



IFAP

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

HELP-DESK

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CANAIS ELECTRÓNICO E TELEFÓNICO

ANO 2023

FICHA TÉCNICA

Título

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

«Versão interna»

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

«03-09-2024»

INDICE

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS.....	4
2. INTRODUÇÃO.....	5
3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO.....	7
4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO.....	17
5. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES.....	28
6. CONCLUSÕES.....	31

1. Síntese dos principais resultados

Nº de Participantes	Nº de destinatários e-mails massivos	Percentagem da amostra
617	5 445	11,3%
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 2023		41%
% que considera o formulário de difícil utilização		13%
Motivos de contacto	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP + Pedidos de Palavras-chave + Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas) + Dificuldades em aceder à área reservada do portal	66%
Avaliação global ao canal electrónico	Muito Bom e Bom	69%
Prazo de resposta	Muito Bom e Bom	59%
Classificação dos agentes	Muito Bom e Bom	78%
% De participantes que recorreram ao atendimento electrónico em outros Organismos da Administração Pública		33%
% de participantes que classificaram o canal electrónico do IFAP como melhor que em outros Organismos da A.P.		25%
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal?	Redução dos prazos de resposta	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 2023		29%
Utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento, através de menus IVR	Muito útil e útil	71%
Motivos de contacto	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP + Dificuldades em aceder à área reservada do portal + Dificuldades em aceder a "O Meu Processo" + Pedidos de Palavras-chave + Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas)	72%
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	75%
Classificação dos agentes	Muito Bom e Bom	77%
% De participantes que recorreram ao atendimento telefónico em outros Organismos da Administração Pública		37%
% de participantes que classificaram o canal telefónico do IFAP como melhor que em outros Organismos da A.P.		27%
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal?	Redução do tempo de espera	58%
Perfil dos Inquiridos - Principais Resultados		Peso das respostas
Faixa Etária	Entre 40 e 65 anos	65%
Em que qualidade interagiu com o IFAP	Beneficiário	53%
Habilitações literárias	Ensino superior	61%

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 os dias 3 e 30 de Junho de 2024, decorreu o inquérito destinado a avaliar a qualidade do serviço prestado durante o ano anterior, tendo sido enviado um *e-mail*, dirigido a 5.445 destinatários², contendo um *link* de acesso ao referido inquérito³, onde se apelava simultaneamente à participação, relevando para o efeito a sua importância, numa lógica orientada para a melhoria contínua do serviço prestado.⁴

O volume de participação saldou-se por um total de 617 inquéritos recolhidos, resultado acima dos 508 registados no ano anterior, havendo ainda a referir que a taxa de participação foi ligeiramente inferior à que havia sido alcançada no ano de 2023.⁵

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

- 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 que respeita ao primeiro interveniente, é constituído por 3 meios humanos, funcionando como área de 1º nível, destinada ao diagnóstico dos pedidos recepcionados multicanal, à respectiva avaliação, resolução e filtragem dos assuntos que necessitam inevitavelmente de

¹ Iniciativa aprovada superiormente, através de despacho constante da n/ Informação nº 6.922/2016.

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) O envio de *e-mails* massivos de divulgação, onde se apelava à participação e se lembrava a aproximação do término do prazo para participação no inquérito; f) A 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 11,3%, menos 5,3 p.p. que a registada durante o ano anterior.

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.

Relativamente à estrutura do presente inquérito, a mesma manteve-se inalterada, em relação à versão utilizada no ano anterior, tendo sido mantida a questão destinada a avaliar o grau de satisfação relacionada 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 limitado de assuntos⁶, funcionando de forma permanente ao longo das 24 horas do dia, 365 dias por ano, e que se traduziu em diversos tipos de vantagens, quer para os utilizadores, conferindo-lhes uma maior grau de autonomia e a inexistência de restrições de horários, quer simultaneamente, para os agentes dessa área, uma vez que permitiu o seu enfoque em assuntos de maior complexidade, e que requerem inevitavelmente intervenção humana na sua resolução.

Em ambos os casos as alterações introduzidas têm contribuído para ganhos de eficiência e de eficácia, e para uma eventual melhoria no grau de satisfação dos seus utilizadores, relativamente ao serviço prestado.⁷

Por último, importa referir que ao longo dos próximos capítulos será realizada uma análise pormenorizada aos resultados obtidos no presente 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 oportunidades de melhoria, quer relacionadas com assuntos da exclusiva competência da Unidade que gere a área do *Help-Desk* (DGI/UPAB), quer de outras áreas do Instituto, com intervenção directa ou indirecta neste processo, designadamente do DSI.

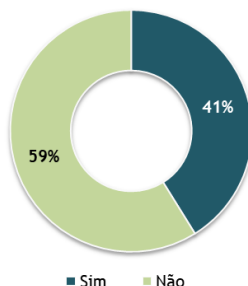
⁶ Tratam-se de assuntos de baixa complexidade e em onde foi possível disponibilizar, através de diversas guias vocais explicativas, com recurso opções IVR (Interactive Voice Response), um conjunto de informação, de forma simples e intuitiva, procurando garantir aos seus utilizadores um elevado grau de autonomia na resolução desse tipo de assuntos, evitando a necessidade de recorrerem aos agentes da área do Help-Desk para esse efeito.

⁷ A este respeito importa salientar que a implementação deste tipo de soluções de auto-atendimento, com recurso a opções de IVR permitiu melhorar muito significativamente as principais métricas e indicadores da actividade desenvolvida pela área do Help-Desk durante o ano de 2023, tendo sido responsável por cerca de 32% dos 8.334 atendimentos realizados através do canal telefónico.

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.

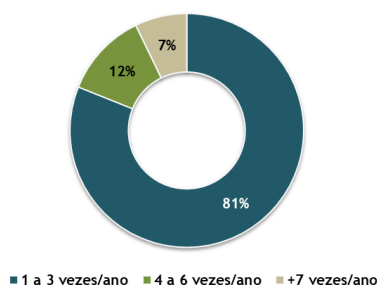
3.1 Em 2023 recorreu ao atendimento electrónico do *Help-Desk* informático?



Do total de respostas recolhidas nesta questão, 41% afirmaram ter recorrido ao atendimento electrónico do *Help-Desk*. Este resultado sofreu uma variação, em sentido positivo, próxima dos 7%, face ao registado durante o ano anterior⁸.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Sim	19,1%	19,9%	42,0%	38,5%	41,2%	6,9%
Não	80,9%	80,1%	58,0%	61,5%	58,8%	-4,3%

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



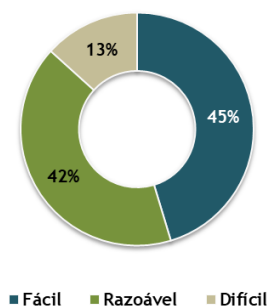
Do total de participantes que afirmaram utilizar o canal electrónico, 81% referiram que utilizaram 1 a 3 vezes por ano, 12% utilizaram 4 a 6 vezes, e 7% mais de 7 vezes por ano.

⁸ Tendo por base os dados reais da actividade verificou-se que existiu efectivamente um aumento no volume de atendimentos realizados através do canal electrónico, traduzida em uma variação de 6,2%, face ao registado no ano anterior, tendo sido realizado um total de 8.654 atendimentos, através deste canal de atendimento.

