indicações das Confederações e Associações de Agricultores.

4.6. Caso se tenha verificado anteriormente a impossibilidade de resolver o mesmo assunto através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual[10]



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, observar-se que em 42% das respostas foi identificado o e-mail institucional do IFAP, seguido do atendimento electrónico, com 28% das respostas, e como terceira opção foi identificado o recurso ao contacto telefónico com os serviços gestores, com um peso correspondente a 18%.

A este respeito importa referir que o somatório destas 3 opções de resposta correspondeu a 87% do total de respostas recolhidas.

[10] Resposta de escolha múltipla.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Atend. Eletrónico	30,5%	29,3%	29,5%	34,4%	27,7%	-19,5%
Atend. Presencial	15,4%	14,6%	16,5%	7,7%	8,3%	7,3%
Carta	7,2%	5,8%	4,2%	3,3%	4,6%	37,9%
E-mail institucional	27,2%	31,5%	27,7%	37,2%	41,7%	12,2%
Contacto telefónico com o serviço gestor	19,7%	18,9%	22,1%	17,2%	17,8%	3,3%

Relativamente à análise comparativa dos resultados com os obtidos no ano anterior, é possível observar-se um crescimento na quase totalidade das opções de resposta, em particular nas situações em que foi utilizada como primeira opção o recurso a cartas e ao e-mail institucional, com variações de 38% e 12%, respectivamente.

Em sentido oposto, verificou-se uma redução no peso nas respostas relacionadas com o recurso ao atendimento electrónico, com uma variação negative, na ordem dos 19%.

4.7. Segundo os critérios 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	39,7%	39,1%	34,9%	35,9%
Bom	34,7%	33,2%	30,6%	34,7%
Satisfaz	18,3%	17,2%	16,5%	14,3%
Insuficiente	4,2%	7,4%	11,4%	8,4%
Mau	3,1%	3,1%	6,7%	6,8%

O aspecto mais importante a destacar da análise aos resultados constantes do quadro anterior consiste no facto de a classificação “Muito Bom” ter recuperado a posição predominante, em detrimento da classificação “Bom”, oscilando o peso entre os 35%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas”, e os 39%, no “Uso de linguagem clara e simples”, sendo a média para essa classificação, abrangendo os quatro critérios objecto de avaliação, em cerca de 37%.

Os dois quadros seguidamente apresentados reflectem a análise comparativa com os resultados registados nos anos anteriores, onde o principal aspecto a realçar respeita ao forte aumento percentual ocorrido nas classificações “Insuficiente” e “Suficiente”, sendo esse comportamento transversal aos 4 critérios objecto de avaliação.

	Cortesia e educação no atendimento						Uso de linguagem clara e simples					
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	40,1%	48,1%	48,1%	40,1%	39,7%	-1,0%	34,7%	42,5%	44,1%	35,4%	39,1%	10,2%
Bom	40,2%	34,9%	35,9%	41,1%	34,7%	-15,4%	42,3%	37,5%	36,1%	43,7%	33,2%	-24,0%
Satisfaz	15,9%	13,4%	11,4%	10,1%	18,3%	80,7%	17,2%	15,2%	14,0%	11,7%	17,2%	47,6%
Insuficiente	2,5%	2,0%	2,4%	3,4%	4,2%	24,3%	4,2%	2,9%	3,4%	4,4%	7,4%	69,8%
Mau	1,3%	1,6%	2,3%	5,3%	3,1%	-42,6%	1,6%	1,9%	2,4%	4,9%	3,1%	-35,5%

	Precisão e objetividade nas respostas						Profissionalismo e pró-atividade					
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	31,7%	40,4%	40,6%	33,0%	34,9%	5,8%	34,4%	44,0%	43,6%	35,7%	35,9%	0,5%
Bom	39,9%	36,9%	33,1%	39,4%	30,6%	-22,4%	39,6%	35,1%	34,8%	38,7%	34,7%	-10,4%
Satisfaz	18,5%	15,8%	16,7%	13,3%	16,5%	23,8%	17,9%	14,9%	13,7%	13,6%	14,3%	5,7%
Insuficiente	6,5%	3,9%	5,2%	7,9%	11,4%	44,3%	4,9%	3,0%	4,3%	5,0%	8,4%	66,4%
Mau	3,4%	3,0%	4,3%	6,4%	6,7%	4,2%	3,3%	3,0%	3,7%	7,0%	6,8%	-3,8%

Caso esta análise incida no peso das avaliações positivas ("Muito Bom", "Bom" e "Satisfaz"), e conforme observado no quadro seguinte, verifica-se um comportamento variável nos quatro critérios objecto de análise, comparativamente com o registado no ano anterior.

