







CONTACT CENTER

RESULTADOS DO INQUÉRITO

DE

SATISFAÇÃO AO SERVIÇO

PRESTADO ATRAVÉS

DOS

CANAIS ELETRÓNICO E

TELEFÓNICO

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
E - mail: 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

INT	RODUÇÃO E METODOLOGIA	4
1.	ATENDIMENTO ELETRÓNICO	6
	ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CALL CENTER)	
	CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES	
	NCLUSÕES	

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

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

O referido inquérito, destinado a avaliar o grau de satisfação relativamente ao serviço prestado durante o ano de 2018, decorreu no passado mês de Março de 2019, utilizando para o efeito um *link* disponibilizado através do portal do Instituto¹.

Foi simultaneamente enviado um *e-mail*, dirigido a 179.528 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 diminuiu substancialmente, tendo sido rececionados 3.193 inquéritos, número abaixo ao registado no ano anterior (7.518), o que representou uma variação percentual negativa na ordem dos 58%.

A diminuição registada no presente inquérito manteve o comportamento de volatilidade que se tem registado nos anos anteriores, podendo ser atribuída, numa primeira análise, a diversos fatores, entre os quais se destacam os seguintes:

- Fraca receptividade para responder a este tipo de inquéritos em anos consecutivos;
- Fraca percepção da finalidade e importância do inquérito;
- Inexistência de contrapartidas ou estímulos à participação;
- Receios de segurança associados à utilização de links (phishing);
- A conjugação de alguns dos fatores acima referidos.

Importa sublinhar que o inquérito utilizado para o efeito sofreu um conjunto significativo de alterações relativamente ao anteriormente utilizado, em particular com a introdução de novas questões e a substituição de algumas opções de resposta, as quais tiverem como principal objetivo a obtenção de informações adicionais a respeito dos principais motivos que originam a necessidade dos beneficiários recorrerem aos canais de atendimento do IFAP.

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

_

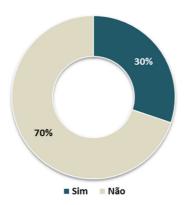
¹ Recorreu-se a uma plataforma específica para o efeito (eSurveyPro).

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, directa ou indirectamente envolvidas nesse processo.

1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO

Deste capítulo do inquérito constaram 12 grupos de questões relativamente ao acesso através dos formulários (Reclamações, Elogios, Informações e Sugestões), disponibilizados através do portal do IFAP.

1.1. Em 2018 recorreu ao atendimento eletrónico, utilizando para o efeito os formulários disponíveis no portal do IFAP (Informações, Sugestões, Reclamações/Elogios)?



De acordo com as respostas obtidas na primeira questão do inquérito, apenas 30% dos participantes afirmaram que, em 2018, recorreram ao atendimento através do canal eletrónico. Os restantes 70% referiram não ter recorrido ao mesmo.

		2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
	Sim	na	38,2%	39,9%	32,1%	30,2%	-5,9%
Ĩ	Não	na	61,8%	60,1%	67,9%	69,8%	2,8%

Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se uma redução na percentagem de participantes que afirmaram utilizar o canal eletrónico do IFAP, com uma variação negativa face ao ano anterior próxima dos 6%.²

² Os dados estatísticos da atividade, nomeadamente os referentes à utilização de formulários durante o ano de 2018, revelaram um aumento de 36% face ao registado no ano anterior, traduzindo-se em 2.389 tickets com essa origem, contra os 1.751 registados em 2017.

1.2. Se respondeu "Sim" na questão anterior, em média quantas vezes já utilizou esse serviço em 2018, e em que formulário(s) concretamente?



Para pedidos de Informações, 68% dos participantes referiram utilizar 1 a 3 vezes por ano o serviço, 20% utilizou 4 a 6 vezes e 12% mais de 7 vezes.

No caso das Reclamações/Elogios, os resultados obtidos situaram-se em 81% para uma frequência de 1 a 3 vezes por ano, 10% para 4 a 6 vezes e 9% para mais de 7 vezes;

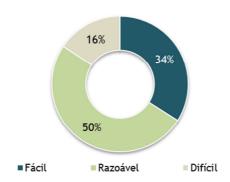
Quanto às Sugestões, a frequência foi de 90% para 1 a 3 vezes por ano, e 10% distribuídos equitativamente entre os escalões de 4 a 6 vezes e mais de 7 vezes;

Quantas vezes utilizou os diversos fo atendimento eletrónico?	rmulários de	1 a 3 vezes/ano	4 a 6 vezes/ano	+7 vezes/ano
	2014	61,6%	18,5%	20,0%
	2015	60,1%	20,0%	20,0%
	2016	58,7%	23,2%	18,1%
Informações	2017	71,9%	17,7%	10,5%
	2018	67,6%	19,9%	12,5%
	Variação 2017/2018	-6,0%	12,7%	19,2%
	2014	87,8%	6,8%	5,5%
	2015	78,7%	11,0%	10,3%
	2016	69,7%	19,7%	10,7%
Reclamações/Elogios	2017	81,3%	12,1%	6,6%
	2018	81,2%	10,0%	8,8%
	Variação 2017/2018	-0,1%	-17,7%	33,1%
	2014	87,8%	6,7%	5,5%
	2015	78,7%	9,3%	12,0%
	2016	85,1%	9,5%	5,4%
Sugestões	2017	87,3%	8,7%	3,9%
	2018	89,8%	5,4%	4,8%
	Variação 2017/2018	2,8%	-38,4%	22,8%

