



IFAP

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

Relatório Anual Inquérito de Satisfação no Atendimento Presencial 2016



Março 2017

Ficha Técnica

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

E - mail: ifap@ifap.pt

Conceção do documento:

Gabinete de Planeamento Estratégico

Área de Planeamento Estratégico e Projetos

Disponibilização dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Lisboa

Inquérito de satisfação no atendimento presencial

1. Introdução

Dando cumprimento ao estabelecido na alínea a) do nº 2, do art. 15º da Lei nº 66 B/2007 foi implementada, desde o ano de 2010, a distribuição dos Inquéritos de Satisfação aos Beneficiários, na sala de Atendimento Presencial do IFAP.

Ao terminar o ano de 2016, foram contabilizadas 2548 presenças na sala de atendimento, tendo sido recolhidos 473 inquéritos devidamente preenchidos pelos Beneficiários.

Em termos comparativos com o período homólogo de 2015, verificou-se um aumento no número de inquéritos respondidos (em 2015 haviam sido contabilizados 317 inquéritos), verificando-se igualmente um aumento na percentagem da amostra, que passou de 10.7% em 2015, para 18.6% em 2016.

O objetivo do inquérito é avaliar não só o grau de satisfação dos Beneficiários em relação aos serviços prestados e às condições de atendimento oferecidas, mas, fundamentalmente, a capacidade e competência dos técnicos que, presencialmente, prestaram informações aos Beneficiários.

O inquérito esteve disponível para preenchimento entre os meses de janeiro e dezembro de 2016.

2. Metodologia

Relativamente aos inquéritos realizados em anos anteriores, mantiveram-se os três grandes grupos de classificação:

- Atendimento
- Organização
- Instalações

O inquérito abrange, ainda, duas questões com o intuito de efetuar uma caracterização dos inquiridos:

- Faixa etária
- Concelho de residência

Na análise e apresentação dos resultados, os concelhos são organizados por distrito, para uma melhor leitura dos dados.

O primeiro grupo de perguntas, relativo ao Atendimento, é constituído por seis questões, o grupo “Organização” por uma questão e o grupo “Instalações” por duas questões.

Foi utilizada uma escala com cinco níveis, para a avaliação do grau de satisfação: Mau, Insuficiente, Satisfaz, Bom e Muito Bom.

3. Resultados

Apresentam-se, seguidamente, os gráficos que traduzem os resultados do inquérito e a respetiva análise.

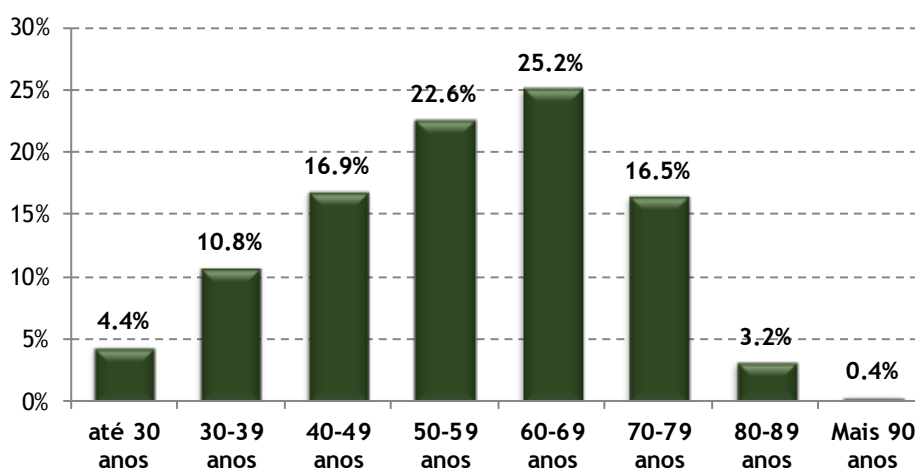
Caracterização dos inquiridos

A caracterização dos inquiridos foi baseada na faixa etária e no distrito de residência.

- **Faixa etária**

Do total de participantes, o escalão mais representativo situou-se na faixa etária entre os 60 e os 69 anos (25.2%). A faixa etária entre 50 e 59 anos apresentou igualmente um peso significativo, de 22.6%, sendo os restantes escalões menos expressivos, conforme é possível observar no gráfico 1. No ano de 2015, a faixa mais representativa situou-se entre os 50 e os 59 anos (24.6%).