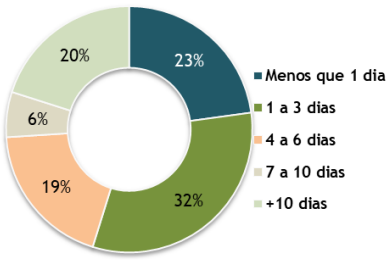
No que respeita ao somatório das avaliações negativas, observa-se um aumento nas mesmas, com excepção no critério que avaliou a cortesia e educação no atendimento, o qual sofreu uma redução percentual na ordem dos 17%, face ao ano anterior.

	Cortesia e educação no atendimento						Uso de linguagem clara e simples					
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	40,1%	48,1%	48,1%	40,1%	39,7%	-1,0%	34,7%	42,5%	44,1%	35,4%	39,1%	10,2%
Σ Muito Bom + Bom	80,3%	83,0%	83,9%	81,2%	74,4%	-8,3%	77,0%	80,0%	80,2%	79,1%	72,3%	-8,7%
Σ M. Bom + Bom + Satisfaz	96,2%	96,4%	95,3%	91,3%	92,7%	1,6%	94,2%	95,2%	94,2%	90,8%	89,5%	-1,5%
Σ Insuficiente + Mau	3,8%	3,6%	4,7%	8,7%	7,3%	-16,6%	5,8%	4,8%	5,8%	9,2%	10,6%	14,4%

	Precisão e objetividade nas respostas						Profissionalismo e pró-atividade					
	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	31,7%	40,4%	40,6%	33,0%	34,9%	5,8%	34,4%	44,0%	43,6%	35,7%	35,9%	0,5%
Σ Muito Bom + Bom	71,6%	77,4%	73,8%	72,4%	65,5%	-9,6%	73,9%	79,1%	78,4%	74,4%	70,5%	-5,2%
Σ M. Bom + Bom + Satisfaz	90,1%	93,2%	90,5%	85,7%	82,0%	-4,4%	91,8%	94,0%	92,1%	87,9%	84,9%	-3,5%
Σ Insuficiente + Mau	9,9%	6,8%	9,5%	14,3%	18,0%	26,3%	8,2%	6,0%	7,9%	12,1%	15,1%	25,4%

4.8. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma (dias úteis)?[11]

No que respeita aos prazos de resposta, nos casos em que não foi possível transmitir uma resposta no decurso do primeiro contacto telefónico, 23% das respostas apontaram um prazo de resposta inferior a 1 dia e 32% entre 1 a 3 dias, i.e. 55% das respostas fixaram-se num prazo máximo de resposta correspondente a 3 dias úteis.
Relativamente aos prazos mais dilatados, 6% responderam que obtiveram resposta entre 7 a 10 dias e 20% num prazo superior a 10 dias, conforme é possível observar-se no gráfico seguinte.



	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Menos que 1 dia	26,8%	28,7%	30,9%	22,4%	22,8%	1,9%
1 a 3 dias	37,7%	39,4%	36,7%	39,4%	32,0%	-18,9%
4 a 6 dias	14,2%	11,9%	13,6%	13,3%	19,2%	44,2%
7 a 10 dias	6,3%	5,5%	4,2%	4,8%	5,9%	23,8%
+10 dias	15,0%	14,6%	14,6%	20,0%	20,1%	0,4%

Na avaliação comparativa, constante do quadro anterior, observa-se uma melhoria significativa no prazo de resposta mais reduzido, traduzido numa variação percentual positiva, em cerca de 2%, e numa diminuição em cerca de 19%, no prazo de resposta compreendido entre 1 a 3 dias.

