



**IFAP**

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



**CONTACT CENTER**  
**RESULTADOS DO INQUÉRITO**  
**DE**  
**SATISFAÇÃO AO SERVIÇO**  
**PRESTADO ATRAVÉS**  
**DOS**  
**CANAIS ELETRÓNICO E**  
**TELEFÓNICO**

**2017**

## Ficha Técnica

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

Presidente - Pedro Ribeiro

Vice Presidente - Nuno Moreira

Vogais - Maria José Moura

- Rui Martinho

Contactos:

R. Castilho, nº 45 - 51

1269-164 LISBOA

Tel: 213846000

Fax: 213846170

Website: [www.ifap.pt](http://www.ifap.pt)

E - mail: [ifap@ifap.pt](mailto:ifap@ifap.pt)

Conceção do documento:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Disponibilização de dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO E METODOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CALL CENTER).....</b>	<b>17</b>
<b>3. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS .....</b>	<b>31</b>
<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>33</b>

---

## INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

---

Com o objetivo de avaliar a satisfação dos beneficiários relativamente ao serviço de atendimento prestado através dos canais Eletrónico (*Info.Center*) e Telefónico (*Call Center*) do IFAP, teve início em 2014, com uma periodicidade anual, a disponibilização de um inquérito *online*.

O referido inquérito, para avaliação do serviço prestado no ano de 2017, decorreu durante o período compreendido entre 22 de Janeiro e 16 de Fevereiro de 2018, utilizando para o efeito um *link* disponibilizado através do portal do Instituto<sup>1</sup>.

Foi simultaneamente enviado um *e-mail* dirigido a 92.564 Beneficiários, o qual dispunha de um *link* de acesso direto ao inquérito, onde se apelava à participação dos destinatários.

Comparativamente com o ano anterior, o volume de participantes foi largamente ultrapassado, tendo sido rececionados 7.518 inquéritos, número muito superior ao registado no ano anterior (1.307), representando uma variação percentual positiva de 475%.

O crescimento registado contrariou a tendência que se vinha a verificar nos anos anteriores, podendo ser atribuída, numa primeira análise, a diversos fatores, de entre os quais se destacam os seguintes:

- A necessidade de esclarecimentos relativamente a um conjunto de questões relacionadas com fenómenos conjunturais adversos, em particular com o período de seca e de incêndios florestais que assolaram o território nacional durante o ano de 2017.
- Possibilidade de um número muito significativo de participantes ter voltado a manifestar disponibilidade para responder ao inquérito, após um período de interregno nos dois anos anteriores<sup>2</sup>.
- Eventual descontentamento com o serviço prestado<sup>3</sup>;
- A conjugação de alguns dos fatores acima identificados.

Ao longo dos capítulos seguintes será realizado um trabalho exaustivo de análise dos resultados, procurando realçar os aspetos positivos e identificado simultaneamente as áreas de maior vulnerabilidade, para as quais existirá a necessidade de desenvolver mecanismos

---

<sup>1</sup> Recorreu-se a uma plataforma específica para o efeito (*eSurveyPro*).

<sup>2</sup> Refira-se que o número de participantes praticamente igualou o registado no ano de arranque desta iniciativa.

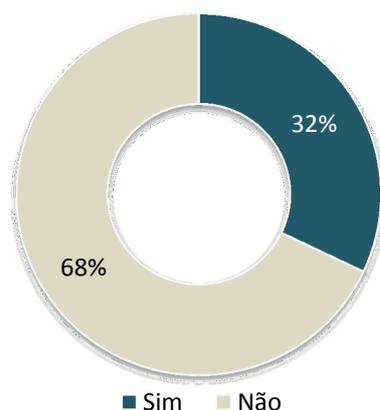
<sup>3</sup> Apurados e analisados os resultados em termos globais, juntamente com alguns indicadores da atividade, os mesmos não permitiram concluir nesse sentido.

corretivos e/ou de melhoria, bem como a eventual apresentação de planos de ação, quer relacionados com matérias da exclusiva competência da Unidade responsável pelo atendimento, quer de outras Unidades do Instituto envolvidas neste processo.

## 1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO

Deste capítulo do inquérito constaram 10 perguntas e um ponto de sugestões e observações direcionadas para a avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente ao acesso através dos formulários (Reclamações, Elogios, Informações e Sugestões), disponibilizados através do portal do IFAP.

### 1.1. Em 2017 recorreu ao atendimento eletrónico, utilizando para o efeito os formulários disponíveis no portal do IFAP?



De acordo com as respostas obtidas na primeira questão do inquérito, apenas 32% dos participantes afirmaram que, em 2017, recorreram ao atendimento através do canal eletrónico. Os restantes 68% referiram não ter recorrido ao mesmo.

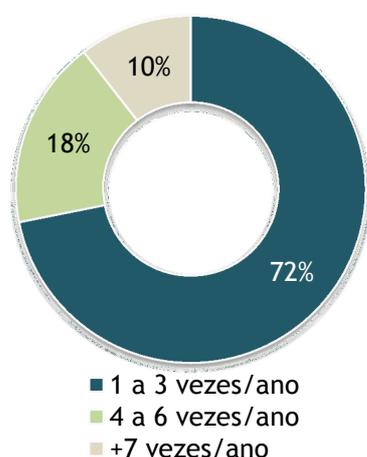
	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Sim	na	38.2%	39.9%	32.1%	-19.6%
Não	na	61.8%	60.1%	67.9%	13.0%

Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se uma acentuada redução da percentagem de inquiridos que afirmaram utilizar o canal eletrónico do IFAP. A tendência verificada nestes resultados encontra-se alinhada com as estatísticas de atendimento registadas nos últimos dois anos para este canal de atendimento<sup>4</sup>.

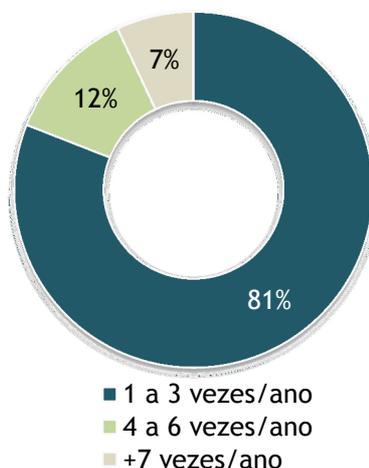
<sup>4</sup> Em 2016 foram tratados 3.852 pedidos com origem no canal eletrónico, contudo no ano de 2017 esse número fixou-se em 1.751 pedidos.

## 1.2. Se respondeu “Sim”, quantas vezes já utilizou esse serviço, e em que área concretamente?

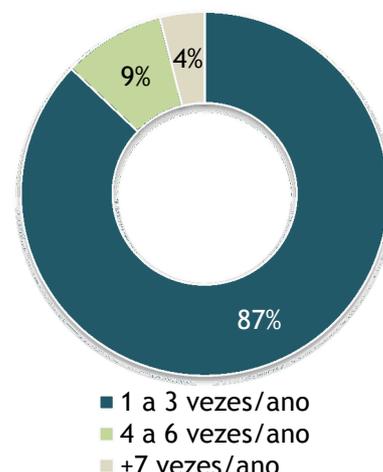
### 1.2.1. Informações



### 1.2.2. Reclamações/Elogios



### 1.2.3. Sugestões



Para pedidos de Informações, 72% dos inquiridos utilizaram 1 a 3 vezes o serviço por ano, 18% utilizou 4 a 6 vezes e 10% mais de 7 vezes.

