



**IFAP**

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



**RESULTADOS DO  
INQUÉRITO DE  
SATISFAÇÃO AO  
SERVIÇO PRESTADO  
EXTERNAMENTE PELO  
*HELP-DESK***

**2016**

## **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](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 dados:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

Lisboa

## ÍNDICE

INTRODUÇÃO E METODOLOGIA .....	1
1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO .....	3
2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO .....	10
3. PERFIL DO UTILIZADOR .....	18
4. SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES .....	20
CONCLUSÃO .....	20

---

## INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

---

Destinado a avaliar o grau de satisfação, durante o ano de 2016, relativamente aos serviços prestados pela área de apoio informático do IFAP através dos canais Eletrónico e Telefónico, adiante designada de *Help-Desk*, foi disponibilizado um inquérito aos utilizadores externos do IFAP.

A disponibilização do referido inquérito decorreu no período compreendido entre 13 de março e 7 de abril de 2017, tendo o mesmo sido objeto de diversas iniciativas de divulgação, designadamente:

- Disponibilização de *link* para o inquérito no *banner* central do portal;
- Publicação de diversas notícias no portal ao longo do período do inquérito;
- Publicação de notícia no *Facebook* do IFAP;
- Publicação de notícia nas *newsletters* dos meses de março e abril;
- Envio de *e-mail* de divulgação a 93 381 destinatários<sup>1</sup>;
- Introdução de um evento na área correspondente da APP IFAP *Mobile*.

Deste processo resultou a recolha de um total de **519 inquéritos**, que se traduziu num nível de adesão bastante aquém do alcançado em idêntica iniciativa realizada durante o ano anterior (**4 370 inquéritos**), representando um decréscimo de participação na ordem dos 88%.

Na origem desta situação poderão estar fatores comportamentais que se verificam habitualmente nestas circunstâncias<sup>2</sup>, designadamente:

- Pouca recetividade para responder a inquéritos idênticos, em anos consecutivos;
- Fraca perceção da finalidade e da importância do inquérito;
- Inexistência de contrapartidas ou estímulos à participação;
- Receios de segurança associados com a utilização de *links* (*phishing*).

A totalidade das respostas foi devidamente analisada e o resultado dessa análise é apresentado no presente relatório.

---

<sup>1</sup> O envio de *e-mails* massivos foi realizado nos dias 13 de março e 7 de abril para beneficiários com endereço eletrónico associado ao respetivo IB.

<sup>2</sup> A este propósito importa sublinhar que se trata do segundo ano consecutivo em que o IFAP promove este tipo de iniciativa.

Importa, ainda, referir que no *workflow* deste processo existem dois intervenientes:

- i. O *Help-Desk*;
- ii. O Departamento dos Sistemas de Informação (DSI).

O primeiro, constituído por 3 elementos, funciona como uma área de 1º nível, destinada ao diagnóstico, avaliação e filtragem de assuntos que necessitem, inevitavelmente, de encaminhamento para a área técnica de 2º nível (DSI). O apoio aos utilizadores (internos e externos) é efetuado durante os dias úteis, no horário compreendido entre as 9:00 -13:00 e as 14:00-17:00. Importa sublinhar que a taxa de autonomia que a área do *Help-Desk* alcançou, durante o ano de 2016, se cifrou em 78.6%<sup>3</sup>.

Em termos gerais, considera-se que a avaliação realizada pelos 519 utilizadores que participaram no inquérito é globalmente positiva, verificando-se inclusivamente uma franca evolução em diversos parâmetros importantes de análise, existindo ainda assim alguns aspetos a melhorar, os quais irão merecer a devida atenção nos pontos seguintes.

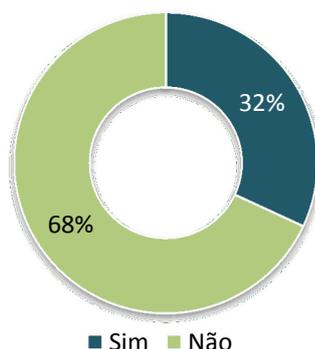
---

<sup>3</sup> Dados globais sem distinção da origem. De um total de 10 536 ocorrências registadas no *software HEAT*, 8 241 foram solucionadas sem recurso a encaminhamento para o DSI.

## 1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO

Deste capítulo do inquérito constaram 11 perguntas direcionadas para a avaliação dos utilizadores externos, relativamente ao acesso ao *Help-Desk* com recurso ao formulário disponibilizado através do portal do IFAP.

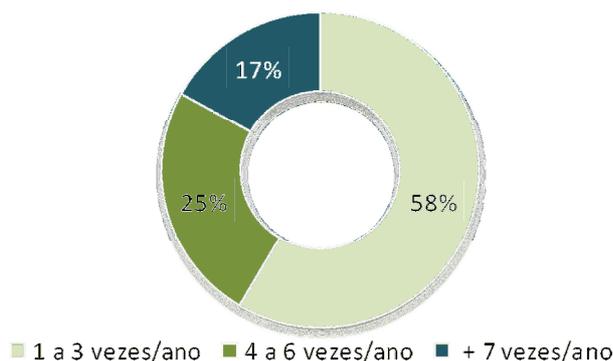
### 1.1. Em 2016 recorreu ao atendimento eletrónico do *Help-Desk* informático?



