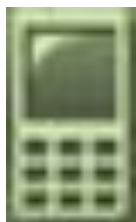




**IFAP**

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



**RESULTADOS DO  
INQUÉRITO DE  
SATISFAÇÃO AO SERVIÇO  
PRESTADO ATRAVÉS DOS  
CANAIS ELETRÓNICO E  
TELEFÓNICO**

**2015**

## Ficha Técnica

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

Presidente - Luís Souto Barreiros

Vice - Presidente - Tiago Pessoa

Vogais - Fausto Gomes

- Fernando Mouzinho

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

<b>INTRODUÇÃO E METODOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CALL CENTER).....</b>	<b>12</b>
<b>3. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS .....</b>	<b>19</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>20</b>

---

## INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

---

Destinado a avaliar a satisfação dos Beneficiários, relativamente ao serviço de atendimento prestado durante o ano de 2015, através dos canais Eletrónico (*Info.Center*) e Telefónico (*Call Center*), foi disponibilizado um inquérito no período compreendido entre 10 de Fevereiro e 10 de Março de 2016, através do Portal do Instituto. Foi, simultaneamente, enviado um *e-mail* a 84 027 Beneficiários, com nova insistência a 8 de março, no qual constava um *link* de acesso ao inquérito, apelando à participação dos mesmos.

Comparativamente com o ano de 2014, o volume de participantes foi inferior, tendo sido submetidos **4366 inquéritos**, número aquém dos 7550 rececionados no primeiro ano, o que representou uma variação percentual negativa superior a 42%.

Esta situação poderá ser justificada por diversos fatores, designadamente:

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

No que respeita à análise comparativa dos resultados alcançados nos dois últimos anos, verificaram-se algumas limitações decorrentes da introdução de alterações nos inquéritos em 2016, essencialmente associadas a dois aspetos.

O primeiro diz respeito ao facto de, em certos casos, terem sido alteradas as escalas de avaliação, motivo pelo qual, em alguns parâmetros de análise, as classificações foram agrupadas em 2 categorias (Avaliação Positiva e Negativa).

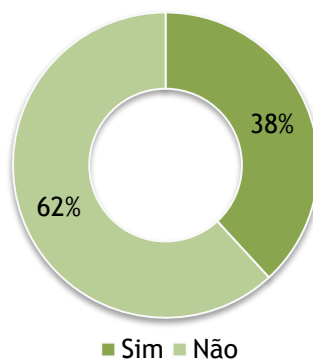
O segundo aspeto está relacionado com a introdução de novas questões no inquérito, não existindo base comparativa relativamente ao inquérito anterior, em particular nas seguintes questões:

- Canal eletrónico - questões 8, 9 e 10;
- Canal telefónico - questões 19, 20 e 21;
- Questões do Grupo 3 - 24 e 25.

## 1. ATENDIMENTO ELETRÓNICO

Relativamente ao atendimento eletrónico, efetuado através de formulários disponibilizados no portal do IFAP, a avaliação do grau de satisfação dos beneficiários foi efetuada através de 10 perguntas:

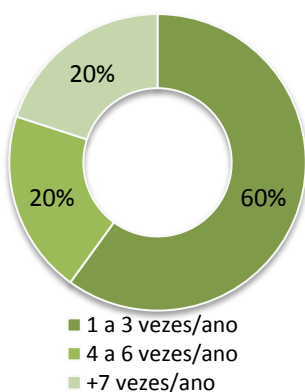
### 1.1. Em 2015 recorreu ao atendimento eletrónico, utilizando para o efeito os formulários disponíveis no portal do IFAP?



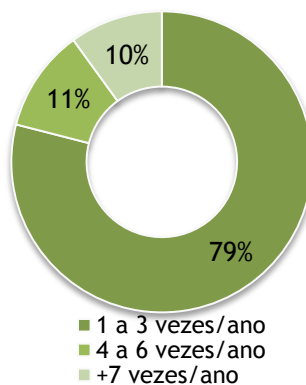
Dos beneficiários que responderam a esta questão, 38% já tinham recorrido ao atendimento eletrónico, através do portal do IFAP e os restantes 62% ainda não o tinham feito.

