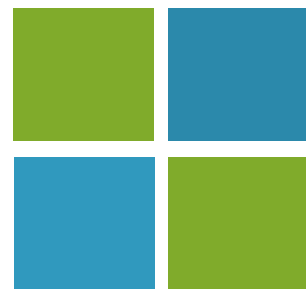




Ministério da  
Agricultura,  
do Desenvolvimento  
Rural e das Pescas



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



# Relatório Anual

## Inquérito de Satisfação no

### Atendimento Presencial

# 2010



Março 2011  
Lisboa

## INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

### I. Introdução

Em 2010, ao abrigo da alínea a) do nº2, do artº15 da Lei n.º66-B/2007, foi implementado o inquérito de satisfação aos Beneficiários, com o intuito de se disponibilizar a informação relativa “à apreciação (...) da quantidade e qualidade dos serviços prestados” pelo IFAP, ao nível do atendimento presencial.

Assim, o questionário colocado à disposição dos Beneficiários, que se deslocaram às instalações do IFAP, pretendia avaliar a forma de actuação do IFAP, nomeadamente nos seguintes vectores:

- Atendimento
- Organização
- Instalações

### II. Metodologia

O questionário era constituído por onze perguntas, nove das quais assentes nos vectores especificados anteriormente e mais duas que permitiam a caracterização do universo dos inquiridos, no que se refere à faixa etária e ao concelho de residência.

O inquérito foi realizado ao longo de todo o ano, tendo sido distribuídos, de forma aleatória, 556 impressos.

Para aferição do grau de satisfação dos inquiridos, foi usada a seguinte escala de classificação:

- 1- Muito Mau    2 - Mau    3 - Insuficiente    4 - Razoável  
5 - Satisfaz    6 - Satisfaz Muito    7 - Bom    8 - Muito Bom

A recolha de dados foi realizada em suporte de papel e foram recebidas 556 respostas válidas.

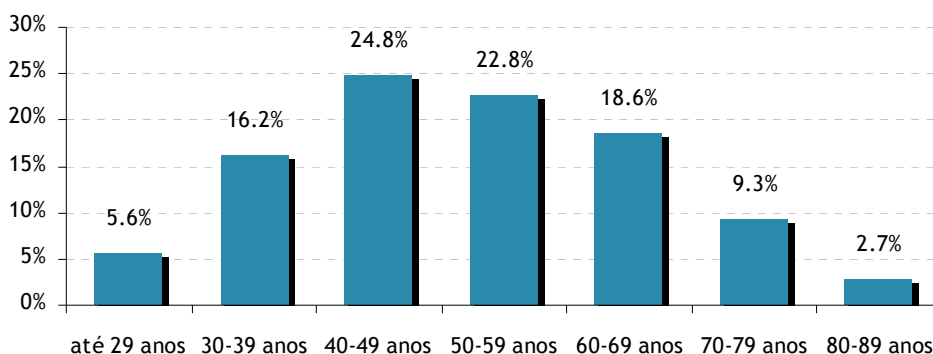
De seguida são apresentados, por vector em análise, os gráficos representativos das respostas dos Beneficiários, assim como as respectivas perguntas.

### Caracterização dos inquiridos

As questões relativas à caracterização permitiram traçar um perfil dos Beneficiários que procuraram os serviços do IFAP.

O gráfico seguinte apresenta os resultados relativos à faixa etária dos inquiridos. Pode afirmar-se que a maioria se encontra entre os 40 e os 49 anos, com um peso de 25%, logo seguido das faixas etárias entre os 50 e os 59 anos (23%) e dos 60 aos 69 (19%). Os inquiridos com menos de 39 anos representaram 22%.

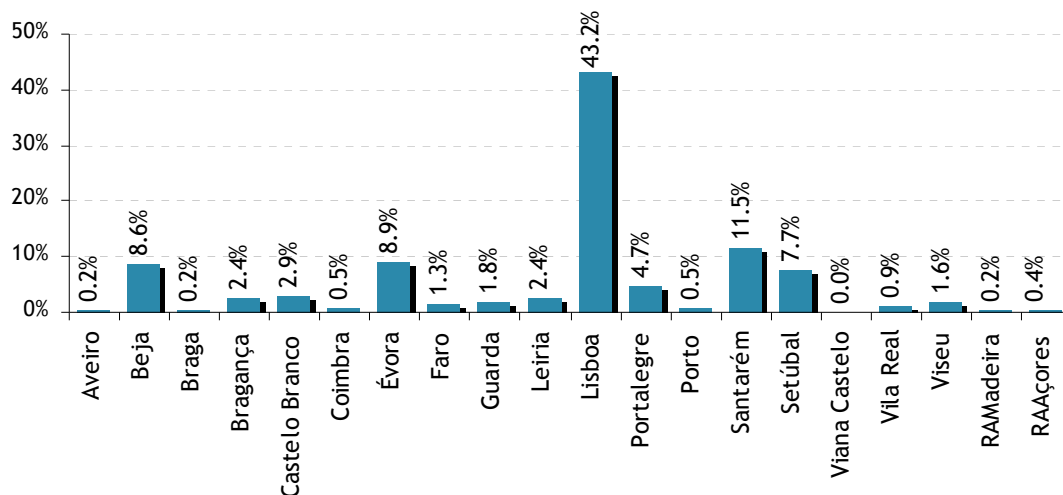
Gráfico 1 - Faixa Etária dos Inquiridos



Os Beneficiários que se deslocaram ao serviço de atendimento eram provenientes de 132 concelhos diferentes. No gráfico seguinte são apresentados os distritos correspondentes para simplificação da apresentação.