Comparativamente com o ano anterior, em 2018 constatou-se a existência de um aumento generalizado - e muito significativo - na utilização dos três tipos de

formulários, no que respeita à frequência de utilização mais elevada, mantendo-se contudo o peso predominante de respostas no escalão de 1 a 3 vezes/ano.³

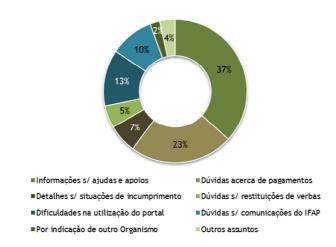
1.3. Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido serviço



Cerca de 16% das respostas atribuíram uma classificação negativa relativamente à facilidade de utilização do canal eletrónico (Informações; Sugestões; Reclamações/ Elogios;) e cerca de 84% classificaram globalmente como "Fácil" ou "Razoável". ⁴

1.4. Quais as razões que o levaram a recorrer ao atendimento eletrónico do IFAP?⁵

Informações s/ ajudas e apoios	Dúvidas s/ pagamentos	Detalhes s/ situações de incumprimento	restituições de verbas	portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro Organismo	Outros assuntos
37%	23%	7%	5%	13%	10%	2%	4%



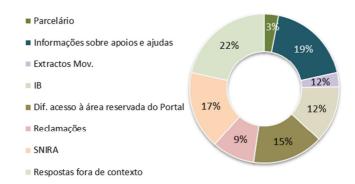
³ Estes resultados encontram-se alinhados com os da atividade referidos na nota de rodapé anterior, i.e., verificouse um menor número de utilizadores do canal electrónico, se considerarmos os resultados na questão nº 1, contudo os utilizadores que recorreram ao mesmo, fizeram-no com maior frequência, considerando os resultados à questão nº 2 e o volume de formulários de apoio efetivamente submetidos em 2018.

⁴ Em virtude da escala utilizada nesta questão ter sido objecto de reformulação no presente inquérito, não foi possível a realização de uma análise comparativa com histórico de resultados.

⁵ Resposta de escolha múltipla.

As razões que motivaram os contactos incidiram particularmente nas "Informações sobre ajudas e apoios", "Dúvidas acerca de pagamentos" e "Dificuldades na utilização do portal", as quais no seu conjunto representaram 73% do total de respostas.

Relativamente à opção "Outros assuntos", a qual possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foram recolhidas 65 respostas, com particular incidência nos assuntos relacionados com "Informações sobre apoios e ajudas"; "SNIRA" e na "Dificuldade de acesso à área reservada do portal", conforme é possível observar através da análise ao gráfico seguinte.



No quadro seguinte apresenta-se a comparação dos resultados com o ano de 2017.

	Informações s/ ajudas e apoios	Dúvidas s/ pagamentos	Detalhes s/ situações de incumprimento		Dificuldades no acesso ao portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro Organismo	Outros assuntos
2014	29,7%	25,9%	4,4%		13,1%	(a)	(a)	2,9%
2015	27,7%	27,3%	4,3%	(a)	13,9%			3,7%
2016	27,4%	26,4%	5,3%	(a)	13,9%			4,4%
2017	28,4%	20,8%	4,2%		15,4%			5,3%
2018	37%	23%	7%	5%	13%	10%	2%	4%
Variação 2017/2018	29,1%	12,2%	56,4%	-	-17,4%	-	-	-33,7%
(a) Novas opções d	le resposta introduz	zidas no presente i	inquérito.					

A partir da análise aos constantes do quadro anterior é possível observar-se um aumento muito significativo na percentagem de respostas relacionadas com "Detalhes sobre situações de incumprimento", "Informações sobre ajudas e apoios" e "Dúvidas acerca de pagamentos", embora em termos de peso, face ao total de respostas, a primeira apenas represente 6% do total das razões apontadas.

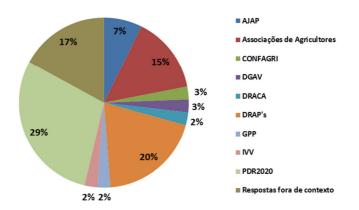
Verifica-se ainda uma forte redução em "Outros assuntos" e nas "Dificuldades no acesso ao portal", situação que neste último caso poderá estar relacionada com a

entrada em funcionamento da nova solução de portal do IFAP, no início do segundo semestre de 2018.

Importa ainda referir que as opções de resposta a esta questão foram objecto de diversas alterações no presente inquérito, razão pela qual em alguns casos não é possível efetuar uma análise comparativa com os resultados obtidos nos anos anteriores.

1.5. Caso na resposta anterior tenha selecionado a opção "Por indicação de outro Organismo", Indique qual

	AJAP	Ass. Agricultores	CONFAGRI	DGAV	DRACA	DRAP's	GPP	IVV	PDR2020	Fora de contexto	
-	7,32%	14,63%	2,44%	2,44%	2,44%	19,51%	2,44%	2,44%	29,27%	17,07%	-



Da análise ao quadro e gráfico anteriores é possível observar-se que cerca de 30% dos participantes afirmaram ter contactado o IFAP por indicação da Autoridade de Gestão do PDR2020, seguido das Direcções Regionais de Agricultura e Pescas (DRAP) e das Associações de Agricultores, com 20% e 15%, respectivamente.⁶

_

⁶ As percentagens apresentadas correspondem ao número de respostas proporcionalmente apuradas na opção "Por indicação de outro Organismo", no ponto 1.4.