Relativamente ao prazo intermédio e ao compreendido entre 7 a 10 dias, os mesmos sofreram variações crescents, na ordem dos 44% e 23%, respectivamente.

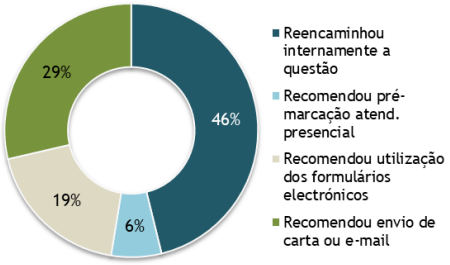
Por último, é importante referir que o somatório do peso associado aos dois primeiros escalões representou 55% das respostas, quando em 2022 essa percentagem atingiu cerca de 62%, e em 2021, cerca de 68%.

[11] 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 criação e envio de tickets para o efeito, ficando a prestação do esclarecimento dependente da celeridade com que a resposta é comunicada ao Contact Center por parte das respectivas áreas internas.

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

De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, cerca de 46% 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 29% das respostas, a solução apresentada pelos técnicos passou por uma sugestão, no sentido de o beneficiário expor a questão ao IFAP, através de carta, ou utilizando o endereço de e-mail institucional[12]. A totalidade dos resultados a esta questão pode ser observada no gráfico seguinte.



Comparando os resultados actais com os registados no ano anterior, constantes do quadro infra, observa-se uma diminuição no recurso à recomendação de pré-marcação de atendimento presencial, traduzida em uma variação percentual negativa superior a 43%, o mesmo sucedendo com a opção de envio de carta ou e-mail, com reduções de 8% em ambos os casos.

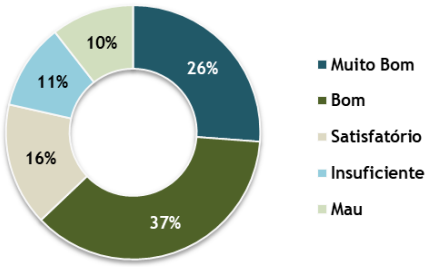
Em sentido oposto, a recomendação referente à utilização dos formulários electrónicos e ao reencaminhamento interno das questões, sofreram variações em sentido positivo, na ordem dos 33% e 6%, respectivamente.

[12] As sugestão 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 agentes.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Reencaminhou internamente a questão	48,4%	52,3%	52,0%	43,5%	46,2%	6,1%
Recomendou pré-marcação atend. presencial	10,2%	9,7%	12,4%	11,3%	6,4%	-43,3%
Recomendou utilização dos formulários electrónicos	13,6%	10,6%	12,5%	14,1%	18,8%	33,3%
Recomendou envio de carta ou e-mail	27,8%	27,4%	23,1%	31,1%	28,6%	-7,9%

4.10. Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido?

No que respeita à avaliação global ao serviço prestado, cerca de 37% dos Beneficiários classificaram-na com "Bom", 26% com "Muito Bom" e 16% com "Satisfatório".
No plano negativo, 11% consideraram-na "Insuficiente", e no caso da classificação "Mau", esta reuniu 10% das avaliações.



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

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	25,2%	34,0%	35,6%	26,7%	26,2%	-2,0%
Bom	43,5%	41,4%	37,5%	43,2%	36,7%	-15,0%
Satisfatório	20,9%	16,1%	16,2%	14,6%	15,6%	7,1%
Insuficiente	7,1%	5,0%	5,4%	6,3%	10,9%	73,7%
Mau	3,2%	3,5%	5,4%	9,2%	10,6%	14,7%

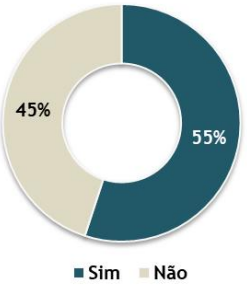
Da análise aos dados constantes do quadro anterior, é possível observar-se um acentuado aumento na percentagem de respostas nas classificações "Insuficiente" e "Mau", com variações percentuais na ordem de 74% e 15%, respectivamente, verificando-se ainda uma situação idêntica na classificação "Satisfatório", que registou um crescimento percentual na ordem dos 7%.
Em sentido oposto, verificou-se uma variação negativa nas classificações "Muito Bom" e "Satisfatório", em 2% e 15%, respectivamente.

