



IFAP

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



RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO PELA ÁREA DO HELP-DESK • 2025

ÍNDICE

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS.....	3
2. INTRODUÇÃO	5
3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO.....	7
4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO	18
5. PERFIL DO UTILIZADOR.....	30
6. CONCLUSÕES.....	32

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS

O quadro seguinte apresenta uma síntese comparativa dos principais indicadores dos inquéritos realizados em 2025, (referente ao serviço prestado em 2024) e 2026 (serviço prestado em 2025), com sinalética cromática de leitura imediata: verde (●) para melhorias, amarelo (●) para resultados estáveis, e vermelho (●) para retrocessos.

Indicador	2024	2025	Variação	
I. CANAL DE ATENDIMENTO ELECTRÓNICO				
Utilização canal electrónico (% Sim)	43,9%	40,61%	-3,30 p.p.	●
Grau de dificuldade na utilização - Muito Fácil/Fácil	54,7%	61,15%	+6,45 p.p.	●
Grau de dificuldade na utilização - Difícil/Muito Difícil	17,7%	10,07%	-7,60 p.p.	●
Assunto resolvido - 2 Classificações + Elevadas	65,0%	70,07%	+5,1 p.p.	●
Assunto não resolvido	9,6%	7,30%	-2,30 p.p.	●
Prazo resposta - Muito Bom/Bom	56,7%	64,49%	+7,82 p.p.	●
Prazo resposta - Insuficiente/Mau	17,8%	11,59%	-6,19 p.p.	●
Cortesia e educação - Muito Bom/Bom	76,1%	83,20%	+7,07 p.p.	●
Linguagem clara - Muito Bom/Bom	72,8%	81,54%	+8,70 p.p.	●
Precisão/objectividade - Muito Bom/Bom	66,7%	79,85%	+13,18 p.p.	●
Profissionalismo - Muito Bom/Bom	69,2%	80,80%	+11,62 p.p.	●
Avaliação global - Muito Bom/Bom	66,1%	69,63%	+3,53 p.p.	●
Avaliação global - Insuficiente/Mau	12,9%	6,67%	-6,32 p.p.	●
NPS electrónico (escala 0-10)	21	+28,7	+8,1 pontos	●
IFAP melhor que outras AP (electrónico)	36,3%	35,71%	-0,55 p.p.	●
II. CANAL DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO				
Utilização canal telefónico (% Sim)	27,3%	26,48%	-0,77 p.p.	●
Contacto em 1 a 3 tentativas (baixo esforço)	65,22%	80,52%	+15,30 p.p.	●
Contacto em 8 ou mais tentativas	17,4%	1,30%	-16,09 p.p.	●
IVR - Consideram Muito útil/Útil	62,5%	69,62%	+7,12 p.p.	●
IVR - Pouco/Nada útil	21,88%	17,72%	-4,16 p.p.	●
Assunto resolvido - Total (3 classif. positivas)	75,55%	85,53%	+9,98 p.p.	●

Indicador	2024	2025	Variação	
Assunto não resolvido	14,4%	7,89%	-6,55 p.p.	●
Cortesia e educação - Muito Bom/Bom	72,2%	85,33%	+13,10 p.p.	●
Linguagem clara - Muito Bom/Bom	71,8%	87,01%	+15,24 p.p.	●
Precisão/objectividade - Muito Bom/Bom	71,4%	80,00%	+8,57 p.p.	●
Profissionalismo - Muito Bom/Bom	71,4%	82,19%	+10,76 p.p.	●
Avaliação global - Muito Bom/Bom	55,7%	65,79%	+10,10 p.p.	●
Avaliação global - Insuficiente/Mau	18,2%	10,52%	-7,66 p.p.	●
NPS telefónico (escala 0-10)	+5,6	+22,7	+17,1 pontos	●
Espera > 7 dias (sem resposta imediata)	19,23%	6,45%	-12,78 p.p.	●
IFAP melhor que outras AP (telefónico)	28,9%	37,5%	+8,6 p.p.	●
Nota: Legenda: ● Melhoria (verde) ● Estável/Neutro (amarelo) ● Retrocesso (vermelho) p.p. = pontos percentuais NPS = Net Promoter Score				

2. INTRODUÇÃO

Anualmente, o IFAP procede à realização de um inquérito de satisfação, direccionado ao serviço prestado através da sua área de apoio informático, adiante designada de Help-Desk, nomeadamente através dos canais electrónico e telefónico, recorrendo para esse efeito a uma plataforma específica¹.