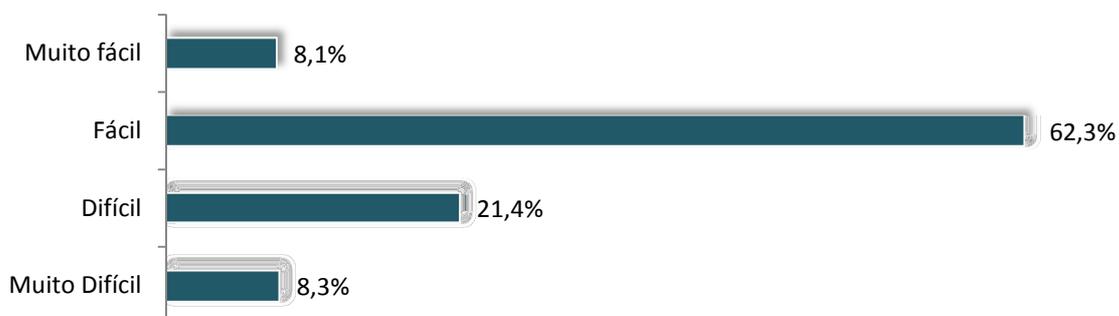
No caso das Reclamações/Elogios, os resultados obtidos situaram-se em 81% para 1 a 3 vezes por ano, 12% para 4 a 6 vezes e 7% para mais de 7 vezes;

Quanto às Sugestões, a frequência foi de 87% para 1 a 3 vezes por ano, 9% para 4 a 6 vezes e 4% para mais de 7 vezes;

Quantas vezes utilizou o atendimento eletrônico?		1 a 3 vezes/ano	4 a 6 vezes/ano	+7 vezes/ano
Informações	2014	61,6%	18,5%	20,0%
	2015	60,1%	20,0%	20,0%
	2016	58,7%	23,2%	18,1%
	2017	71,9%	17,7%	10,5%
	Variação 2016/2017	22,4%	-23,9%	-42,0%
Reclamações/Elogios	2014	87,8%	6,8%	5,5%
	2015	78,7%	11,0%	10,3%
	2016	69,7%	19,7%	10,7%
	2017	81,3%	12,1%	6,6%
	Variação 2016/2017	16,7%	-38,5%	-37,9%
Sugestões	2014	87,8%	6,7%	5,5%
	2015	78,7%	9,3%	12,0%
	2016	85,1%	9,5%	5,4%
	2017	87,3%	8,7%	3,9%
	Variação 2016/2017	2,6%	-7,7%	-27,2%

Comparativamente com o ano anterior, em 2017 verificou-se uma diminuição generalizada na frequência de utilização dos três tipos de formulário, conforme é possível observar no quadro anterior.

### 1.3. Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido serviço



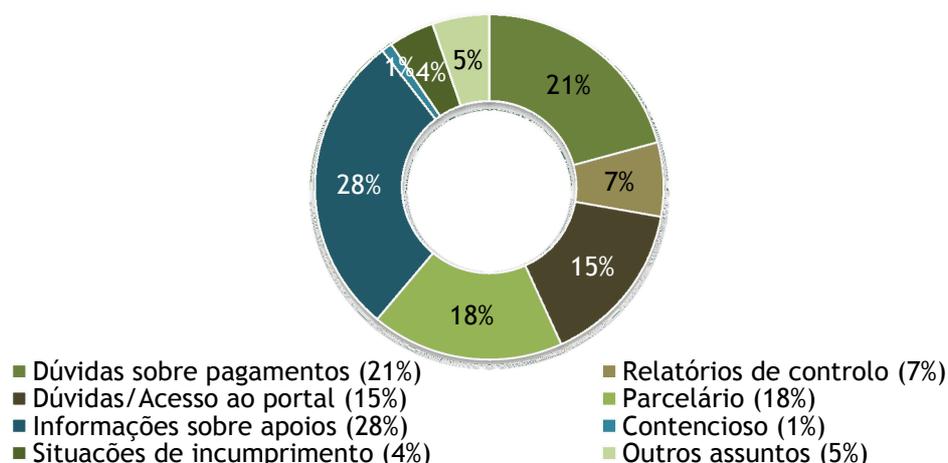
Cerca de 30% das respostas atribuíram uma classificação negativa relativamente à facilidade de utilização do canal eletrónico (*Info.Center* - Informações; Reclamações/ Elogios; Sugestões) e cerca de 70% classificaram globalmente como “Fácil” ou “Muito Fácil”,.

	2014 <sup>(a)</sup>	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Muito fácil	5,3%	6,9%	8,8%	8,1%	-8,7%
Fácil	81,3%	67,9%	66,4%	62,3%	-6,2%
Difícil	9,7%	18,4%	16,9%	21,4%	26,5%
Muito Difícil	3,8%	6,8%	7,9%	8,3%	5,1%

(a) Em 2014 a escala era composta por 5 níveis, tendo as classificações "Suficiente" e "Bom" sido integradas na atual classificação "Fácil", de modo a permitir a realização de uma análise comparativa

Da análise ao quadro anterior é possível concluir-se que mais de 70% das respostas classificaram positivamente o grau de dificuldade na utilização dos formulários. No entanto, comparativamente com os resultados alcançados no ano de 2016, verifica-se um decréscimo nessa avaliação.

#### 1.4. Qual o assunto que motivou o seu contacto?



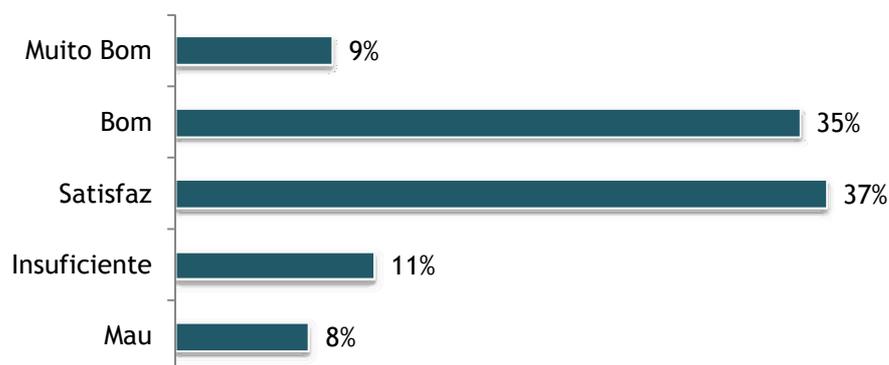
Os assuntos que motivaram estes contactos foram de âmbito diverso, sendo as “Informações sobre Apoios”, “Dúvidas sobre Pagamentos” e o “Acesso ao Portal” os que representaram maiores percentagens de respostas (28%,21% e 15%, respetivamente). No quadro seguinte apresenta-se a comparação com o ano de 2016.

	Dúvidas sobre pagamentos	Informações sobre apoios	Relatórios de controlo	Contencioso	Dúvidas/Acesso ao portal	Situações de incumprimento	Parcelário	Outros assuntos
2014	25.9%	29.7%	8.1%	1.0%	13.1%	4.4%	14.9%	2.9%
2015	27.3%	27.7%	8.1%	1.0%	13.9%	4.3%	14.1%	3.7%
2016	26.4%	27.4%	8.3%	1.7%	13.9%	5.3%	12.6%	4.4%
2017	20.8%	28.4%	7.0%	1.0%	15.4%	4.2%	17.9%	5.3%
Variação 2016/2017	-21.4%	3.6%	-15.7%	-43.3%	11.3%	-21.0%	41.3%	19.7%

No quadro anterior constata-se que as “Informações sobre Apoios” continuaram a representar a maior quota de questões, verificando-se inclusivamente um ligeiro crescimento face ao ano anterior. Relativamente às “Dúvidas sobre Pagamentos”, as mesmas representaram a segunda maior quota, contudo com uma significativa redução face ao ano anterior (variação negativa de 21,4%).

Importa ainda destacar o “Parcelário”, que obteve uma forte taxa de crescimento face ao registado no ano anterior, superior a 41%, passando a representar quase 18% dos assuntos identificados pelos participantes.

### 1.5. Como classifica o prazo de resposta do IFAP às suas questões



Relativamente ao prazo de resposta do IFAP às questões colocadas, 19% dos beneficiários atribuiu uma classificação negativa, enquanto 37% o consideraram “Satisfatório”, 35% consideraram “Bom”, e 9% “Muito Bom”. Pode-se observar no quadro seguinte a comparação com o ano de 2016.

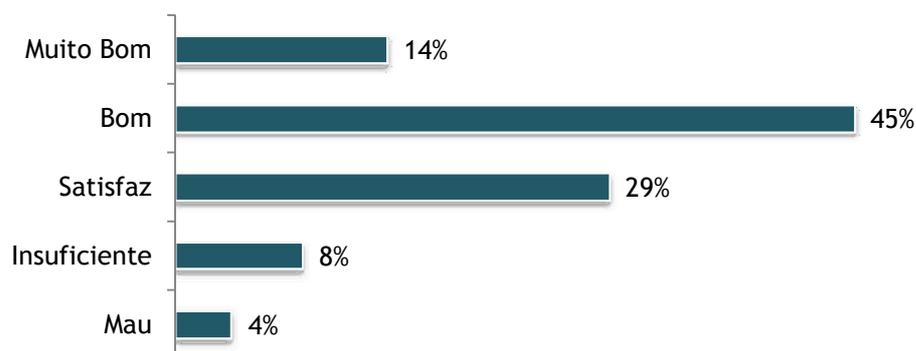
	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Muito Bom	5.9%	7.4%	6.4%	8.9%	39.2%
Bom	33.4%	35.0%	35.8%	35.4%	-1.1%
Satisfaz	46.1%	40.0%	38.7%	36.9%	-4.6%
Insuficiente	8.7%	10.2%	11.8%	11.3%	-4.4%
Mau	4.2%	7.4%	7.4%	7.6%	2.9%
N.R.	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	-

De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, a principal alteração observada diz respeito às avaliações nos extremos da escala de classificação. Assim, no que respeita à classificação “Mau”, verificou-se um ligeiro aumento (+2,9% face ao ano anterior).