### 1.2. Se respondeu “Sim”, quantas vezes já utilizou esse serviço, e em que área concretamente?

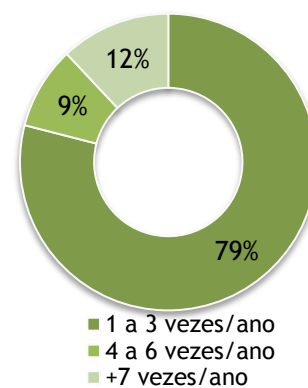
#### 1.2.1. Informações



#### 1.2.2. Reclamações/Elogios



#### 1.2.3. Sugestões



Estas 3 questões eram de resposta condicionada, atendendo a que só deveriam responder os beneficiários que afirmavam conhecer o serviço. Pode-se, no entanto,

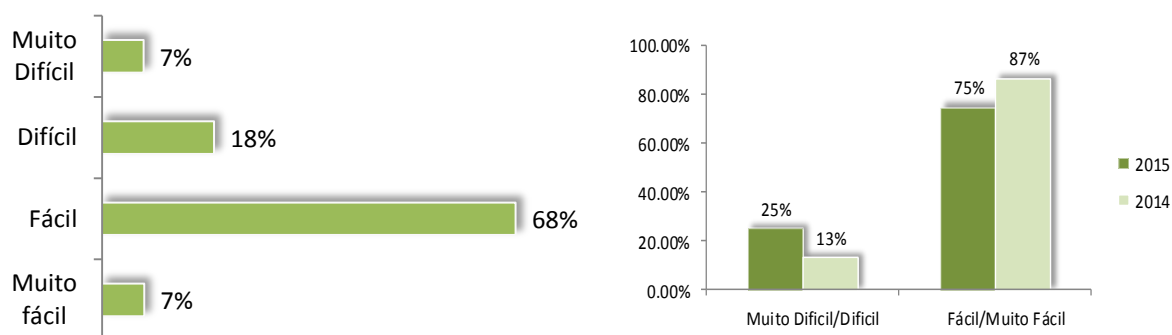
concluir que a maior frequência com que os beneficiários recorrem a estas funcionalidades é de 1 a 3 vezes por ano.

### Comparativo 2014-2015

Quantas vezes utilizou o atendimento eletrónico?		1 a 3 vezes/ano	4 a 6 vezes/ano	+7 vezes/ano
Informações	2014	61.56%	18.46%	19.98%
	2015	60.06%	19.97%	19.97%
	Varição	-2.44%	8.18%	-0.05%
Reclamações/ Elogios	2014	87.75%	6.80%	5.45%
	2015	78.68%	10.97%	10.34%
	Varição	-10.34%	61.32%	89.72%
Sugestões	2014	87.78%	6.73%	5.49%
	2015	78.67%	9.33%	12.00%
	Varição	-10.38%	38.63%	118.58%

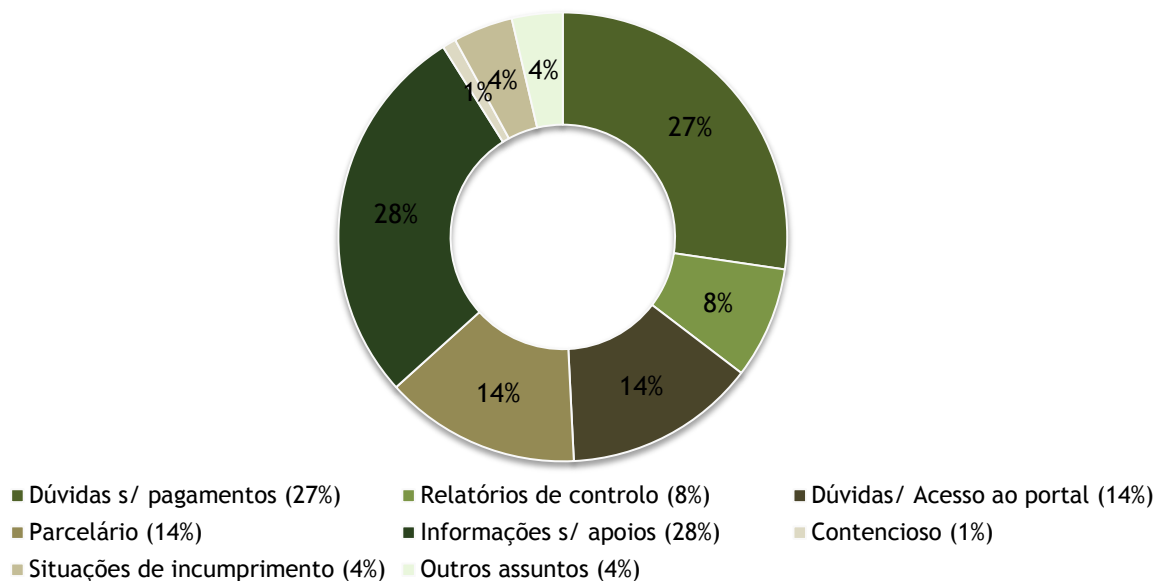
Comparando com 2014, os atendimentos eletrónicos nas funcionalidades de reclamações/elogios e sugestões foram os que tiveram maior crescimento, de cerca de 90% e de 119%, respetivamente.