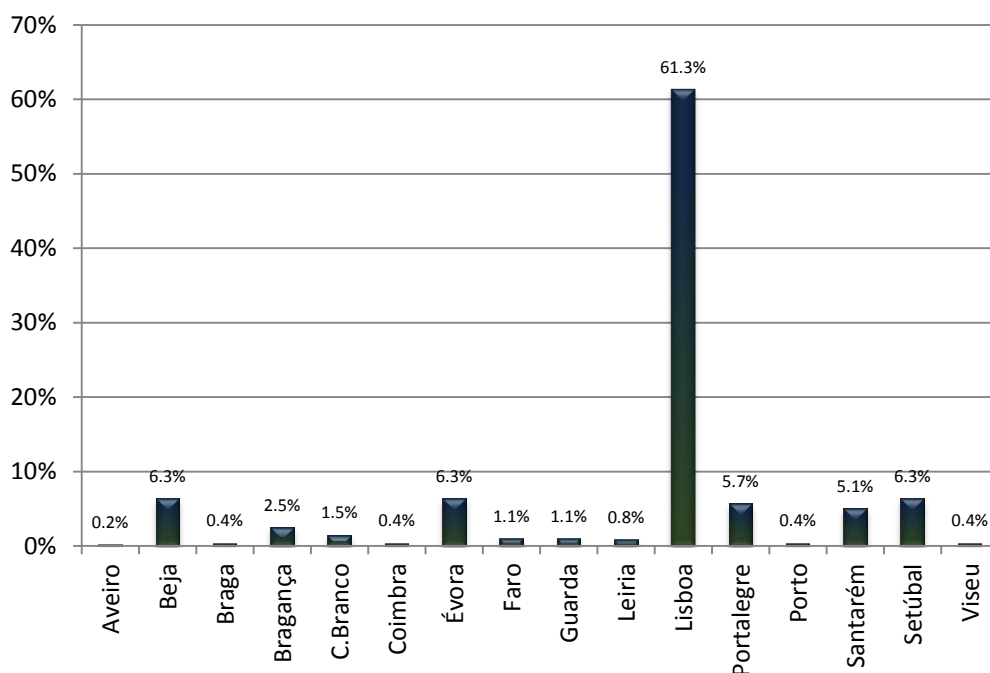
Gráfico 1- Faixa etária dos inquiridos



- **Distrito de residência**

Foram apurados 95 concelhos, o que equivale a 34.2% dos concelhos do Continente. Da análise por distrito, entre os 16 distritos apurados, conclui-se que a maioria dos inquiridos (61.3%) reside no distrito de Lisboa, conforme se pode constatar no gráfico 2. Seguem-se os distritos de Setúbal, Beja e Évora, cada um com 6.3% dos inquiridos.

Gráfico 2 -Distrito de residência dos inquiridos

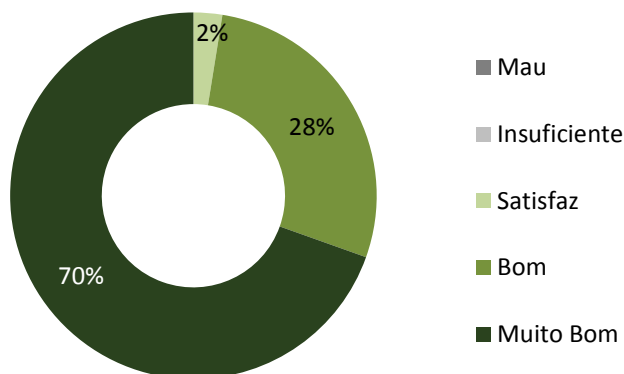


Atendimento

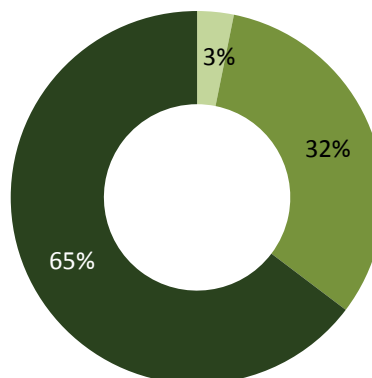
Foram colocadas seis questões, as quais pretendiam avaliar o atendimento recebido, a amabilidade e disponibilidade dos técnicos, a clareza e simplicidade da linguagem, a competência e o profissionalismo, e, ainda, se foi proveitosa e recomendável a deslocação ao IFAP. Os resultados são apresentados no gráfico 3.