Comparando os resultados actuais com os registados no ano anterior, constantes do quadro seguinte, verifica-se uma variação percentual em sentido positivo, superior a 5%, no que respeita ao peso das respostas associadas à menor frequência, por contrapartida de uma redução, em sentido negativo, nas restantes opções de resposta.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
1 a 3 vezes/ano	83,2%	84,9%	76,1%	76,8%	81,1%	5,5%
4 a 6 vezes/ano	13,1%	10,5%	14,1%	14,4%	11,7%	-18,5%
+7 vezes/ano	3,7%	4,6%	9,8%	8,8%	7,2%	-18,2%

3.3 Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido formulário

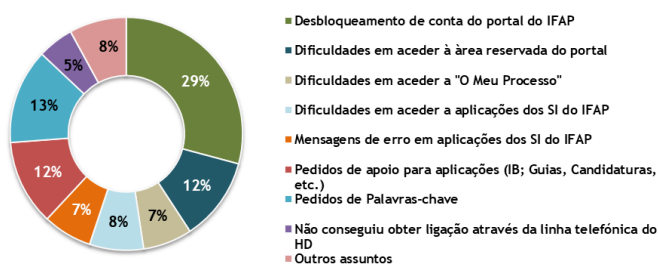


Nesta questão, 45% dos participantes classificaram de “Fácil” utilização o formulário disponibilizado através do portal. Nos restantes casos, 42% e 13% consideraram-no “Razoável” e “Difícil”, respectivamente.

Os dados constantes do quadro seguinte permitem-nos constatar que a classificação “Fácil” sofreu uma variação, em sentido negativo, superior a 6%, por contrapartida a um aumento nas classificações “Razoável” e “Difícil”, em cerca de 3% e 17%, respectivamente.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Fácil	43,2%	44,6%	49,1%	48,3%	45,3%	-6,2%
Razoável	47,3%	46,1%	39,5%	40,3%	41,4%	2,7%
Difícil	9,5%	9,3%	11,4%	11,4%	13,3%	16,8%

3.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?



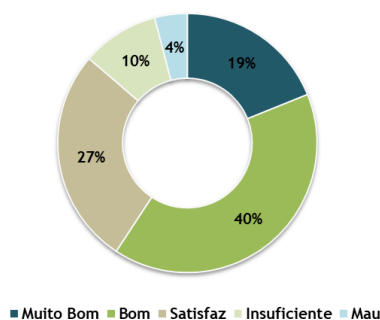
De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, os assuntos que motivaram maior número de contactos, através do canal electrónico do *Help-Desk*, foram o “Desbloqueamento de contas do portal”, com um peso de 29%, os “Pedidos de palavra-chave”, com 13%, “Os pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, etc.)”, e as “Dificuldades em aceder à área reservada do portal”, ambas com 12%.⁹

Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, verificou-se uma redução quase transversal à totalidade dos assuntos, com excepção para “As dificuldades em aceder às aplicações dos SI do IFAP”; “Desbloqueamento de contas do portal”, e ainda nas “Dificuldades em aceder à área reservada do portal”, com variações percentuais na ordem de 60%, 10% e 3%, respectivamente.

Atente-se todavia que, em termos do peso que representam face ao total, apenas os dois últimos têm uma relevância significativa, uma vez que no seu conjunto representam cerca de 41% do total de respostas, quando no período homólogo do ano anterior representavam cerca de 38%.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	18,3%	16,9%	21,5%	26,6%	29,2%	9,8%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	12,0%	12,2%	12,7%	11,3%	11,6%	3,3%
Dificuldades em aceder a “O Meu Processo”	15,8%	13,0%	8,1%	7,8%	6,8%	-12,5%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	5,1%	5,7%	6,2%	4,7%	7,5%	60,3%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	5,2%	4,9%	8,1%	8,8%	6,8%	-21,9%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	18,5%	22,0%	14,6%	13,4%	11,9%	-11,8%
Pedidos de Palavras-chave	16,3%	16,5%	13,1%	13,8%	13,2%	-3,9%
Não conseguiu obter ligação através da linha telefónica do HD	4,3%	3,5%	5,4%	5,3%	5,0%	-5,6%
Outros assuntos	4,5%	5,3%	10,4%	8,4%	8,0%	-5,6%

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 48% do total dos pedidos de apoio recepcionados através deste canal. De referir que no ano anterior o somatório para o mesmo conjunto de assuntos se fixou em 46%, e em 2021 era de 42%, constatando-se assim uma clara tendência de crescimento em pedido de apoio nestes temas.

Relativamente ao prazo de resposta às questões colocadas à área do *Help-Desk*, 86% dos participantes avaliaram positivamente o prazo de resposta, enquanto que cerca de 14% classificaram-no em sentido oposto.¹⁰

Comparando os resultados alcançados no presente inquérito com os obtidos no ano anterior, verificou-se um decréscimo nas classificações “Muito Bom”, “Mau”, com variações de 16% e 10%, respectivamente.

Em sentido oposto, observou-se um aumento nas classificações “Bom”, “Satisfatório” e “Insuficiente“, com variações positivas de 3%, 4% e 20%, respectivamente.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	22,4%	25,6%	29,3%	22,5%	18,9%	-16,0%
Bom	39,9%	41,2%	40,2%	39,0%	40,4%	3,5%
Satisfatório	29,7%	26,0%	18,9%	26,0%	27,0%	4,0%
Insuficiente	5,3%	3,6%	8,5%	8,0%	9,6%	20,4%
Mau	2,8%	3,6%	3,1%	4,5%	4,1%	-9,6%

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	37,7%	32,2%	30,4%	32,8%	33,3%
Bom	46,4%	47,1%	43,2%	44,0%	45,2%
Satisfaz	12,8%	13,7%	16,7%	16,0%	14,8%
Insuficiente	1,1%	3,9%	5,5%	4,0%	3,6%
Mau	1,9%	3,1%	4,3%	3,2%	3,1%
Σ Class. Positivas	97,0%	93,0%	90,3%	92,8%	93,3%
Σ MB + Bom	84,2%	79,2%	73,5%	76,8%	78,4%
Σ Class. Negativas	3,0%	7,1%	9,7%	7,2%	6,8%

Com base nos 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 a classificação “Bom”, com uma média de 45% das respostas para essa classificação.

¹⁰ Nesta análise recorreu-se ao somatório das diversas classificações positivas. O resultado apurado em 2022 foi de 87,5%, o que nos permite concluir que em 2023 se registou uma variação percentual negativa, na ordem de 1,4%, face ao resultado alcançado no ano anterior.

Caso se proceda ao somatório das 3 classificações positivas, os resultados para os quatro critérios variam entre 97%, no critério referente à “Cortesia e educação”, e de 90%, este último referente à “Precisão e objectividade nas respostas”, sendo a média dos 4 critérios (com avaliação positiva) de 93%.

Caso seja contabilizado o somatório nas duas classificações mais elevadas (“Muito Bom e “Bom”), verifica-se que as mesmas variam entre 84,2%, no caso do primeiro critério e de 73,5%, no terceiro, sendo a média para os 4 critérios de 78,4%.

Relativamente às classificações negativas, as mesmas variam entre 9,7%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas”, e os 3%, no critério associado à “Cortesia e educação”, sendo a média dos 4 critérios - para as avaliações negativas - de 6,8%.

No que respeita à análise comparativa com os resultados alcançados no ano anterior, desagregados por critério (vide quadros seguintes), pode observar-se que o somatório do peso das avaliações com a classificação “Muito Bom” e “Bom” aumentou na totalidade dos 4 critérios de análise.

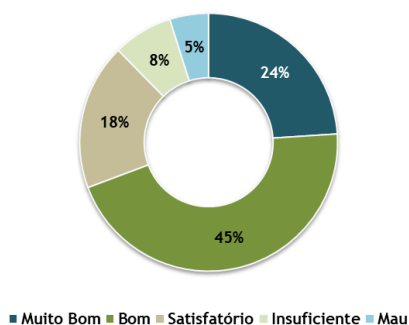
Relativamente ao somatório do peso das 3 classificações positivas, observa-se um aumento generalizado na totalidade dos critérios, com excepção do associado ao uso de “Linguagem clara e simples”.

Da mesma forma, no que se refere ao somatório do peso das 2 classificações negativas, observou-se uma redução quase generalizada, excepção feita ao mesmo critério mencionado no parágrafo anterior.