Observa-se que a maioria dos Beneficiários que se deslocaram aos serviços têm residência no distrito de Lisboa (42%), seguido de Santarém (12%), Évora e Beja (9%) e Setúbal (8%).

Gráfico 2 - Distrito de residência dos inquiridos



### Atendimento

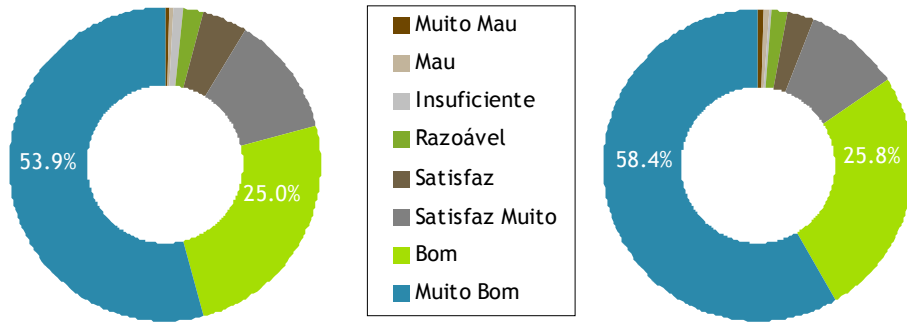
No que se refere ao Atendimento foram colocadas 6 perguntas que iam desde a *classificação do atendimento recebido, a avaliação do profissionalismo e simpatia dos técnicos* até à questão de saber *se consideravam a vinda ao Instituto proveitosa ou não*.

A classificação de Muito Bom foi a mais atribuída, seguida da classificação de Bom, o que nos remete para uma média de 83% dos inquiridos que classificaram o atendimento.

Os gráficos seguintes apresentam os resultados para a totalidade das perguntas.

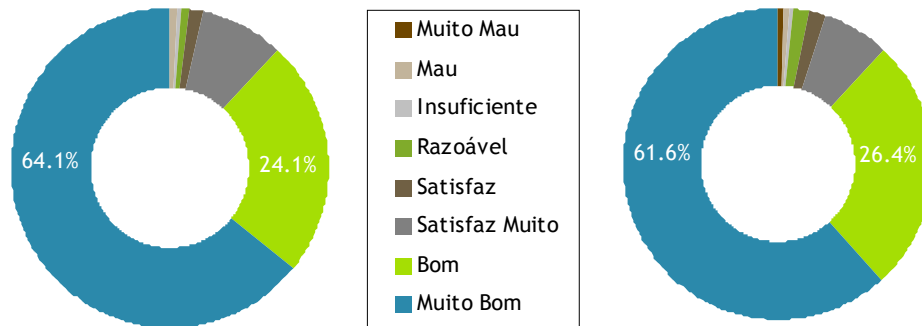
### Gráficos 3 - Atendimento

Como classifica o atendimento recebido      Como avalia os técnicos que o atenderam



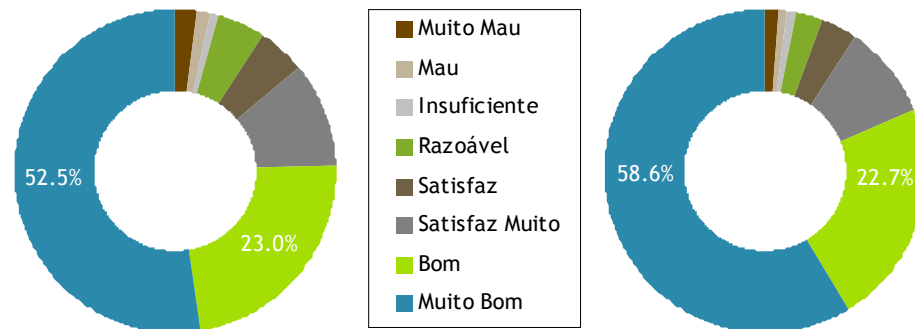
Os técnicos foram profissionais e simpáticos ao responder