O presente relatório tem por objectivo apresentar, a nível interno, os resultados recolhidos no referido inquérito, os quais reportam ao serviço prestado durante o ano de 2025. O processo de disponibilização e recolha da informação decorreu entre os dias 1 e 30 de Junho do corrente ano.

Procedeu-se, subsequentemente, ao tratamento e à interpretação dos resultados, procurando, sempre que possível, estabelecer relações de causa e efeito entre as fragilidades identificadas e os motivos que potencialmente estiveram na sua origem.

No que concerne à forma de disponibilização do inquérito, o IFAP procedeu ao envio de um total de 3.544 e-mails, contendo um link destinado a responder ao inquérito, no dia 7 de Junho, com nova insistência no dia 23 do mesmo mês, junto dos utilizadores que ainda não tinham respondido. O universo de destinatários limitou-se, exclusivamente, aos utilizadores que, durante o ano 2025, recorreram aos dois canais de atendimento objecto de avaliação.

Em termos de participação, foram recepcionados 330 inquéritos, o que correspondeu a uma variação percentual negativa de 16,2% face ao registado em 2025 (inquérito relativo ao serviço prestado em 2024), em que se registaram 394 participações. Considerando o rácio entre o número de inquéritos submetidos e o total de e-mails massivos remetidos, a taxa de participação fixou-se em 9,3%, resultado inferior aos 10,4% registados no ano anterior, resultante do universo de destinatários de envio ser inferior – 3.544 e-mails em 2026 face aos 3.801 em 2025 (-6,8%).

Para o sucesso desta iniciativa foi, uma vez mais, determinante o papel desempenhado pelo Gabinete de Planeamento Estratégico/Área das Relações Comunitárias e Comunicação (GPE/ARCC), cuja intervenção foi crucial, quer na execução das múltiplas iniciativas de promoção e divulgação do inquérito, quer no que respeita ao envio dos e-mails massivos.

Importa referir que a estrutura do inquérito se mantém idêntica à da edição anterior, mantendo as métricas de avaliação da satisfação introduzidas em 2025, designadamente a Customer Satisfaction (C-SAT), o Net Promoter Score (NPS) e o Customer Effort Score (CES). Pela segunda vez consecutiva, é possível estabelecer comparações para estas métricas, o que enriquece significativamente a análise.

Por último, cumpre referir que a presente iniciativa se insere na estratégia de qualidade do IFAP, alicerçada em três momentos-chave: i. Aferir o grau de satisfação dos utilizadores em relação

ao serviço prestado; ii. Identificar possíveis fragilidades e/ou oportunidades de melhoria; iii. Avaliar e implementar as respectivas alterações.

Relativamente ao modelo de funcionamento do *Help-Desk*, importa referir que existem dois intervenientes principais neste processo, a saber:

- i. A equipa do *Help-Desk*, integrada na estrutura do Departamento de Gestão e Controlo Integrado (DGI);
- ii. As diversas unidades inseridas no Departamento de Sistemas de Informação (DSI) e/ou em outros Departamentos.

No que respeita ao primeiro interveniente, é actualmente constituído por 3 recursos humanos, funcionando como área de 1º nível, destinada ao diagnóstico dos pedidos recepcionados por via multicanal, procedendo à respectiva avaliação, resolução e filtragem dos assuntos que necessitam de reencaminhamento interno para as áreas técnicas de 2º nível (DSI), funcionando durante os dias úteis, no horário compreendido entre as 9:00-13:00 e as 14:00-17:00.

3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

Neste capítulo do inquérito constaram 15 questões, relativamente ao acesso ao *Help-Desk*, com recurso a formulário específico, disponibilizado através do portal do IFAP.

3.1 Em 2025 recorreu ao atendimento electrónico do *Help-Desk* informático?

A utilização do canal electrónico desceu para 40,61% em 2025 (-3,30 p.p. face a 2024). A leitura dos últimos seis anos mostra que este não é um fenómeno pontual: depois de um pico de utilização em 2022-2023, a procura do canal electrónico tem vindo a recuar de forma sustentada, o que levanta a questão de saber se a redução decorre de menor necessidade de contacto (sinal positivo, coerente com a introdução de melhorias organizativas no plano interno) ou de fricção que desvia utilizadores para o canal telefónico ou para a não resolução.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Sim	19,90%	42,00%	38,50%	41,20%	43,90%	40,61%	-3,29 p.p.
Não	80,10%	58,00%	61,50%	58,80%	56,10%	59,39%	+3,29 p.p.