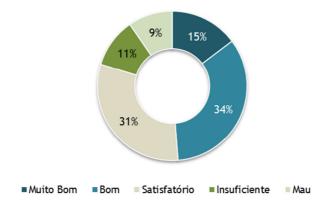
1.6. Caso anteriormente se tenha verificado a impossibilidade de resolver o mesmo assunto, através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual⁷



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, é possível observar-se que 39% das respostas se fixou no canal telefónico do Contact Center, seguido da utilização do endereço eletrónico institucional, com 29%. Quanto ao atendimento presencial e ao contacto com os Serviços Gestores das Medidas, ambos obtiveram 12% das respostas.

No que respeita a este parâmetro de análise, importa ter em consideração que dos 3.193 participantes no inquérito, somente 963 afirmaram na primeira questão do inquérito ter utilizado o canal eletrónico de atendimento durante o ano de 2018. Destes, verifica-se que 573 participantes afirmaram que recorreram a esse canal de atendimento como solução de recurso, em virtude de não terem obtido resposta à primeira iniciativa de contacto, o que correspondeu a uma taxa de insucesso no 1º contacto próxima dos 60%.8

1.7. Como classifica o prazo de resposta do IFAP às questões colocadas através do canal de atendimento eletrónico?



Resposta de escolha múltipla.

⁸ Nesta análise foi tomado em consideração o facto de se tratar de uma questão de resposta múltipla, uma vez que foram recolhidas 762 respostas, embora tenham sido contabilizados para cálculo do rácio somente 573 participantes.

Relativamente ao prazo de resposta do IFAP às questões colocadas através do canal eletrónico, um total de 20% dos participantes atribuiu classificações negativas ("Mau" e "Insuficiente"), enquanto 31% o consideraram "Satisfatório", 34% "Bom", e 15% "Muito Bom". Pode observar-se no quadro seguinte a comparação com o ano anterior.

	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
Muito Bom	5,9%	7,4%	6,4%	8,9%	14,7%	66,0%
Bom	33,4%	35,0%	35,8%	35,4%	34,0%	-3,8%
Satisfatório	46,1%	40,0%	38,7%	30,9%	30,9%	0,0%
Insuficiente	8,7%	10,2%	11,8%	11,3%	10,7%	-5,0%
Mau	4,2%	7,4%	7,4%	7,6%	9,6%	26,9%

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 aumento próximo dos 27% face ao ano anterior.

Em sentido oposto, as avaliações "Muito Bom" aumentaram cerca de 66% face a 2017, representando 15%, em termos do peso no total das respostas.

Considerando o somatório das avaliações dos escalões "Mau" e "Insuficiente", conclui-se que, de acordo com a perceção dos participantes, se verificou um ligeiro aumento nessas classificações face a 2017, representando este somatório 20,3% do total de respostas, enquanto no ano anterior correspondia a 18,8%.

No que respeita às classificações positivas, i.e. avaliações de "Suficiente"; "Bom" e "Muito Bom", as mesmas sofreram um aumento, passando a representar cerca de 80% do total das respostas, enquanto que em 2017 apenas representavam 75%.

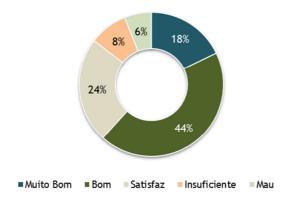
1.8. Segundo os parâmetros abaixo indicados classifique o atendimento efetuado pelos técnicos do IFAP, através do canal eletrónico

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objetividade nas respostas	Profissionalismo e pró-actividade
Muito Bom	30,3%	25,8%	22,9%	26,6%
Bom	46,4%	46,5%	42,6%	42,4%
Satisfaz	16,3%	18,7%	21,0%	18,9%
Insuficiente	3,8%	5,9%	7,8%	7,5%
Mau	3,2%	3,1%	5,8%	4,6%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior é possível observar-se que o peso do somatório das classificações positivas (Satisfaz/Bom/Muito Bom), para os quatro parâmetros em análise, varia entre 86%, no caso da "Precisão e objectividade nas respostas" e os 93%, no que respeita à "Cortesia e educação no atendimento", sendo a média das classificações positivas de 90%.

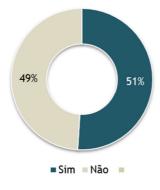
Importa referir que, tratando-se de uma nova questão, não existem dados históricos que possibilitem uma análise comparativa dos resultados alcançados.

1.9. Como classifica globalmente o atendimento eletrónico recebido?



Da análise ao gráfico anterior verifica-se que 85% dos participantes se encontra positivamente agradado com o serviço prestado através deste canal e atendimento. 9

1.10. Em 2018 recorreu a outros canais de atendimento eletrónico em serviços da Administração Pública?



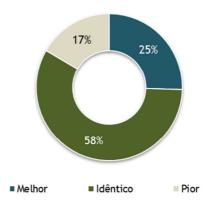
Nesta questão cerca de 51% dos participantes afirmou ter recorrido no ano de 2018 a outros canais de atendimento eletrónico em serviços da Administração Pública.

⁹ Em virtude de se tratar de uma nova questão, não existem dados históricos que possibilitem uma análise comparativa aos resultados alcançados.

	2014 (a)	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
Sim	na	64,5%	62,2%	63,4%	51,0%	-19,6%
Não	na	35,5%	37,8%	36,6%	49,0%	34,1%
(a) Questão inexistente à data						

Face aos resultados alcançados no ano anterior, verificou-se uma redução muito significativa dos participantes que responderam afirmativamente, cuja quebra foi de cerca de 20%, face aos resultados de 2017.

1.11. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classifica o atendimento eletrónico prestado pelo IFAP, quando comparado com o desses serviços?