Dos utilizadores inquiridos, cerca de 32% recorreram ao atendimento eletrónico do *Help-Desk*. Este número aumentou ligeiramente (1.41%) face ao ano de 2015.

Durante o ano, recorreu ao atendimento electrónico do <i>Help-desk</i> informático?	Sim	Não
2015	31.9%	68.1%
2016	32.4%	67.6%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>1.4%</b>	<b>-0.7%</b>

### 1.2. Caso tenha respondido “Sim” na pergunta nº 1, indique quantas vezes já utilizou este serviço?

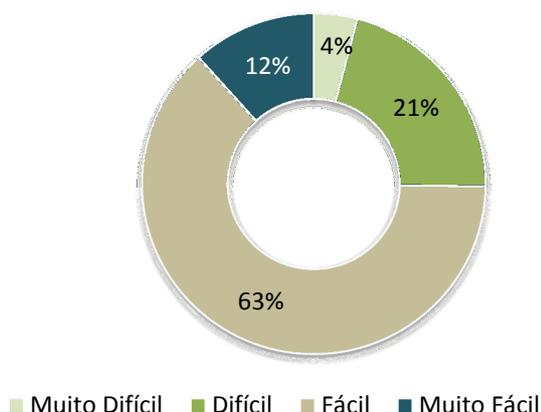


Dos participantes que afirmaram utilizar os canais eletrónicos, 58% referiram que o utilizaram de 1 a 3 vezes por ano, 25% utilizaram de 4 a 6 vezes, e 17% mais de 7 vezes.

Relativamente ao ano anterior, o aumento mais significativo (34.5%) verificou-se no número de utilizadores que utilizou o serviço entre 4 a 6 vezes por ano, seguido do número de utilizadores que utilizou o serviço mais de 7 vezes por ano, com 24.8% de aumento. O número de utilizadores do serviço com menos frequência, de 1 a 3 vezes por ano, baixou 14.2% face ao ano anterior.

Quantas vezes já utilizou esse o serviço?		1 a 3 vezes/ano	4 a 6 vezes/ano	+ 7 vezes/ano
Informações	2015	68.2%	18.3%	13.6%
	2016	58.5%	24.6%	17.0%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>		<b>-14.2%</b>	<b>34.5%</b>	<b>24.8%</b>

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

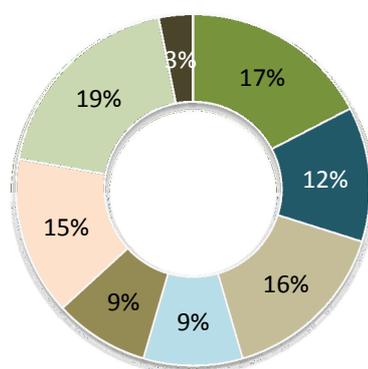


Cerca de 63% dos utilizadores classificaram satisfatoriamente a facilidade de utilização do formulário disponibilizado através do portal e 12% consideraram muito fácil. Por outro lado, 25% dos utilizadores atribuíram-lhe uma classificação negativa.

Comparando com o ano anterior, aumentou a percentagem de inquiridos que atribuíram a classificação positiva quanto à facilidade de utilização do formulário no portal e diminuiu o número de inquiridos que lhe atribuíram uma classificação negativa.

Qual o grau de dificuldade na utilização do referido formulário?	Muito Difícil/Difícil	Fácil/Muito Fácil
2015	30.4%	69.6%
2016	25.1%	74.9%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-17.4%</b>	<b>7.6%</b>

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



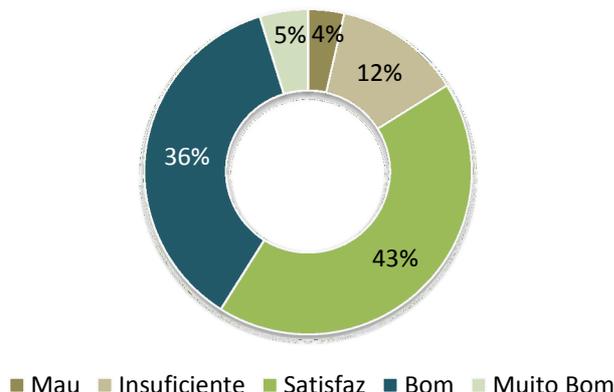
- Desbloqueamento de conta do portal do IFAP
- Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"
- Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP
- Pedidos de Palavras-chave
- Dificuldades em aceder à área reservada do portal
- Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP
- Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias, Candidaturas, etc.)
- Outro

Na origem dos contactos, os participantes identificaram como principais assuntos o “Pedido de palavra-chave”, com uma percentagem de 19%, o “Desbloqueamento de contas do portal”, com 17%, “Dificuldades em aceder ao Meu Processo”, com 16%, “Pedidos de apoio para aplicações - IB, Guias, Candidaturas, etc.”, com 15%, e “Dificuldades em aceder à área reservada do portal”, com 12%, entre outros.

No quadro seguinte pode-se observar a comparação com o ano anterior.