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



Quanto ao grau de dificuldade na utilização do atendimento eletrónico, 75% dos beneficiários considerou-o fácil ou muito fácil, enquanto 25% o considerou difícil ou muito difícil.

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

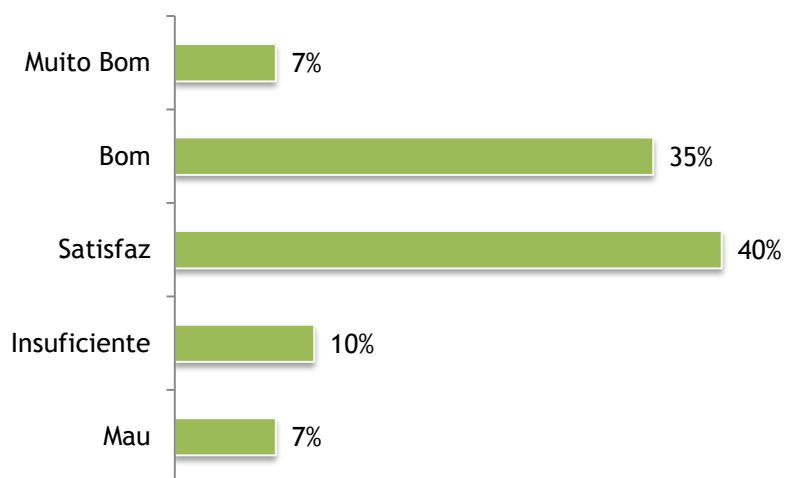


No que se refere aos assuntos que motivaram o contacto, os principais foram informações sobre os apoios, com 28% e dúvidas sobre pagamentos, com cerca de 27%. No quadro seguinte apresenta-se a comparação com o ano de 2014.

#### Comparativo 2014-2015

	2014	2015	Varição
Dúvidas s/ pagamentos	25.86%	27.32%	5.65%
Informações s/ apoios	29.73%	27.73%	-6.73%
Dúvidas/ Acesso ao portal	13.07%	13.85%	5.97%
Parcelário	14.91%	14.11%	-5.37%
Relatórios de controlo	8.08%	8.05%	-0.37%
Contencioso	0.99%	0.99%	0.00%
Situações de incumprimento	4.42%	4.30%	-2.71%
Outros assuntos	2.93%	3.66%	24.91%

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



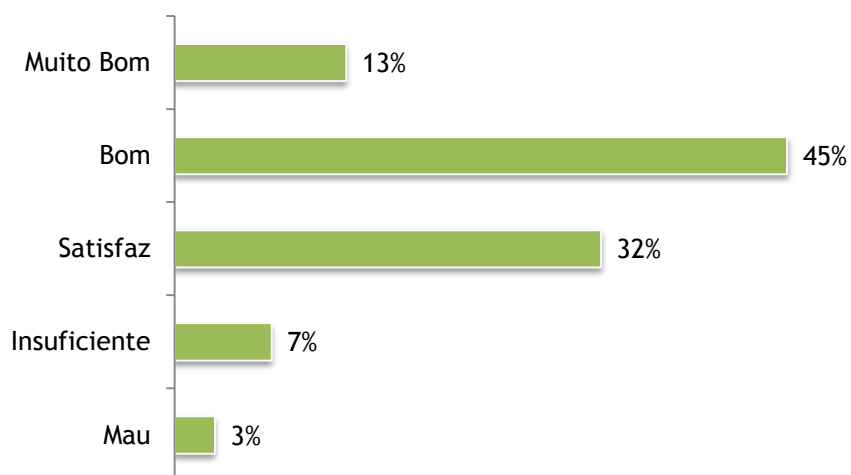
Relativamente ao prazo de resposta do IFAP às questões colocadas, 40% dos beneficiários considerou-o satisfatório, 35% considerou-o bom e 7% muito bom, enquanto 17% o considerou insuficiente ou mau. Pode-se observar no quadro seguinte a comparação com o ano de 2014.