Em sentido oposto, as avaliações “Muito Bom” aumentaram cerca de 39,2% face a 2016, embora em termos de peso global apenas representem 8,9% do total das respostas.

Recorrendo a uma análise mais simplificada, considerando o somatório das avaliações dos escalões “Mau” e “Insuficiente”, conclui-se que, de acordo com a perceção dos inquiridos, se verificou uma ligeira redução nessas classificações face a 2016, representando este somatório 18,8% do total de respostas, enquanto no ano anterior correspondia a 19,2%.

### 1.6. Como classifica a competência e profissionalismo dos técnicos ao responder?



No que respeita à competência e profissionalismo dos técnicos, 29% dos beneficiários consideraram-nos “Satisfatórios”, 45% atribuíram a classificação de “Bom” e 14% “Muito Bom”. No plano oposto, 12% dos beneficiários avaliaram este ponto negativamente. A comparação com o ano de 2016 é apresentada no quadro que se segue.

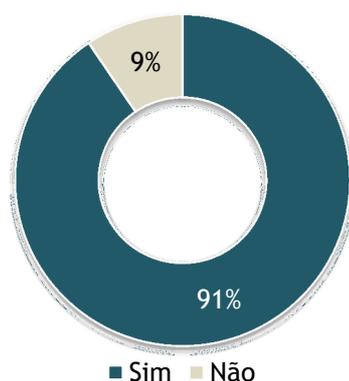
	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Muito Bom	11.0%	12.7%	12.8%	14.1%	10.2%
Bom	45.7%	45.5%	48.6%	45.0%	-7.5%
Satisfaz	34.5%	31.6%	27.5%	28.8%	4.8%
Insuficiente	5.0%	7.2%	7.5%	8.4%	13.2%
Mau	1.7%	3.0%	3.7%	3.8%	1.1%
N.R.	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	-

Da análise dos dados constantes do quadro anterior observa-se um crescimento na generalidade das classificações, com exceção do escalão “Bom”.

No plano positivo registou-se um crescimento nas avaliações “Muito Bom”, que alcançou um crescimento superior a 10% face ao ano anterior, o mesmo acontecendo com a classificação “Satisfaz” (+4,8%).

No plano negativo registou-se um aumento na classificação “Insuficiente” (13,2% face ao ano anterior) e de 1,1%, no caso da classificação “Mau”.

### 1.7. Os técnicos usaram linguagem clara e simples?

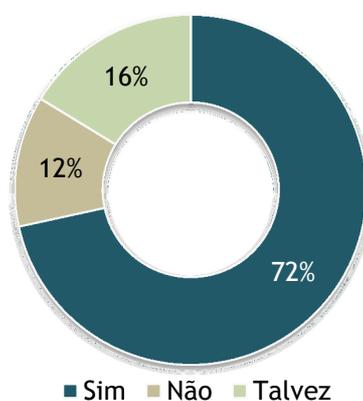


Cerca de 91% dos inquiridos classificaram a linguagem dos técnicos como clara e simples.

	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Sim	91.0%	91.9%	91.3%	90.5%	-0.9%
Não	5.6%	8.1%	8.7%	9.5%	9.4%
N.R.	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	-

Analisando os dados constantes do quadro anterior conclui-se que no ano de 2017, 9,5% dos participantes no inquérito consideraram que os técnicos do *Contact Center* não utilizaram uma linguagem clara e simples nas suas respostas, verificando-se inclusivamente um crescimento nessa avaliação, face ao registado no ano anterior, de 9,4%.

### 1.8. Recomendaria o canal de atendimento eletrónico a outro Beneficiário?

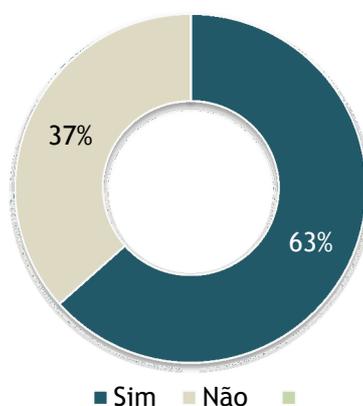


Dos beneficiários que responderam a esta questão, 72% não hesitariam em recomendar este serviço, 12% afirmaram o contrário, enquanto 16% responderam que talvez o fizessem. A variação face a 2016 pode ser observada no quadro abaixo.

	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Sim	88.8%	75.4%	75.5%	71.6%	-5.2%
Não	10.0%	10.4%	10.6%	12.2%	14.8%
Talvez	1.2%	14.2%	13.9%	16.3%	16.9%

Tendo por base os dados constantes do quadro anterior, é possível concluir que, relativamente ao serviço prestado durante o ano de 2017, cerca de 72% dos participantes recomendaria este canal de atendimento. Contudo o peso desta resposta diminuiu face a 2016 (-5,2%). Por outro lado, a resposta “Talvez”, passou a representar mais de 16% do total de respostas, com uma variação positiva de 16,9%.

#### 1.9. Recorreu, em 2017, a outros canais de atendimento eletrónico em serviços da Administração Pública?



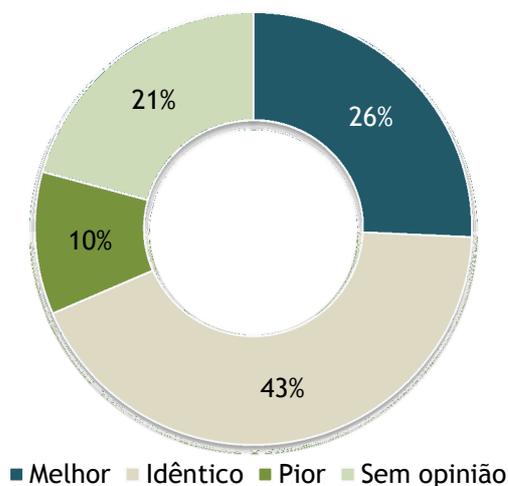
A maioria dos beneficiários (63%) afirmou ter recorrido no ano de 2017 a outros canais de atendimento eletrónico noutros serviços da Administração Pública.

	2014 (a)	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Sim	na	64.5%	62.2%	63.4%	2.0%
Não	na	35.5%	37.8%	36.6%	-3.2%

(a) Questão inexistente à data

Face aos resultados alcançados no ano anterior, verificou-se um ligeiro aumento das respostas afirmativas (+2%), totalizando 63,4% das respostas.

**1.10. Como classifica o canal de atendimento eletrónico do IFAP quando comparado com o desses serviços?**



Comparativamente com outros serviços da Administração Pública, 43% dos inquiridos consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por esses serviços, 26% consideraram-no “Melhor”, 10% “Pior” e 21% não manifestaram qualquer opinião. A comparação com os anos anteriores pode ser observada no quadro abaixo.

	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Melhor	na	28.4%	27.3%	25.7%	-5.7%
Idêntico	na	42.8%	39.3%	42.8%	9.0%
Pior	na	9.7%	12.8%	10.7%	-16.5%
Sem Opinião	na	19.2%	20.7%	20.8%	0.6%

Analisando os dados apresentados no quadro anterior, é possível concluir que a maioria dos inquiridos considerou que o serviço prestado através do canal eletrónico era idêntico aos restantes organismos da Administração Pública. Assiste-se a uma tendência de crescimento para essa classificação, que passou a representar cerca de 43% do total das respostas.

Os inquiridos que consideram “Melhor” o serviço prestado pelo IFAP têm vindo a diminuir ligeiramente, representando em 2017 cerca de 26% das respostas.

Com idêntico comportamento, mas com uma diminuição substancialmente maior, esteve a classificação que considera o serviço “Pior”, a qual sofreu um decréscimo de 16,5%, face à registada no ano anterior.

## Quadros comparativos gerais<sup>5</sup>

### Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”/”Muito Fácil”/“Sim”

Em termos médios, face aos resultados alcançados no ano anterior, a classificação de “Muito Bom”, “Muito Fácil” ou “Sim” desceu muito ligeiramente, verificando-se uma variação percentual negativa de -0,9%, passando de 38,9% para 38,6%.