Refira-se ainda, a este propósito, que o peso correspondente ao somatório das três classificações positivas passou de 84% para 78%, o que representou uma variação percentual negativa superior a 7%.

No que concerne ao somatório do peso das avaliações negativas ("Insuficiente" e "Mau"), este representou cerca de 21% do total das respostas, quando em 2022 essa percentagem correspondia apenas a 15%, o que correspondeu a uma taxa de crescimento próxima de 39%, face ao registado no ano anterior.

4.11. Em 2023 recorreu a outros canais de atendimento telefónico em serviços da Administração Pública?

Uma percentagem de 55% dos participantes respondeu afirmativamente e 45% referiram que não recorreram a esse canal de atendimento em outros serviços públicos.

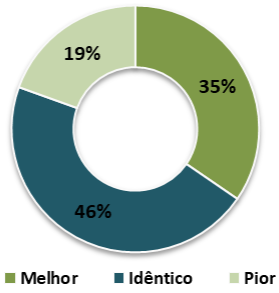


	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Sim	44,5%	47,0%	43,9%	56,5%	55,0%	-2,6%
Não	55,5%	53,0%	56,1%	43,5%	45,0%	3,4%

Quanto à análise comparativa dos resultados, verificou-se uma diminuição no peso das respostas afirmativas, traduzida numa variação negativa próxima dos 3%, face ao registado no ano anterior.

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

Do total de respostas recolhinas nesta questão, 46% consideraram o serviço do IFAP "Idêntico" ao prestado por outros serviços da Administração Pública, enquanto 34% consideraram-no "Melhor", e 20% como "Pior".



	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Melhor	32,0%	35,1%	32,3%	34,1%	34,6%	1,4%
Idêntico	55,9%	53,8%	53,8%	46,3%	45,9%	-0,8%
Pior	12,1%	11,1%	13,9%	19,5%	19,5%	0,0%

O principal aspecto a sublinhar da análise aos dados constantes do quadro anterior respeita à existência de um ligeiro aumento no peso das respostas que consideraram o canal telefónico do IFAP "Melhor", representando cerca de 35% do total de respostas, traduzindo-se em uma variação positiva em 1,4%, face ao registado no ano anterior.

4.13. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico[13]

De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de melhoria previamente apresentadas no inquérito, a opção que recolheu maior percentagem de respostas foi a "Redução do tempo de espera"[14], com uma percentagem de 58% das respostas, seguida da "Simplificação e clareza da informação prestada", com 30%, e por último, o aumento da aposta em soluções de auto-atendimento, com 12%.

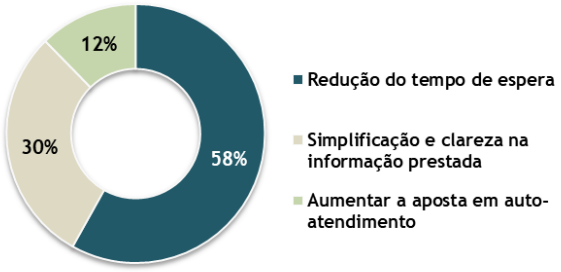
[13] Resposta de escolha múltipla.

[14] Com base nos indicadores e métricas da actividade desenvolvida pelo canal telefónico em 2023, constata-se que o tempo médio de espera das chamadas atendidas foi de 162 segundos, o que representou um acréscimo de 50% face ao verificado no ano anterior.

No que respeita aos níveis de serviço (SLA), 50% das chamadas foram atendidas num prazo máximo de 30 segundos (variação negativa em 20% face 2022), e 58%, para um prazo de 60 segundos (variação negativa em 17%).

A quebra destes indicadores resulta fundamentalmente de dois factores. Por um lado, o forte aumento da procura, superior em 23% face à registada durante o ano anterior, e por outro, a manutenção da capacidade instalada para assegurar resposta a esses níveis elevados de procura, a qual recorde-se, desdobra-se nos 3 canais de atendimento.