3.2 Caso tenha respondido “Sim” na pergunta nº 1, indique quantas vezes utilizou esse serviço

Dos utilizadores que recorreram ao canal electrónico, a esmagadora maioria fê-lo de forma pontual: 79,14% utilizou o serviço entre 1 a 3 vezes/ano em 2025 (face a 73,60% em 2024), 17,27% entre 4 a 6 vezes/ano, e apenas 3,60% mais de 7 vezes/ano (uma redução face aos 8,99% de 2024), o que sugere uma utilização cada vez mais pontual e menos recorrente do canal.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
1 a 3 vezes/ano	84,90%	76,10%	76,80%	81,10%	73,60%	79,14%	+5,54 p.p.
4 a 6 vezes/ano	10,50%	14,10%	14,40%	11,70%	17,40%	17,27%	-0,13 p.p.
+7 vezes/ano	4,60%	9,80%	8,80%	7,20%	9,00%	3,60%	-5,40 p.p.

3.3 Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido serviço

Esta questão passou, em 2024, de uma escala de 3 para 5 níveis, pelo que não é possível construir uma série 2020-2025 directamente comparável por classificação. Mantém-se por isso a comparação restrita a 2024-2025, já favorável (+6,45 p.p. em "Fácil/Muito Fácil"; -7,60 p.p. em classificações negativas).

Classificação	2024	2025	Var. (p.p.)
Muito Fácil	17,68%	25,18%	+7,50
Fácil	37,02%	35,97%	-1,05
Razoável	27,62%	28,78%	+1,16
Difícil	7,73%	6,47%	-1,26
Muito Difícil	9,94%	3,60%	-6,34
Σ Fácil/Muito Fácil	54,70%	61,15%	+6,45
Σ Difícil/Muito Difícil	17,67%	10,07%	-7,60

3.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?

Em 2025, o «Desbloqueamento de conta do portal do IFAP» manteve-se como o motivo mais recorrente (28,64%, +5,26 p.p. face a 2024), seguido dos «Pedidos de apoio para aplicações» (10,91%) e dos «Pedidos de palavras-chave» (10,00%). Regista-se uma redução expressiva nas «Dificuldades em aceder à área reservada» (-1,16 p.p.) e nas «Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"» (-2,86 p.p.), o que pode significar um sinal de melhoria da usabilidade do portal.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	16,90%	21,50%	26,60%	29,20%	23,40%	28,64%	+5,24 p.p.
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	12,20%	12,70%	11,30%	11,60%	10,70%	9,55%	-1,15 p.p.
Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	13,00%	8,10%	7,80%	6,80%	11,00%	8,18%	-2,82 p.p.
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	5,70%	6,20%	4,70%	7,50%	7,50%	7,27%	-0,23 p.p.
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	4,90%	8,10%	8,80%	6,80%	7,10%	11,36%	+4,26 p.p.
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias; Candidaturas)	22,00%	14,60%	13,40%	11,90%	15,90%	10,91%	-4,99 p.p.
Pedidos de palavras-chave	16,50%	13,10%	13,80%	13,20%	10,10%	10,00%	-0,10 p.p.
Não conseguiu obter ligação telefónica ao HD	3,50%	5,40%	5,30%	5,00%	7,50%	3,18%	-4,32 p.p.
Outras	5,30%	10,40%	8,40%	8,00%	6,80%	10,91%	+4,11 p.p.

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

O somatório "Muito Bom + Bom" para o prazo de resposta atinge em 2025 o valor mais elevado dos últimos quatro anos (64,49%), embora ainda aquém do registado em 2021 (69,5%). A leitura de seis anos revela uma trajectória em "U": deterioração entre 2021 e 2023, seguida de recuperação em 2024-2025 — um padrão que sugere que a melhoria recente consolida, mas ainda não supera, o desempenho pré-2022.¹

¹ A percepção dos participantes contraria a realidade operacional. Com efeito, o sistema de alarmística e de notificações automáticas dirigido aos assistentes destinatários dos *tickets* (de 1.º e 2.º nível) em fase de aproximação ao limite do *SLA* de resposta, implementado em meados de 2024, revelou-se um factor determinante para a melhoria dos prazos de resposta. Esta medida viabilizou, inclusivamente, que um dos principais indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade — relativo à percentagem de contactos multicanal resolvidos — visse o seu prazo de referência reduzido de 10 para 4 dias úteis, sem prejuízo para a eficácia global. Com efeito, no ano de 2025, cerca de 92,2% dos contactos multicanal foram concluídos dentro do novo limite máximo de 4 dias úteis.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	25,60%	29,30%	22,50%	18,90%	23,90%	30,43%	+6,53 p.p.
Bom	41,20%	40,20%	39,00%	40,40%	32,80%	34,06%	+1,26 p.p.
Satisfatório	26,00%	18,90%	26,00%	27,00%	25,60%	23,91%	-1,69 p.p.
Insuficiente	3,60%	8,50%	8,00%	9,60%	7,80%	7,97%	+0,17 p.p.
Mau	3,60%	3,10%	4,50%	4,10%	10,00%	3,62%	-6,38 p.p.
Agregados	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom + Bom	66,80%	69,50%	61,50%	59,30%	56,67%	64,49%	7,8 p.p.
Insuficiente + Mau	7,20%	11,60%	12,50%	13,70%	17,78%	11,59%	-6,2 p.p.

