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

RELATÓRIO ANUAL INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AO ATENDIMENTO PRESENCIAL IFAP - ANO 2024

REPÚBLICA PORTUGUESA
AGRICULTURA E PESCAS

FICHA TÉCNICA

Título

«RELATÓRIO ANUAL – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AO ATENDIMENTO PRESENCIAL – IFAP – ANO 2024»

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»

«Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário»

Data de Edição

«Janeiro de 2025»

INDICE

1. INTRODUÇÃO 4

2. METODOLOGIA 5

3. RESULTADOS 5

3.1. MOTIVO(S) PARA RECORRER AO ATENDIMENTO PRESENCIAL 5

3.2. CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS 6

Faixa Etária 6

Habilitações Literárias 6

3.3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 6

Atendimento Técnico 6

Condições do Local de Atendimento 7

Organização do Processo de Atendimento 7

Articulação entre os Diferentes Técnicos 8

Avaliação Global do Atendimento 8

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS 9

5. CONCLUSÕES 9

1. INTRODUÇÃO

De acordo com o disposto no n.º1 e no n.º 2, do art.º 39-A, do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, na atual redação (diploma legal que estabelece as "Medidas de modernização administrativa"), compete aos serviços criar mecanismos de avaliação automática dos locais e linhas de atendimento ao público e proceder à publicitação dos respetivos resultados através do portal e locais de atendimento. Não dispondo de um sistema de avaliação automática procedemos à avaliação do serviço de atendimento mediante a utilização de inquéritos de satisfação, os quais são entregues aos beneficiários após o atendimento e por estes preenchidos de forma anónima. O presente relatório contém a análise aos inquéritos de satisfação entregues pelos beneficiários no serviço de atendimento presencial do IFAP, no decurso do ano de 2024.

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

Durante o ano civil de 2024 foram registadas **420** presenças na sala de atendimento presencial, tendo sido recolhidos **143** inquéritos de avaliação da satisfação a esse atendimento, o que correspondeu a uma amostra de aproximadamente **34%**.

Face ao ano civil de 2023, embora se tenha verificado alguma redução na procura deste canal de atendimento, houve um significativo aumento na adesão ao preenchimento dos inquéritos de avaliação, o que resultou num aumento percentual da amostra e, consequentemente, no aumento da fiabilidade dos resultados obtidos.

Quadro 1 – Evolução da Percentagem da Amostra[1]

Ano Civil	2017	2018	2019	2020	2022	2023	2024
Nº Presenças no Atendimento	1.913	1.656	1.303	220	363	439	420
Nº Inquéritos Preenchidos	534	685	978	114	64	104	143
Percentagem da Amostra	28%	41%	75%	52%	18%	24%	34%

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial; Mapa diário de Presenças em Sala de Atendimento; Senhas de Atendimento; Registo de Entrada na Portaria

[1] O atendimento presencial no IFAP funcionou exclusivamente em regime de pré-marcação entre 12 Março de 2020 e 31 de Dezembro de 2021 (COVID 19). Retomou o seu normal funcionamento em Janeiro 2022.

2. METODOLOGIA

Os inquéritos foram disponibilizados, para preenchimento de forma anónima, aos beneficiários/cidadãos que se deslocaram ao atendimento presencial do IFAP, durante o ano civil de 2024.

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

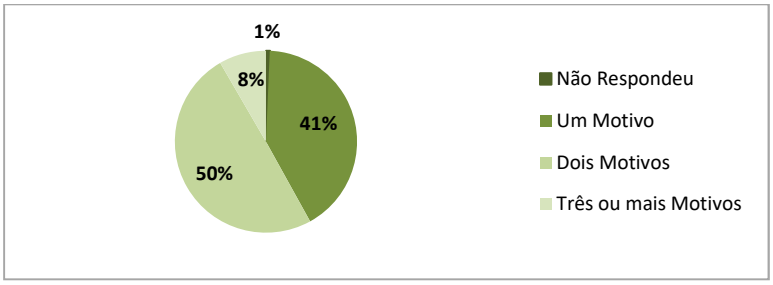
Relativamente aos grupos com questões de avaliação da satisfação, foram definidas como possíveis respostas as classificações qualitativas: ”Mau”, “Insuficiente”, “Suficiente”, “Bom” e “Muito Bom”.

3. RESULTADOS

3.1. MOTIVO(S) PARA RECORRER AO ATENDIMENTO PRESENCIAL

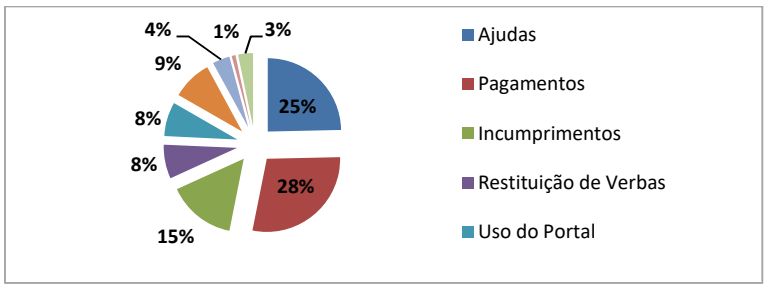
A maioria dos inquiridos deslocou-se ao atendimento presencial apenas para tratar de dois assuntos (*Gráfico 1*), predominando as questões relacionadas com o obter informações sobre “Pagamentos” (*Gráfico 2*).