Comparativamente com outros serviços da Administração Pública, 58% dos participantes consideraram o serviço do IFAP "Idêntico" ao prestado por esses serviços, 25% consideraram-no "Melhor" e 17% "Pior". A comparação com os resultados obtidos no ano anterior pode ser observada no quadro seguinte.

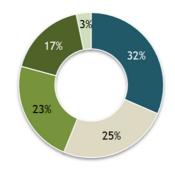
	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
Melhor	na	28,4%	27,3%	25,7%	25,5%	-0,8%
Idêntico	na	42,8%	39,3%	42,8%	57,9%	35,3%
Pior	na	9,7%	12,8%	10,7%	16,6%	55,0%
Sem Opinião	na	19,2%	20,7%	20,8%	(a)	-100,0%
(a) opção de resposta ine	xistente neste a	no				

Analisando os dados apresentados no quadro anterior, é possível concluir que a maioria dos participantes (58%) considerou que o serviço prestado através do canal eletrónico do IFAP era idêntico ao prestado nos restantes organismos da Administração Pública, registando-se um aumento nesta opção de resposta, face ao ano anterior, na ordem dos 35%.

Os participantes que consideram "Melhor" o serviço prestado pelo IFAP têm vindo a diminuir ligeiramente, representando em 2018 cerca de 25,5% das respostas.

Por último, verificou-se um aumento das respostas que consideram o serviço prestado como "Pior", que passaram a representar 16,6%, representando um crescimento de 55% face ao ano anterior.

1.12. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique aquelas que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento eletrónico¹⁰



- Maior facilidade de acesso aos formulários
- Simplificação dos formulários
- Redução dos prazos de resposta
- Simplificação e clareza na informação prestada
- Outras

De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de resposta previamente apresentadas nesta questão, aquela que recolheu maior percentagem de respostas foi a "Maior facilidade de acesso aos formulários", com 32%, seguida da "Simplificação dos formulários", com 25% e da "Redução dos prazos de resposta", com 23%.

Relativamente aos 3% de respostas que optaram pela resposta "Outras", a qual disponibilizava um campo de preenchimento livre, as mesmas incidiram fundamentalmente em respostas fora do contexto (58%), e em opções de resposta pré-disponibilizadas (redução dos prazos e simplificação da linguagem), representando 14% e 6%, respectivamente.

Cerca de 10% das respostas identificaram o acesso à área reservada do portal, embora esta sugestão de melhoria se encontre ligeiramente desenquadrada da temática apresentada, uma vez que a utilização dos formulários não implica

-

¹⁰ Resposta de escolha múltipla.

necessariamente o acesso à área reservada. A totalidade dos resultados encontra-se disponível no quadro seguinte.

Acesso a histórico de questões ao CC em "O Meu Processo"	Acesso à área reservada	Maior facilidade acesso aos formulários	Mais FAQ's	Redução prazos resposta	Respostas fora de contexto	Respostas por e-mail	Simplificação formulários	Simplificação linguagem	Utilização de língua inglesa
2,00%	10,00%	2,00%	2,00%	14,00%	58,00%	2,00%	2,00%	6,00%	2,00%

1.13 Quadros comparativos gerais¹¹

1.13.1 Percentagem de respostas com classificação "Muito Bom"

Em termos médios, face aos resultados alcançados no ano anterior, a classificação de "Muito Bom" aumentou significativamente, passando de uma média de 11% para 21%, o que representou uma variação percentual positiva superior a 80%.

Questão	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
7. Prazo de resposta	5,9%	7,4%	6,4%	8,9%	14,7%	66,0%
8.4 Profissionalismo e pró-atividade	11,0%	12,7%	12,8%	14,1%	26,6%	89,6%
Média	8,5%	10,1%	9,6%	11,5%	20,7%	80,5%

Numa análise desagregada às questões que compõem o quadro anterior, verificou-se uma variação positiva na avaliação do "Prazo de resposta", onde o aumento face a 2017 foi de 66%, e no "Profissionalismo e pró-atividade", com uma variação próxima dos 90%.

1.13.2 Percentagem de respostas com classificação negativa

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, ou seja, com classificações atribuídas de "Mau" e "Insuficiente", é possível observar-se no quadro seguinte que, de uma forma global, estas aumentaram ligeiramente face aos resultados alcançados no ano anterior, passando de uma média de 15% para 16%, o que representou uma variação percentual na ordem dos 4,3%.

¹¹ Em virtude das profundas alterações introduzidas nas questões contidas no novo inquérito de satisfação, apenas foi possível estabelecer-se comparação de resultados com o histórico de anos anteriores em 2 questões.

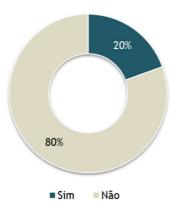
Questão	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
7. Prazo de resposta	12,9%	17,6%	19,2%	18,8%	20,3%	7,8%
8.4 Profissionalismo e pró-atividade	6,7%	10,2%	11,2%	12,2%	12,1%	-1,1%
Média	9,8%	13,9%	15,2%	15,5%	16,2%	4,3%

Em termos desagregados, verificou-se um aumento do peso das avaliações negativas relativamente ao "Prazo de resposta", face ao registado no ano anterior, o qual passou de 18,8% para 20,3%. No que respeita ao comportamento observado em relação à segunda questão, verificou-se que a mesma praticamente se manteve inalterada, com uma redução de uma décima percentual face ao registado no ano anterior (12,2% para 12,1%).