Pese embora os dois factores adversos referidos no parágrafo anterior, importa registar que o volume de atendimentos realizados no canal telefónico fixou-se em 22.112 chamadas atendidas, o que correspondeu a uma taxa de crescimento próxima dos 17%, quando comparado com o resultado obtido durante o ano anterior, não podendo ser igualmente ignorado o facto de ter ocorrido simultaneamente um forte crescimento no volume de atendimentos realizados através dos canais presencial e electrónico.



4.14 Quadros comparativos globais

4.14.1 Percentagem de respostas com classificação Máxima[15]

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
14. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	22,8%	28,3%	30,0%	18,7%	17,9%	-4,0%
19.1Cortesia e educação no atendimento	40,1%	48,1%	48,1%	40,1%	39,7%	-1,0%
19.2 Uso de linguagem clara e simples	34,7%	42,5%	44,1%	35,4%	39,1%	10,2%
19.3 Precisão e objectividade nas respostas	31,7%	40,4%	40,6%	33,0%	34,9%	5,8%
19.4 Profissionalismo e pró-atividade	34,4%	44,0%	43,6%	35,7%	35,9%	0,5%
20. Caso não tenha sido possível uma resposta imediata, quanto tempo esperou?	26,8%	28,7%	30,9%	22,4%	22,8%	1,8%
22. Como classificaria globalmente o serviço?	25,2%	34,0%	35,6%	26,7%	26,2%	-2,0%
Média	30,8%	38,0%	39,0%	30,3%	30,9%	2,1%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior, observa-se que, em termos médios, o peso das respostas com a classificação máxima aumentou percentualmente, cerca de 2%, face aos resultados alcançados durante o ano anterior, passando a média dos 4 critérios analisados - para essa classificação -, de 30,3% para 30,9%.

Em termos desagregados, o aumento registado verificou-se apenas em 4 das 7 questões utilizadas para efeitos da presente análise, com particular destaque para as questões 19.2, 19.3 e 20, com variações positivas de 10%, 6% e 2%, respectivamente.

Em sentido oposto, as questões relacionadas com a dificuldade de contacto e a avaliação global ao serviço prestado sofreram diminuições, na ordem dos 4% e 2%, respectivamente.

Por último, importa assinalar que, relativamente à análise comparativa da média das avaliações com a classificação máxima, para o período compreendido entre 2019 e 2023,

[15] 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.

verificou-se uma variação ligeiramente positiva, de 0,4% (em 2019 o peso médio das classificações máximas era de 30,8%%, e em 2023 fixou-se em 30,9%).

4.14.2 Percentagem de respostas com classificação negativa[16]

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
14. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	12,6%	10,5%	10,4%	15,2%	22,5%	48,6%
19.1Cortesia e educação no atendimento	3,8%	3,6%	4,7%	8,7%	7,3%	-16,7%
19.2 Uso de linguagem clara e simples	5,8%	4,8%	5,8%	9,2%	10,6%	14,4%
19.3 Precisão e objectividade nas respostas	9,9%	6,8%	9,5%	14,3%	18,0%	26,2%
19.4 Profissionalismo e pró-atividade	8,2%	6,0%	7,9%	12,1%	15,1%	25,5%
20. Caso não tenha sido possível uma resposta imediata, quanto tempo esperou?	21,3%	20,0%	18,9%	24,9%	26,0%	4,7%
22. Como classificaria globalmente o serviço?	10,4%	8,6%	10,8%	15,5%	21,5%	38,4%
Média	10,3%	8,6%	9,7%	14,3%	17,3%	21,3%

Relativamente às questões avaliadas com classificações "Mau" e "Insuficiente", verificou-se um aumento quase generalizado no seu peso, passando a média destas a representar 17% do total de respostas, correspondendo a uma taxa de crescimento positiva de 21%, face à registada durante o ano anterior.