Qual o assunto que motivou o seu contacto?	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	Dificuldades em aceder à área reservada do portal	Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	Pedidos de apoio para aplicações	Pedidos de Palavras-chave	Outros
2015	17.1%	15.4%	16.3%	7.3%	8.6%	15.3%	15.8%	4.2%
2016	17.4%	12.5%	15.6%	9.0%	8.7%	14.6%	19.1%	3.1%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>1.3%</b>	<b>-18.9%</b>	<b>-3.9%</b>	<b>23.9%</b>	<b>1.5%</b>	<b>-4.9%</b>	<b>20.6%</b>	<b>-24.9%</b>

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

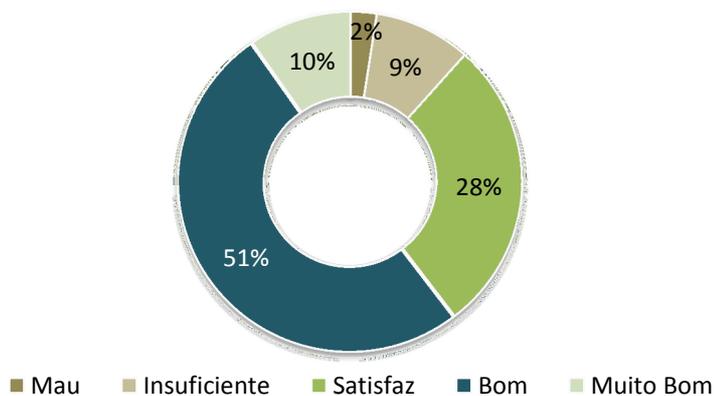


Relativamente ao prazo de resposta do *Help-Desk* às questões colocadas, 84% dos inquiridos atribuíram-lhe uma classificação positiva, enquanto apenas 16% o classificaram negativamente.

Comparando com o ano anterior, diminuiu quer a classificação de “Mau” quer a classificação de “Muito Bom”. A classificação de “Insuficiente” aumentou 23.8%, a classificação “Satisfaz” aumentou 17.6% e a de “Bom”, cerca de 5%.

Como classifica o prazo de resposta	Mau	Insuficiente	Satisfaz	Bom	Muito Bom
2015	8.7%	10.1%	36.5%	34.6%	10.2%
2016	3.6%	12.5%	42.9%	36.3%	4.8%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-58.8%</b>	<b>23.8%</b>	<b>17.6%</b>	<b>4.9%</b>	<b>-53.2%</b>

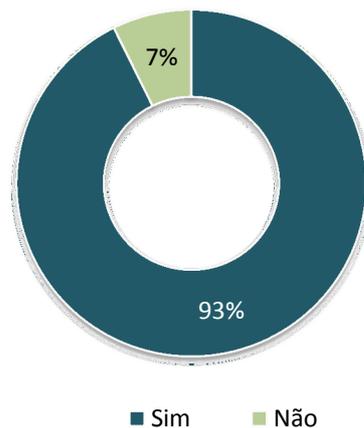
1.6. Como classifica a competência e profissionalismo dos técnicos ao responder às suas questões?



A competência e o profissionalismo dos técnicos, foram considerados positivos por 89% dos inquiridos. No plano oposto, 11% avaliaram-nos negativamente. A comparação relativamente ao ano anterior é apresentada no quadro abaixo.

Como classifica a competência e o profissionalismo dos técnicos?	Mau	Insuficiente	Satisfaz	Bom	Muito Bom
2015	4.3%	8.2%	32.1%	41.2%	14.2%
2016	2.4%	9.2%	28.1%	50.6%	9.8%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-42.7%</b>	<b>12.1%</b>	<b>-12.7%</b>	<b>22.8%</b>	<b>-31.4%</b>

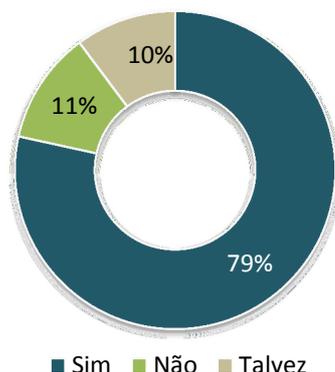
### 1.7. Os técnicos usaram linguagem clara e simples?



A linguagem dos técnicos foi considerada clara e simples por 93% dos participantes no inquérito, representando uma melhoria face a 2015, conforme ilustra o quadro seguinte.

Os técnicos usaram linguagem clara e simples?	Sim	Não
2015	90.4%	9.6%
2016	92.7%	7.3%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>2.5%</b>	<b>-23.7%</b>

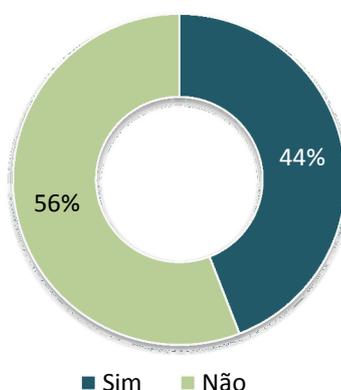
**1.8. Recomendaria o canal de atendimento eletrónico a outro utilizador?**



Cerca de 79% dos participantes recomendaria este serviço a outro utilizador, 11% responderam que não o fariam e 10% responderam “Talvez”. A evolução face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte. O número de inquiridos que recomendariam o canal de atendimento eletrónico a outro utilizador aumentou cerca de 11%, enquanto os que não o fariam diminuiu cerca de 13%.