Questão	2014	2015	2016	2017	Varição percentual 2016/2017
3. Grau de Dificuldade na utilização do serviço	5.3%	6.9%	8.8%	8.1%	-8.7%
5. Prazo de resposta	5.9%	7.4%	6.4%	8.9%	39.2%
6. Competência e profissionalismo	11.0%	12.7%	12.8%	14.1%	10.2%
7. Linguagem clara e simples	91.0%	91.9%	91.3%	90.5%	-0.9%
8. Recomendaria este canal a outro beneficiário?	88.8%	75.4%	75.5%	71.6%	-5.2%
Média	40.4%	38.9%	38.9%	38.6%	-0.9%

Numa análise desagregada dos itens que o compõem, verificou-se uma variação positiva na avaliação dos prazos de resposta, onde o aumento face a 2016 foi de 39,2%, e na competência e profissionalismo, com uma variação de 10,2%.

Por outro lado, observou-se uma significativa redução no grau de dificuldade na utilização do serviço, com uma variação percentual de -8,7% e ainda relativamente à possibilidade de recomendação do serviço a outro Beneficiário, com uma redução na ordem dos -5,2%.

### Percentagem de respostas com classificações negativas

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, ou seja, as classificações atribuídas para “Mau/Insuficiente/Difícil/Muito/Difícil/Não”, é possível observar no quadro seguinte que globalmente subiu significativamente face aos resultados alcançados no ano anterior, atingindo uma variação percentual próxima de 11%,

<sup>5</sup> Do conjunto de 10 questões associadas ao inquérito de satisfação do canal eletrónico, apenas foi possível estabelecer comparações de resultados para um conjunto de 5 questões que apresentavam escalas idênticas ou semelhantes.

Questão	2014	2015	2016	2017	Varição percentual 2016/2017
3. Grau de Dificuldade na utilização do serviço	13.5%	25.2%	24.8%	29.6%	19.7%
5. Prazo de resposta	12.9%	17.6%	19.2%	18.8%	-1.6%
6. Competência e profissionalismo	6.7%	10.2%	11.2%	12.2%	9.1%
7. Linguagem clara e simples	5.6%	8.1%	8.7%	9.5%	9.4%
8. Recomendaria este canal a outro beneficiário?	10.0%	10.4%	10.6%	12.2%	14.8%
Média	9.7%	14.3%	14.9%	16.5%	10.7%

No plano positivo, a principal evolução digna de registo diz respeito à questão associada aos prazos de resposta, a qual registou uma redução nas avaliações negativas de cerca de 1,6%, face aos resultados alcançados no ano anterior.

Relativamente às restantes questões, verificou-se um aumento nas percentagens com avaliações negativas, com particular destaque para as relacionadas com as dificuldades de utilização e com a possibilidade de recomendação do serviço, com uma variação de 19,7% e 14,8%, respetivamente.

Todavia se nesta análise for considerada a relação entre o número de respostas com classificações negativas face ao total de respostas recolhidas para essas questões, constata-se que o peso percentual destas desceu face ao verificado no ano anterior, passando a representar 5,29%, em vez dos 5,86%, conforme é possível observar no quadro seguinte.

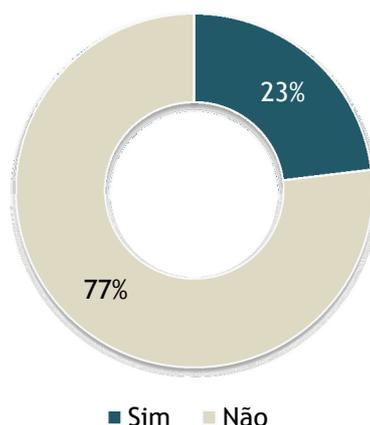
	2014	2015	2016	2017
1. Nº Inquéritos recolhidos	7.550	4.366	1.307	7.518
2. Nº de questões do inquérito elegíveis para esta análise	5	5	5	5
3. Total de respostas com as diversas classificações (1 x 2)	37.750	21.830	6.535	37.590
4. Total de respostas c/ classif. "Mau"; "Insuficiente"; "Não"; "Muito Díficil" e "Díficil"	2.047	1.143	383	1.989
3. Peso das respostas negativas face ao total de respostas elegíveis (4 / 3)	5,42%	5,24%	5,86%	5,29%

Por último importa referir que foram rececionadas 328 Sugestões/Observações, que corresponderam a 4% do total de participantes no inquérito, salientando-se que uma parte muito significativa destas se desvia substancialmente do âmbito do inquérito.

## 2. ATENDIMENTO TELEFÔNICO (CALL CENTER)

Relativamente ao atendimento telefónico, foi efetuado um inquérito constituído por 10 questões e um ponto de sugestões e observações, destinado a avaliar o grau de satisfação dos beneficiários relativamente ao serviço prestado através deste canal.

### 2.1. Em 2017 utilizou a linha telefónica de apoio ao Beneficiário?



A maioria dos beneficiários (77%) referiu que não utilizou este canal de atendimento.

	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Sim	31.0%	32.4%	34.6%	23.1%	-33.3%
Não	53.1%	67.6%	65.4%	76.9%	17.6%
N.R.	15.9%	0.0%	0.0%	0.0%	-

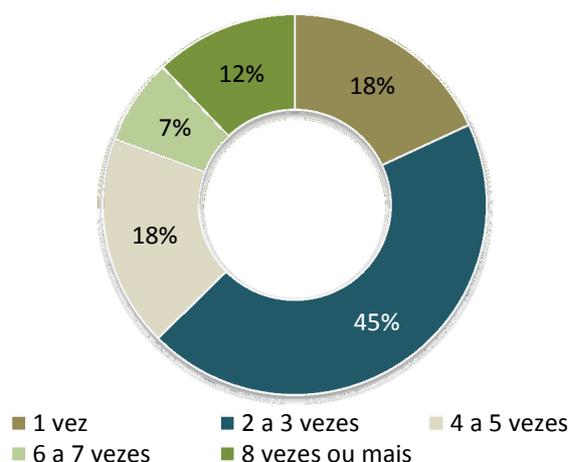
Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se a existência de uma significativa redução na percentagem de respostas afirmativas, apresentando uma quebra superior a 33% face ao registado no ano de 2016<sup>6</sup>.

Tendo em consideração o volume de atendimentos registados durante o ano de 2017 e, simultaneamente, os resultados espelhados na resposta à questão anterior, poder-se-á concluir que se verificou um aumento significativo no grau de fidelização por parte dos habituais utilizadores deste canal<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Os dados apresentados poderiam pressupor a existência de uma forte redução no volume de atendimentos através do canal telefónico, contudo, tendo por base as estatísticas referentes ao volume de atendimentos realizados em 2017, verificou-se uma redução ligeiramente acima de 100 atendimentos, relativamente à registada no ano anterior (2016: 23 203 atendimentos; 2017: 23 069 atendimentos).

<sup>7</sup> Recorrendo mais uma vez aos dados estatísticos do atendimento prestado através do canal telefónico, foi possível observar em 2017 uma redução de 20% no volume de números de telefone diferentes que contactaram essa linha de atendimento, sendo um forte indicador que nos leva a concluir que os beneficiários que habitualmente recorrem a este canal de atendimento fizeram-no com maior frequência.