Os técnicos usaram uma linguagem clara e simples



Considera proveitosa a sua vinda ao atendimento

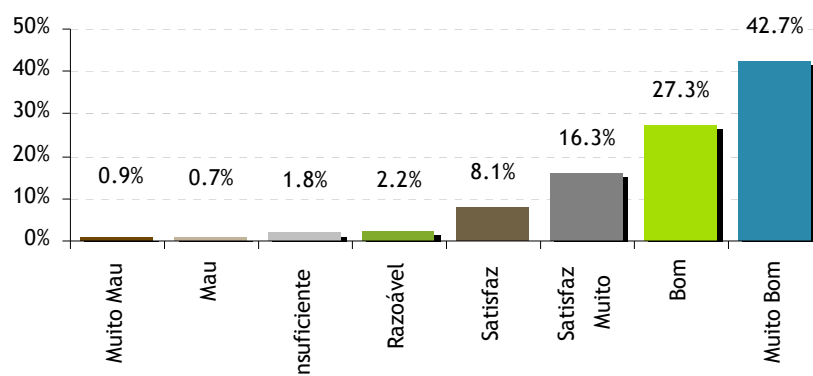
Recomendaria os serviços de atendimento a um Beneficiário



## Organização

Neste grupo os inquiridos apenas tinham que responder sobre o grau de satisfação da *organização do atendimento*. Assim, pode observar-se pelo gráfico seguinte que para cerca de 70% dos inquiridos, a resposta foi classificada com Bom ou Muito Bom.

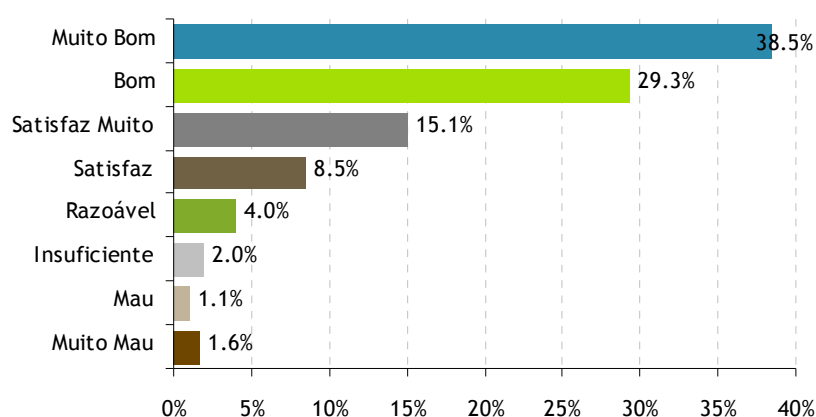
**Gráfico 4 - Organização**  
**Como avalia a organização do atendimento**



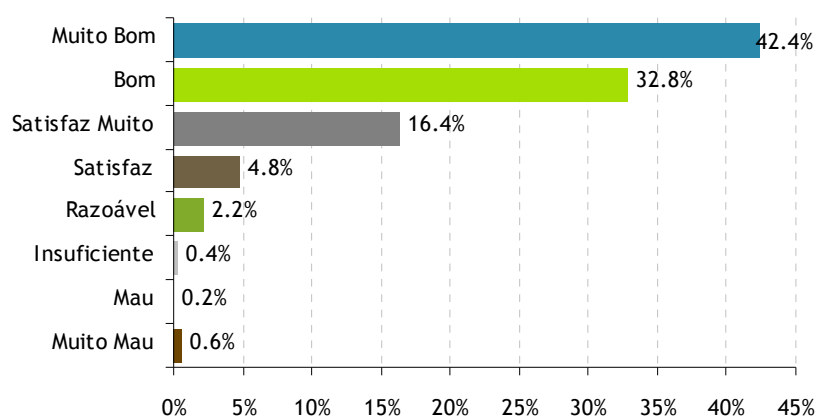
## Instalações

Sobre Instalações, constavam 2 perguntas, uma sobre a localização e a outra sobre as condições das mesmas. Relativamente à *localização*, cerca de 68% dos inquiridos responderam Bom ou Muito Bom, enquanto que as *condições das instalações* foram classificadas como Bom ou Muito Bom para 75% dos inquiridos.

**Gráficos 5 - Instalações**  
**Como avalia a localização das instalações do atendimento**



### Como avalia as condições das instalações do atendimento



### III. Síntese

É com agrado que registamos não só a excelente adesão dos Beneficiários ao inquérito, bem como o interesse demonstrado por lhes ter sido dada a oportunidade de se pronunciarem sobre a forma como os nossos Serviços os recebem e esclarecem.

Dos resultados finais obtidos, podemos concluir que ficou bem patente a satisfação dos nossos Beneficiários o que, só por si, revela o cuidado, a preocupação e a responsabilidade que imprimimos no Atendimento Presencial, quer pelos técnicos do *Contact Center*, quer pelos técnicos dos *Backoffice*, das várias ajudas/incentivos.

Assim, e em conclusão, aprez-nos afirmar que o *Contact Center* e os *Backoffice* colaboraram positivamente na resolução dos problemas apresentados, tendo os Beneficiários sentido uma maior capacidade de resposta e satisfação no Atendimento Presencial, o que contribuiu para se atingir o objectivo operacional do IFAP para 2010 de “Aumentar a Satisfação dos Clientes” (QUAR 2010).