2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CALL CENTER)

Relativamente ao atendimento telefónico, foi efetuado um inquérito constituído por um grupo de 12 questões, destinado a avaliar o grau de satisfação dos participantes relativamente ao serviço prestado através deste canal.

2.1. Em 2018 utilizou a linha telefónica de apoio ao Beneficiário, através do nº 217 513 999?



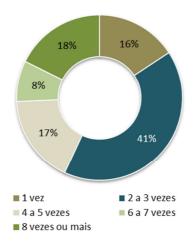
A maioria dos participantes (80%) referiu que não utilizou este canal de atendimento.

	2014	2015	2016	2017	2018	Variação
	2014	2015	2010	2017	2010	2017/2018
Sim	31,0%	32,4%	34,6%	32,1%	19,5%	-39,2%
Não	53,1%	67,6%	65,4%	67,9%	80,5%	18,5%
N.R.	15,9%	0,0%	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 39% face ao registado no ano de 2017¹².

¹² Os dados apresentados poderiam pressupor a existência de uma redução mais significativa no volume de atendimentos registados através do canal telefónico, contudo, tendo por base as estatísticas referentes ao volume de atendimentos realizados durante o ano de 2018, verificou-se uma redução próxima dos 4%, comparativamente à registada no ano anterior (2017: 23.069 atendimentos; 2018: 22.154 atendimentos).

2.2. Se na questão anterior respondeu "Sim", em média quantas tentativas efetuou até conseguir estabelecer contacto?



Dos participantes que afirmaram utilizar o serviço de atendimento telefónico, 16% conseguiu estabelecer ligação à primeira tentativa, 41% após 2 a 3 tentativas, 17% entre 4 a 5 tentativas, 8% entre 6 a 7 e 18% referiram que tiveram que realizar 8 ou mais tentativas para o efeito.

	2014 _(a)	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
1 vez	na	13,9%	13,8%	18,1%	15,8%	-12,6%
2 a 3 vezes	na	43,1%	39,2%	44,6%	41,2%	-7,5%
4 a 5 vezes	na	18,9%	18,7%	18,0%	17,3%	-3,9%
6 a 7 vezes	na	8,8%	10,5%	7,2%	8,1%	11,9%
8 vezes ou mais	na	15,2%	17,8%	12,1%	17,7%	46,0%

Analisando os resultados apresentados no quadro anterior, verifica-se um aumento significativo no peso dos escalões que implicam um maior número de tentativas de contacto, sendo a variação percentual face ao ano anterior de 46%, no caso de "8 ou mais vezes" e de 12%, em "6 a 7 vezes".

Importa contudo referir que o somatório do peso percentual das respostas para os dois prazos mais reduzidos, i.e. até 3 tentativas de contacto, representou 57% do total de respostas, embora no ano anterior correspondesse a 63%¹³.

¹³ De acordo com os dados estatísticos referentes à atividade do Contact Center no ano de 2018, em média cada utilizador do serviço telefónico teve que realizar 2,7 tentativas até conseguir obter ligação, enquanto que no ano anterior esse resultado era de 2,1 tentativas.

2.3. Quais as razões que o levaram a recorrer ao atendimento telefónico do IFAP?

As razões que originaram os contactos foram de diversa ordem, sendo predominantemente relacionados com "Informações sobre Ajudas e Apoios" (30%) e "Dúvidas sobre Pagamentos" (26%), seguido das "Dificuldades acerca da utilização do portal" (16%), conforme se pode observar no quadro e gráfico seguintes.

Informações s/ apoios e ajudas		Situações de	Restituicão	Dificuldades s/ utilização do portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro organismo	Outros assuntos
30%	26%	9%	7%	16%	9%	2%	2%



Relativamente à opção "Outros Assuntos", a qual possibilitava aos participantes um campo de preenchimento livre, foi recolhido um total de 20 respostas, cujos resultados se encontram evidenciados no gráfico seguinte.



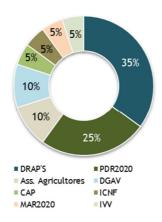
Numa análise comparativa com os resultados do ano anterior, verificou-se um aumento percentual de 59% nas "Situações de Incumprimento", que passou de uma representatividade de 6% para 9%, e das "Informações sobre Apoios e Ajudas", com uma taxa de crescimento próxima dos 11% e um peso de 30%. No plano oposto, os "Outros Assuntos" apresentaram uma redução de 67% face ao ano anterior, obtendo em 2018 um peso de 1,9% no total de respostas, conforme é possível observar no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
Informações s/ apoios e ajudas	26,1%	25,2%	23,7%	27,2%	30,1%	10,6%
Dúvidas s/ pagamentos	32,7%	32,2%	33,0%	26,8%	25,6%	-4,5%
Situações de incumprimento	7,6%	7,1%	7,7%	5,7%	9,0%	58,7%
Dúvidas s/ Restituição de verbas (a)	•	•	•	-	7,0%	•
Dificuldades s/ utilização do portal	12,2%	13,3%	12,1%	15,5%	16,4%	5,8%
Dúvidas s/ comunicações do IFAP (a)	•	•	•	•	8,6%	•
Por indicação de outro organismo (a)	-	-	•	•	1,5%	-
Outros assuntos	2,1%	3,6%	3,1%	5,7%	1,9%	-66,5%

(a) No presente inquérito foram alteradas algumas das opções de resposta em relação às disponibilizadas nos anos anteriores.

Por último importa sublinhar que, à semelhança de outras questões previamente analisadas, as opções de resposta para esta questão foram objecto de diversas alterações no presente inquérito.