**2.2. Em caso afirmativo, em média, quantas tentativas efetuou até conseguir estabelecer contacto?**



Dos beneficiários que afirmaram utilizar o serviço de atendimento telefónico, 18% conseguiu estabelecer ligação à primeira tentativa, 45% após 2 a 3 tentativas, 18% entre 4 a 5 tentativas, 7% entre 6 a 7 e 12% referiram que tiveram que realizar 8 ou mais tentativas;

	2014 <sup>(a)</sup>	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
1 vez	na	13.9%	13.8%	18.1%	31.2%
2 a 3 vezes	na	43.1%	39.2%	44.6%	13.7%
4 a 5 vezes	na	18.9%	18.7%	18.0%	-3.6%
6 a 7 vezes	na	8.8%	10.5%	7.2%	-31.3%
8 vezes ou mais	na	15.2%	17.8%	12.1%	-32.1%

(a) Utilizado s escalões diferentes dos adoptados nos anos seguintes

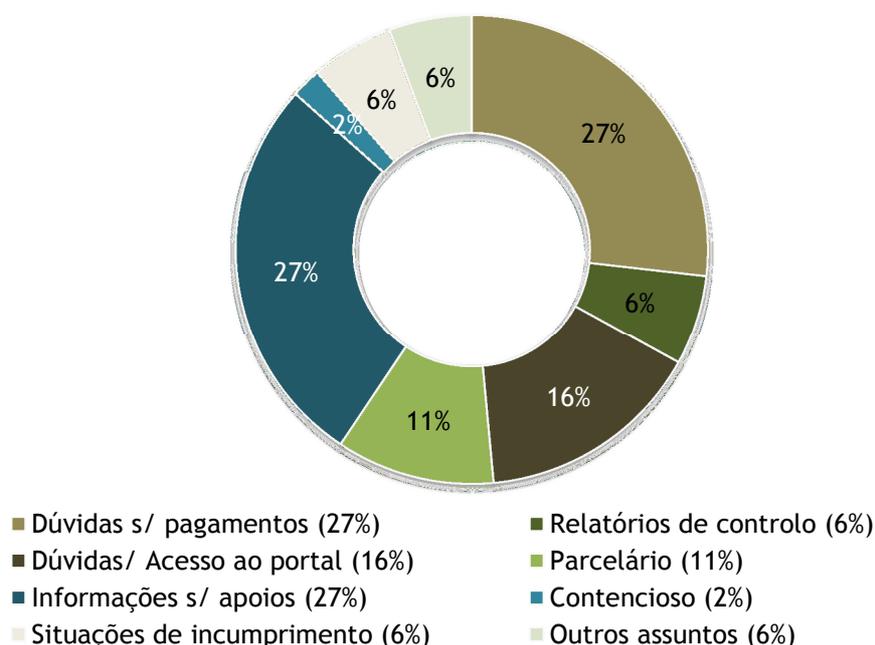
Analisando os resultados apresentados no quadro anterior, é possível destacar-se desde logo o facto de os participantes terem registado uma evolução muito positiva relativamente a uma das principais queixas recorrentemente apresentadas - a dificuldade de contacto com a linha de atendimento do IFAP (*Call Center*).

Com efeito, é possível observar-se uma redução muito acentuada na percentagem de respostas nos escalões mais elevados, que em alguns casos regista variações superiores a 30%, quando comparadas com as alcançadas no ano anterior.

No plano oposto registou-se um aumento muito significativo dos participantes que afirmaram conseguir estabelecer ligação à primeira tentativa (+31,2% face ao ano anterior) e entre 2 a 3 vezes (+13,7%)<sup>8</sup>.

### 2.3. Qual o assunto que motivou o seu contacto?

Os motivos que originaram esses contactos foram diversos, sendo predominantemente relacionados com “Dúvidas sobre Pagamentos” (33%) e “Informações sobre Apoios” (24%), conforme se pode verificar no gráfico seguinte.



<sup>8</sup> A queixa relacionada com a dificuldade de ligação deriva da necessidade de estabelecer um limite máximo no número de chamadas em fila de espera na central telefónica do *Call Center*, a qual se encontra automaticamente configurada a um teto máximo de entrada de chamadas, proporcionais ao número de agentes operacionais. Esta opção tem como principal objetivo evitar o aumento do grau de descontentamento resultante de elevados tempos de espera em linha por parte dos Beneficiários, tendo igualmente presente dois outros aspetos importantes: i. O número insuficiente de agentes existentes face ao volume de procura que por vezes se verifica; ii. A duração média de cada processo de atendimento telefónico rondar 4 minutos e 16 segundos em 2016 e 2017. Por último importa ainda referir que durante o ano de 2017 o tempo médio de espera das chamadas do *Call Center* teve uma redução superior a 50%, comparativamente com o registado no ano anterior.

	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Dúvidas s/ pagamentos	32.7%	32.2%	33.0%	26.8%	-18.9%
Informações s/ apoios	26.1%	25.2%	23.7%	27.2%	14.7%
Relatórios de controlo	7.9%	8.3%	9.0%	6.2%	-31.2%
Contencioso	1.9%	2.1%	2.3%	2.1%	-11.6%
Dúvidas/ Acesso ao portal	12.2%	13.3%	12.1%	15.5%	28.3%
Situações de incumprimento	7.6%	7.1%	7.7%	5.7%	-26.5%
Parcelário	9.5%	7.9%	9.0%	10.9%	20.4%
Outros assuntos	2.1%	3.6%	3.1%	5.7%	85.3%

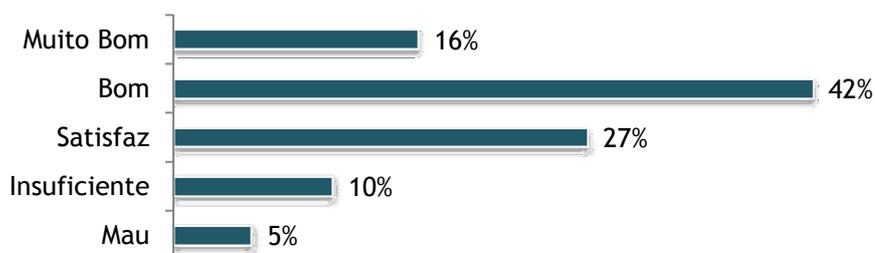
Da análise ao quadro supra é possível verificar que os assuntos que originaram maior número contactos telefónicos em 2017 diziam respeito a “Informações sobre Apoios” e “Dúvidas sobre Pagamentos”, ambos com cerca de 27% de quota face ao total, seguido das “Dúvidas sobre Acesso ao Portal”, com 15,5%.

Numa análise comparativa com os resultados do ano anterior, verificou-se um aumento dos temas “Informações sobre Apoios” (+14,7%), “Dúvidas sobre Acesso ao Portal”<sup>9</sup> (+28,3%), as quais seguem idêntica tendência da registada na mesma questão no canal electrónico, embora com variações percentuais substancialmente mais significativas.

<sup>9</sup> Tendo por base o histórico de ocorrências e o *feedback* transmitido pelos agentes, este assunto está fundamentalmente relacionado com a impossibilidade de acesso ao portal, devido às contas dos utilizadores se encontrarem bloqueadas e ainda dos procedimentos a desenvolver com a finalidade de recuperar a respectiva palavra-chave.

#### 2.4. Como classifica a competência e profissionalismo que os técnicos mostraram ao responder?

Relativamente à avaliação da competência e profissionalismo dos técnicos, 15% avaliaram com classificações negativas (“Mau” e “Insuficiente”), 27% atribuíram uma classificação “Satisfatória”, 42% consideraram “Bom” e 16% “Muito Bom”.



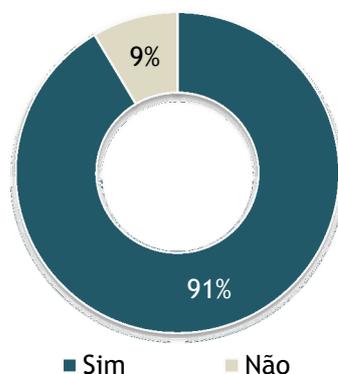
	2014	2015	2016	2017	Variação 2016/2017
Muito Bom	12.2%	13.3%	13.8%	16.0%	15.5%
Bom	43.5%	41.1%	40.6%	41.7%	2.6%
Satisfaz	34.0%	32.8%	31.5%	27.0%	-14.4%
Insuficiente	7.6%	8.4%	9.1%	10.3%	13.5%
Mau	2.7%	4.5%	5.0%	5.1%	2.0%

Analisando os dados do quadro anterior, observa-se que a percentagem de respostas com a classificação “Satisfaz” sofreu uma redução bastante acentuada face aos dados registados em 2016, tendo os beneficiários dispersado as suas avaliações nas restantes classificações, com particular ênfase nas classificações “Muito Bom” e “Insuficiente”.

Verificou-se que o somatório das percentagens referentes a avaliações negativas sofreu um ligeiro aumento, uma vez que em 2016 representavam 13,8% do total de respostas, enquanto em 2017 essa percentagem subiu para 15,4%.

## 2.5. Os técnicos usaram linguagem clara e simples?

A linguagem usada pelos técnicos foi considerada clara e simples por 91% dos inquiridos.