Recomendaria o canal de atendimento electrónico a outro Utilizador?	Sim	Não	Talvez
2015	70.7%	13.1%	16.2%
2016	78.4%	11.4%	10.2%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>10.9%</b>	<b>-12.9%</b>	<b>-37.2%</b>

**1.9. Recorreu, em 2016, a outros canais de atendimento eletrónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?**

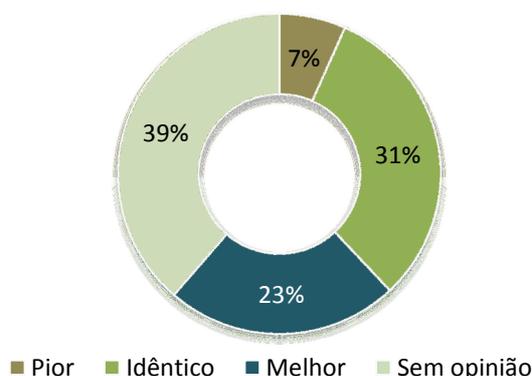


Do universo dos participantes no inquérito, 56% afirmaram que, durante o ano de 2016, não recorreram a outros canais eletrónicos de *Help-Desk* em serviços da Administração

Pública (AP). A comparação face ao ano anterior é apresentada no quadro seguinte, permitindo concluir que os inquiridos recorreram menos a outros canais de atendimento eletrónico na AP, em 2016.

Recorreu, durante o ano, a outros canais de atendimento eletrónico na AP?	Sim	Não
2015	47.6%	52.5%
2016	44.1%	55.9%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-7.2%</b>	<b>6.5%</b>

1.10. Como classifica o canal de atendimento eletrónico (*Help-Desk*) do IFAP quando comparado com o desses serviços?



Do total de inquiridos, 31% consideraram o serviço do IFAP idêntico ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 23% consideram-no melhor, 7% pior e 39% não manifestaram qualquer opinião. Face ao ano anterior, diminuiu consideravelmente a percentagem de inquiridos que acham o atendimento eletrónico do IFAP pior quando comparado com outros serviços da Administração Pública (40.7%).

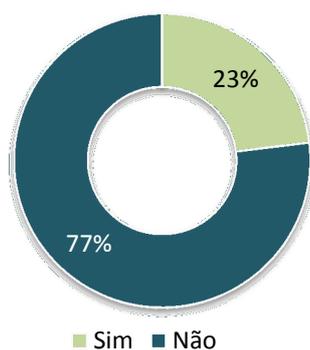
Como classificaria o atendimento eletrónico do IFAP quando comparado com o desses serviços?	Pior	Idêntico	Melhor	Sem opinião
2015	11.2%	35.2%	22.9%	30.7%
2016	6.7%	31.3%	23.3%	38.7%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-40.7%</b>	<b>-11.0%</b>	<b>2.0%</b>	<b>26.0%</b>

Foram recebidas 20 sugestões/observações a respeito do atendimento eletrónico, as quais foram objeto de análise interna.

## 2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Relativamente ao canal de atendimento telefónico, a avaliação da satisfação com o serviço prestado pelo *Help-Desk* foi avaliada através de 12 questões.

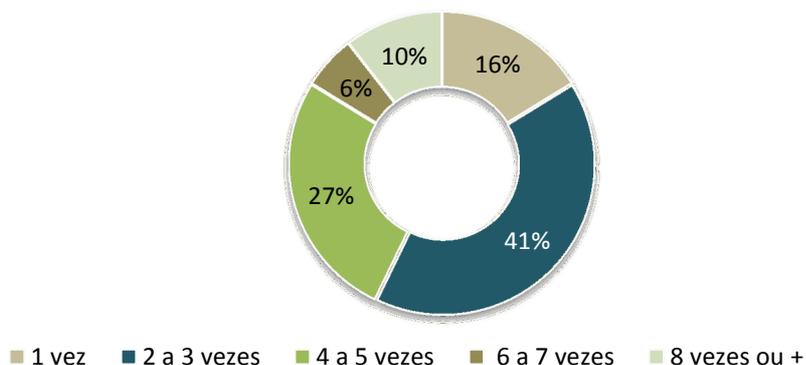
### 2.1. Em 2016 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?



Apenas 23% dos participantes no inquérito utilizaram este canal de atendimento. Face ao ano anterior houve um aumento de 4.4%, como se pode constatar no quadro seguinte.

