

Relatório Anual

Inquérito de Satisfação no

Atendimento Presencial

2011



Março 2012

Lisboa

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

I. Introdução

Em cumprimento da alínea a) do nº2, do artº15 da Lei n.º66-B/2007, em 2010 implementou-se o inquérito de satisfação aos beneficiários, no sentido de ser possível a apreciação da quantidade e qualidade dos serviços prestados pelo IFAP, ao nível do atendimento presencial. O inquérito apresentado aos beneficiários tinha por objetivo avaliar a atuação do IFAP, nomeadamente em relação às seguintes áreas:

- Atendimento
- Organização
- Instalações

Mensalmente foram apresentados os resultados e em julho elaborou-se o relatório semestral, respeitante aos seis primeiros meses de 2011. O relatório agora apresentado corresponde aos doze meses do ano.

II. Metodologia

De janeiro a dezembro de 2011, foi solicitado aos beneficiários que se dirigiram ao *Contact Center*, que participassem no inquérito. Obtiveram-se 805 respostas válidas, em suporte papel, que permitiram elaborar uma avaliação dos serviços prestados, das condições de atendimento oferecidos e da capacidade e competência dos técnicos que prestam informações.

O questionário era composto por onze perguntas, nove distribuídas pelas três áreas já apresentadas 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 do ano através de impressos específicos.

Para a avaliação do grau de satisfação dos inquiridos, utilizou-se a seguinte escala de classificação:

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

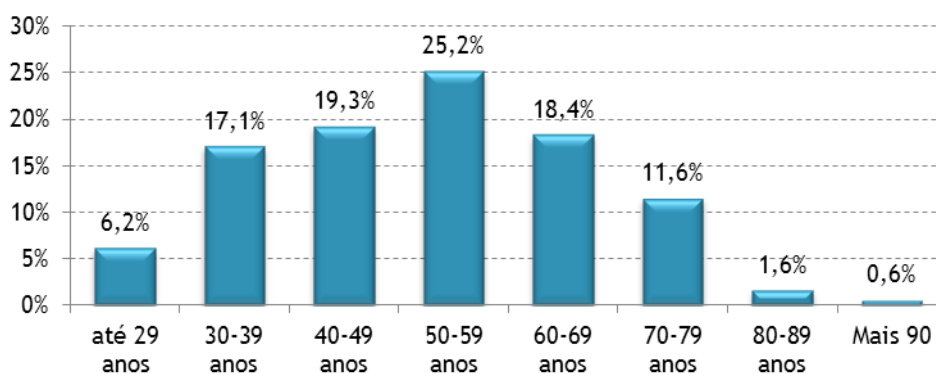
De seguida são apresentados, por vector em análise, os gráficos representativos das respostas dos beneficiários, assim como as respectivas perguntas.

Caracterização dos inquiridos

Com as questões referentes à caracterização foi possível definir um perfil dos beneficiários que se dirigiram aos serviços do IFAP.

Os resultados relativos à faixa etária são apresentados no gráfico seguinte. Pode afirmar-se que cerca de 25% dos inquiridos se encontravam na faixa etária entre os 50 e os 59 anos, seguido das faixas etárias entre os 40 e os 49 anos (19%), os 60 e os 69 anos (18%) e os 30 e os 39 anos (17%)