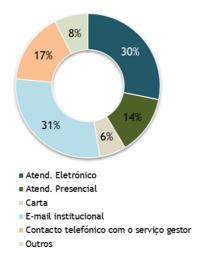
2.4. Caso na resposta anterior tenha selecionado a opção "Por indicação de outro Organismo", indique qual



Da análise ao gráfico anterior é possível observar-se que cerca de 35% dos participantes que na questão anterior optaram pela resposta "Por indicação de outro Organismo" afirmaram ter contactado o IFAP por indicação das Direcções Regionais de Agricultura e Pescas, seguida da Autoridade de Gestão do PDR2020, com 25%.¹⁴

¹⁴Comparativamente com os resultados obtidos da mesma questão no inquérito ao canal eletrónico, verifica-se uma inversão de posições, já que no primeiro o peso das respostas da AG PDR2020 foi de 35% e das DRAP's de 24%.

2.5. Caso anteriormente se tenha verificado a impossibilidade de resolver o mesmo assunto através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual¹⁵



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, é possível observar-se que uma percentagem muito significativa das respostas se fixou no recurso em primeira instância ao e-mail institucional, representando 31% das respostas, seguido do canal eletrónico do Contact Center, com 30%.

No que respeita a este parâmetro de análise, importa ter em consideração que o total de participantes neste inquérito foi de 3.193, embora somente 561 afirmaram ter utilizado o canal telefónico de atendimento durante o ano de 2018. Destes, 323 participantes afirmaram que recorreram a esse canal de atendimento como solução de recurso, em virtude de não terem obtido inicialmente resposta através de outros meios, o que corresponde a uma taxa de insucesso no 1º contacto próxima dos 56%. 16

2.6. Segundo os parâmetros abaixo indicados classifique o atendimento efetuado pelos técnicos do IFAP, através do canal telefónico

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-actividade
Muito Bom	33,2%	26,7%	23,6%	27,1%
Bom	40,9%	43,3%	39,2%	39,3%
Satisfaz	17,4%	20,7%	19,4%	20,5%
Insuficiente	4,2%	5,3%	10,9%	6,5%
Mau	4,3%	4,0%	6,8%	6,6%

¹⁵ Resposta de escolha múltipla.

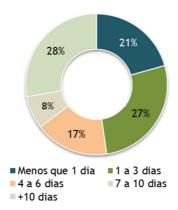
¹⁶ Nesta análise foi tomado em consideração o facto de se tratar de uma questão de resposta múltipla, uma vez que foram recolhidas 461 respostas, embora tenham sido contabilizados para cálculo do rácio apenas os 323 participantes. Recorde-se que nesta análise para o canal electrónico obteve-se uma taxa de insucesso no 1º contacto de 60%.

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior é possível observar-se que o peso do somatório das classificações positivas (Satisfaz/Bom/Muito Bom), para os quatro parâmetros em análise, varia entre 82%, no caso da "Precisão e objectividade nas respostas" e os 91% no que respeita à "Cortesia e educação no atendimento" e ao "Uso de linguagem clara e simples", sendo a média das classificações positivas de 88%.

Importa referir que, tratando-se de uma nova questão, não existem dados históricos que possibilitem uma análise comparativa para estes resultados.

2.7. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma (dias úteis)?¹⁷

No que respeita aos prazos de resposta, nos casos em que não foi possível transmitir uma resposta imediata, cerca de 48% das respostas fixaram-se nos dois primeiros escalões, i.e., no máximo em 3 dias úteis. No prazo entre 4 a 6 dias obteve 17% das respostas, cerca de 8% responderam que obtiveram resposta num prazo entre 7 a 10 dias e 28% num prazo superior a 10 dias, conforme é possível observar no gráfico seguinte.



	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
Menos que 1 dia (a)	-	-	-	-	20,7%	-
1 a 3 dias	50,2%	51,0%	48,5%	53,9%	27,0%	-49,9%
4 a 6 dias	22,6%	21,1%	24,7%	19,1%	16,9%	-11,7%
7 a 10 dias	12,6%	9,9%	8,6%	8,3%	7,7%	-7,2%
+10 dias	14,5%	18,0%	18,2%	18,7%	27,7%	48,2%

⁽a) Nova opção de resposta.

-

¹⁷ 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*, ficando a prestação do esclarecimento dependente da celeridade com que a resposta é comunicada ao Contact Center por parte das áreas visadas.

Na avaliação comparativa constante do quadro anterior é possível observar-se uma significativa redução no peso dos prazos de resposta intermédios (1 a 3 dias; 4 a 6 dias e de 7 a 10 dias). O principal efeito desta redução reflectiu-se no aumento da percentagem de assuntos solucionados num prazo mais dilatado (+10 dias), apresentando uma variação superior a 48% face ao ano anterior, representando no total 28% das respostas esclarecidas após o primeiro contacto, quando no ano anterior correspondiam a 19%.

Por outro lado, o somatório do peso das respostas comunicadas num prazo máximo de 3 dias úteis reduziu-se substancialmente. Em 2017 correspondia a 54% das respostas, enquanto que em 2018 o seu peso reduziu-se para 48%, representando uma quebra na ordem dos 11,5%.

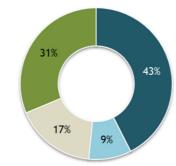
No plano positivo, assinala-se o facto de cerca de 21% do total dos casos não merecedores de resposta imediata serem esclarecidos num prazo inferior a 24 horas úteis.

Em termos médios, em face das respostas apresentadas, pode concluir-se que em cada 4 situações que implicaram a consulta interna aos serviços, 2 são respondidas num prazo compreendido entre o próprio dia e 3 dias úteis, 1 num prazo compreendido entre 1 e 6 dias úteis e a última normalmente num prazo superior a 10 dias.