Classificações	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	38,9%	43,0%	49,7%	44,4%	37,7%	-15,0%	33,9%	39,0%	44,2%	37,6%	32,2%	-14,4%
Bom	43,8%	41,1%	39,8%	37,2%	46,4%	24,7%	45,6%	43,1%	42,3%	40,2%	47,1%	17,0%
Satisfaz	14,9%	13,4%	9,3%	13,8%	12,8%	-6,9%	16,7%	14,5%	10,3%	19,1%	13,7%	-27,9%
Insuficiente	1,4%	1,8%	1,2%	3,6%	1,1%	-68,3%	2,3%	2,3%	3,2%	2,1%	3,9%	84,9%
Mau	1,1%	0,7%	0,0%	1,0%	1,9%	85,3%	1,4%	1,1%	0,0%	1,1%	3,1%	196,2%
Σ MB + Bom+ Suf.	97,5%	97,5%	98,8%	95,4%	97,0%	1,7%	96,3%	96,6%	96,8%	96,8%	93,0%	-4,0%
Σ MB + Bom	82,6%	84,1%	89,4%	81,6%	84,2%	3,1%	79,5%	82,0%	86,5%	77,8%	79,2%	1,9%
Σ Insuf. + Mau	2,5%	2,5%	1,2%	4,6%	3,0%	-34,2%	3,7%	3,4%	3,2%	3,2%	7,1%	122,0%

Classificações	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	32,1%	36,9%	40,4%	30,9%	30,4%	-1,6%	36,8%	40,4%	42,1%	35,1%	32,8%	-6,7%
Bom	43,5%	42,3%	39,7%	41,0%	43,2%	5,4%	42,1%	40,8%	38,8%	37,8%	44,0%	16,3%
Satisfaz	18,8%	16,0%	15,4%	16,5%	16,7%	1,5%	16,8%	14,3%	15,1%	16,2%	16,0%	-1,4%
Insuficiente	3,8%	3,0%	2,6%	8,0%	5,5%	-31,7%	2,5%	2,7%	3,3%	7,6%	4,0%	-47,2%
Mau	1,9%	1,7%	1,9%	3,7%	4,3%	15,1%	1,8%	1,9%	0,7%	3,2%	3,2%	-1,2%
Σ MB + Bom + Suf.	94,4%	95,3%	95,5%	88,3%	90,3%	2,2%	95,7%	95,5%	96,1%	89,2%	92,8%	4,0%
Σ MB + Bom	75,6%	79,2%	80,1%	71,8%	73,5%	2,4%	78,9%	81,2%	80,9%	73,0%	76,8%	5,2%
Σ Insuf. + Mau	5,6%	4,7%	4,5%	11,7%	9,7%	-16,8%	4,3%	4,6%	4,0%	10,8%	7,2%	-33,4%

3.7 Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?



Da análise ao gráfico anterior, recorrendo ao somatório correspondente ao peso das 3 classificações positivas, verifica-se que 88% dos participantes manifestou-se agradado com o serviço prestado através deste canal de atendimento.

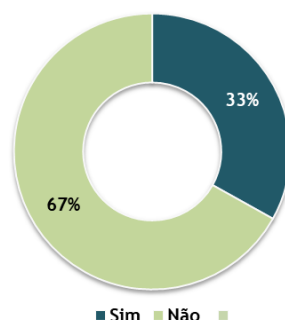
No que respeita à análise comparativa dos resultados com o período homólogo do ano anterior, o quadro seguinte permite-nos observar que as classificações “Bom” e “Mau” sofreram variações, em sentido positivo, na ordem dos 10% e 8%, respectivamente.

Em sentido oposto, as classificações “Muito Bom”, “Satisfatório” e Insuficiente” tiveram variações negativas, em 11%, e de 6% nos dois os últimos casos, respectivamente.

Quando analisadas as avaliações de forma conjunta, e quando comparadas com as registadas no ano anterior, observa-se que o somatório das três classificações positivas obteve um ligeiro aumento, embora inferior a 1%. As duas classificações mais elevadas, obtiveram um aumento próximo de 2%, e por último, no caso das classificações negativas, verificou-se uma diminuição, em cerca de 1%.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	26,7%	29,8%	35,8%	27,0%	24,0%	-11,2%
Bom	45,8%	45,6%	37,0%	41,0%	45,3%	10,5%
Satisfatório	21,8%	18,6%	17,6%	19,5%	18,4%	-5,9%
Insuficiente	4,0%	3,2%	7,3%	8,0%	7,5%	-6,4%
Mau	2,2%	2,9%	2,4%	4,5%	4,9%	8,2%
Σ MB + Bom+ Suf.	94,3%	94,0%	90,3%	87,5%	87,6%	0,2%
Σ MB + Bom	72,5%	75,3%	72,7%	68,0%	69,3%	1,9%
Σ Insuf. + Mau	6,2%	6,0%	9,7%	12,5%	12,4%	-1,1%

3.8 Em 2023 recorreu a outros canais de atendimento electrónico, de *Help-Desk* informático na Administração Pública?

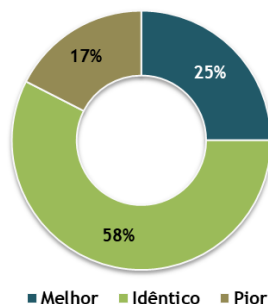


Conforme é possível observar-se no gráfico anterior, apenas 33% das respostas a esta questão foram no sentido de os participantes terem recorrido a canais electrónicos de *Help-Desk* em outros serviços da Administração Pública (AP).

A comparação dos resultados, face ao ano anterior, é apresentada no quadro seguinte, observando-se uma diminuição, na ordem dos 9%, em relação à percentagem de participantes que afirmou ter recorrido, durante o último ano, a serviços semelhantes, em outros serviços da AP.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Sim	33,2%	31,9%	33,9%	36,4%	33,1%	-9,1%
Não	66,8%	68,2%	66,1%	63,6%	66,9%	5,2%

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

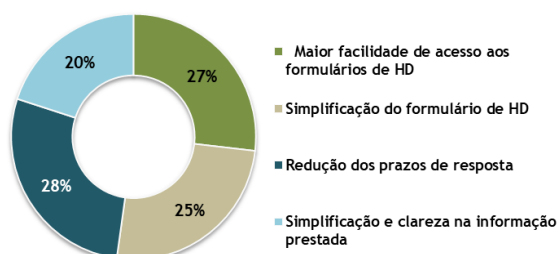


Do total de participantes que responderam a esta questão, 58% consideraram o serviço “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 25% consideram-no “Melhor”, e por último, 17% classificaram-no como “Pior”.

O quadro seguinte apresenta os dados comparativos relativamente ao ano anterior, onde é possível observar-se que o peso das classificações “Idêntico” e “Pior” registou uma variação positiva, em cerca de 11% e 16%, respectivamente, e em sentido oposto, a classificação “Melhor” registou uma variação negativa, em cerca de 25%.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Melhor	34,9%	33,6%	37,4%	33,3%	25,0%	-25,0%
Idêntico	56,9%	60,7%	51,8%	51,6%	57,5%	11,4%
Pior	8,2%	5,8%	10,8%	15,1%	17,5%	16,3%

3.10 De entre 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 verifique um forte equilíbrio na distribuição das respostas, a “Redução dos prazos de resposta” recolheu 28% das opiniões, seguida pela “Maior facilidade de

acesso ao formulário do HD”, com 27%, e em terceiro lugar, a opção relacionada com a “Simplificação do formulário do HD”, com 25%.

Os dados constantes do quadro seguinte permitem-nos comparar os resultados com os registados no ano anterior, verificando-se um crescimento considerável na primeira e terceira opções de resposta, com variações na ordem dos 13% e 11%, respectivamente.

Em sentido oposto, verificou-se que a segunda e quarta opção de resposta registaram reduções, na ordem de 8% e 16%, respectivamente.