Gráfico 3 - Atendimento

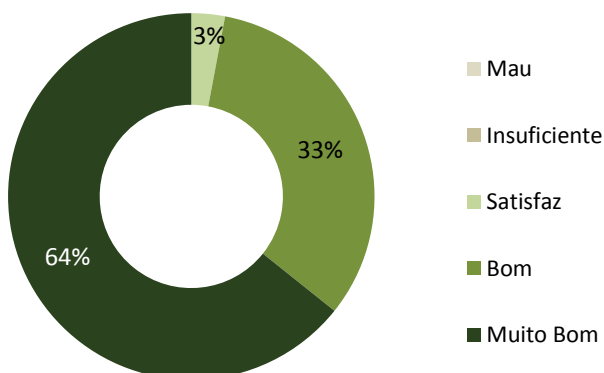
1. Classifique a amabilidade e disponibilidade dos técnicos?



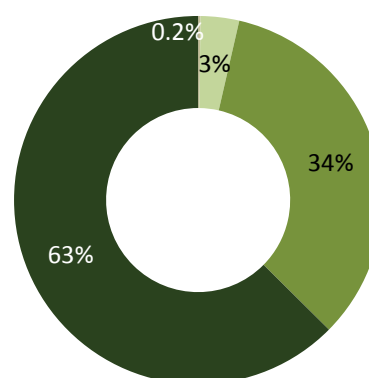
2. Classifique a clareza e simplicidade da linguagem dos técnicos?



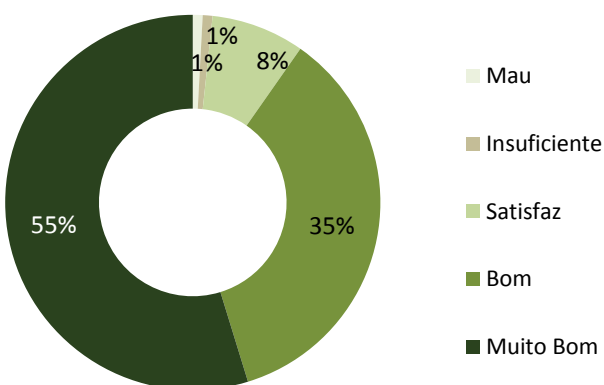
3. Classifique a competência e profissionalismo dos técnicos?



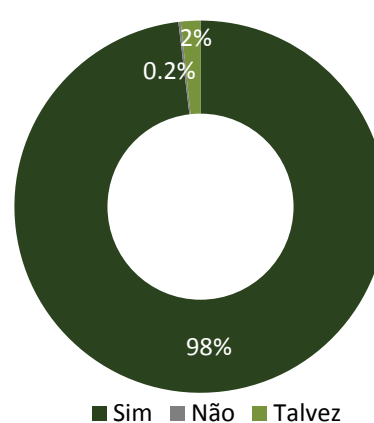
4. Como avalia globalmente o atendimento recebido?



5. Como classifica a sua vinda ao atendimento?



6. Recomendaria os serviços de atendimento a um beneficiário?



A resposta que obteve a melhor classificação foi a nº 6 - “Recomendaria os serviços de Atendimento a um Beneficiário?”, com 98.1% para SIM, 0.2% para NÃO e 1.7% para TALVEZ. Este valor melhorou face a 2015, ano em que 95.3% dos inquiridos respondeu afirmativamente.

De realçar que esta é a única pergunta com uma escala de avaliação diferente das restantes.

A pergunta nº 1 - “Classifique a amabilidade e disponibilidade dos técnicos”, obteve a segunda classificação mais elevada, de “Muito Bom”, com 69.6%.

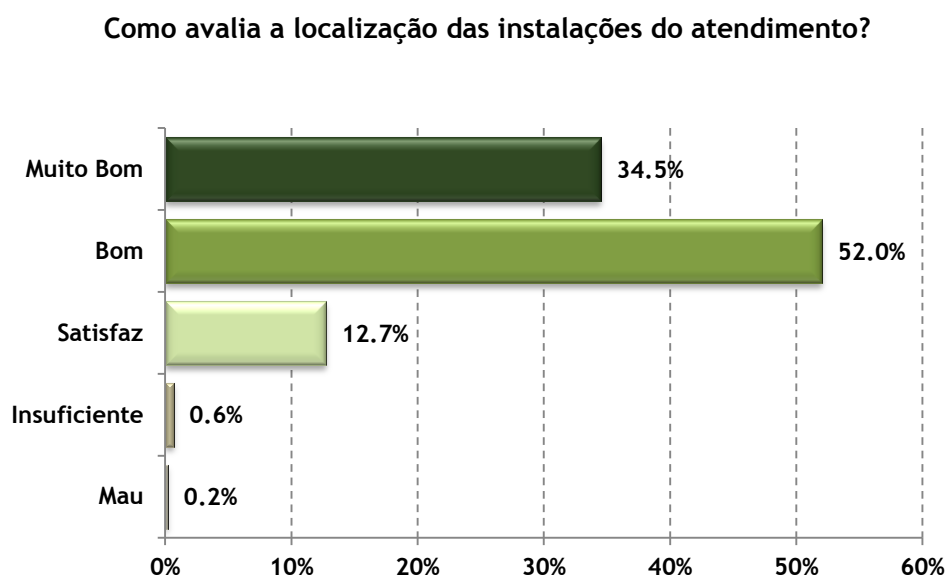
Quanto à pergunta nº 2 - “Classifique a clareza e simplicidade da linguagem dos técnicos”, foi a terceira com os resultados mais positivos, com 64.7% para a classificação de “Muito Bom”.