3.6 Segundo os critérios abaixo indicados, classifique o atendimento prestado pelos técnicos do canal electrónico do Help-Desk informático do IFAP

Os quatro critérios de avaliação técnica registam em 2025 os valores mais elevados de toda a série 2020-2025, superando inclusivamente os máximos de 2021. Este é um dado relevante para a leitura estratégica: ao contrário de outros indicadores (como o prazo de resposta), a avaliação dos técnicos não está apenas a recuperar terreno perdido — está a estabelecer novos máximos.

Cortesia e educação no atendimento

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	43,00%	49,70%	44,40%	37,70%	43,18%	52,67%	+9,49 p.p.
Muito Bom + Bom	84,10%	89,40%	81,60%	84,20%	76,13%	83,20%	+7,07 p.p.
Insuficiente + Mau	2,50%	1,20%	4,60%	3,00%	5,11%	4,58%	-0,53 p.p.

Uso de linguagem clara e simples

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	39,00%	44,20%	37,60%	32,20%	33,95%	50,00%	+16,05 p.p.
Muito Bom + Bom	82,00%	86,50%	77,80%	79,20%	72,84%	81,54%	+8,70 p.p.
Insuficiente + Mau	3,40%	3,20%	3,20%	7,10%	7,41%	6,15%	-1,26 p.p.

Precisão e objectividade nas respostas

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	36,90%	40,40%	30,90%	30,40%	30,25%	50,39%	+20,14 p.p.
Muito Bom + Bom	79,20%	80,10%	71,80%	73,50%	66,67%	79,85%	+13,18 p.p.
Insuficiente + Mau	4,70%	4,50%	11,70%	9,70%	12,34%	6,98%	-5,36 p.p.

Profissionalismo e pró-actividade

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	40,40%	42,10%	35,10%	32,80%	35,22%	44,80%	+9,58 p.p.
Muito Bom + Bom	81,20%	80,90%	73,00%	76,80%	69,18%	80,80%	+11,62 p.p.
Insuficiente + Mau	4,60%	4,00%	10,80%	7,20%	12,58%	4,00%	-8,58 p.p.

3.7 O assunto que motivou o seu contacto, através do canal electrónico, ficou resolvido?

A presente questão foi introduzida no inquérito de 2025 (referente ao serviço de 2024); não existe, por isso, série anterior a 2024. Em 2025, a taxa de resolução positiva (soma das três classificações mais elevadas) atingiu 85,40% (+3,48 p.p.), com forte subida da classificação máxima "Totalmente Resolvido/Resolvido com satisfação máxima" (+17,59 p.p.).

Resolução do assunto	2024	2025	Var. (p.p.)
Totalmente resolvido c/ satisfação máxima	32,77%	50,36%	+17,59
Resolvido com satisfação	32,20%	19,71%	-12,49
Resolvido	16,95%	15,33%	-1,62
Parcialmente resolvido	8,47%	7,30%	-1,17
Não resolvido	9,60%	7,30%	-2,30
Total resolvido (Σ 3 classificações positivas)	81,92%	85,40%	+3,48

3.8 Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?

A avaliação global "Muito Bom" atinge em 2025 o valor mais elevado de toda a série 2020-2025 (42,22%, mais do dobro do valor de 2024). Ainda assim, a leitura agregada "Muito Bom + Bom" (69,63%) permanece abaixo dos níveis de 2020-2021 (75,3% e 72,7%), o que reforça a leitura já feita a propósito do prazo de resposta: a recuperação de 2025 é real e significativa, mas ainda não repõe integralmente o patamar pré-2022.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	29,80%	35,80%	27,00%	24,00%	25,42%	42,22%	+16,80 p.p.
Bom	45,60%	37,00%	41,00%	45,30%	40,68%	27,41%	-13,27 p.p.
Satisfatório	18,60%	17,60%	19,50%	18,40%	20,90%	23,70%	+2,80 p.p.
Insuficiente	3,20%	7,30%	8,00%	7,50%	7,34%	5,19%	-2,15 p.p.
Mau	2,90%	2,40%	4,50%	4,90%	5,65%	1,48%	-4,17 p.p.
Agregados	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom + Bom	75,30%	72,70%	68,00%	69,30%	66,10%	69,63%	+16,80 p.p.
Insuficiente + Mau	6,00%	9,70%	12,50%	12,40%	12,99%	6,67%	-13,27 p.p.