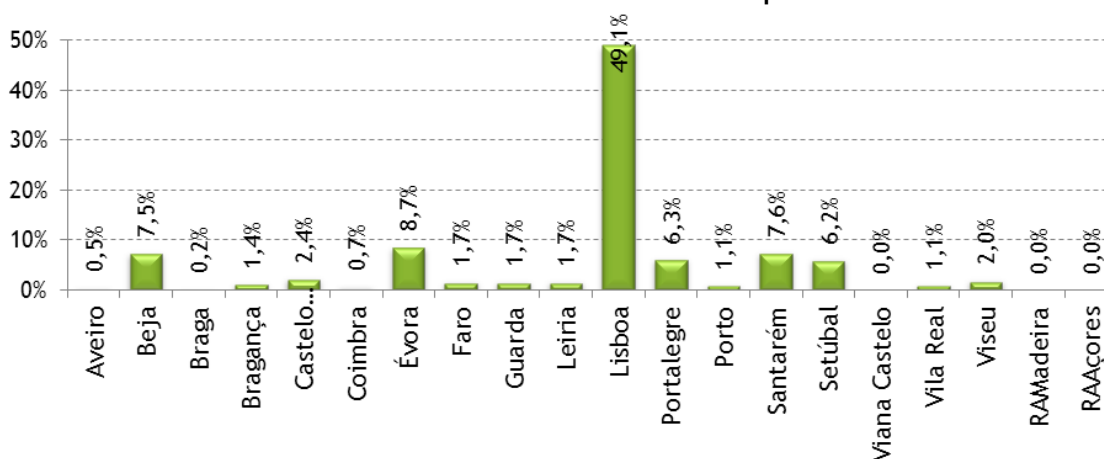
Gráfico 1 - Faixa Etária dos Inquiridos



Também foi realizada a caracterização segundo o concelho de residência dos beneficiários. No presente relatório, é apresentado o resumo por distrito.

Assim, observa-se que a maioria dos beneficiários que se dirigiram aos serviços do IFAP reside no distrito de Lisboa (49%), seguido de Évora (9%), Santarém e Beja (7%), Setúbal (6%) e Portalegre (6%).

Gráfico 2 - Distrito de residência dos inquiridos



Atendimento

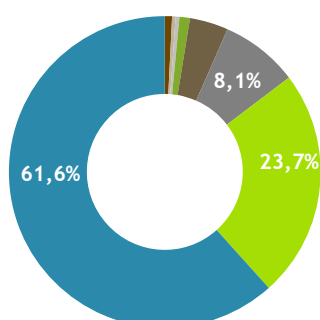
Relativamente ao atendimento, foram colocadas 6 questões para análise que incluíam temas como a classificação do atendimento recebido, a avaliação do profissionalismo e simpatia dos técnicos, até à questão de saber se consideravam a vinda ao Instituto proveitosa.

Seguem os gráficos explicativos do Atendimento, nos quais se pode constatar que no conjunto das 6 questões que compõem este capítulo, a resposta mais bem classificada, foi a nº 3 - “Os técnicos foram profissionais e simpáticos ao responder?” com 72,4% para Muito Bom.

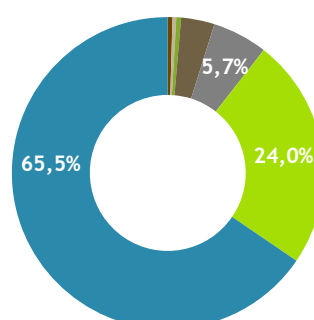
Os gráficos seguintes apresentam os resultados para a totalidade das perguntas.

Gráfico 3 - Atendimento

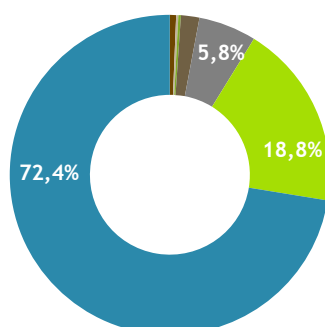
Como classifica o atendimento recebido



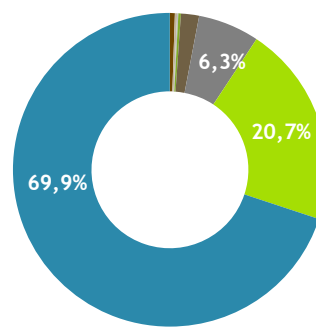
Como avalia os técnicos que o atenderam



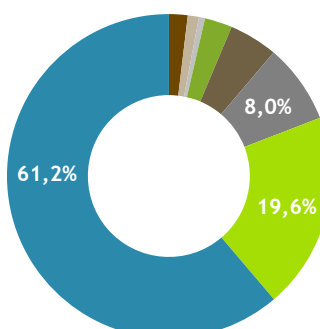
Os técnicos foram profissionais e simpáticos ao responder



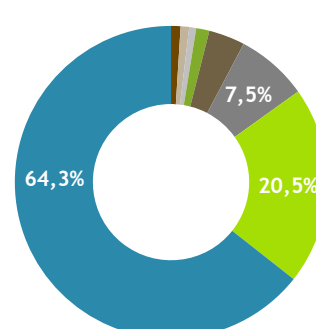
Os técnicos usaram uma linguagem clara e simples