Instalações

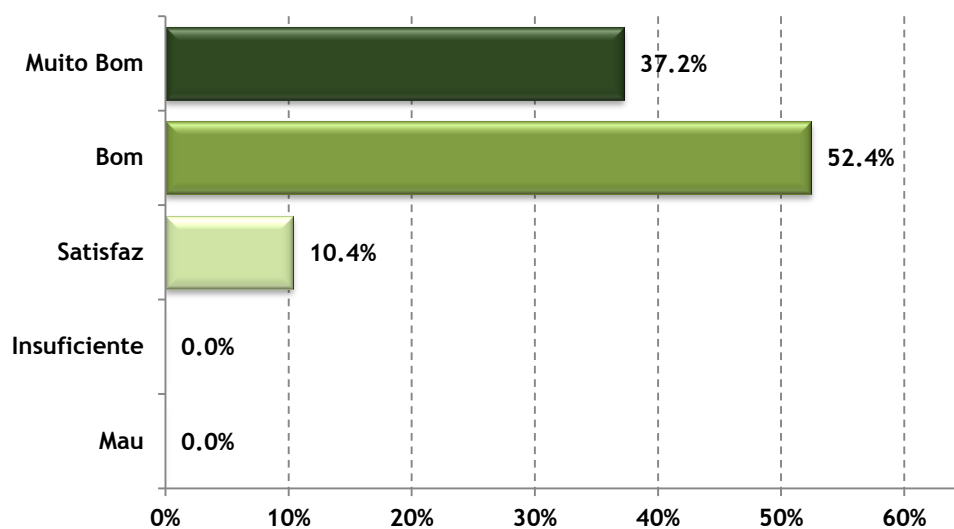
As duas questões relativas às instalações abrangeram a localização e as condições da sala de atendimento. Esta questão é tradicionalmente a menos pontuada no que respeita à avaliação.

Cerca de 86.5% dos inquiridos classificaram com “Bom” ou “Muito Bom” a localização das instalações, enquanto as respetivas condições foram classificadas com “Bom” ou “Muito Bom” por 89.6%, conforme o gráfico 4.

Gráfico 4 - Instalações



Como avalia as condições das instalações do atendimento?

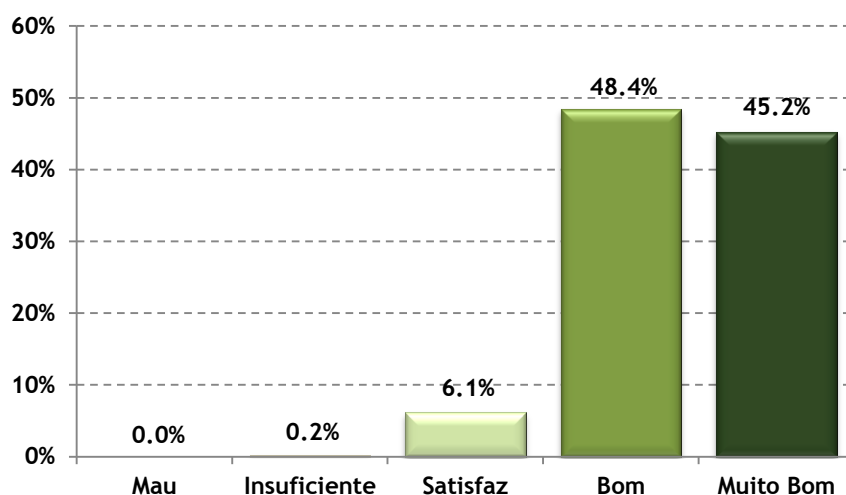


Organização

Quanto à organização dos serviços de atendimento presencial, constata-se uma tendência positiva, demonstrada pelos 93.6% do total de respostas com classificações de “Bom” e “Muito Bom”, de acordo com o gráfico 5.