Gráfico 1 - Número de Motivos para Recorrer ao Atendimento Presencial



Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2024

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



Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2024

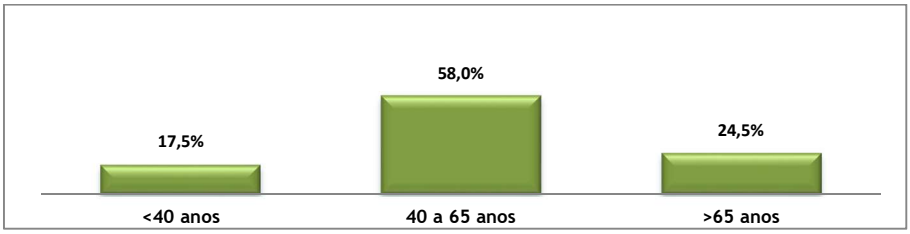
3.2. CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS

Faixa Etária

O escalão mais representativo continua a ser o de "*Entre os 40 e 65 anos*", abrangendo mais de metade dos inquiridos.

Todos os inquiridos responderam a esta questão.

Gráfico 3 - Faixa Etária dos Inquiridos



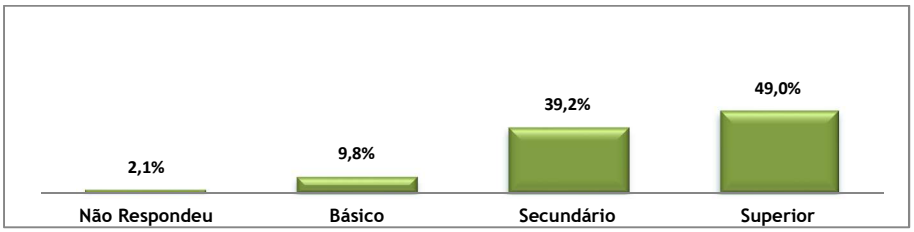
Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2024

Habilitações Literárias

Cerca de **49%** dos inquiridos possuía habilitações superiores.

Não responderam a esta questão aproximadamente **2%** dos inquiridos.

Gráfico 4- Habilitações Literárias dos Inquiridos



Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2024

3.3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

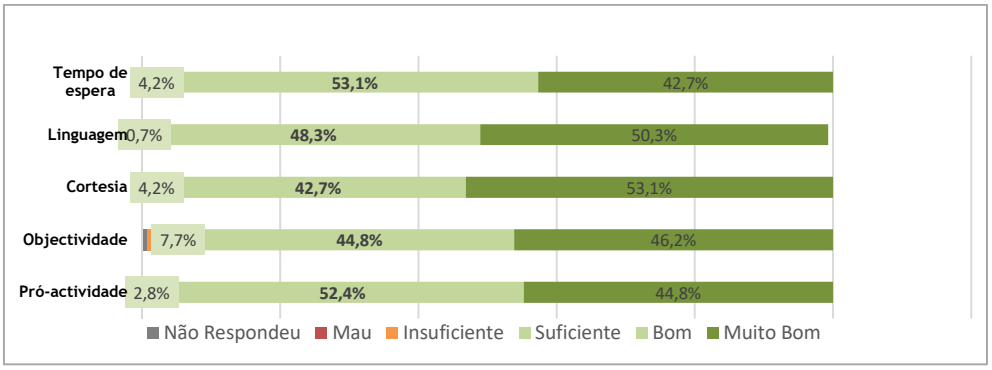
Atendimento Técnico

Foram colocadas cinco questões, nomeadamente o "Tempo de espera para ser atendido", "Uso de linguagem clara e simples", "Cortesia e educação no atendimento", "Precisão e objetividade nas respostas" e "Profissionalismo e pró-atividade".

O Atendimento Técnico foi classificado, em todas as questões colocadas, como sendo predominantemente "Bom" ou "Muito Bom".

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

Gráfico 5 – Avaliação da Satisfação ao Atendimento Técnico



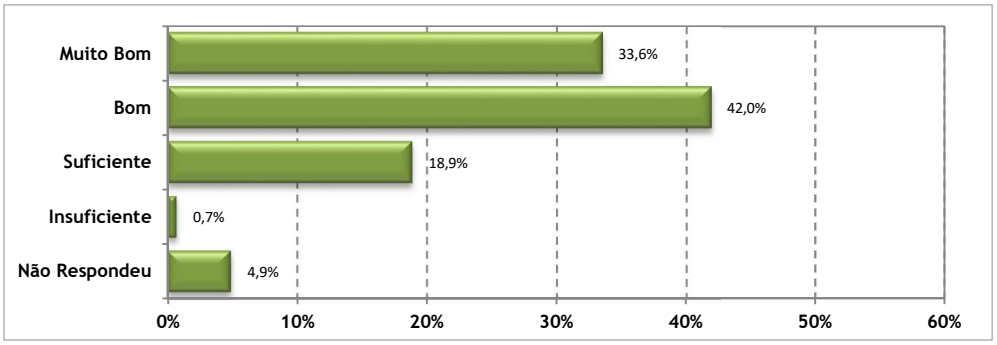
Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2024

Condições do Local de Atendimento

Cerca de **76%** dos inquiridos avaliaram as instalações com "*Bom*" ou "*Muito Bom*".