3.9 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é o valor mínimo e 10 o valor máximo, qual a probabilidade de recomendar o canal electrónico do Help-Desk a outros utilizadores?

Trata-se do segundo ano após a introdução desta métrica no questionário. O NPS² do canal electrónico do Help-Desk regista uma evolução muito positiva, subindo de +20,6 em 2024 para +28,7 em 2025 (+8,1 pontos), resultado do aumento dos Promotores e da ligeira redução dos Detractores.

Métrica NPS	2024	2025	Variação
Promotores (scores 9–10)	47,78%	55,15%	+7,37 p.p.
Passivos (scores 7–8)	25,00%	18,38%	-6,62 p.p.
Detractores (scores 0–6)	27,22%	26,47%	-0,75 p.p.
NPS = Promotores – Detractores	+20,6	+28,7	+8,1 pontos

3.10 Apenas em relação ao canal electrónico do Help-Desk, descreva sucintamente o que motivou a sua avaliação na questão anterior

No presente inquérito foram recolhidos 60 registos de texto livre relativos à avaliação do canal electrónico, dos quais 58 foram considerados válidos para análise (excluídos 2 registos sem conteúdo). A análise do conteúdo permitiu identificar 36 comentários positivos (62,1%), 7 neutros (12,1%) e 15 negativos (25,9%), conforme sumarizado no quadro seguinte:

Canal / Categoria	Positivos	Neutros	Negativos	Total analisado
Canal Electrónico (Q10)	36 (62,1%)	7 (12,1%)	15 (25,9%)	58

Os aspectos mais valorizados nos comentários positivos são a rapidez de resposta, a eficácia na resolução das questões e o profissionalismo dos técnicos. Nos comentários negativos, destacam-se: (i) situações pontuais de ausência total de resposta a pedidos

² **NPS (Net Promoter Score):** Métrica internacional de avaliação da satisfação e lealdade dos clientes. É calculada com base na resposta à pergunta: «Numa escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de nos recomendar a um amigo ou colega?». Os clientes são divididos em Promotores (9-10), Passivos (7-8) e Detractores (0-6), sendo o score final a diferença percentual entre Promotores e Detractores (variando de -100 a +100).

de apoio; (ii) demora superior a 2-3 dias em determinados pedidos; (iii) dificuldades de registo no portal por parte de alguns utilizadores, nalguns casos sem resolução até à data da resposta ao inquérito; e (iv) encaminhamentos para novo e-mail sem resolução efectiva da questão inicial.

3.11 Em 2025 recorreu a outros canais de atendimento electrónico, de *Help-Desk* informático na Administração Pública (AP)?

Nesta questão, 30,00% dos participantes afirmaram ter recorrido a outros canais electrónicos de Help-Desk na AP em 2025 – o valor mais baixo da série 2020-2025.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Sim	31,90%	33,90%	36,40%	33,10%	36,26%	30,00%	-6,26 p.p.
Não	68,20%	66,10%	63,60%	66,90%	63,74%	70,00%	+6,26 p.p.

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

A classificação "Pior" atinge em 2025 o valor mais baixo de toda a série (5,36%), consolidando a melhoria de percepção comparativa do canal electrónico do IFAP face a serviços homólogos.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Melhor	33,60%	37,40%	33,30%	25,00%	36,26%	35,71%	-0,55 p.p.
Idêntico	60,70%	51,80%	51,60%	57,50%	48,35%	58,93%	+10,58 p.p.
Pior	5,80%	10,80%	15,10%	17,50%	15,38%	5,36%	-10,02 p.p.

3.13 De entre as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento electrónico do *Help-Desk* informático do IFAP

A «Maior facilidade de acesso ao formulário de HD» mantém-se como a sugestão mais indicada (30,48%, +2,86 p.p.), seguida da «Simplificação do formulário» (28,88%) e da «Redução dos prazos de resposta» (26,20%). É de assinalar a redução do peso da

sugestão «Simplificação e clareza na informação» (-4,39 p.p.), coerente com a melhoria registada nos critérios de linguagem e precisão.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Maior facilidade de acesso ao formulário de HD	29,00%	34,70%	23,70%	26,80%	27,62%	30,48%	+2,86 p.p.
Simplificação do formulário de HD	28,30%	20,20%	27,60%	25,40%	27,20%	28,88%	+1,68 p.p.
Redução dos prazos de resposta	23,00%	29,00%	25,00%	27,80%	26,36%	26,20%	-0,16 p.p.
Simplificação e clareza na informação prestada	19,70%	16,10%	23,70%	20,00%	18,83%	14,44%	-4,39 p.p.