2.8. Não tendo sido possível obter uma resposta imediata, qual o procedimento realizado pelo técnico da linha de apoio?

De acordo com as resposta apresentadas para esta questão, cerca de 43% dos casos em que não foi possível obter um esclarecimento imediato os mesmos foram objecto de reencaminhamento interno. Importa sublinhar que em 31% das respostas a solução apresentada pelo técnico passou pela recomendação para o beneficiário expor a questão ao IFAP através de carta ou de e-mail institucional ¹⁸. A totalidade dos resultados pode ser observada no gráfico seguinte.

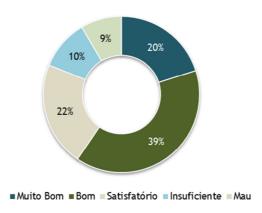
¹⁸ As sugestão de recurso ao envio de cartas ou de e-mails dirigidos ao endereço institucional resultam fundamentalmente de casos em que os beneficiários necessitam de enviar documentação comprovativa relativa à realização de determinadas diligências anteriormente solicitadas por parte do IFAP, da apresentação de reclamações devidamente fundamentadas através de documentação, ou ainda de situações em que, dada a sua gravidade, complexidade, celeridade e/ou especificidade, assim o exigem, na opinião dos Técnicos que realizaram esses atendimentos.



- Reencaminhou internamente a questão
- Recomendou pré-marcação atend. presencial
- Recomendou utilização dos formulários eletrónicos
- Recomendou envio de carta ou e-mail

2.9. Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido?

Na avaliação global a este canal de atendimento, 39% dos Beneficiários classificaramno como "Bom", 20% como "Muito Bom" e 22% como "Satisfatório". No plano negativo, 10% consideraram-no "Insuficiente" e 9% "Mau".



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

	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
Muito Bom	9,9%	11,2%	11,0%	13,7%	20,1%	46,5%
Bom	38,2%	38,1%	37,9%	38,3%	39,4%	3,1%
Satisfatório	37,9%	33,8%	31,9%	29,5%	21,7%	-26,6%
Insuficiente	9,7%	10,2%	13,3%	12,1%	10,4%	-14,5%
Mau	4,3%	6,7%	5,9%	6,4%	8,5%	32,5%

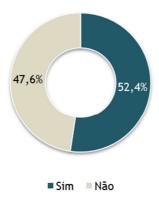
Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se uma redução na percentagem de respostas com as classificações "Satisfatório" e "Insuficiente", havendo a registar, no sentido oposto, um aumento nas restantes classificações, com particular intensidade nos extremos da escala.

As respostas com classificação de "Bom" representaram mais 1,1% em 2018 (variação de 3% face a 2017) e "Muito Bom" atingiram os 20% do total de respostas, o que representou uma variação positiva acima dos 46%.

Por último, importa referir que o somatório do peso das avaliações positivas (Muito Bom/Bom/Satisfatório) alcançou 81%, mantendo-se esse resultado estável face ao registado no ano anterior.

2.10. Em 2018 recorreu 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, 52% dos participantes responderam afirmativamente.

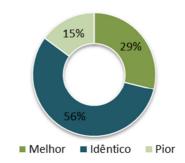


	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
Sim	na	64,5%	64,0%	62,9%	52,4%	-16,7%
Não	na	35,5%	36,0%	37,1%	47,6%	28,3%

Quanto à análise comparativa dos resultados a respeito da utilização deste canal de atendimento no seio da Administração Pública, verificou-se uma forte redução nas respostas que afirmavam a utilização do canal telefónico, registando-se uma variação negativa de 17%, face aos resultados obtidos no ano anterior.

2.11. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classifica o atendimento telefónico prestado por esta linha de apoio do IFAP, quando comparado com o desses serviços?

Do total de participantes, 56% consideraram o serviço do IFAP "Idêntico" ao prestado por outros serviços da Administração Pública, enquanto 29% consideraram-no "Melhor" e 15% como "Pior".



	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
Melhor	na	29,0%	30,9%	31,1%	28,9%	-7,1%
Idêntico	na	39,8%	33,6%	39,3%	56,3%	43,0%
Pior	na	12,1%	15,3%	11,4%	14,9%	31,0%
Sem opinião (a)	na	19,1%	20,1%	18,2%	-	-

(a) Opção de resposta abando nada no presente ano.

Da análise aos dados constantes do quadro anterior é possível observar-se um aumento percentual muito significativo nas avaliações negativas ao serviço, a qual em termos de variação homóloga aumentou 31% face a 2017, passando a representar 15% do total de respostas. Assistiu-se igualmente a um aumento dos participantes que consideraram "Idêntico" o serviço prestado pelo canal telefónico do IFAP, o qual passou a representar 56% do total de respostas, e de 29% para os que o classificaram como "Melhor".

Importa contudo ter em consideração que a reformulação implementada nas opções de resposta a esta questão poderá ter tido alguma influência nos resultados obtidos.

2.12. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique aquelas que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico¹⁹

De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de melhoria previamente apresentadas nesta questão, aquela que recolheu

-

¹⁹ Resposta de escolha múltipla.

maior percentagem de respostas foi a "Maior facilidade na ligação telefónica", com 39%, seguida da "Redução do tempo de espera", com 38% e da "Simplificação e clareza da informação prestada", com 20%.