Opções de resposta	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Maior facilidade de acesso ao formulário de HD	29,4%	29,0%	34,7%	23,7%	26,8%	13,2%
Simplificação do formulário de HD	28,3%	28,3%	20,2%	27,6%	25,4%	-8,1%
Redução dos prazos de resposta	22,0%	23,0%	29,0%	25,0%	27,8%	11,2%
Simplificação e clareza na informação prestada	20,2%	19,7%	16,1%	23,7%	20,0%	-15,6%

3.11 Quadros comparativos gerais 2022-2023

3.11.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”¹¹

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	43,2%	44,6%	49,1%	48,3%	45,3%	-6,1%
5. Prazo de resposta	22,4%	25,6%	29,3%	22,5%	18,9%	-16,0%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	38,9%	43,0%	49,7%	44,4%	37,7%	-15,0%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	33,9%	39,0%	44,2%	37,6%	32,2%	-14,4%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	32,1%	36,9%	40,4%	30,9%	30,4%	-1,6%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	36,8%	40,4%	42,1%	35,1%	32,8%	-6,7%
7. Como classificaria globalmente o serviço?	26,6%	29,8%	35,8%	27,0%	24,0%	-11,2%
Média	33,4%	37,0%	41,5%	35,1%	31,6%	-10,0%

Tendo por base a análise aos dados constantes do quadro anterior, é possível concluir-se que a percentagem de respostas com a classificação “Muito Bom” diminuiu consideravelmente em todas as questões objecto de análise, face aos resultados alcançados no ano anterior, verificando-se uma variação percentual negativa, para a média dos resultados das 7 questões, na ordem dos 10%, passando a representar cerca de 32% do total das avaliações, contra os 35% registados no ano anterior.

¹¹ Foi igualmente considerada para o mesmo efeito a opção de resposta “Fácil”, na questão nº 3.

Recorrendo a uma avaliação desagregada às diversas questões que compõem esta análise, observa-se que o “Prazo de resposta”, a “Cortesia e educação no atendimento” e o “Uso de linguagem clara e simples” foram questões que mais contribuíram para a diminuição verificada, com variações negativas na ordem de 16%, 15% e de 14%, respectivamente.

3.11.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau” e “Insuficiente”

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
3. Grau de dificuldade na utilização do formulário	9,5%	9,3%	11,4%	11,4%	13,3%	16,3%
5. Prazo de resposta	8,1%	7,2%	11,6%	12,5%	13,7%	9,6%
6.1 Cortesia e educação no atendimento	2,5%	2,5%	1,2%	4,6%	3,0%	-34,2%
6.2 Uso de linguagem clara e simples	3,7%	3,4%	3,2%	3,2%	7,1%	122,7%
6.3 Precisão e objectividade nas respostas	5,6%	4,7%	4,5%	11,7%	9,7%	-16,8%
6.4 Profissionalismo e pró-atividade	4,3%	4,6%	4,0%	10,8%	7,2%	-33,4%
7. Como classificaria globalmente o serviço?	6,2%	6,0%	9,7%	12,5%	12,4%	-1,1%
Média	5,7%	5,4%	6,5%	9,53%	9,48%	-0,5%

Relativamente à percentagem 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 uma diminuição percentual de 0,5%, face à registada no ano anterior, passando a representar, 9,48% do total das avaliações, contra os 9,53% registados no ano anterior.

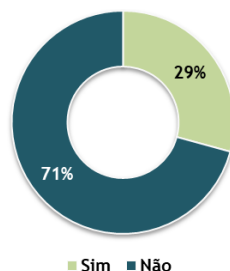
Analisando de forma desagregada as questões que compõem esta análise, observa-se que o principal aumento foi registado no “Uso de linguagem clara e simples” e no “Grau de dificuldade na utilização do formulário”, com taxas de crescimento de 123% e de 16%, respectivamente.

Em sentido oposto, verificou-se uma ligeira redução no peso das avaliações negativas, nas questões relacionadas com a “Cortesia e educação no atendimento”, o “Profissionalismo e pró-actividade” e ainda a “Precisão e objectividade nas respostas”, com variações negativas de 34%, 33% e 17%, respectivamente.

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 grupo de 11 questões.

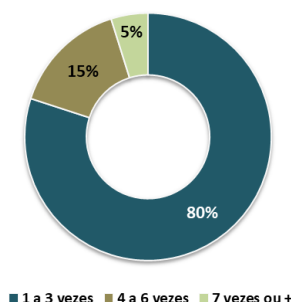
4.1 Em 2023 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?



Apenas 29% dos participantes no inquérito referiram ter utilizado o canal telefónico de atendimento, havendo a referir que, comparativamente com o registado no ano anterior, verificou-se uma variação percentual negativa nas respostas que referem a utilização deste canal, em cerca de 6%, conforme pode observar-se nos dados constantes do quadro seguinte.¹²

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Sim	10,3%	10,9%	28,5%	31,0%	29,2%	-5,7%
Não	89,7%	89,1%	71,5%	69,0%	70,8%	2,6%

4.2 Se respondeu “Sim”, em média quantas vezes utilizou esse serviço, durante o ano de 2023?



¹² Os resultados recolhidos nesta questão contrariam os dados reais da actividade, uma vez que em 2023 se verificou um aumento de 26% no número de atendimentos telefónicos, comparativamente com o registado no ano anterior, tendo sido atendido pelos agentes um total de 5.562 chamadas, ao qual acrescem 2.772 atendimentos, com recurso em exclusivo a sistemas de auto-atendimento, através de opções IVR.

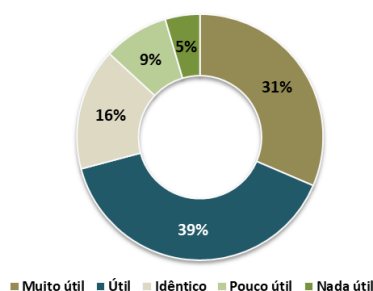
Do total de participantes que afirmou utilizar este canal de atendimento no ano de 2023, 80% referiram utilizá-lo entre 1 a 3 vezes por ano, 15% entre 4 a 6 vezes e por último, apenas 5% utilizaram este serviço 7 ou mais vezes por ano.

Observando o quadro seguinte, em que se procede à comparação dos resultados actuais com os registados no ano anterior, verifica-se um aumento, muito significativo, no peso associado à frequência intermédia, que cresceu cerca de 61%, e simultaneamente, uma diminuição nas restantes frequências de utilização, que oscilou entre 1%, no caso da frequência mais reduzida, e de 48%, na mais alargada.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
1 a 3 vezes	84,6%	84,2%	79,0%	81,2%	80,0%	-1,4%
4 a 6 vezes	12,1%	10,7%	12,0%	9,4%	15,2%	60,8%
7 vezes ou +	3,3%	5,1%	9,0%	9,4%	4,9%	-48,5%

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 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 31% das respostas consideraram-na “Muito útil” e 39% “Útil”, i.e., cerca de 71% do universo das avaliações incidiram nestas duas classificações.¹³



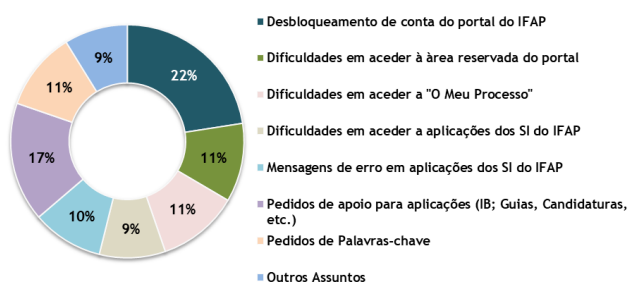
Com base nos dados constantes do quadro seguinte, é possível observar-se que, comparativamente com o registado no ano anterior, verificou-se um aumento na

¹³ 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 promovam a sua resolução por esta via, quer procedendo à simplificação de alguns processos, quer eliminando-os, ou simplesmente desenvolvendo automatismos, que possibilitem um maior grau de autonomia por parte dos seus utilizadores, em especial em matérias responsáveis por elevados níveis de procura, designadamente assuntos relacionados com o acesso à área reservada do portal e ao desbloqueamento de palavras-chave, entre outros.

classificação que considerou como “Muito útil” o recurso a esse tipo de soluções, com uma variação positiva de 13%, e uma redução, em cerca de 10%, na classificação “Útil”. Em contrapartida, as classificações que consideraram este tipo de soluções pouco ou nada úteis tiveram variações negativas, na ordem dos 35% e 27%, respectivamente.