3.14 Quadros comparativos gerais 2024-2025

3.14.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”³

Em termos médios, o peso das classificações máximas («Muito Bom» / «Muito Fácil»/«Totalmente Resolvido») no canal electrónico subiu de 30,3% em 2024 para 43,3% em 2025, um aumento de 12,96 p.p. — o maior progresso agregado registado em todo o inquérito, superior inclusivamente ao verificado no Contact Center no mesmo período.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Q3 Grau de dificuldade (Muito Fácil/Fácil)*	44,60%	49,10%	48,30%	45,30%	17,70%	25,18%	+7,48 p.p.
Q5 Prazo de resposta (Muito Bom)	25,60%	29,30%	22,50%	18,90%	23,90%	30,43%	+6,53 p.p.
Q6.1 Cortesia (Muito Bom)	43,00%	49,70%	44,40%	37,70%	43,18%	52,67%	+9,49 p.p.
Q6.2 Linguagem (Muito Bom)	39,00%	44,20%	37,60%	32,20%	33,95%	50,00%	+16,05 p.p.
Q6.3 Precisão (Muito Bom)	36,90%	40,40%	30,90%	30,40%	30,25%	50,39%	+20,14 p.p.

³ Foi igualmente considerada para o mesmo efeito a opção de resposta “Fácil”, na questão nº 3.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Q6.4 Profissionalismo (Muito Bom)	40,40%	42,10%	35,10%	32,80%	35,22%	44,80%	+9,58 p.p.
Q7 Assunto resolvido (Totalmente/satisf. máxima)**	n/d	n/d	n/d	n/d	32,77%	50,36%	+17,59 p.p.
Q8 Avaliação global (Muito Bom)	29,80%	35,80%	27,00%	24,00%	25,42%	42,22%	+16,80 p.p.
Média	37,03%	41,51%	35,10%	31,60%	30,30%	43,26%	+12,96 p.p.

3.14.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau” e “Insuficiente”

No que concerne à percentagem média de respostas com avaliação negativa («Insuficiente» / «Mau»/«Difícil»/«Não resolvido») no canal electrónico, observa-se uma descida da média de 13,00% para 8,087% (-4,92 p.p.), confirmando de forma agregada a melhoria generalizada identificada em cada questão individual.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Q3 Grau de dificuldade (Difícil/Muito Difícil)*	9,30%	11,40%	11,40%	13,30%	17,70%	10,07%	-7,63 p.p.
Q5 Prazo de resposta (Insuf./Mau)	3,60%	8,50%	8,00%	9,60%	17,78%	11,59%	-6,19 p.p.
Q6.1 Cortesia (Insuf./Mau)	2,50%	1,20%	4,60%	3,00%	5,11%	4,58%	-0,53 p.p.
Q6.2 Linguagem (Insuf./Mau)	3,40%	3,20%	3,20%	7,10%	7,41%	6,15%	-1,26 p.p.
Q6.3 Precisão (Insuf./Mau)	4,70%	4,50%	11,70%	9,70%	12,34%	6,98%	-5,36 p.p.
Q6.4 Profissionalismo (Insuf./Mau)	4,60%	4,00%	10,80%	7,20%	12,58%	4,00%	-8,58 p.p.
Q7 Assunto não resolvido**	n/d	n/d	n/d	n/d	9,60%	7,30%	-2,30 p.p.
Q8 Avaliação global (Insuf./Mau)	6,00%	9,70%	12,50%	12,40%	12,99%	6,67%	-6,32 p.p.
Média	5,40%	6,51%	9,53%	9,48%	13,00%	8,08%	-4,92 p.p.

A leitura agregada dos últimos seis anos é, do ponto de vista de gestão, mais informativa do que o simples contraste 2024/2025: a média de classificações negativas subiu de forma quase ininterrupta entre 2020 (5,40%) e 2024 (13,00%) — mais que duplicou — e só em 2025 se inverte essa tendência.

Antes de tratar 2025 como um novo patamar estável, recomenda-se confirmar a sua consolidação no próximo ciclo, dado que o valor de 2025 ainda está acima do nível de 2020-2021.

4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Relativamente ao canal de atendimento telefónico, a avaliação da satisfação com o serviço prestado pelo *Help-Desk* foi realizada através de um conjunto de 15 questões.