Utilizou a linha telefónica de apoio informático <i>Help-desk</i> ?	Sim	Não
2015	22.1%	77.9%
2016	23.0%	77.0%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>4.4%</b>	<b>-1.3%</b>

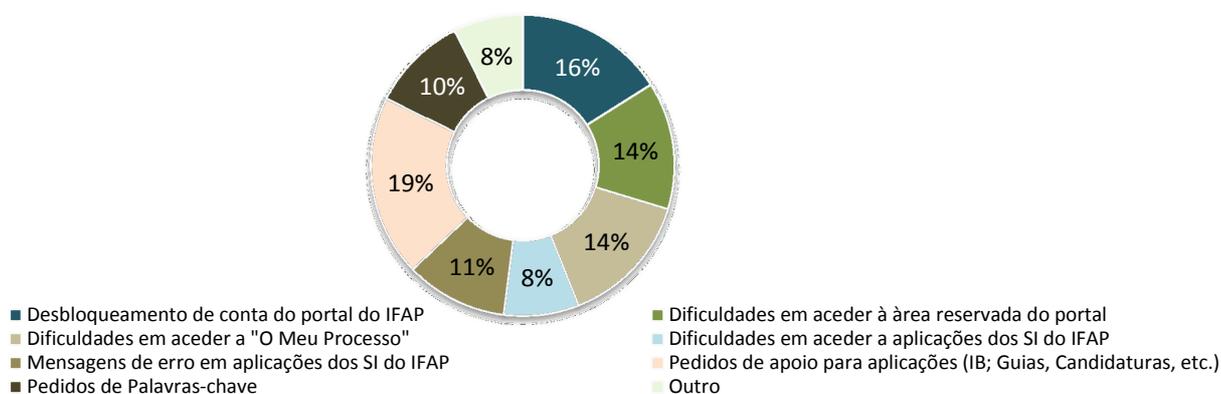
### 2.2. Se respondeu “Sim”, em média quantas tentativas efetuou até conseguir estabelecer contacto?



Do total de inquiridos que afirmaram utilizar este canal de atendimento, 16% conseguiram ligação à primeira tentativa, 41% após 2 a 3 tentativas, 27% entre 4 a 5 tentativas, 6% entre 6 a 7 e 10% referiram que tiveram que realizar 8 ou mais tentativas. Apresenta-se no quadro seguinte a comparação com o ano anterior. O número de pessoas que conseguiu contactar a linha telefónica de apoio informático à primeira tentativa diminuiu cerca de 13%. Idêntica tendência tiveram os contactos estabelecidos à segunda e terceira tentativa, com uma redução de 10.4% face ao ano anterior. Os contactos à quarta e quinta tentativa aumentaram face a 2015, e o número contactos após mais de 6 tentativas diminuiu.

Se respondeu 'Sim', em média quantas tentativas efectuou até conseguir estabelecer contacto?	1 vez	2 a 3 vezes	4 a 5 vezes	6 a 7 vezes	8 vezes ou +
2015	18.6%	45.7%	15.7%	6.8%	13.3%
2016	16.2%	41.0%	26.7%	5.7%	10.5%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-12.9%</b>	<b>-10.4%</b>	<b>70.1%</b>	<b>-15.5%</b>	<b>-21.0%</b>

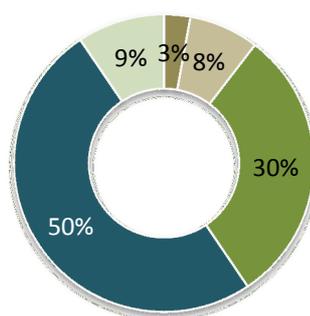
### 2.3. Qual o assunto que motivou o seu contacto?



Os motivos dos contactos são diversos, sendo predominantemente relacionados com “Pedidos de apoio para aplicações (IB, Guias, Candidaturas, entre outros)” (19%), “Desbloqueamento de conta do portal do IFAP”(16%) e “Dificuldades em aceder a *O meu processo* e à área reservada do portal”, em ambos os casos representando 14%. No quadro abaixo apresenta-se a comparação com o ano de 2015.

Qual o assunto que motivou o seu contacto?	Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	Dificuldades em aceder à área reservada do portal	Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	Pedidos de apoio para aplicações	Pedidos de Palavras-chave	Outros
2015	15.1%	15.4%	13.7%	8.0%	10.6%	19.5%	11.1%	6.7%
2016	16.0%	13.7%	14.3%	8.0%	10.9%	19.4%	10.3%	7.4%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>6.1%</b>	<b>-10.8%</b>	<b>4.4%</b>	<b>0.3%</b>	<b>2.4%</b>	<b>-0.2%</b>	<b>-7.5%</b>	<b>11.6%</b>

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

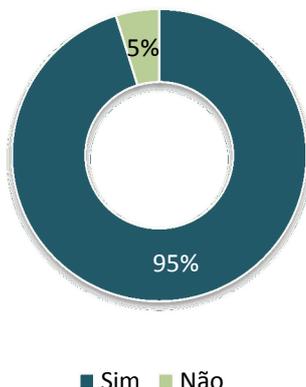


■ Mau ■ Insuficiente ■ Satisfaz ■ Bom ■ Muito Bom

A competência e o profissionalismo dos técnicos foram considerados positivos por cerca de 90% dos inquiridos enquanto apenas 10% os classificaram negativamente. A percentagem de avaliações negativas relativamente à competência e ao profissionalismo dos técnicos diminuiu face a 2015.