Aproximadamente **5%** dos inquiridos optou por não responder a esta questão.

Gráfico 6 – Instalações – Condições do Local de Atendimento

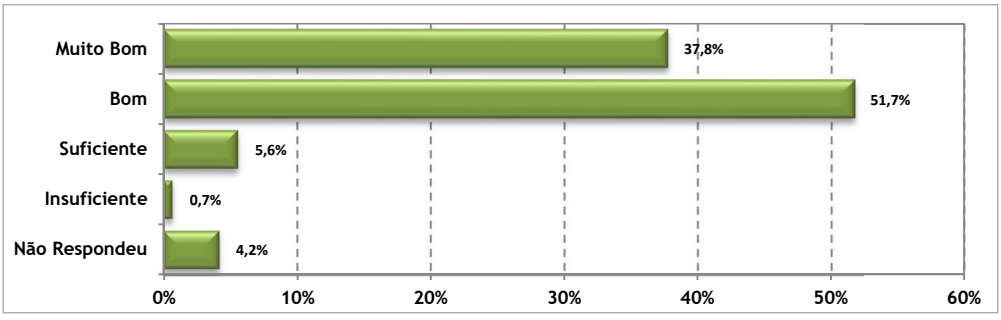


Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2024

Organização do Processo de Atendimento

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

Gráfico 7 – Avaliação da Organização do Processo de Atendimento



Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2024

Articulação entre os Diferentes Técnicos

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

Durante o ano de 2024 foram preenchidos **143** Inquéritos de avaliação, não tendo ocorrido intervenção simultânea de técnicos do *Contact Center* e de técnicos de outros Serviços em nenhum dos atendimentos avaliados (*Quadro 2*).

Quadro 2 – Inquéritos de Avaliação da Satisfação ao Atendimento Presencial

Tipo de Inquérito	Volume	%
Front Office	140	97,9%
BackOffice	3	2,1%
Total	**143**	

Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2024

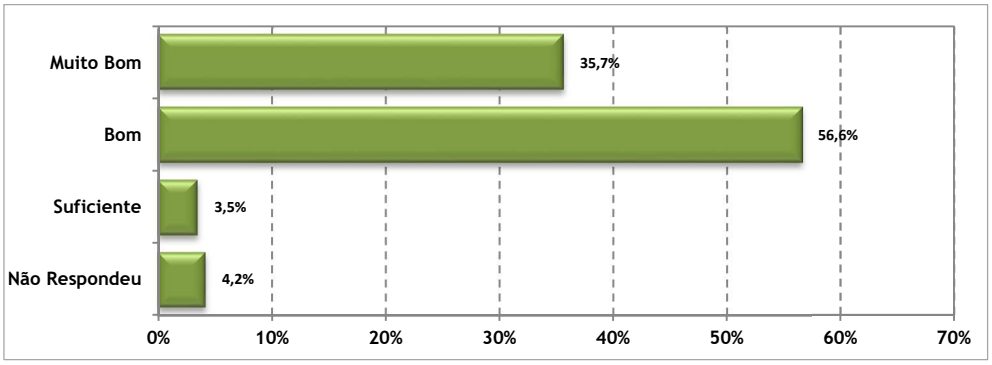
Avaliação Global do Atendimento

Em termos globais, mais de **92%** dos Inquiridos classificaram o atendimento como tendo sido "Bom" ou "Muito Bom".

Nenhum dos inquiridos classificou negativamente esta questão.

Aproximadamente **4%** dos inquiridos não respondeu a esta questão.

Gráfico 8 – Avaliação Global do Atendimento



Fonte: Inquéritos de Satisfação ao Atendimento Presencial recolhidos em 2024

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

O presente documento apresenta os resultados mais relevantes do inquérito de avaliação da satisfação dos beneficiários/cidadãos ao atendimento presencial no IFAP durante o ano civil de 2024.

5. CONCLUSÕES

Da análise aos dados obtidos podemos dizer que, no conjunto de todas as questões de avaliação, mais de **93%** dos inquiridos considera o atendimento presencial no IFAP como sendo “Bom” ou “Muito Bom”.

Destaca-se a avaliação da “Linguagem clara e simples” classificada com “Bom” ou “Muito Bom” por mais de **98%** dos inquiridos.

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

A questão menos bem classificada continua a ser as “*Condições do local de atendimento*”, verificando-se, mesmo assim, que mais de **76%** dos inquiridos classificaram este grupo com “Bom” ou com “Muito Bom”.

No que respeita à caracterização dos inquiridos, o escalão etário mais representativo foi “Entre os 40 e 65 anos” (**58 %**) e as habilitações literárias predominantes o ensino “Superior” (**49%**).