#### Comparativo 2014-2015

	2014	2015	Varição
Muito Bom	5.94%	7.40%	24.55%
Bom	33.42%	34.98%	4.68%
Satisfaz	46.13%	40.00%	-13.29%
Insuficiente	8.69%	10.22%	17.60%
Mau	4.16%	7.40%	77.84%
N.R.	1.66%	-	na



### 1.6. Como classifica a competência e profissionalismo dos técnicos ao responder?

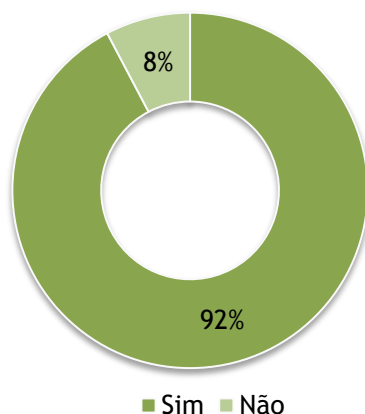


A competência e profissionalismo dos técnicos foram avaliados com “Bom” em 45% das respostas, “Satisfaz” em 32% e “Muito bom” em 13%. No plano oposto, 10% dos beneficiários que responderam avaliaram a competência e profissionalismo dos técnicos negativamente. A comparação com o ano de 2014 é apresentada no quadro que se segue.

#### Comparativo 2014-2015

	2014	2015	Varição
Muito Bom	10.97%	12.73%	16.04%
Bom	45.70%	45.45%	-0.55%
Satisfaz	34.54%	31.64%	-8.40%
Insuficiente	5.04%	7.19%	42.66%
Mau	1.69%	2.99%	76.92%
N.R.	2.07%	-	na

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

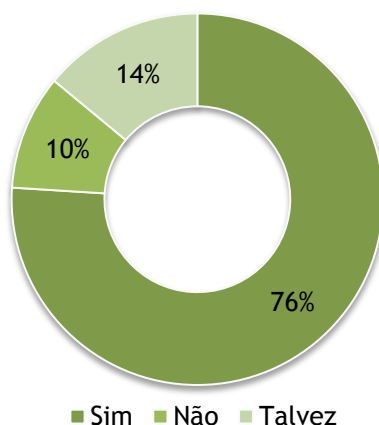


Quanto à linguagem usada pelos técnicos do atendimento, 92% considerou que foi clara e simples, percentagem ligeiramente superior ao ano anterior.

**Comparativo 2014-2015**

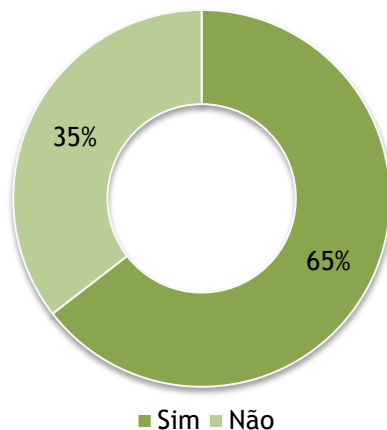
	2014	2015	Varição
Sim	91.00%	91.94%	1.03%
Não	5.56%	8.06%	44.96%
N.R.	2.64%	-	na

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



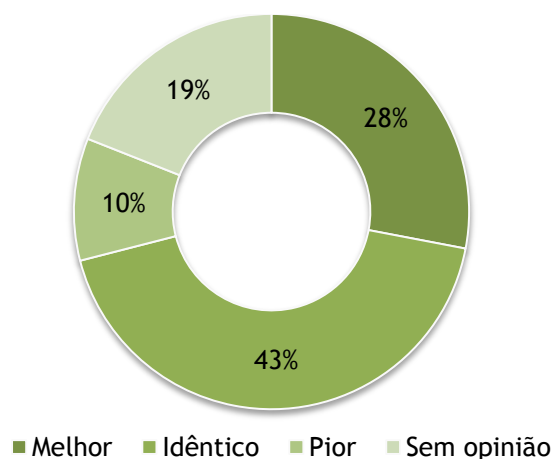
Dos beneficiários que responderam a esta questão, 76% afirmaram que recomendariam o canal de atendimento a outros beneficiários, 10% afirmaram o contrário e 14% responderam que talvez o fizessem.