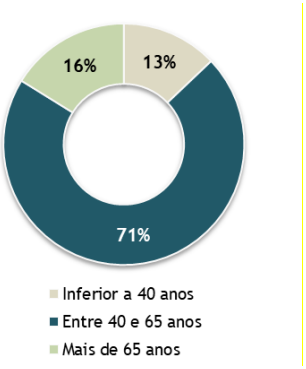
Analisando isoladamente as questões, verificou-se que as questões nºs 14, 22, 19.3 e 19.4 foram aquelas que sofreram um aumento mais acentuado, com taxas de crescimento na ordem dos 49%, 26% e 25%, respectivamente. Importa referir que a única excepção a esta tendência verificou-se na questão 19.1, a qual registou uma diminuição, na ordem dos 17%.

Relativamente à análise comparativa referente à média das avaliações com classificação negativa, durante o período compreendido entre 2019 e 2023, verificou-se um aumento percentual, na ordem dos 68% (em 2019 a média foi 10% e em 2023 atingiu os 17%).

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

5. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

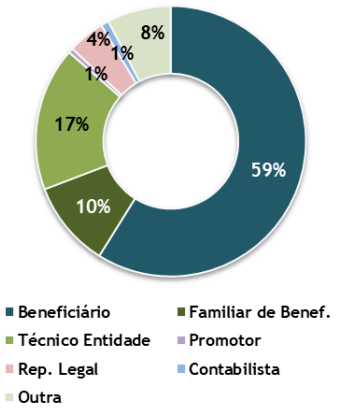
A faixa etária entre 40 e os 65 anos foi a mais representativa, com um peso correspondente a 71% das respostas, seguida da faixa etária com mais de 65 anos, com 16%.



	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Inferior a 40 anos	18,0%	15,0%	12,5%	14,3%	12,9%	-9,7%
Entre 40 e 65 anos	63,3%	65,4%	65,9%	68,1%	70,9%	4,1%
Mais de 65 anos	18,8%	19,6%	21,6%	17,7%	16,2%	-8,6%

Procedendo à comparação dos resultados actuais com os alcançados no ano anterior, verifica-se uma redução na primeira e na última faixa etária, de 10% e 9%, respectivamente, e em sentido oposto, um aumento de 4% na faixa etária intermédia.

No que respeita à relação dos participantes no inquérito com o IFAP, foi observado que a maioria dos participantes (59%) eram Beneficiários, seguido dos Técnicos de Entidades e dos Familiares de Beneficiários, com 17% e10%, respectivamente.

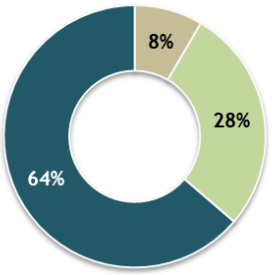


No quadro seguinte é possível observar que, comparativamente com ano anterior, verificou-se um aumento no peso nas respostas correspondentes aos "Beneficiários", com um crescimento de 2%, o mesmo ocorrendo com os "Familiares de Beneficiários", "Outros" e "Técnicos de Entidades", com variações percentuais de 21%, 56% e 4%, respectivamente.

No plano oposto, "Promotores", "Representantes Legais" e "Contabilistas" registaram taxas de crescimento negativas de 76%, 18% e de 79%, respectivamente.

	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Beneficiário	71,3%	57,6%	58,9%	2,2%
Familiar de Benef.	11,0%	8,5%	10,3%	21,5%
Técnico Entidade	5,2%	16,6%	17,2%	3,7%
Promotor	0,7%	2,4%	0,6%	-76,3%
Rep. Legal	4,0%	5,4%	4,4%	-18,5%
Contabilista	0,9%	4,6%	1,0%	-79,1%
Outra	6,9%	4,9%	7,7%	56,1%

Relativamente ao grau de escolaridade dos participantes, 64% referiu possuir formação superior, 28% correspondente ao 12º ano ou equivalente, e por último, 8% referiram o ensino básico ou inferior.



Ensino Básico ou inferior
12º ano ou equivalente
Ensino Superior

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Ensino Básico ou inferior	14,6%	14,0%	12,7%	5,6%	8,5%	50,9%
12º ano ou equivalente	39,4%	39,8%	39,2%	26,2%	27,8%	6,2%
Ensino Superior	46,0%	46,2%	48,1%	68,1%	63,7%	-6,4%

Analisando os dados constantes no quadro anterior, verifica-se um aumento no peso dos participantes situados nos dois primeiros graus de ensino, registando taxas de crescimento de 51% e 6%, respectivamente.