	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito útil	37,7%	33,3%	27,8%	31,4%	13,1%
Útil	45,2%	45,4%	43,8%	39,4%	-9,9%
Idêntico	8,6%	5,6%	9,0%	16,0%	77,2%
Pouco útil	5,1%	11,1%	13,2%	8,6%	-35,0%
Nada útil	3,4%	4,6%	6,3%	4,6%	-26,9%

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 22%, os “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas)”, com 17% das respostas, e ainda as “Dificuldades em aceder a “O Meu Processo” e as “Dificuldades em aceder à área reservada do portal”, em ambos os casos com uma representatividade de 11%.

Observa-se, no entanto, que a generalidade dos assuntos relacionados com acessos ao portal (primeiros 3 assuntos da lista de opções de resposta apresentada), representam cerca de 45% do total das respostas (no ano anterior esse peso representava apenas 40%), o que, aliado aos resultados para esta mesma questão identificados no canal electrónico (em que se verificou um peso de 47% para os mesmos 3 tipos de assuntos), deverá originar uma análise e reflexão internas a este respeito.

No quadro infra é possível observar-se a comparação dos actuais resultados com os registados durante o ano anterior, havendo a referir que a taxa de crescimento no “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP” e nos “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas)”, foi de 25% e 23%, respectivamente.

Em sentido oposto, importa destacar as reduções verificadas em “Outros assuntos” e nos “Pedidos de palavras-chave”, com variações negativas na ordem dos 40% e 13%, respectivamente.

Qual o assunto que motivou o seu contacto?	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	17,2%	15,4%	20,8%	18,1%	22,5%	24,7%
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	15,0%	13,0%	10,1%	10,5%	10,9%	4,0%
Dificuldades em aceder a “O Meu Processo”	16,0%	14,3%	8,3%	11,8%	11,3%	-4,2%
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	6,7%	7,8%	8,9%	8,4%	9,2%	8,9%
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	5,8%	6,6%	7,7%	10,5%	9,9%	-6,1%
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)	20,9%	23,7%	18,5%	13,5%	16,6%	23,0%
Pedidos de Palavras-chave	11,2%	12,1%	14,3%	12,6%	10,9%	-13,4%
Outros Assuntos	7,3%	7,1%	11,3%	14,7%	8,8%	-40,2%

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	44,9%	40,7%	38,4%	40,6%
Bom	36,4%	37,0%	35,4%	36,3%
Satisfaz	15,2%	15,4%	13,4%	14,4%
Insuficiente	1,2%	2,5%	6,1%	3,1%
Mau	2,4%	4,3%	6,7%	5,6%

Com base na análise aos resultados constantes do quadro anterior, é possível observar-se que a classificação com maior peso, tendo por base os 4 critérios analisados, recaiu na opção “Muito Bom”, com particular relevo para o critério relacionado com a “Cortesia e educação do atendimento”, que recolheu cerca de 45% do total de respostas.

Relativamente ao comparativo com os resultados alcançados no ano anterior, os dois quadros seguintes permitem-nos constatar que o somatório respeitante ao peso das duas classificações mais elevadas (“Muito Bom” e “Bom”), abrangendo os 4 critérios em análise, sofreu uma redução quase generalizada, com excepção para a “Cortesia e educação no atendimento”, que registou uma ligeira variação positiva, em 0,3%.

Relativamente à média do somatório para essas duas classificações, quando contabilizados uma vez mais os 4 critérios em análise, observa-se que a mesma fixou-se em 77,4%.¹⁴

Classificações	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	44,9%	48,9%	48,5%	47,2%	44,9%	-4,9%	40,9%	44,0%	42,7%	41,4%	40,7%	-1,7%
Bom	38,8%	35,9%	33,0%	33,8%	36,4%	7,6%	39,7%	37,8%	38,8%	39,3%	37,0%	-5,7%
Satisfaz	12,8%	12,3%	15,5%	13,4%	15,2%	13,2%	14,8%	14,2%	12,6%	13,6%	15,4%	13,7%
Insuficiente	2,2%	1,5%	1,9%	3,5%	1,2%	-65,6%	3,5%	2,3%	3,9%	3,6%	2,5%	-30,8%
Mau	1,2%	1,4%	1,0%	2,1%	2,4%	14,7%	1,2%	1,7%	1,9%	2,1%	4,3%	101,9%
Σ MB + Bom + Suf.	96,5%	97,1%	97,1%	94,4%	96,4%	2,1%	95,4%	96,0%	94,2%	94,3%	93,2%	-1,1%
Σ MB + Bom	83,7%	84,7%	81,6%	81,0%	81,2%	0,3%	80,6%	81,9%	81,6%	80,7%	77,8%	-3,6%
Σ Insuf. + Mau	3,5%	3,0%	2,9%	5,6%	3,6%	-35,5%	4,6%	4,0%	5,8%	5,7%	6,8%	18,9%

Classificações	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	39,1%	42,8%	38,6%	36,7%	38,4%	4,7%	42,4%	46,0%	45,3%	41,0%	40,6%	-1,0%
Bom	38,8%	36,9%	37,6%	38,1%	35,4%	-7,2%	36,9%	35,2%	34,7%	37,3%	36,3%	-2,8%
Satisfaz	14,4%	14,5%	15,8%	15,8%	13,4%	-15,3%	15,0%	13,8%	11,6%	13,4%	14,4%	7,1%
Insuficiente	5,3%	3,6%	4,0%	5,0%	6,1%	21,0%	3,8%	2,7%	5,3%	4,5%	3,1%	-30,1%
Mau	2,5%	2,2%	4,0%	4,3%	6,7%	55,3%	2,0%	2,3%	3,2%	3,7%	5,6%	50,9%
Σ MB + Bom + Suf.	92,2%	94,2%	92,1%	90,7%	87,2%	-3,8%	94,2%	95,0%	91,6%	91,8%	91,3%	-0,6%
Σ MB + Bom	77,9%	79,8%	76,2%	74,8%	73,8%	-1,4%	79,2%	81,2%	80,0%	78,4%	76,9%	-1,9%
Σ Insuf. + Mau	7,8%	5,8%	7,9%	9,4%	12,8%	36,9%	5,8%	5,0%	8,4%	8,2%	8,8%	6,7%

À semelhança do ocorrido no caso anterior, quando se considera o somatório do peso das 3 classificações positivas, verifica-se uma diminuição em 3 dos 4 critérios, com excepção do primeiro, que registou um crescimento, na ordem de 2%.

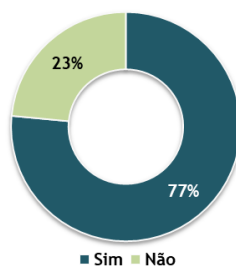
Caso nesta análise se recorra ao somatório do peso respeitante às 2 classificações negativas (“Insuficiente” e “Mau”), verifica-se uma variação, em sentido positivo, na totalidade dos 4 critérios, com excepção ao primeiro, que apresentou uma diminuição, na ordem dos 35%.

Por fim, relativamente à média do somatório das classificações negativas, quando contabilizados mais uma vez os 4 critérios em análise, a mesma fixou-se em 8%.¹⁵

¹⁴ No ano anterior a média para essas classificações atingiu os 78,7%, o que representou uma variação percentual negativa de 1,7%, face ao registado no ano anterior.

¹⁵ No ano anterior a média para essas classificações atingiu os 7,2%, o que representou um aumento de 10,7%, face ao registado no anterior.

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

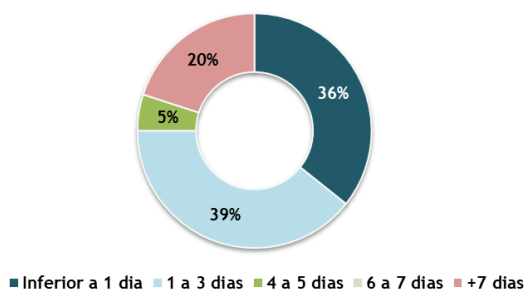


De acordo com as respostas obtidas nesta questão, 77% dos participantes afirmaram que o assunto foi esclarecido/resolvido no primeiro contacto.