4.1 Em 2025 utilizou a linha telefónica de apoio informático (*Help-Desk*)?

A utilização do canal telefónico mantém-se relativamente estável desde 2022, após o forte crescimento registado entre 2020 e 2022 (de 10,9% para 31,0%).

Em 2025, 26,48% dos participantes confirmaram ter utilizado o canal telefónico, uma proporção muito próxima da registada em 2024 (27,25%), traduzindo uma relativa estabilidade na procura deste canal.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Sim	10,90%	28,50%	31,00%	29,20%	27,25%	26,48%	-0,77 p.p.
Não	89,10%	71,50%	69,00%	70,80%	72,75%	73,52%	+0,77 p.p.

4.2 Se respondeu “Sim” na questão anterior, em média quantas tentativas efectuou até conseguir estabelecer contacto?

Tal como a questão nº 3 do canal electrónico, esta questão sofreu alteração de escala em 2024 (passando de 3 para 5 níveis), pelo que a comparação directa por classificação individual só é válida a partir de 2024.

Pese embora esse facto, este é um dos indicadores com progresso mais acentuado do inquérito: o somatório das duas primeiras opções («1 tentativa» e «2 a 3 tentativas»), que representam o menor esforço despendido, subiu de 65,22% para 80,52% (+15,30 p.p.).

Em sentido inverso, a proporção de utilizadores que precisou de 8 ou mais tentativas caiu drasticamente, de 17,39% para apenas 1,30% (-16,09 p.p.), evidenciando uma melhoria muito significativa da acessibilidade da linha.

Tentativas	2024	2025	Var. 24/25
1 tentativa	26,09%	31,17%	+5,08 p.p.
2 a 3 tentativas	39,13%	49,35%	+10,22 p.p.
4 a 5 tentativas	11,96%	12,99%	+1,03 p.p.
6 a 7 tentativas	5,43%	5,19%	-0,24 p.p.
8 ou mais tentativas	17,39%	1,30%	-16,09 p.p.
1 + 2 a 3 tentativas (baixo esforço)	65,22%	80,52%	+15,30 p.p.

4.3 Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR) na linha de atendimento do *Help-Desk* informático do IFAP?

A percepção de utilidade do IVR, que vinha em queda sustentada desde 2020 (de 82,9% para 62,50% em "Muito útil + Útil"), inverte a tendência em 2025 (69,62%, +7,12 p.p.), embora ainda distante do patamar de 2020-2021.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito útil	37,70%	33,30%	27,80%	31,40%	26,04%	26,58%	+0,54 p.p.
Útil	45,20%	45,40%	43,80%	39,40%	36,46%	43,04%	+6,58 p.p.
Idêntico	8,60%	5,60%	9,00%	16,00%	15,63%	12,66%	-2,97 p.p.
Pouco útil	5,10%	11,10%	13,20%	8,60%	12,50%	13,92%	+1,42 p.p.
Nada útil	3,40%	4,60%	6,30%	4,60%	9,38%	3,80%	-5,58 p.p.
Agregado	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito útil + Útil	82,90%	78,70%	71,60%	70,80%	62,50%	69,62%	+7,12 p.p.

4.4 Qual o assunto que motivou o seu contacto?

O «Desbloqueamento de conta do portal do IFAP» é, também no canal telefónico, o motivo dominante (28,57%, +10,33 p.p. face a 2024), seguido dos «Pedidos de apoio para aplicações» (11,90%) e das «Dificuldades em aceder à área reservada» (11,90%).

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Desbloqueamento de conta do portal do IFAP	15,40%	20,80%	18,10%	22,50%	18,24%	28,57%	+10,33 p.p.
Dificuldades em aceder à área reservada do portal	13,00%	10,10%	10,50%	10,90%	11,76%	11,90%	+0,14 p.p.
Dificuldades em aceder a "O Meu Processo"	14,30%	8,30%	11,80%	11,30%	12,94%	11,11%	-1,83 p.p.
Dificuldades em aceder a aplicações dos SI do IFAP	7,80%	8,90%	8,40%	9,20%	8,24%	11,11%	+2,87 p.p.
Mensagens de erro em aplicações dos SI do IFAP	6,60%	7,70%	10,50%	9,90%	8,24%	7,14%	-1,10 p.p.
Pedidos de apoio para aplicações (IB; Guias; Candidaturas)	23,70%	18,50%	13,50%	16,60%	21,76%	11,90%	-9,86 p.p.
Pedidos de palavras-chave	12,10%	14,30%	12,60%	10,90%	5,88%	7,14%	+1,26 p.p.
Outras	7,10%	11,30%	14,70%	8,80%	12,94%	11,11%	-1,83 p.p.