Em sentido oposto, verificou-se uma diminuição no peso dos participantes com formação superior, registando uma variação negativa ligeiramente superior a 6%, embora se mantenha como o grau de formação responsável por quase 2/3 do total de respostas.

6. CONCLUSÕES

Analisados os actuais resultados do inquérito de satisfação ao serviço prestado através dos canais electrónico e telefónico do Contact Center, constata-se a existência de um comportamento ligeiramente heterogéneo na respectiva avaliação aos dois canais, embora exista um ponto comum entre ambos: a manutenção de uma clara tendência de crescimento no peso das avaliações negativas, visível na quase totalidade das questões sujeitas a esse tipo de avaliação, aproximando-se, em termos médios, em ambos os canais, de cerca de 1/5 do total de respostas recolhidas.[17]

Recorrendo a uma análise mais pornemorizada às avaliações recolhidas em cada um dos canais de atendimento, verificou-se que no caso do canal electrónico as questões mais sensíveis foram: i. O prazo de resposta, com um peso de respostas negativas correspondente a 25% do total; ii. A precisão e objectividade nas respostas, com cerca de 24%; iii. A avaliação global ao serviço, com cerca de 22%.

Importa ainda realçar que a questão que registou uma taxa de crescimento mais elevada – ainda em termos de avaliações negativas – ocorreu na avaliação referente ao grau de dificuldade na utilização do serviço, a qual registou um crescimento de 31%, face ao registado no ano anterior.

No que respeita ao canal telefónico, as questões mais sensíveis foram: i. As situações em que não foi possível obter uma resposta imediata, com um peso de 26%, face ao total de respostas; ii. A dificuldade de contacto com os agentes do C. Center, com 22%; iii. A avaliação global ao serviço, com 21%, sendo importante sublinhar que a taxa de crescimento mais elevada registou-se na questão relacionada com a dificuldade em estabelecer contacto com os agentes, que registou uma taxa de crescimento próxima dos 49%, face ao registado no ano anterior.

Em termos de pontos fortes, importa sublinhar o aumento verificado no peso médio das avaliações com a classificação máxima, ocorrida no canal telefónico, e registou uma taxa de crescimento superior a 2%, representando cerca de 31% do total das avaliações.

No que respeita às sugestões de melhoria e das áreas de acção que os participantes consideraram prioritárias, observou-se um alinhamento muito significativo nas respostas em ambos os canais - com apenas 1 p.p. a separar as três primeiras opções de resposta – com um ligeiro destaque para a necessidade em ser assegurada uma maior facilidade no acesso aos formulários, e ainda no que

[17] Caso seja efectuada a comparação do peso médio das avaliações negativas, reportado ao período compreendido entre 2019/2023, verifica-se que, no caso do canal electrónico, essa percentagem passou de 7,1%, em 2019, para 18,3%, em 2023, o que representou uma taxa de crescimento de 159%. No caso do canal telefónico, a percentagem era de 10,3% e passou para 17,3%, o que se traduziu num crescimento de 68%, face a 2019.

respeita à necessidade de garantir uma redução nos prazos de resposta, ambas a registarem um peso correspondente a 26% do total das respostas.

No que respeita às sugestões de melhoria direccionadas para o canal telefónico, observou-se uma clara tendência em privilegiar a redução do tempo de espera no atendimento, tendo essa opção sido responsável por uma percentagem de respostas superior a 58% do total.

Ainda no âmbito desse canal, na questão relacionada com as vantagens decorrentes da introdução de soluções de atendimento automático, recorrendo para o efeito a opções de Interactive Voice Response (IVR), observou-se uma variação positiva, em 6%, na resposta que a considera como "Muito útil", embora no somatório das duas opções de resposta de pendor positivo se tenha verificado um decréscimo em igual dimensão, resultando num peso conjunto correspondente a 61% do total de respostas, quando no ano anterior essa percentagem era 65%.