Os dados comparativos registados no ano anterior podem ser observados no quadro seguinte, onde é possível verificar que o peso correspondente às respostas afirmativas teve uma variação em sentido positivo superior a 2%.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Sim	80,7%	81,1%	77,4%	74,8%	76,5%	2,2%
Não	19,3%	19,0%	22,6%	25,2%	23,5%	-6,7%

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 36% dos participantes afirmou tê-la obtido num prazo inferior a 1 dia útil, e 39% num prazo compreendido entre 1 e 3 dias, i.e. 75% das respostas incidiram em um prazo de resposta até 3 dias.¹⁶

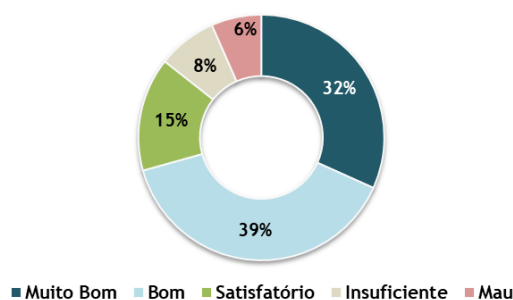
A comparação dos actuais resultados com os alcançados no ano anterior é apresentada no quadro seguinte, havendo a registar um aumento, em cerca de 59%, no prazo mais

¹⁶ Comparativamente com o registado no ano anterior, a percentagem de respostas que identificou um prazo de resposta até 3 dias (i.e. o somatório dos dois prazos mais curtos), sofreu uma variação negativa de 2%.

elevado de resposta, que passou a representar 20% do total de respostas, e simultaneamente, uma diminuição no prazo mais reduzido, em cerca de 10%.

	2019	2020	2021	2022	2023	Varição 2022/2023
Inferior a 1 dia	35,7%	38,3%	38,1%	39,5%	35,7%	-9,6%
1 a 3 dias	40,3%	38,8%	38,1%	37,0%	39,3%	6,2%
4 a 5 dias	9,3%	7,5%	11,9%	5,9%	5,0%	-15,3%
6 a 7 dias	4,2%	3,4%	0,0%	5,0%	0,0%	-100,0%
+7 dias	10,5%	12,0%	11,9%	12,6%	20,0%	58,7%

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



No que se refere à avaliação global ao serviço, 32% dos participantes atribuíram a classificação de “Muito Bom”, 39% de “Bom” e 15% como “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, que constam do quadro seguinte, é possível observar-se uma variação negativa, em cerca de 12%, no peso respeitante à classificação “Muito Bom”, e de 2% e 25%, respectivamente, nas classificações “Satisfatório” e “Insuficiente”.

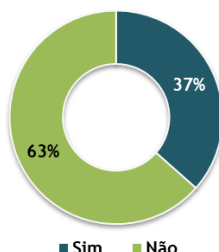
Por outro lado, verificou-se uma variação positiva no peso das classificações “Bom” e “Mau”, em 12% e 90%, respectivamente.

Relativamente ao somatório do peso nas duas classificações mais elevadas, este passou a representar 71% do total de respostas, traduzindo-se numa ligeira variação negativa, em cerca de 0,2%, face ao registado no ano anterior.

Por último, no que respeita ao somatório das classificações negativas, estas passaram a representar cerca de 14,4% do total de respostas, o que correspondeu a um aumento superior a 3,5%, face ao registado no ano anterior.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Muito Bom	34,9%	37,4%	38,5%	36,1%	31,7%	-12,1%
Bom	40,2%	40,0%	34,6%	34,7%	38,9%	12,1%
Satisfatório	17,0%	15,6%	17,3%	15,3%	15,0%	-2,0%
Insuficiente	5,0%	4,7%	1,9%	10,4%	7,8%	-25,3%
Mau	2,8%	2,3%	7,7%	3,5%	6,6%	89,9%
Σ MB + Bom+ Suf.	92,1%	93,0%	90,4%	86,1%	85,6%	-0,6%
Σ MB + Bom	75,2%	77,4%	73,1%	70,8%	70,7%	-0,2%
Σ Insuf. + Mau	7,9%	7,0%	9,6%	13,9%	14,4%	3,5%

4.9 Em 2023 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?

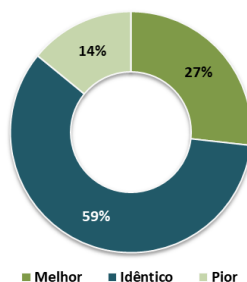


Do total de participantes que responderam à questão, 37% afirmaram ter recorrido a outros canais de *Help-Desk* telefónico, no universo da AP, durante esse período.

Comparativamente com o ano anterior, verificou-se uma diminuição no peso das respostas afirmativas, na ordem de 14%, como poderá ser observado no quadro seguinte.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Sim	36,9%	34,8%	43,3%	42,6%	36,5%	-14,2%
Não	63,1%	65,2%	56,7%	57,4%	63,5%	10,6%

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?

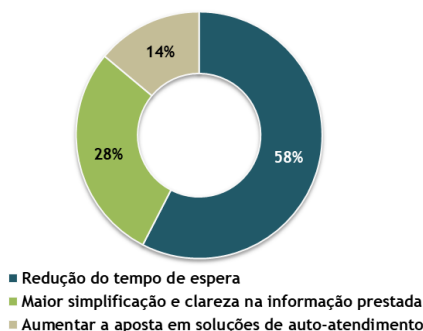


Do total de participantes que responderam a esta questão, 27% consideraram o serviço prestado pelo canal telefónico do IFAP como “Melhor”, 59% consideram-no “Idêntico”, e por último, 14% como sendo “Pior”.

No quadro seguinte, apresentam-se os resultados comparativos com o ano anterior, onde é possível observar-se uma variação, em sentido positivo, nas classificações “Pior” e “Idêntico”, na ordem de 35% e 13%, respectivamente, e simultaneamente, uma redução na classificação “Melhor” , em cerca de 28%.

Classificações	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Melhor	37,9%	37,4%	44,0%	37,3%	26,8%	-28,3%
Idêntico	50,7%	54,1%	36,0%	52,2%	59,2%	13,3%
Pior	11,4%	8,4%	20,0%	10,4%	14,1%	35,4%

4.11 De entre 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”, recolheu 58% das respostas, tendo sido a opção privilegiada pelos participantes, seguida da necessidade de uma “Maior simplificação e clareza na informação prestada”, com 28%, e por último, a “Aposta em soluções de auto-atendimento”, que recolheu apenas 14% das respostas.

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 7% face ao ano anterior, fixando-se em cerca de 58%.

Em sentido oposto, as sugestões de melhoria relacionadas com a simplificação da informação e a aposta em soluções de auto-atendimento contraíram-se em 3% e 17%, respectivamente.

Opções de resposta	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Redução do tempo de espera	63,3%	47,7%	53,7%	57,6%	7,2%
Maior simplificação e clareza na informação prestada	36,7%	33,6%	29,5%	28,5%	-3,5%
Aumentar a aposta em soluções de auto-atendimento	a)	18,7%	16,8%	13,9%	-17,0%

(a) Opção de resposta inexistente em 2020.

4.12 Quadros comparativos gerais 2022-2023

4.12.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
15.1 Cortesia e educação no atendimento	44,9%	48,9%	48,5%	47,2%	44,9%	-4,9%
15.2 Uso de linguagem clara e simples	40,9%	44,0%	42,7%	41,4%	40,7%	-1,7%
15.3 Precisão e objectividade nas respostas	39,1%	42,8%	38,6%	36,7%	38,4%	4,7%
15.4 Profissionalismo e pró-atividade	42,4%	46,0%	45,3%	41,0%	40,6%	-1,0%
16. Habitualmente os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? (1)	80,7%	81,1%	77,4%	74,8%	76,5%	2,2%
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%	35,7%	-9,6%
18. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	34,9%	37,4%	38,5%	36,1%	31,7%	-12,1%
Média	45,5%	48,4%	47,0%	45,3%	44,1%	-2,6%

(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 3%, quando comparado com os resultados alcançados no ano anterior, passando a representar 44,1% do total das respostas, quando anteriormente representava 45,3%.