Gráfico 5 - Organização

Como avalia a organização do atendimento?



4. Considerações Gerais

O presente documento apresentou os resultados mais relevantes do inquérito de satisfação dos Beneficiários no atendimento presencial.

Na questão relativa a sugestões/observações, as críticas deixadas neste espaço aberto foram, de uma forma geral, relacionadas com atrasos nos pagamentos, tempos de espera no atendimento, extratos de pagamentos com descritivos pouco perceptíveis e a falta de coordenação entre todos os serviços envolvidos. Também foram aqui tecidos elogios tanto ao serviço prestado como aos colaboradores que nele intervieram.

5. Conclusões

Apresentam-se seguidamente os quadros comparativos referentes aos resultados obtidos em 2015 e 2016, com a variação percentual obtida para cada questão dos três grupos principais.

A análise foi realizada de acordo com duas perspetivas: a evolução das respostas avaliadas com classificação máxima - “Muito Bom” e, simultaneamente, com as duas classificações negativas- “Mau” e “Insuficiente”.

Quadro 1 - Comparação dos resultados obtidos em 2015 e 2016 - Avaliação “Muito Bom”

GRUPO		Muito Bom		Varição percentual
	Pergunta	2015	2016	
1. Atendimento	1	65.5%	69.6%	6.2%
	2	58.3%	64.7%	11.0%
	3	58.3%	64.3%	10.3%
	4	59.0%	62.6%	6.1%
	5	52.5%	54.8%	4.3%
Média Atendimento		58.7%	63.2%	7.6%
2. Instalações	1	30.2%	34.5%	14.0%
	2	28.1%	37.2%	32.3%
Média Instalações		29.2%	35.8%	22.8%
3. Organização	1	41.7%	45.2%	8.4%
Média Organização		41.7%	45.2%	8.4%
Média Geral		43.2%	48.1%	11.3%

Conforme o quadro 1, a média geral de inquiridos que se dirigiram ao atendimento presencial e que o avaliaram como “Muito bom” aumentou, em termos médios, 11.3% relativamente ao ano anterior.

No mesmo quadro é, ainda, possível observar que foram as questões relativas às instalações onde se verificou o aumento mais acentuado.

Analisando as questões com respostas mais negativas, apesar de em termos absolutos, o volume de classificações de “Mau” e “Insuficiente” ter aumentado ligeiramente, o seu peso reduziu-se face ao número de respostas.

Em termos de variação média, verificou-se um decréscimo de 47.7% nas avaliações negativas por parte dos inquiridos. A variação percentual negativa verificou-se em cada um dos grandes grupos do inquérito, conforme o quadro 2.

Quadro 2 - Comparação dos resultados obtidos em 2015 e 2016 - Avaliações negativas

GRUPO	Pergunta	Mau + Insuficiente		Variação percentual 2015/2016
		2015	2016	
1. Atendimento	1	0.0%	0.0%	0.0%
	2	0.0%	0.0%	0.0%
	3	0.7%	0.0%	-100.0%
	4	0.0%	0.2%	-
	5	2.2%	1.7%	-21.8%
Média Atendimento		0.6%	0.4%	-34.0%
2. Instalações	1	1.6%	0.9%	-45.5%
	2	0.4%	0.0%	-100.0%
Média Instalações		1.0%	0.4%	-56.4%
3. Organização	1	0.4%	0.2%	-46.2%
Média Organização		0.4%	0.2%	-46.2%
Média Geral		0.6%	0.3%	-47.7%

Por último, o quadro 3 apresenta a evolução registada entre os anos de 2012 e 2016, relativamente ao número de Beneficiários inquiridos e a percentagem de avaliações negativas.

Quadro 3 - Evolução no período 2012 - 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Presenças no Atendimento	4 242	3 528	2 949	2 965	2 548
Nº Inquéritos preenchidos	702	385	258	317	473
Percentagem da amostra	16.5%	10.9%	8.7%	10.7%	18.6%
Nº total de respostas c/ classif. "Mau" e "Insuficiente"	8	44	13	12	14
Percentagem de respostas com classificação negativa face ao total de <u>respostas do inquérito*</u>	0.14%	1.43%	0.63%	0.47%	0.37%

* fórmula = (nº de respostas "Mau" e "Insuficiente") / (nº total de inquéritos x 8 questões)