Como classifica a competência e o profissionalismo dos técnicos?	Mau	Insuficiente	Satisfaz	Bom	Muito Bom
2015	5.3%	9.8%	28.6%	40.0%	16.4%
2016	2.8%	7.6%	30.2%	50.0%	9.4%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-46.3%</b>	<b>-23.0%</b>	<b>5.7%</b>	<b>25.2%</b>	<b>-42.6%</b>

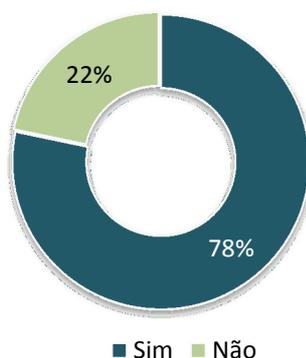
2.5. Os técnicos usaram linguagem clara e simples?



A linguagem utilizada pelos técnicos no Atendimento Telefónico foi considerada como clara e simples por 95% dos participantes, o que representou uma melhoria de cerca de 5% face a 2015.

Os técnicos usaram linguagem clara e simples?	Sim	Não
2015	91.1%	8.9%
2016	95.2%	4.8%
<b>Δ % (2015 - 2016)</b>	<b>4.5%</b>	<b>-46.3%</b>

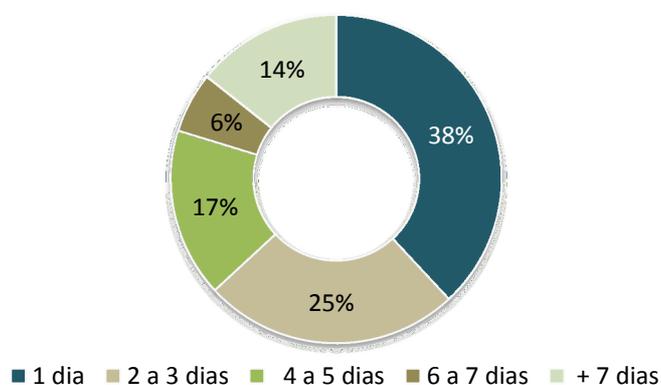
2.6. Habitualmente os técnicos esclareceram/resolveram o assunto logo no primeiro contacto?



Cerca de 78% dos participantes afirmaram que habitualmente os assuntos são solucionados logo no primeiro contacto telefónico. Esta percentagem melhorou cerca de 8%, face a 2015, conforme se pode verificar no quadro seguinte.

Habitualmente os técnicos esclarecem/resolvem o assunto logo no 1º contacto?	Sim	Não
2015	72.4%	27.7%
2016	78.3%	21.7%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>8.2%</b>	<b>-21.5%</b>

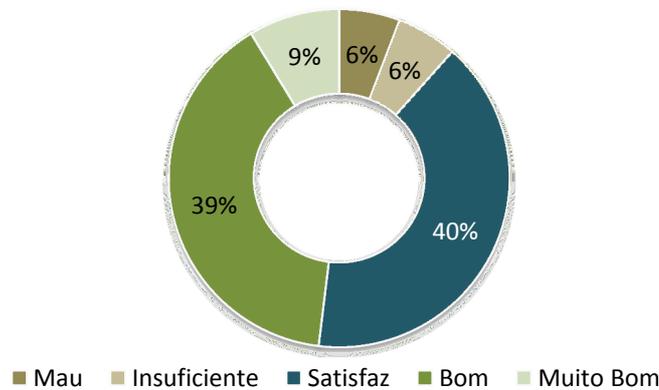
**2.7. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma?**



Nos casos em que não foi possível uma resposta imediata, 38% obteve resposta no prazo de 1 dia, 25% entre 2 a 3 dias e 17% no prazo de 4 a 5 dias. Houve, ainda, 6% dos inquiridos que só obtiveram resposta num prazo de 6 a 7 dias e 14% que afirmaram que o prazo de resposta foi superior a 7 dias. A comparação com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média, quanto tempo esperou pela mesma?	1 dia	2 a 3 dias	4 a 5 dias	6 a 7 dias	+ 7 dias
2015	30.3%	34.1%	12.3%	5.4%	17.9%
2016	38.1%	25.0%	16.7%	6.0%	14.3%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>25.9%</b>	<b>-26.6%</b>	<b>35.1%</b>	<b>9.6%</b>	<b>-20.3%</b>

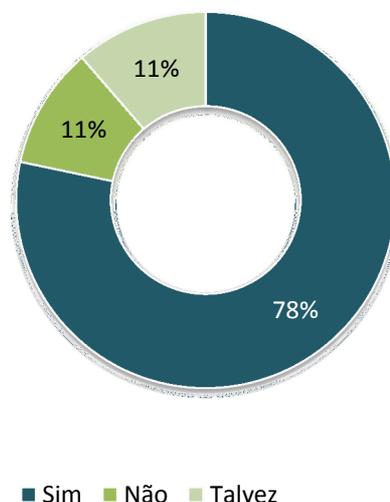
2.8. Como classifica globalmente o atendimento telefónico prestado pelo *Help-Desk* do IFAP?