Caso se proceda a uma análise desagregada às questões que compõem esta avaliação, observa-se a existência de uma variação percentual negativa, quase transversal à totalidade dos resultados analisados, com excepção para a questão associada à

“Precisão e objectividade nas respostas”, e ainda no caso de “Resolução em sede do 1º contacto”, com variações positivas em cerca de 5% e 2%, respectivamente.

Em sentido oposto, verificou-se uma diminuição, muito significativa, nas questões relacionadas com a “Avaliação global ao serviço” e nos “Prazos para obtenção de resposta a *posteriori*”, com variações negativas, em cerca de 12% e 10%, respectivamente.

4.12.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau e Insuficiente”

Questões	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
15.1 Cortesia e educação no atendimento	3,5%	3,0%	2,9%	5,6%	3,6%	-35,5%
15.2 Uso de linguagem clara e simples	4,6%	4,0%	5,8%	5,7%	6,8%	18,9%
15.3 Precisão e objectividade nas respostas	7,8%	5,8%	7,9%	9,4%	12,8%	37,0%
15.4 Profissionalismo e pró-atividade	5,8%	5,0%	8,4%	8,2%	8,8%	6,7%
16. Habitualmente os técnicos resolvem os assuntos logo no 1º contacto? (1)	19,3%	19,0%	22,6%	25,2%	23,5%	-6,7%
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%	20,0%	13,3%
18. Como classificaria globalmente o serviço prestado?	7,9%	7,0%	9,6%	13,9%	14,4%	3,5%
Média	9,1%	8,5%	9,9%	12,2%	12,8%	5,0%

(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, verificou-se uma variação média, em sentido positivo, na ordem dos 5%, face ao registado no ano anterior, passando a representar, cerca de 12,8% do total das respostas às 7 questões que constituem o objecto desta análise.

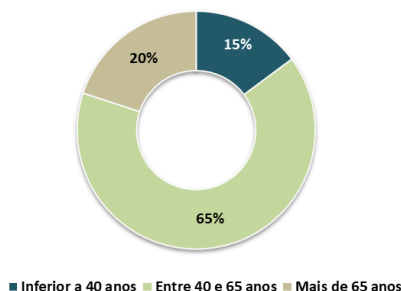
Caso se proceda análise individualizada aos resultados, verifica-se que as questões relacionadas com a “Cortesia e educação no atendimento” e “A resolução dos assuntos em sede de 1º contacto”, sofreram diminuições, na ordem dos 35% e 7%, respectivamente.

Pese embora esse facto, essa redução não foi suficiente para compensar o aumento verificado nas restantes questões, com especial relevância para o aumento ocorrido na questão relacionada com a “Precisão e objectividade nas respostas” e no “Uso de linguagem clara e simples”, que sofreram variações em sentido positivo, na ordem dos 37% e 19%, respectivamente.

5. PERFIL DO UTILIZADOR

5.1 Faixa Etária

A faixa etária mais representativa fixou-se no escalão entre os 40 e os 65 anos, abrangendo 65% das respostas, seguida da faixa etária com idade superior aos 65 anos, com 20%, e por último, a faixa inferior a 40 anos, com um peso correspondente a 15%.



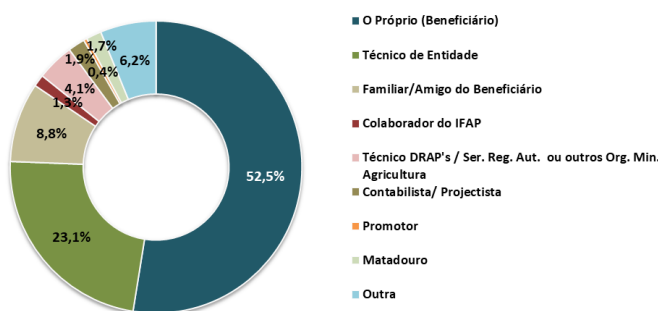
O quadro seguinte apresenta os resultados comparativos com o ano anterior, sendo possível observar-se que o escalão referente à faixa etária mais elevada aumentou o seu peso, passando de 19% para 20%, o que correspondeu a uma variação percentual acima dos 6%. Por outro lado, a faixa etária inferior aos 40 anos e a faixa intermédia diminuíram os respectivos pesos, em cerca de 1% e 2%, respectivamente.

Pese embora esta diminuição, a faixa etária intermédia continua a ser a mais representativa, assegurando um peso superior a 65% do universo de participantes neste inquérito.

Faixa etária	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Inferior a 40 anos	16,3%	14,2%	18,5%	15,0%	14,8%	-1,1%
Entre 40 e 65 anos	64,0%	65,0%	62,1%	66,3%	65,1%	-1,8%
Mais de 65 anos	19,6%	20,8%	19,4%	18,7%	20,0%	6,5%

5.2 Qual a sua relação com o IFAP?

No que respeita à relação dos participantes neste inquérito com o IFAP, 52% afirmaram tratar-se de Beneficiários, 23% Técnicos de Entidades e 9% Familiares/Amigos do Beneficiário, encontrando-se os restantes 15% dispersos nas restantes opções de resposta, conforme pode ser observado no gráfico constante da página seguinte.

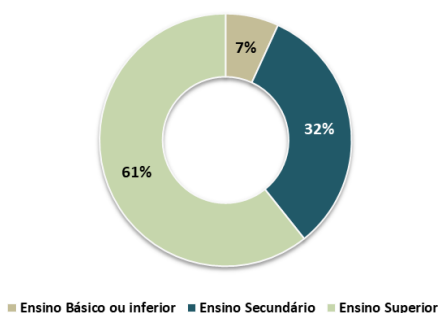


O quadro seguinte apresenta o comparativo dos resultados com o período anterior, observando-se um aumento no peso correspondente aos Beneficiários, aos Técnicos de Entidades, e aos Familiares, em 3%, 7% e 19%, respectivamente, por contrapartida de uma redução nos restantes casos.

Tipo de relacionamento c/ IFAP	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
O Próprio (Beneficiário)	70,7%	51,8%	50,8%	52,5%	3,4%
Técnico de Entidade	7,2%	25,9%	21,5%	23,1%	7,4%
Familiar/Amigo do Beneficiário	11,9%	7,1%	7,4%	8,8%	19,4%
Colaborador do IFAP	0,6%	1,2%	2,8%	1,3%	-52,7%
Técnico DRAP's / Ser. Reg. Aut. ou outros Org. Min. Agricultura	1,0%	0,3%	5,3%	4,1%	-22,2%
Contabilista/ Projectista	1,7%	3,2%	2,5%	1,9%	-26,0%
Promotor	0,6%	0,6%	0,7%	0,4%	-44,9%
Matadouro	0,2%	2,4%	1,9%	1,7%	-8,6%
Outra	6,1%	7,7%	7,2%	6,2%	-13,5%

5.3 Habilitações Literárias

Relativamente às habilitações literárias, 61% dos participantes referiu possuir Formação Superior, 32% indicou o Ensino Secundário, e por último, 7% referiu o Ensino Básico ou inferior.



Comparando os actuais resultados com os registados no ano anterior, constantes do quadro infra, observa-se uma diminuição na opção de resposta abrangendo habilitações académicas mais elevadas, em cerca de 6%, por contrapartida de um aumento nos restantes

graus de escolaridade, com destaque para o nível elementar, que obteve uma taxa de crescimento de 31%, embora mantenha um peso inferior a 7% no universo de participantes.