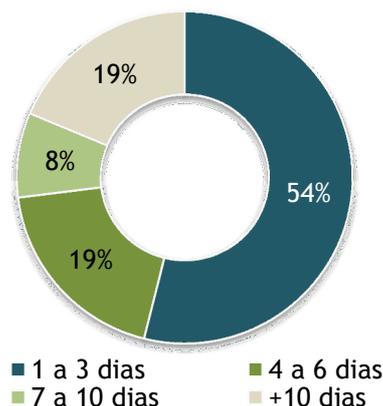
	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Sim	93.0%	92.3%	90.6%	91.4%	0.9%
Não	7.0%	7.7%	9.4%	8.6%	-9.1%

Ao contrário do que se verificou em idêntica questão nos resultados do inquérito ao canal eletrónico, no caso do telefónico observou-se uma variação positiva de quase 1% relativamente à percentagem de respostas afirmativas, fixando-se em 91,4%.

## 2.6. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma?<sup>10</sup>

No que respeita aos prazos de resposta, nos casos em que não foi possível transmitir uma resposta imediata, a maioria afirma que obteve resposta após um prazo entre 1 a 3 dias (54%) e 19% entre 4 a 6 dias. Cerca de 8% responderam que obtiveram resposta num prazo entre 7 a 10 dias e 19% num prazo superior a 10 dias, conforme é possível observar no gráfico seguinte.

<sup>10</sup> 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 aplicação de *ticketing* HEAT, ficando a prestação do esclarecimento ao beneficiário dependente da celeridade com que a resposta é comunicada por parte das Unidades visadas.



	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
1 a 3 dias	50.2%	51.0%	48.5%	53.9%	11.2%
4 a 6 dias	22.6%	21.1%	24.7%	19.1%	-22.7%
7 a 10 dias	12.6%	9.9%	8.6%	8.3%	-3.4%
+10 dias	14.5%	18.0%	18.2%	18.7%	2.6%

Na avaliação comparativa constante do quadro anterior é possível observar-se uma significativa redução no peso dos prazos de resposta intermédios (4 a 6 dias e de 7 a 10 dias). O principal efeito desta redução reflectiu-se no aumento da percentagem de assuntos solucionados no prazo mais curto (1 a 3 dias), apresentando uma variação superior a 11% face ao ano anterior, representando no total 53,9% das respostas esclarecidas após o primeiro contacto.<sup>11</sup>

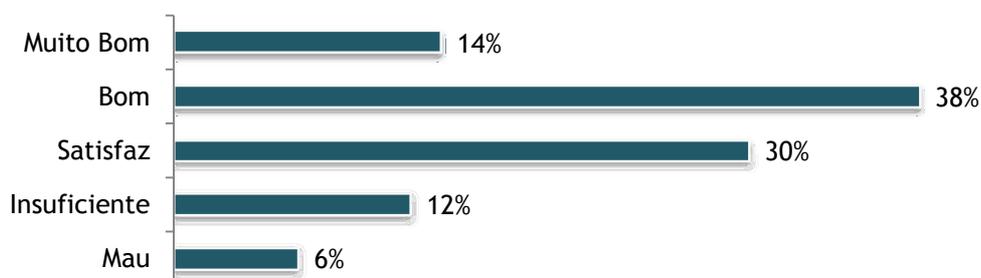
Regista-se igualmente um ligeiro aumento no escalão correspondente a prazos superiores a 10 dias, o qual subiu cerca de 4 décimas comparativamente com o ano anterior, representando cerca de 19% do total de respostas.

Em termos médios, em face das respostas apresentadas, pode-se concluir que em cada 4 situações que implicaram a consulta interna dos serviços, para efeitos de obtenção de resposta, 2 são respondidas num prazo compreendido entre 1 e 3 dias úteis, sendo que 3 respostas são prestadas no prazo máximo compreendido entre 1 e 6 dias úteis.

<sup>11</sup> Saliente-se que na presente análise não estão a ser considerados todos os casos em que os esclarecimentos são prestados no decorrer do primeiro contacto, apenas aqueles que são prestados à *posteriori*.

## 2.7. Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido?

Na avaliação global a este canal de atendimento, 30% dos Beneficiários classificaram-no como “Satisfatório”, 38% como “Bom” e 14% como “Muito Bom”. No plano negativo, 12% consideraram-no “Insuficiente” e 6% “Mau”.



A comparação com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Muito Bom	9.9%	11.2%	11.0%	13.7%	24.4%
Bom	38.2%	38.1%	37.9%	38.3%	1.1%
Satisfaz	37.9%	33.8%	31.9%	29.5%	-7.5%
Insuficiente	9.7%	10.2%	13.3%	12.1%	-8.5%
Mau	4.3%	6.7%	5.9%	6.4%	7.5%

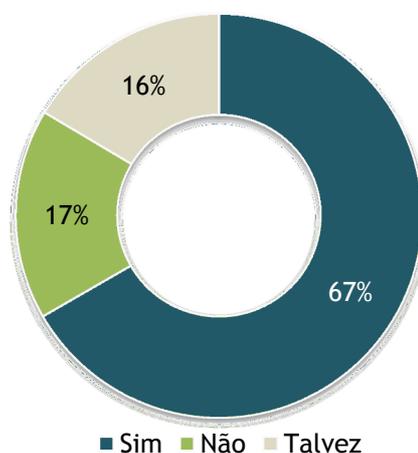
Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se uma redução na percentagem de respostas com as classificações “Insuficiente” e “Suficiente”, havendo a registar, no sentido oposto, um aumento nas restantes classificações, com particular intensidade nos extremos da escala.

Constata-se ainda que o somatório das classificações negativas sofreu uma ligeira redução face ao ano anterior, uma vez que em 2016 representavam 19,2% das respostas, enquanto em 2017 se fixava nos 18,5%.

Por outro lado, as respostas com classificação de “Bom” representaram mais de 38% em 2017 (variação de +1.1% face a 2016) e as de “Muito Bom” atingiram os 13,7% do total de respostas (variação de +24,4%).

## 2.8. Recomendaria os serviços de atendimento telefônico a um beneficiário?

De entre os beneficiários que responderam ao inquérito, 67% dos participantes recomendaria este canal de atendimento a outros Beneficiários, 17% respondeu negativamente, enquanto 16 % optou pela resposta “Talvez”.



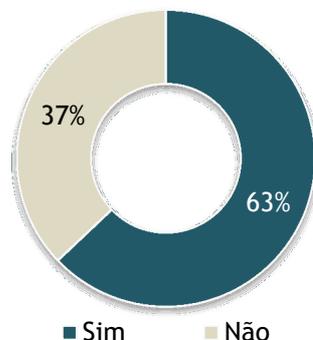
	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Sim	83.2%	70.1%	71.4%	66.7%	-6.7%
Não	16.8%	15.1%	16.5%	16.9%	2.5%
Talvez	0.0%	14.8%	12.1%	16.4%	35.9%

No quadro anterior observa-se uma redução na percentagem de respostas afirmativas à questão colocada, a qual no espaço de um ano passou de 71,4% para 66,7%, em termos de quota.

Importa salientar que essa redução teve como principal consequência a transferência de respostas para a opção “Talvez”, que passou a representar 16,4%, partilhando essa distribuição percentual de respostas com a opção “Não”.

**2.9. Recorreu, em 2017, a outros canais de atendimento telefónico em serviços da Administração Pública?**

Quando questionados sobre se tinham recorrido a outros canais de atendimento telefónico em serviços da Administração Pública, 63% responderam afirmativamente.

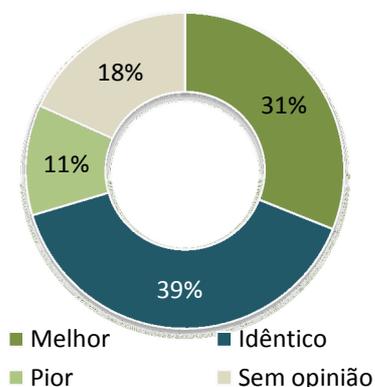


	2014	2015	2016	2017	Variação
Sim	na	64.5%	64.0%	62.9%	-1.7%
Não	na	35.5%	36.0%	37.1%	3.0%

No que respeita à análise comparativa deste canal no seio da Administração Pública, os resultados do inquérito apontaram para uma redução no recurso do canal telefónico, registando uma variação negativa de 1,7%, face aos resultados do ano anterior.

**2.10. Como classifica o canal de atendimento telefónico do IFAP quando comparado com o desses serviços?**

Dos total de inquiridos, 39% consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, enquanto 31% o consideraram “Melhor”, 11% como “Pior” e 18% não manifestaram qualquer opinião.