**1.9. Recorreu, em 2015, a outros canais de atendimento eletrónico em serviços da Administração Pública?**



A maioria dos beneficiários que respondeu a esta questão (65%) afirmou ter recorrido a outros canais de atendimento eletrónico noutros serviços da Administração Pública.

**1.10. Como classifica o canal de atendimento eletrónico do IFAP quando comparado com o desses serviços?**



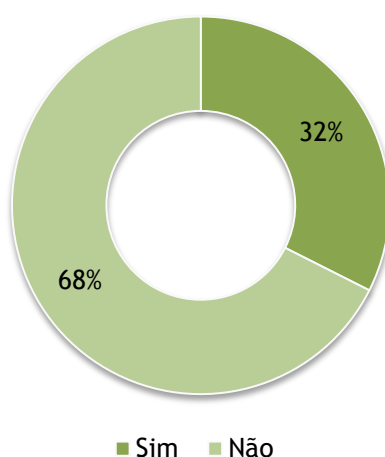
Comparativamente a outros serviços da Administração Pública que têm este tipo de atendimento eletrónico, 43% classificou o serviço do IFAP como idêntico, 28% como melhor e 10% como pior.

Foram recebidas 207 sugestões/observações a respeito do atendimento eletrónico, embora uma parte muito significativa destas se desvie claramente do objeto do inquérito.

## 2. ATENDIMENTO TELEFÔNICO (CALL CENTER)

Relativamente ao atendimento telefónico foram colocadas 10 questões para avaliar o grau de satisfação dos beneficiários.

### 2.1 Em 2015 utilizou a linha telefónica de apoio ao Beneficiário?

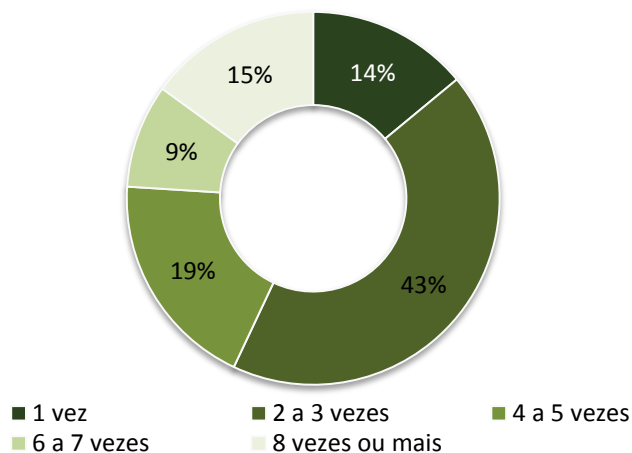


A maioria dos beneficiários (68%) refere que não utiliza este canal de atendimento do Instituto. Face a 2014, o número de utilizadores aumentou ligeiramente.

#### Comparativo 2014-2015

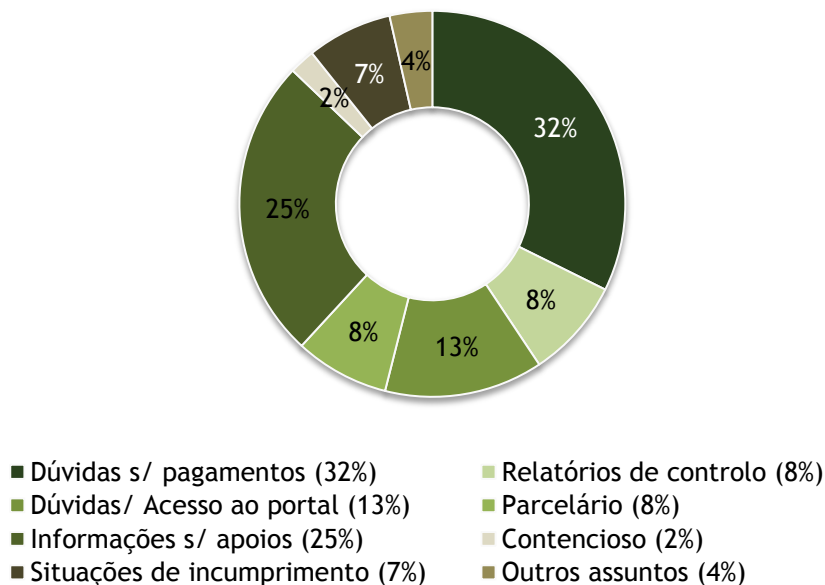
	2014	2015	Varição
Sim	31.03%	32.44%	4.53%
Não	53.07%	67.56%	27.31%
N.R.	15.89%	-	na