Considera proveitosa a sua vinda ao atendimento



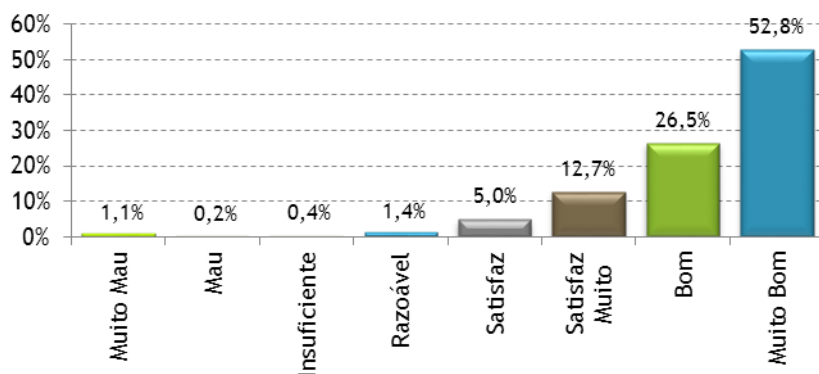
Recomendaria os serviços de atendimento a um beneficiário



Organização

No que se refere à organização, os inquiridos tinham de demonstrar o seu grau de satisfação quanto à organização do atendimento. O gráfico seguinte apresenta os valores relativos a esta questão. Pode observar-se que cerca de 80% dos inquiridos considera que a organização é Boa ou Muito Boa.

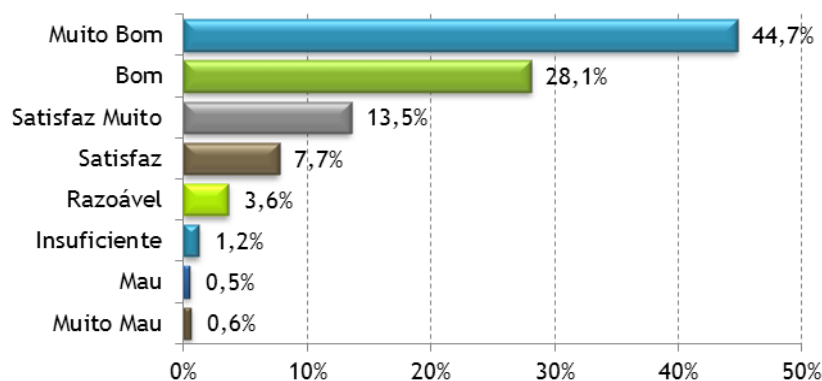
Gráfico 4 - Organização
Como avalia a organização do atendimento



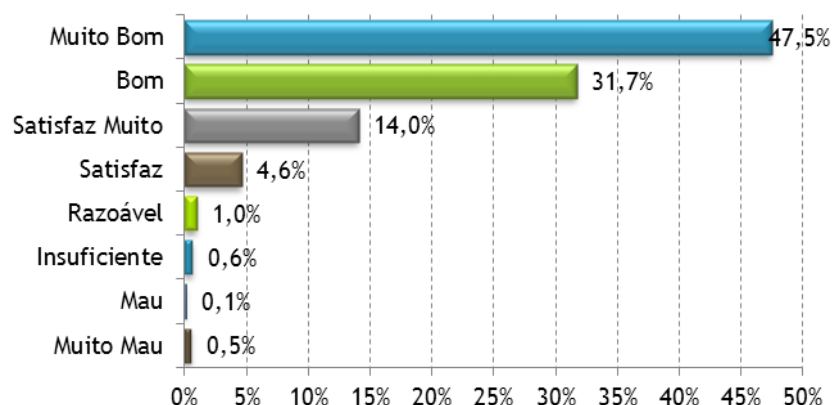
Instalações

Relativamente às instalações foram colocadas duas questões, uma referente à localização e outra referente às condições das mesmas. Assim, quanto à localização, cerca de 73% dos inquiridos classificaram de Bom ou Muito Bom, enquanto as condições das instalações foram qualificadas como Bom ou Muito Bom por 80% dos inquiridos.

Gráfico 5 - Instalações
Como avalia a localização das instalações do atendimento



Como avalia as condições das instalações do atendimento



III. Síntese

Foram consideradas válidas 805 respostas a este inquérito, sendo de realçar a aceitação e a importância atribuída ao inquérito por parte dos beneficiários.

As principais conclusões são as seguintes:

- Cerca de metade dos beneficiários que se deslocaram aos serviços de atendimento do IFAP são residentes no distrito de Lisboa;
- No capítulo Atendimento, na totalidade das questões colocadas, as classificações de Muito Bom e Bom foram atribuídas por mais de 80% dos beneficiários, evidenciando a qualidade do serviço de prestado;
- Relativamente às Instalações, 44,7% dos beneficiários consideraram a sua localização Muito Boa, enquanto que 47,5% atribuíram a classificação de Muito Bom às respetivas condições.