	2014	2015	2016	2017	Varição 2016/2017
Melhor	na	29.0%	30.9%	31.1%	0.4%
Idêntico	na	39.8%	33.6%	39.3%	17.0%
Pior	na	12.1%	15.3%	11.4%	-25.8%
Sem opinião	na	19.1%	20.1%	18.2%	-9.3%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se uma redução percentual muito significativa nas avaliações negativas ao serviço, a qual em termos de variação homóloga caiu cerca de 26% face a 2016, passando a representar 11,4% do total de respostas.

Por outro lado, assistiu-se a um aumento dos beneficiários que consideraram “Idêntico” o serviço prestado pelo canal telefónico do IFAP, que passou a representar 39,3%, e de 31,1% para os que o classificaram como “Melhor”.

## Quadros comparativos gerais<sup>12</sup>

### Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”

Questão	2014	2015	2016	2017	Varição percentual 2016/2017
4. Competência e profissionalismo	12,2%	13,3%	13,8%	16,0%	15,5%
5. Linguagem clara e simples	93,0%	92,3%	90,6%	91,4%	0,9%
7. Como classifica globalmente o atendimento?	9,9%	11,2%	11,0%	13,7%	24,3%
8. Recomendaria este canal a outro beneficiário?	83,2%	70,1%	71,4%	66,7%	-6,7%
Média	49,6%	46,7%	46,7%	46,9%	0,5%

Da análise global dos dados constantes do quadro anterior observa-se que, em termos médios, a variação percentual de respostas com a classificação “Muito Bom/Muito Fácil/Sim” aumentou cerca de meio ponto percentual face aos resultados alcançados no ano anterior, passando a média das questões analisadas de 46,7% para 46,9% do total de respostas.

Em termos desagregados, o principal aspeto a realçar respeita ao facto de quatro das cinco questões terem revelado uma evolução positiva face aos resultados registados no ano anterior, com particular destaque para questão relacionada com a classificação global do atendimento, que registou uma variação superior a 24%, e ainda para a avaliação referente à competência e profissionalismo dos técnicos, com um aumento de 15,5%.

No plano negativo verificou-se uma redução na percentagem total de Beneficiários que recomendariam a utilização deste serviço, a qual passou de 71,4%, em 2016, para 66,7% em 2017, representando uma variação negativa superior a 6%.

<sup>12</sup> Do conjunto de 10 questões associadas ao inquérito de satisfação do canal telefónico, apenas foi possível estabelecer comparações de resultados para um conjunto de 4 questões que apresentavam escalas idênticas ou semelhantes.

## Percentagem de respostas com a classificação “Mau” e “Insuficiente”

Questão	2014	2015	2016	2017	Varição percentual 2016/2017
4. Competência e profissionalismo	10,3%	12,9%	14,1%	15,4%	9,4%
5. Linguagem clara e simples	7,0%	7,7%	9,4%	8,6%	-9,1%
7. Como classifica globalmente o atendimento?	14,0%	16,9%	19,2%	18,5%	-3,6%
8. Recomendaria este canal a outro beneficiário?	16,8%	15,1%	16,5%	16,9%	2,5%
Média	12,0%	13,2%	14,8%	14,9%	0,3%

Da análise global às questões constantes do quadro anterior, em termos médios, verificou-se um ligeiro aumento na percentagem de respostas com classificação negativa face ao ano anterior, a qual sofreu uma variação de 0,3%, passando de 14,8% para 14,9%.

Para este resultado muito contribuiu a avaliação às questões relacionadas com a competência e profissionalismo dos técnicos, que registou um crescimento de 9,44% face ao ano anterior, e ainda a questão relacionada com a possibilidade de recomendação do serviço, com uma variação superior a 2,5%.

No que respeita à primeira questão, observando o quadro comparativo constante da página 21 do presente relatório, poder-se-á concluir que o aumento do descontentamento registado resultou fundamentalmente de uma transferência de avaliações com origem na classificação “Suficiente”, havendo contudo a registar que as avaliações com a classificação “Muito Bom” também registaram uma variação no sentido positivo, na ordem dos 15,5%.

Relativamente à questão relacionada com a recomendação do serviço, o principal aspeto a reter diz respeito à transferência de avaliações da resposta “Sim” para “Talvez”, que sofreu um aumento próximo dos 36%, ou seja, a maioria dos inquiridos que não recomendou, optou por uma resposta intermédia, em alternativa ao “Não”.

Por último, registou-se uma redução na percentagem de respostas com avaliação negativa relativamente à questão referente à clareza da linguagem e da avaliação global do atendimento, as quais revelaram uma variação negativa de 9,1% e 3,6%, respetivamente.

Todavia, caso nesta análise for considerada a relação entre o somatório de respostas com classificações negativas face ao total de respostas para esse conjunto de questões, constata-se que o peso percentual destas desceu face ao verificado no

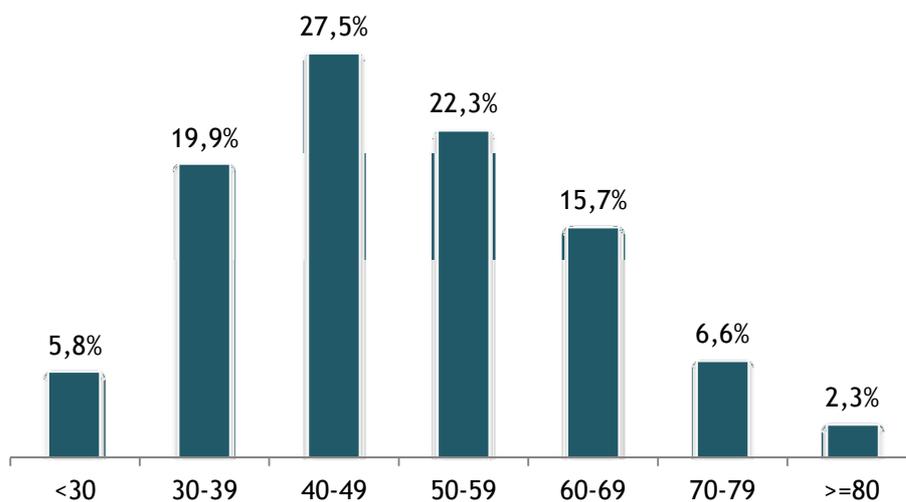
anterior, passando de 3,26% para 2,36%, conforme é possível observar no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	2017
1. N° Inquéritos recolhidos	7.550	4.366	1.307	7.518
2. N° de questões do inquérito elegíveis para esta análise	5	5	5	5
3. Total de respostas com as diversas classificações (1 x 2)	37.750	21.830	6.535	37.590
4. Total de respostas c/ classif. "Mau"; "Insuficiente"; "Não"; "Muito Díficil" e "Díficil"	1.127	598	213	887
3. Peso das respostas negativas face ao total de respostas elegíveis (4 / 3)	2,99%	2,74%	3,26%	2,36%

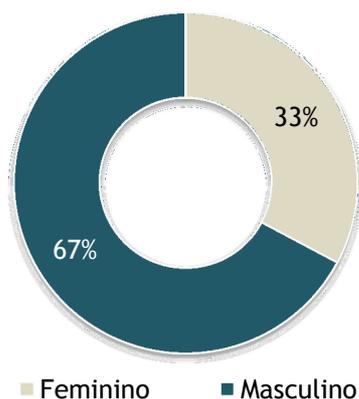
Cabe ainda referir que no presente inquérito foram recebidas 193 Sugestões/Observações para o Atendimento Telefónico, representando cerca de 2,5% do total de participantes no inquérito, havendo a referir que uma parte significativa destas se desvia substancialmente do âmbito do inquérito;

### 3. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

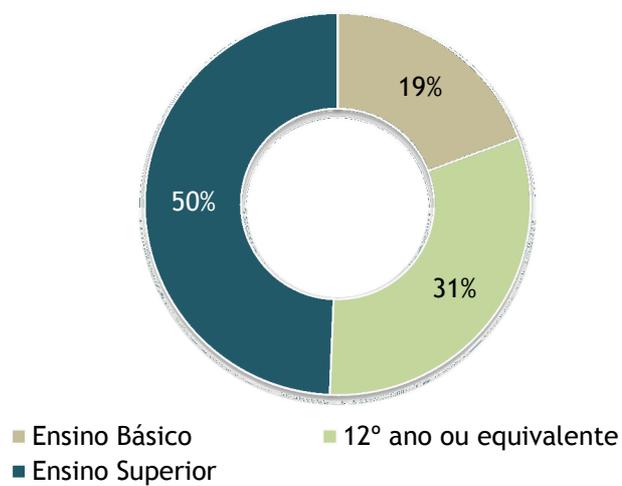
A faixa etária mais representativa dos beneficiários que responderam ao inquérito foi a dos 40 aos 49 anos e dos 50 aos 59 anos, com 27 % e 22%, respectivamente. De salientar ainda um forte aumento nos níveis de participação para os dois escalões inferiores, quando comparados com os registados no ano anterior



Foi ainda observado que a maioria dos beneficiários (67%) pertencia ao sexo masculino, contudo, observou-se um aumento em 3% na taxa de participação do sexo feminino, face ao registado no ano anterior, que passou a representar 33% do total de respostas.