**2.2 Em caso afirmativo, em média, quantas tentativas efetuou até conseguir estabelecer contacto?**



Dos 32% dos beneficiários que utilizaram a linha telefónica de apoio ao beneficiário, 43% conseguiu fazê-lo depois de 2 ou 3 tentativas.

**2.3 Qual o assunto que motivou o seu contacto?**



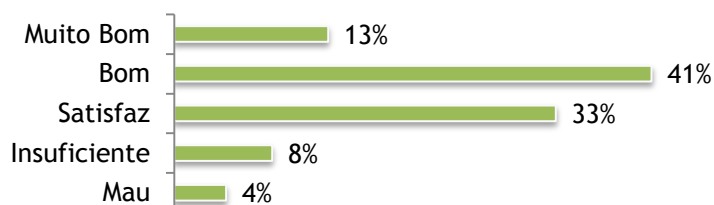
As principais razões que incentivaram o contacto estão relacionadas com dúvidas sobre pagamentos e informações sobre apoios, conforme se pode verificar no gráfico anterior.

### Comparativo 2014-2015

	2014	2015	Varição
Dúvidas s/ pagamentos	32.65%	32.24%	-1.26%
Informações s/ apoios	26.14%	25.21%	-3.56%
Relatórios de controlo	7.89%	8.31%	5.32%
Contencioso	1.88%	2.14%	13.83%
Dúvidas/ Acesso ao portal	12.18%	13.25%	8.78%
Situações de incumprimento	7.60%	7.14%	-6.05%
Parcelário	9.54%	7.88%	-17.40%
Outros assuntos	2.11%	3.56%	68.72%

Comparando com o ano anterior, as principais variações registaram-se ao nível das questões relacionadas com o parcelário, com uma diminuição, e outros assuntos e contencioso, que aumentaram.

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



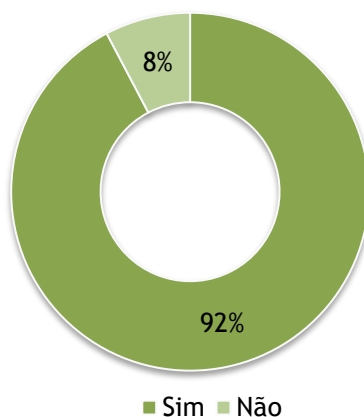
Relativamente à classificação da competência e do profissionalismo dos técnicos, 13% dos beneficiários avaliaram-nos negativamente, enquanto 33% atribuíram uma classificação satisfatória, 41% boa e 13% muito boa.

### Comparativo 2014-2015

	2014	2015	Varição
Muito Bom	12.21%	13.25%	8.52%
Bom	43.53%	41.05%	-5.70%
Satisfaz	33.97%	32.81%	-3.41%
Insuficiente	7.64%	8.42%	10.21%
Mau	2.65%	4.47%	68.68%

Relativamente a 2014, as avaliações negativas relativas à competência dos técnicos foram as que registaram maiores aumentos.

## 2.5 Os técnicos usaram linguagem clara e simples



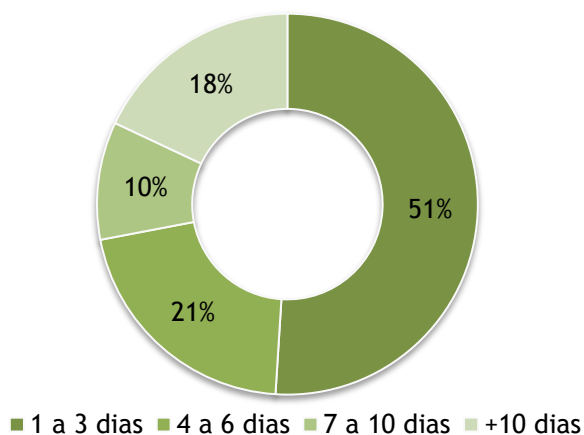
A linguagem usada pelos técnicos foi considerada clara e simples por 92% dos inquiridos.