Na avaliação global deste serviço, 40% dos participantes atribuíram-lhe a classificação de “Satisfaz”, 39% “Bom” e 9% “Muito Bom”, havendo 12% que avaliaram de forma negativa o serviço prestado. Comparando com o ano anterior, a percentagem de avaliações negativas diminuiu, bem como a classificação de “Muito Bom”. A avaliação de “Satisfaz” teve um aumento percentual de 33%.

Como classifica globalmente o atendimento recebido?	Mau	Insuficiente	Satisfaz	Bom	Muito Bom
2015	7.9%	10.8%	30.4%	39.9%	11.0%
2016	5.8%	5.8%	40.4%	39.4%	8.7%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-27.0%</b>	<b>-46.5%</b>	<b>33.0%</b>	<b>-1.2%</b>	<b>-21.6%</b>

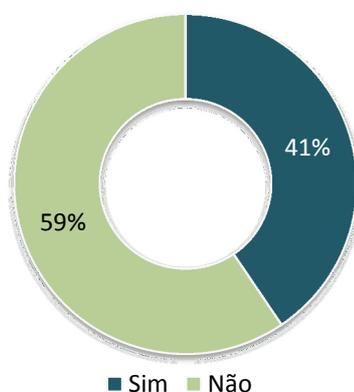
2.9. Recomendaria o canal de atendimento telefónico do *Help Desk* a outro utilizador?



Cerca de 78% dos participantes recomendaria este canal de atendimento a outros utilizadores, enquanto 22% tiveram opinião contrária ou responderam “Talvez”. Face a 2015, aumentou a percentagem de pessoas que recomendariam o canal de atendimento telefónico a outros beneficiários e, conseqüentemente, diminuiu a percentagem de participantes no inquérito que talvez o recomendassem, ou que não o recomendariam de todo.

Recomendaria o canal de atendimento telefónico a outro Beneficiário?	Sim	Não	Talvez
2015	69.0%	16.4%	14.6%
2016	78.3%	10.4%	11.3%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>13.5%</b>	<b>-36.6%</b>	<b>-22.7%</b>

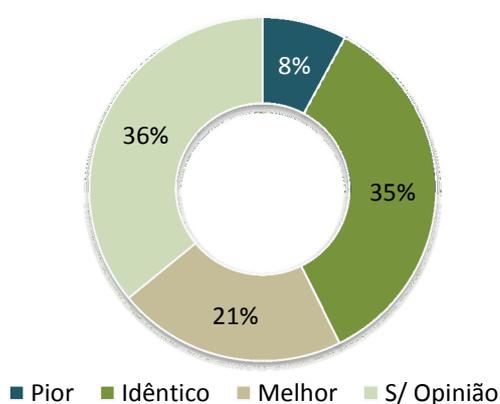
**2.10. Em 2016 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública?**



Dos participantes no inquérito, 59% não recorreram, em 2016, a outros canais telefónicos de *Help-Desk* em serviços da Administração Pública, valor superior ao registado no ano anterior.

Recorreu, durante o ano, a outros canais de atendimento telefónico na Administração Pública?	Sim	Não
2015	47.6%	52.4%
2016	40.5%	59.5%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-14.8%</b>	<b>13.5%</b>

2.11. Como classifica o canal de atendimento telefónico de *Help-Desk* do IFAP quando comparado com o desses serviços?



Do total de inquiridos, 35% consideraram o serviço do IFAP idêntico ao prestado por outros serviços da Administração Pública, 21% consideram-no melhor, 8% pior e 36% não manifestaram qualquer opinião.

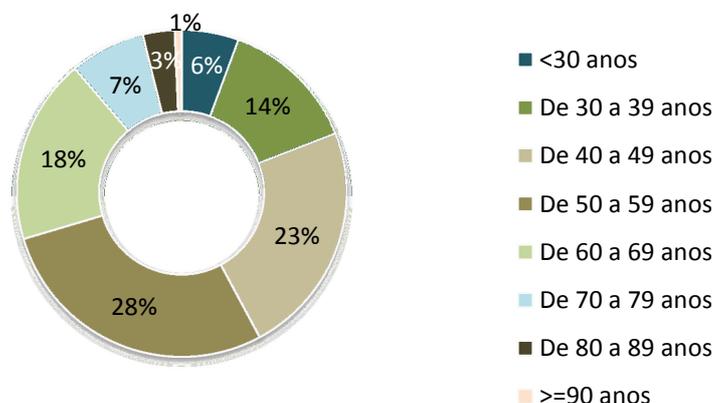
Apresenta-se no quadro abaixo a comparação com o ano anterior.

Como classificaria o atendimento telefónico do IFAP quando comparado com o desses serviços?	Pior	Idêntico	Melhor	Sem opinião
2015	9.0%	37.0%	26.0%	28.0%
2016	7.9%	34.8%	21.4%	36.0%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-12.6%</b>	<b>-5.9%</b>	<b>-17.8%</b>	<b>28.4%</b>

Foram recebidas 9 Sugestões/Observações para o Atendimento Telefónico, as quais foram objeto de análise interna.