Relativamente ao grau de escolaridade dos beneficiários, 50% tinha formação ao nível do ensino superior, 19% do ensino básico e 31% tem o 12º ano ou equivalente.



---

## CONCLUSÕES

---

De uma forma geral os resultados mantiveram-se globalmente satisfatórios, registando-se evoluções muito positivas em alguns dos parâmetros avaliados, nomeadamente na redução dos prazos de resposta em ambos os canais de atendimento, em relação às queixas frequentes relacionadas com as dificuldades em estabelecer contacto através do canal telefónico, e ainda relativamente aos tempos médios de espera nesse mesmo canal.

No plano oposto, registou-se uma ligeira descida num parâmetro de avaliação muito importante, relacionado com a possibilidade de recomendação do serviço de atendimento a outros beneficiários, embora seja importante sublinhar que uma parte muito significativa dessa redução migrou para a resposta “Talvez”, em detrimento da resposta “Não”, o que pressupõe a existência de um grau de incerteza na seleção da resposta, podendo ser interpretada como um “alerta/concessão de uma segunda oportunidade” por parte de alguns dos inquiridos descontentes com o serviço prestado.

Em termos médios, no canal de atendimento eletrónico verificou-se um decréscimo das avaliações “Muito Bom”, na ordem dos 0,8%, bem como um aumento nas classificações “Mau/Insuficiente”, com um crescimento superior a 10%. Destacando-se a melhoria no prazo de resposta, que teve um aumento, na classificação de “Muito Bom”, de 39% face ao ano anterior.

No canal de atendimento telefónico, em termos médios, verificou-se um ligeiro crescimento de 0,5% nas classificações de “Muito Bom”, sendo importante realçar que a classificação global do atendimento aumentou cerca de 24% face ao registado no ano anterior. A avaliação da competência e profissionalismo dos técnicos também melhorou em mais de 15%.

No espaço reservado a Sugestões e Observações, quer no inquérito de satisfação ao canal eletrónico, quer do telefónico, verificou-se um volume significativo de contributos, registando-se todavia que uma parte significativa se encontrava fora do âmbito do presente inquérito.

Pese embora esse facto, num número significativo de casos, apesar de não se enquadrarem diretamente no objetivo do inquérito, pela sua pertinência e pelo efeito - por via indirecta - gerado na qualidade do serviço prestado, foram sujeitas a encaminhamento interno, tendo como principal finalidade permitir às áreas visadas a possibilidade de numa primeira fase procederem à avaliação das mesmas e, em face desses resultados, decidirem quanto à implementação de eventuais ações corretivas e de melhoria nos procedimentos instituídos, visando a redução/eliminação das fragilidades apontadas pelos Beneficiários.

No caso do atendimento telefónico (*Call Center*), foram mencionadas as dificuldades em estabelecer ligação e o excessivo tempo em espera,<sup>13</sup> o excessivo prazo de resposta, em especial quando implica o encaminhamento para as áreas de *back office*, em particular em situações que requerem resposta urgente e onde anteriormente foram esgotadas as alternativas existentes, devido a ausência de resposta.

Foi igualmente apontada a existência de um *deficit* de conhecimento dos agentes relativamente a determinadas matérias, o que inviabiliza a conclusão do processo de atendimento através de um único contacto,<sup>14</sup> a necessidade de utilização de linguagem mais clara e simples, bem como de um reforço de meios humanos no atendimento telefónico, e a necessidade de uma maior uniformização de conhecimentos e assertividade por parte dos agentes, a fim de se evitarem respostas divergentes e de se obter um maior rigor nas mesmas, e a possibilidade de indicação do número telefónico de contacto na central telefónica para posterior contacto pelos agentes (*Call Back*)<sup>15</sup>.

No caso do atendimento eletrónico (*Info.Center*) foi mencionada a ausência de respostas ou os atrasos na comunicação das mesmas, que por vezes se verificam<sup>16</sup> e a necessidade de reforço dos meios humanos afetos a este canal de atendimento, bem como a introdução de medidas que contribuam para a simplificação no seu acesso.

Foi sugerido o envio de cópia do teor do formulário para o endereço de *e-mail* indicado pelo beneficiário no próprio formulário e o acesso ao histórico dos formulários *Info.Center* e das correspondentes respostas através da área reservada do portal;<sup>17</sup>

Foram igualmente tecidos elogios à competência e educação dos técnicos do atendimento, à rapidez e eficácia na informação prestada e às melhorias verificadas no atendimento telefónico e presencial.

---

<sup>13</sup> Tal como foi referido anteriormente, verificaram-se progressos assinaláveis, quer no respeito aos resultados alcançados no inquérito de satisfação nas estatísticas de atividade do ano de 2017, com impacto na redução do número de tentativas de contacto e nos tempos de espera;

<sup>14</sup> Um indicador muito importante comumente utilizado na avaliação de resultados nas áreas do atendimento multicanal respeita à percentagem de assuntos fechados no primeiro contacto (*First Call Resolution*);

<sup>15</sup> Os requisitos técnicos da central telefónica prevista no projeto IFAP - TS *Tech Support* prevêem o recurso a essa funcionalidade, todavia tal dependerá igualmente de outros fatores, nomeadamente da disponibilidade dos agentes para esse efeito e da necessidade de se proceder a um redimensionamento da equipa.

<sup>16</sup> Os atrasos nas respostas aos Beneficiários poderão estar relacionados com a necessidade de encaminhamento das questões para as áreas de *back office* das Unidades Gestoras das Medidas (via ticketing) e com o excessivo tempo de resposta que por vezes se verifica, pese embora se reconheça uma evolução muito positiva a esse nível no último ano

<sup>17</sup> No âmbito do projeto IFAP - TS *Tech Support* encontra-se previsto o desenvolvimento de uma área específica, em “O Meu Processo”, com a finalidade dos beneficiários passarem a dispor de informações referentes ao histórico de interações com o *Contact Center* e *Help-Desk*.

À semelhança do que se verificou em anos anteriores, verificou-se um volume bastante significativo de sugestões e observações subordinadas ao portal do IFAP, apesar deste não se tratar do objeto do presente inquérito, havendo a registar que as mesmas incidiram fundamentalmente nos seguintes aspetos:

No que respeita à área pública, foi mencionada a necessidade do IFAP proceder a uma profunda atualização e reestruturação do portal, tornando-o mais funcional e *user fiendly*, a criação de menus mais intuitivos e que promovam uma maior facilidade de acesso à informação (melhor navegabilidade), a utilização de linguagem mais acessível nos conteúdos, a redução das situações de inoperacionalidade do portal, a impossibilidade de acesso através de computadores com sistema operativo IOS e ainda as dificuldades de acesso através de diferentes *browsers*, como seja o caso do *Mozilla/Firefox*.<sup>18</sup>

Na área reservada do portal foi sugerida a revisão do sistema de atribuição e expiração de palavras chave, a alteração do processo que implica o desbloqueamento de janelas de *pop up*, e a simplificação de todo o processo relacionado com a identificação e acesso à área reservada.

No que respeita a mais concretamente às aplicações disponíveis através do menu “O Meu Processo”, foi sugerida ainda uma maior simplificação nos descritivos contantes dos extratos de pagamentos e a disponibilização das demonstrações de cálculo de apuramento no ato do pagamento das ajudas, de modo a possibilitar a melhor compreensão dos montantes pagos, evitando a necessidade de contacto com os canais de atendimento, com a finalidade de esclarecer esse tipo de questões.

Por último, foi ainda proposta a utilização mais recorrente - e com diferentes finalidades - do sistema de notificações eletrónicas dirigidas aos beneficiários e referida a dificuldade de contacto a linha telefónica específica de apoio ao SNIRA.

---

<sup>18</sup> Desde o início do mês de Julho de 2018 que o IFAP dispõe de uma nova solução de portal, assente em tecnologias mais recentes e visualmente mais apelativo, o qual veio colmatar grande parte das fragilidades apontadas pelos seus diversos tipos de utilizadores (Beneficiários, Entidades, Colaboradores, etc.).