### Comparativo 2014-2015

	2014	2015	Varição
Sim	93.04%	92.28%	-0.82%
Não	6.96%	7.72%	10.92%

Relativamente ao ano anterior, registou-se uma pequena redução na classificação positiva da linguagem dos técnicos.

## 2.6 Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou pela mesma?

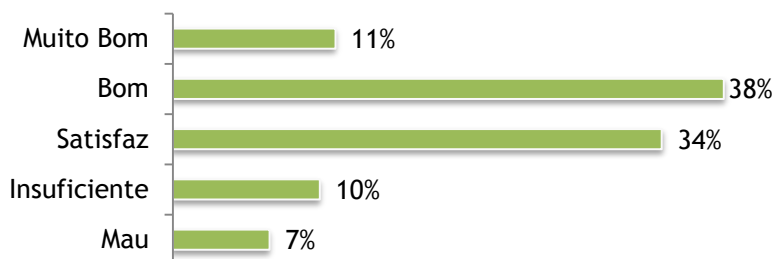


Nos casos em que não foi possível um esclarecimento imediato no decurso do atendimento, para 51% dos inquiridos essa resposta foi disponibilizada num prazo de 1 a 3 dias. Pode-se observar a evolução destes prazos no quadro abaixo.

### Comparativo 2014-2015

	2014	2015	Varição
1 a 3 dias	50.22%	50.95%	1.45%
4 a 6 dias	22.60%	21.13%	-6.50%
7 a 10 dias	12.58%	9.90%	-21.30%
+10 dias	14.50%	18.02%	24.28%

### 2.7 Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido?



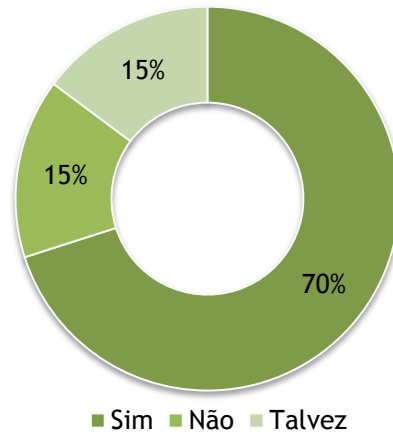
O atendimento telefónico recebido foi classificado globalmente como positivo por 83% dos beneficiários que responderam a esta questão. A comparação com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

### Comparativo 2014-2015

	2014	2015	Varição
Muito Bom	9.86%	11.24%	14.00%
Bom	38.24%	38.09%	-0.39%
Satisfaz	37.86%	33.81%	-10.70%
Insuficiente	9.69%	10.17%	4.95%
Mau	4.32%	6.69%	54.87%



**2.8 Recomendaria os serviços de atendimento telefónico a um beneficiário?**

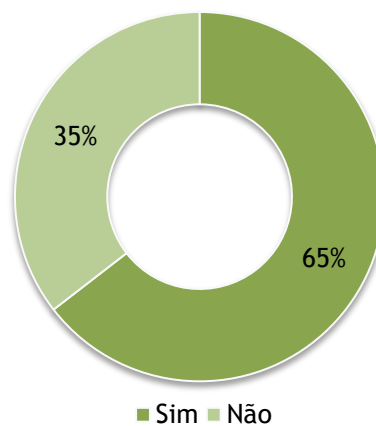


Os beneficiários recomendariam o atendimento telefónico em 70% dos casos.

**Comparativo 2014-2015**

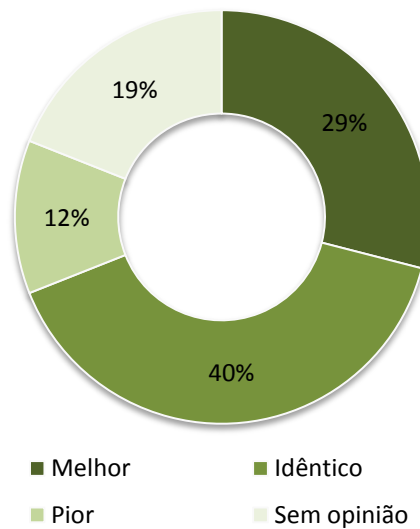
	2014	2015	Variação
Sim	83.18%	70.06%	-15.77%
Não	16.82%	15.14%	-9.97%
Talvez	0.00%	14.80%	-

**2.9 Recorreu, em 2015, a outros canais de atendimento telefónico em serviços da Administração Pública?**



Quando questionados sobre se tinham utilizado outros canais de atendimento em serviços da Administração Pública, 65% responderam afirmativamente.