Habilitações académicas	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023
Ensino Básico ou inferior	16,4%	15,0%	5,6%	5,2%	6,8%	31,3%
Ensino Secundário	37,9%	39,7%	30,6%	30,3%	32,5%	7,2%
Ensino Superior	45,8%	45,3%	63,8%	64,5%	60,7%	-5,9%

6. CONCLUSÕES

Tendo por base os resultados apresentados nos capítulos anteriores, é possível observar-se um comportamento ligeiramente heterogéneo, quando comparados os canais electrónico e telefónico, embora seja comum, em ambos os casos, a existência de uma diminuição no peso das avaliações com a classificação máxima.

No caso do canal electrónico, verificou-se uma variação média negativa nas avaliações com a classificação máxima, na ordem dos 10%, que originou que o peso correspondente a essa classificação baixasse de 35,1%, em 2022, para 31,6% em 2023.

Em relação ao canal telefónico, a redução nessa mesma classificação teve um impacto bastante inferior, em termos médios, na ordem dos 2,6%, sendo o peso correspondente a essa classificação de 44,1%, contra os 45,3% alcançados no ano anterior.

No que respeita ao peso das avaliações objecto de pontuações negativas, verificou-se que no canal electrónico o peso médio passou a representar 9,5% do total das respostas, verificando-se uma variação percentual negativa de 0,5%. Em sentido oposto, no canal telefónico o peso médio fixou-se em 14,4%, correspondendo a uma variação percentual positiva de 5%.

Seguidamente identificam-se os principais aspectos observados em cada um dos canais de atendimento que merecem referência:

1. Canal electrónico

- a) Crescimento em 17 % nas queixas relacionadas com a dificuldade na utilização do formulário de Help-Desk, disponibilizado através do portal;
- b) Crescimento em 10%, no peso do assunto “Desbloqueamento da conta do portal do IFAP”, o qual representa 29% do total de assuntos tratados através do canal electrónico;
- c) Diminuição em 1,4% no somatório das classificações positivas, relativamente ao prazo de resposta do canal electrónico, embora obtenha 86,3% do total das avaliações;
- d) No que se refere à avaliação aos 4 critérios sobre o desempenho dos agentes, verificou-se um crescimento de 1% nas avaliações com classificações positivas, alcançando um peso correspondente a 93,3% do total das avaliações;
- e) O desempenho global deste canal de atendimento alcançou um crescimento em 0,2% nas avaliações positivas, alcançando um peso correspondente a 87,6% do total das respostas a essa questão;

- f) Verificou-se um agravamento de 16%, na classificação que o considera “Pior” o serviço prestado pelo IFAP, através deste canal, quando comparado com outros serviços similares na Administração Pública;
- g) A redução no prazo de resposta foi a sugestão de melhoria que os participantes privilegiaram, com cerca de 28% das respostas a recaírem sobre esta opção.

2. Canal Telefónico

- a) Quanto à frequência de utilização deste canal, verificou-se um aumento na frequência intermédia (4 a 6 vezes por ano), na ordem dos 61%, embora a frequência entre 1 a 3 vezes se mantenha predominante, representado 80% do total de respostas;
- b) O assunto “Desbloqueamento da conta do portal do IFAP” teve um crescimento de 25%, face ao ano anterior, representando 22% do total de assuntos identificados nas respostas a esta questão;
- c) No que se refere à avaliação aos 4 critérios acerca do desempenho dos agentes, verificou-se uma redução, em 1%, nas avaliações com classificações positivas, ainda assim, alcançando um peso correspondente a 92% do total das avaliações;
- d) Verificou-se um aumento de 2% nos assuntos concluídos no primeiro contacto, os quais representam 76% do total de respostas a esta questão;
- e) Relativamente aos assuntos em que não foi possível obter um esclarecimento imediato, durante o primeiro contacto, verificou-se uma redução de 2% no peso correspondente ao prazo máximo até 3 dias, embora represente 75% do total das respostas a esta questão;
- f) No que se refere ao desempenho global deste canal, verificou-se uma redução de 1% nas avaliações positivas, embora mantenha um peso correspondente a 85,6% do total das respostas;
- g) Verificou-se um agravamento, em 35%, na classificação que considera “Pior” o serviço prestado pelo IFAP, através deste canal, quando comparado com outros serviços similares na Administração Pública;
- h) A redução no prazo de resposta foi a sugestão de melhoria que os participantes privilegiaram, com cerca de 58% das respostas a recaírem nesta opção.

No processo de avaliação aos resultados não podem ser ainda ignorados diversos factores que contribuíram de forma directa e decisiva para os mesmos, em particular as alterações introduzidas na política de acessos à área reservada do portal, ocorrida em Maio de 2023, e que teve como principal consequência um forte aumento nos níveis de procura em ambos os canais de atendimento do Help-Desk.¹⁷

Em termos anuais, os níveis de procura no canal telefónico (9.873 tentativas de contacto) superaram em 41% os valores registados no ano anterior, o mesmo acontecendo com o número de atendimentos telefónicos (5.562), que superou em 26% os alcançados em idêntico período em 2022, tal como se verificou nos atendimentos realizados através do canal electrónico (8.654), que superaram em mais de 6%.

Consequentemente os dados da actividade referidos no parágrafo anterior tiveram inevitáveis impactos em diversas métricas e indicadores de desempenho associados à actividade desenvolvida pela área do Help-Desk, bem como na qualidade do serviço prestado, designadamente nos tempos médios de espera demasiado longos, no aumento da percentagem de chamadas perdidas e/ou abandonadas, bastante acima do normal, e eventualmente nos prazos de resposta, entre outros, encontrando-se a sua causa fundamentalmente como consequência da capacidade instalada ser em número insuficiente aos níveis de procura registados, e que poderão, com forte probabilidade, estar na origem na diminuição nas avaliações manifestadas por uma parte significativa dos participantes no presente inquérito.

Em jeito de conclusão final, constata-se que o inquérito de satisfação ao serviço prestado pelos canais electrónico e telefónico permitiu obter um conjunto de *insights* valiosos, acerca da percepção do “Cliente”, em relação à qualidade do serviço prestado, fornecendo uma base sólida para a implementação de melhorias direccionadas para algumas das fragilidades

¹⁷ A este propósito importante referir que as alterações introduzidas originaram que nesse mesmo mês tivessem ocorrido 2.169 tentativas de contacto para linha de Help-Desk, o que para se ter uma noção da dimensão do número, correspondeu sensivelmente ao somatório da procura registada durante os quatro meses anteriores. Pese embora esse facto, foram atendidas 1.075 chamadas, que correspondeu ao máximo histórico desta linha de atendimento desde que existem dados (2013), suplantando - em quase o dobro - o anterior máximo de 594 atendimentos, ocorrido em Abril de 2022.

Relativamente ao canal electrónico, foram recepcionados nesse mesmo período um total de 1.412 tickets, o que correspondeu ao somatório do registado nos 3 meses anteriores e a + de 110% do volume verificado no período homólogo do anterior.

Por último, importa referir que os números registados até ao mês de Maio de 2023, quer no que respeita ao número de atendimentos realizados através dos canais electrónico e telefónico, quer em termos de tentativas de contacto no canal telefónico, foram sempre bastante inferiores aos registadas durante o período homólogo de 2022 e dessa data em diante, o que nos permite concluir que terá sido uma das principais causa dos níveis de procura que se fizeram sentir.

apontadas, ressaltando contudo a existência de diversos factores exógenos, com efeitos directos nos resultados na actividade desenvolvida pela área do Help-Desk, não sendo controláveis/evitáveis por esta Unidade.

Por último, importa referir dois aspectos determinantes neste processo:

- O papel fundamental desempenhado pela equipa do *Help-Desk*, juntamente com as diversas áreas internas de 2º nível do DSI, como chave para os resultados alcançados no presente inquérito, graças à sua elevada dedicação, empenho, profissionalismo e resiliência;
- E por outro lado, e não menos importante, manifestar o nosso profundo agradecimento a todos os participantes neste inquérito, que dedicaram algum do seu tempo em mais esta importante iniciativa desenvolvida pelo IFAP, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado através da área do *Help-Desk*.