Relativamente aos 3% de respostas que optaram pela resposta "Outras", a qual disponibilizava um campo de preenchimento livre, as mesmas incidiram fundamentalmente em respostas fora do contexto (54%), e em opções de resposta que haviam sido pré-disponibilizadas (maior facilidade no atendimento telefónico e maior profissionalismo e pró-atividade dos operadores), representando 38% e 4%, respectivamente. Por último, cerca de 4% das respostas sugeriram o alargamento do horário de funcionamento deste canal. O gráfico seguinte apresenta os resultados apurados.



2.13 Quadros comparativos gerais²⁰

2.13.1 Percentagem de respostas com classificação "Muito Bom"

Questão	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
18.4 Profissionalismo e pró-atividade	12,2%	13,3%	13,8%	16,0%	27,1%	69,9%
21. Como classifica globalmente o atendimento telefónico?	9,9%	11,2%	11,0%	13,7%	20,1%	46,5%
Média	11,0%	12,2%	12,4%	14,8%	23,6%	59,1%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior, observa-se que o peso das respostas com estas classificações aumentou significativamente face aos resultados alcançados no ano anterior, passando a média das questões analisadas de 15% para 24% do total de respostas, o que corresponde a uma variação percentual na ordem dos 59%.

Em termos desagregados, a questão referente ao "Profissionalismo e pró-atividade" obteve uma percentagem de 27% de respostas com a classificação máxima e a "Avaliação global ao atendimento recebido" atingiu 20%.

2.13.2 Percentagem de respostas com classificação negativa

Questão	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
18.4 Profissionalismo e pró-atividade	10,3%	12,9%	14,1%	15,4%	13,1%	-15,0%
21. Como classifica globalmente o atendimento telefónico?	14,0%	16,9%	19,2%	18,5%	18,8%	1,7%
Média	12,2%	14,9%	16,7%	17,0%	16,0%	-5,9%

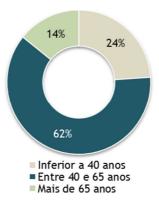
Relativamente às questões pontuadas com classificações de "Mau" e "Insuficiente", verificou-se uma redução no seu peso, face ao registado no ano anterior, passando a média de 17% para 16%, correspondendo a uma variação negativa de 6%.

Analisando isoladamente cada um dos resultados, verificou-se que na primeira questão o peso das respostas com a classificação mais baixa, passou de 15,4% para 13,1% e na segunda questão passou de 18,5% para 18,8%.

²⁰ Em virtude das profundas alterações introduzidas nas questões contidas no novo inquérito de satisfação, apenas foi possível estabelecer-se comparação de resultados com o histórico de anos anteriores em 2 questões.

3. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES²¹

A faixa etária entre 40 e os 65 anos foi a mais representativa, com um peso de 62%, seguida da faixa etária com idades inferiores a 40 anos, com 24%.



Foi ainda observado que a maioria dos participantes neste inquérito (82%) tratava-se de beneficiários, cabendo uma quota de 13% a técnicos de Entidades Protocoladas e 4% a "Outras".



Os 114 participantes que optaram pela resposta "Outras" mencionaram no campo de preenchimento livre os diferentes tipos de relacionamento com o IFAP, que constam do quadro e gráfico seguintes.

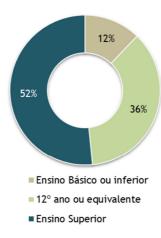
Beneficiário	Familiar	Amigo ou colaborador	Contabilista ou Projectista	Técnico de Entidade	Estudante	Detententor Animais	Apicultor	Rep. Legal	Detentor de Parcelas	Resp. fora de contexto
14%	17%	10%	12%	17%	2%	4%	1%	5%	1%	18%

-

²¹ Os escalões etários utilizados nesta resposta foram sujeitos a alterações face aos utilizados em anos anteriores.



Relativamente ao grau de escolaridade dos participantes, 52% tinha formação ao nível do ensino superior, 36% possuíam o 12° ano ou equivalente e por último, 12% referiram o ensino básico ou inferior.



CONCLUSÕES

Os resultados alcançados no presente inquérito permitem-nos concluir que, de um modo geral, a avaliação realizada pelos participantes mantém uma tendência positiva relativamente ao serviço prestado pelos canais electrónico e telefónico do Contact Center, sendo sintomático dessa evolução os seguintes resultados:

- Os progressos registados nos prazos de resposta do canal eletrónico, na qual 80% das respostas classificaram positivamente esse parâmetro, o que representou uma variação de 6 p.p. face ao ano anterior;
- Relativamente aos 4 parâmetros sujeitos a avaliação do atendimento prestado pelos técnicos do canal eletrónico,90% das avaliações consideraram-no positivo, o mesmo acontecendo no canal telefónico, em 88% dos casos;²²
- Na avaliação global ao serviço prestado, os participantes que afirmaram utilizar os canais electrónico e telefónico, classificaram-nos positivamente em 90% e 88% dos casos, respectivamente;

Os progressos acima identificados não invalidam a existência de diversas fragilidades, pontos fracos e oportunidades de melhoria no serviço prestado, razão pela qual a DGI/UPAB irá proceder internamente ao levantamento dos principais constrangimentos e à identificação das áreas de atuação consideradas prioritárias, propondo simultaneamente um conjunto de medidas destinadas a mitigar e/ou eliminar os seus efeitos, tempo como principal objetivo a melhoria da qualidade do serviço prestado, com a expectativa que a sua futura implementação se traduza igualmente num aumento no grau de satisfação dos seus utilizadores.

²² A classificação "Muito Bom" representou 26% das avaliações atribuídas, para ambos os canais, por parte dos participantes.