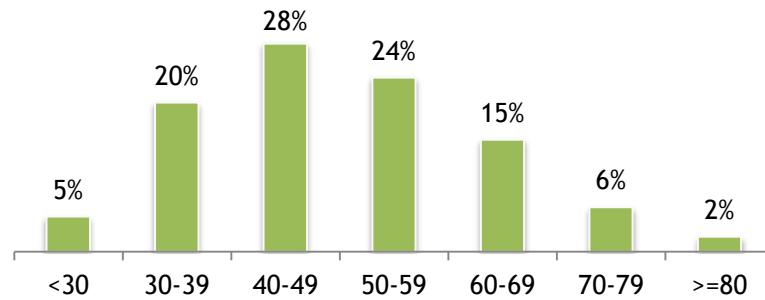
**2.10 Como classifica o canal de atendimento telefónico do IFAP quando comparado com o desses serviços?**



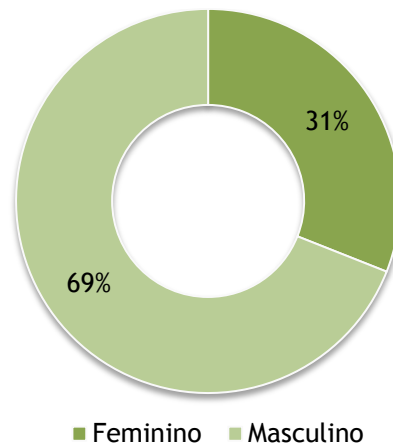
Dos inquiridos, 40% consideraram o serviço do IFAP idêntico ao prestado por outros serviços da administração pública, enquanto 29% consideraram-no melhor, 12% pior e 19% não manifestaram qualquer opinião.

### 3. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

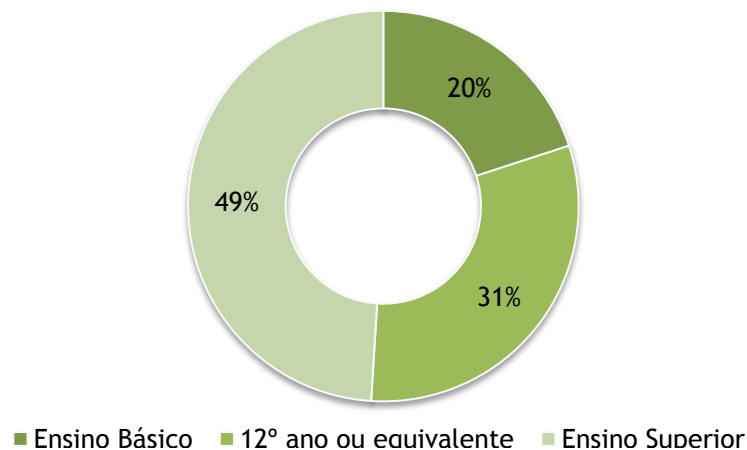
No que se refere à faixa etária dos beneficiários, pode afirmar-se que a mais representativa foi a dos 40 aos 49 e dos 50 aos 59 anos, com 28 % e 24% de participações, respetivamente.



A maioria dos beneficiários (69%) pertencia ao sexo masculino .



Relativamente ao grau de escolaridade dos beneficiários, 49% tem formação ao nível do ensino superior, 20% o ensino básico e 31% tem o 12º ano ou equivalente.



---

## CONCLUSÃO

---

Em termos gerais, os resultados alcançados mantiveram-se positivos, embora em alguns parâmetros se tenha verificado um decréscimo nas classificações alcançadas, comparativamente com as obtidas em 2014. O IFAP irá continuar a desenvolver esforços no sentido de melhorar a qualidade do serviço prestado, de modo a aumentar do grau de satisfação dos seus beneficiários.