### 3. PERFIL DO UTILIZADOR

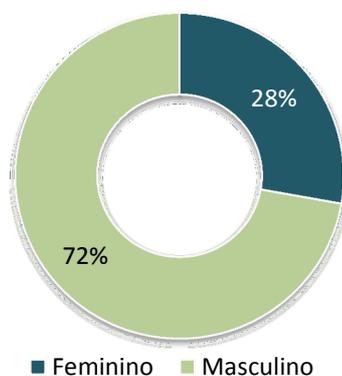
No que respeita à idade dos participantes no inquérito, a faixa etária mais representativa foi a dos 50 aos 59 anos (35%), seguida da faixa dos 40 aos 49 com 29% das respostas.



Como se pode verificar no quadro que se segue, aumentou a representação das faixas etárias mais altas, comparativamente a 2015.

Faixa etária	<30 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	De 60 a 69 anos	De 70 a 79 anos	De 80 a 89 anos	>=90 anos
2015	5.6%	23.1%	27.2%	21.7%	14.9%	5.9%	1.6%	0.1%
2016	5.6%	13.5%	23.1%	28.3%	18.4%	7.4%	3.1%	0.7%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-0.2%</b>	<b>-41.8%</b>	<b>-15.0%</b>	<b>30.4%</b>	<b>23.5%</b>	<b>25.0%</b>	<b>101.3%</b>	<b>737.5%</b>

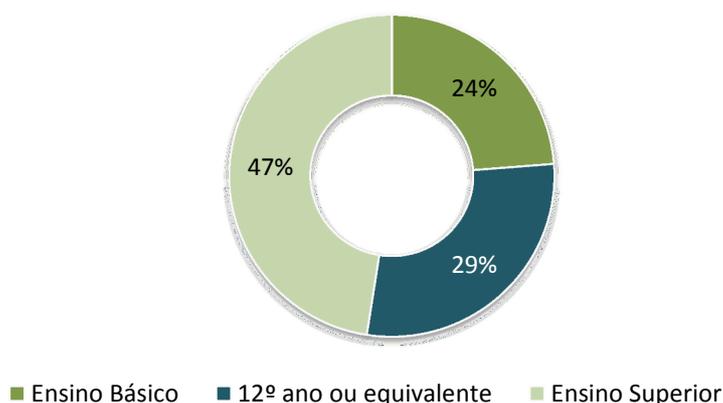
Quanto ao género dos participantes, 72% eram do sexo Masculino, enquanto o sexo Feminino representou 28%.



Assistiu-se a uma redução em cerca de 18% na participação do sexo feminino, comparativamente com os resultados obtidos no ano anterior.

Sexo	Feminino	Masculino
2015	33.9%	66.1%
2016	27.8%	72.2%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>-17.9%</b>	<b>9.2%</b>

Do total de participantes, 47% possuía Formação Superior, 29% o 12º ano ou equivalente e 24% tinham como habilitações o Ensino Básico.



Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um crescimento superior a 53% nos participantes com habilitações ao nível do ensino básico, em detrimento dos restantes grupos. Contudo, em termos de peso, os participantes com ensino superior mantém uma percentagem próxima de 50%.

Habilitações académicas	Ensino Básico	12º ano ou equivalente	Ensino Superior
2015	15.5%	31.3%	53.2%
2016	23.8%	28.7%	47.5%
<b>Δ % (2015 -2016)</b>	<b>53.2%</b>	<b>-8.2%</b>	<b>-10.7%</b>

#### 4. SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES

No espaço reservado a Sugestões/Observações dos Capítulos 1 e 2 contabilizaram-se um total de 29 registos, os quais foram objeto de análise interna.

Da análise ao teor das Sugestões/Observações foi possível concluir que um número significativo destas não se enquadrava no contexto do presente inquérito, como por exemplo, as relacionadas com problemas nas ajudas.

Em outros casos, tratava-se de assuntos fundamentalmente relacionados com a necessidade de introdução de processos de simplificação nos Sistemas de Informação do IFAP e do portal, de modo a se tornarem mais amigáveis e intuitivos para o utilizador, reduzindo, por essa via, a probabilidade de erro/falha, que motivaram a solicitação de apoio dos utilizadores junto do *Help-Desk*.

Neste âmbito, foram identificadas fundamentalmente observações relacionadas com as aplicações informáticas, com particular incidência para o portal, designadamente para as dificuldades de acesso, motivadas pela necessidade de proceder previamente ao desbloqueamento das janelas de *pop up* no *browser*, e ainda das próprias dificuldades de acesso à área reservada relacionadas com as palavras-chave e bloqueamento das contas.

Por último, foram apresentadas Sugestões/Observações que incidiam efetivamente sobre o serviço prestado, em alguns casos elogiando a sua qualidade, e noutros pela necessidade de alargamento do horário de funcionamento e de uma maior eficácia na resolução dos problemas.

---

### CONCLUSÃO

---

Da análise dos resultados alcançados e das sugestões e observações identificadas pelos participantes, foi possível realizar um levantamento das principais áreas nas quais o IFAP deverá futuramente proceder à avaliação da introdução de processos de melhoria, quer de modo isolado, quer através de ações conjuntas com outras áreas do Instituto, e que possam de alguma forma aumentar a eficiência, a eficácia e a qualidade do serviço prestado pelo *Help-Desk*.