À semelhança do ocorrido em anos anteriores, considera-se que, para além da análise aos resultados do inquérito, importa igualmente proceder-se ao cruzamento da informação que resulta entre a "percepção do Cliente", reflectida através da avaliação manifestada no presente inquérito, e os dados reais da actividade, recolhidos em igual período, no sentido de aferir, nos casos em que tal se revele possível, a existência de um alinhamento entre ambas as dimensões, ou se pelo contrário, se verificaram variações em sentidos opostos, sendo a "percepção do Cliente" diferente da realidade.[18]

Neste sentido, o conjunto de indicadores e métricas de desempenho habitualmente utilizados para avaliar a actividade desenvolvida pelos canais electrónico e telefónico do Contact Center[19], fornece um conjunto de informação de elevada importância, sendo possível constatar um forte aumento nos níveis de procura, através do canal telefónico, com uma taxa de crescimento 23% superior à registada no ano anterior, e com um impacto muito forte em diversos indicadores e métricas da actividade, que na generalidade dos casos acabam por entroncar com uma das principais queixas apresentadas pelos participantes (elevados tempos de espera, essencialmente relacionados com a elevada dificuldade em contactar os agentes na linha do Contact Center).

Pese embora a deterioração ocorrida na generalidade desses indicadores e métricas associados ao canal telefónico, importa relevar que, ainda assim, verificou-se um crescimento muito

[18] Note-se que as questões constantes do inquérito de satisfação incidem predominantemente na componente qualitativa, enquanto que os dados respeitantes à actividade (indicadores e métricas) recaem sobretudo na componente quantitativa, embora em muitos aspectos ambas não possam ser dissociadas uma da outra, ou contribuam de forma indirecta e de forma inevitável para os respectivos resultados na outra componente.

[19] Actualmente são utilizados mensalmente cerca de 38 indicadores e métricas de desempenho, relacionadas com a actividade (multicanal) desenvolvida pela área do Contact Center.

significativo no número de atendimentos telefónicos, na ordem dos 17%, não podendo ser igualmente ignorado o facto de a capacidade instalada de recursos humanos se manter inalterada, e de a equipa assegurar em simultâneo o funcionamento dos restantes dois canais de atendimento, onde aliás importa referir, se verificaram simultaneamente aumentos muito significativos nos níveis da procura face ao ano anterior, com o canal presencial e electrónico a registarem taxas de crescimento no número de atendimentos na ordem dos 19% e 27%, respectivamente.

Ainda no âmbito do canal telefónico, importa ainda sublinhar que a taxa de assuntos fechados em sede de primeiro contacto telefónico (vulgarmente designada *First Call Resoluction*) alcançou cerca de 96% do total das chamadas atendidas, registando um crescimento de 0,4%, face ao período homólogo de 2022. Situação idêntica verificou-se com o indicador que mede a percentagem media de atendimentos multicanal concluídos num prazo máximo de 10 dias, que alcançou mais de 98% do total de pedidos recepcionados no Contact Center durante o ano de 2023.

Importa ainda referir que ao longo de 2023, o peso das soluções de auto-atendimento[20], realizadas através do canal telefónico, representou cerca de 32% do total de atendimentos através desse canal.

Em jeito de conclusão final, constata-se que o inquérito de satisfação ao serviço prestado pelos canais electrónico e telefónico permitiu obter um conjunto valioso de *insights*, acerca da percepção do "Cliente" em relação à qualidade do serviço prestado, fornecendo uma base sólida para uma futura implementação de diversas melhorias no serviço, direccionadas para as diversas áreas e fragilidades que foram identidicadas por parte dos participantes neste inquérito, ao qual muito agradecemos uma vez mais o seu importante contributo e colaboração prestada.

[20] Consideram-se auto-atendimentos todos aqueles em que os chamadores se limitaram a interagir com as diversas opções de IVR, sem que tenham recorrido à opção 9 (falar com um agente), concluindo-se que o assunto foi devidamente esclarecido por essa via sem intervenção humana. A taxa referida é calculada através do rácio entre os auto-atendimentos e o total de atendimentos telefónicos, nos quais se incluem os primeiros.