4.5 Segundo os critérios abaixo indicados, como classifica o atendimento prestado pelos técnicos da linha telefónica de *Help-Desk* informático do IFAP?

A totalidade dos critérios atingem em 2025 os valores mais elevados da série 2020-2025, com destaque para o "Uso de linguagem clara e simples" (58,44% em Muito Bom, mais de 14 p.p. acima do máximo anterior registado em 2020). A avaliação do desempenho dos técnicos constitui um dos principais aspectos a realçar, revelando-se em estreita consonância com a apreciação positiva obtida no canal electrónico.

Cortesia e educação no atendimento

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	48,90%	48,50%	47,20%	44,90%	46,67%	57,33%	+10,66 p.p.
Muito Bom + Bom	84,70%	81,60%	81,00%	81,20%	72,23%	85,33%	+13,10 p.p.
Insuficiente + Mau	3,00%	2,90%	5,60%	3,60%	5,55%	4,00%	-1,55 p.p.

Uso de linguagem clara e simples

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	44,00%	42,70%	41,40%	40,70%	43,53%	58,44%	+14,91 p.p.
Muito Bom + Bom	81,90%	81,60%	80,70%	77,80%	71,77%	87,01%	+15,24 p.p.
Insuficiente + Mau	4,00%	5,80%	5,70%	6,80%	9,41%	5,20%	-4,21 p.p.

Precisão e objectividade nas respostas

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	42,80%	38,60%	36,70%	38,40%	41,67%	53,33%	+11,66 p.p.
Muito Bom + Bom	79,80%	76,20%	74,80%	73,80%	71,43%	80,00%	+8,57 p.p.
Insuficiente + Mau	5,80%	7,90%	9,40%	12,80%	14,28%	8,00%	-6,28 p.p.

Profissionalismo e pró-actividade

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	46,00%	45,30%	41,00%	40,60%	42,86%	52,05%	+9,19 p.p.
Muito Bom + Bom	81,20%	80,00%	78,40%	76,90%	71,43%	82,19%	+10,76 p.p.
Insuficiente + Mau	5,00%	8,40%	8,20%	8,80%	11,90%	4,11%	-7,79 p.p.

4.6 O assunto que motivou o seu contacto, através do canal telefónico, ficou resolvido?

A presente questão sofreu alteração na escala em 2024 (de resposta binária para escala de 5 níveis), pelo que a comparação directa por classificação individual só é válida a partir de 2024. Ainda assim, um indicador equivalente de "resposta afirmativa/resolvido" foi seguido de forma consistente nos quadros agregados desde 2020 (secção 4.14), permitindo enquadrar a evolução de médio prazo. Comparativamente ao ano anterior, a taxa de resolução positiva subiu para 85,53% (+9,97 p.p.), com a taxa de não resolução a descer para 7,89% (-6,55 p.p.), consolidando um dos progressos mais relevantes do canal telefónico.

Resolução do assunto	2024	2025	Var. (p.p.)			
Totalmente resolvido / c/ satisfação máxima	33,33%	47,37%	+14,04			
Resolvido com satisfação	23,33%	26,32%	+2,99			
Resolvido	18,89%	11,84%	-7,05			
Parcialmente resolvido	10,00%	6,58%	-3,42			
Não resolvido	14,44%	7,89%	-6,55			
Total resolvido (Σ 3 classificações positivas)	75,56%	85,53%	+9,97			
Indicador indirecto "assunto resolvido" ⁴	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% afirmativa/resolvido (não resolvido, invertido)	81,10%	77,40%	74,80%	76,50%	75,56%*	85,53%

⁴ No período anterior a 2024, o inquérito apenas dispunha de respostas de forma binária, se o assunto tinha ficado *não resolvido* (sim/não) — não existia a actual escala de 5 níveis. Para construir uma série de continuidade minimamente comparável foi necessário inverter esse valor: $100\% - \text{"\% não resolvido"} = \text{"\% resolvido"}$ implícito. Esta inversão dá-nos uma *aproximação razoável*, mas não é o mesmo que perguntar directamente "ficou resolvido?" numa escala positiva — trata-se de o complemento matemático de uma pergunta negativa formulada de forma diferente. Por esse motivo, neste caso específico, o relatório trata este valor como indicativo de tendência, não como comparação rigorosa para o horizonte temporal 2020-2025.

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

A proporção de respostas até 3 dias úteis subiu para 82,26% (+14,31 p.p.), enquanto os casos de espera superior a 7 dias desceram drasticamente para 6,45% (-12,78 p.p.), o valor mais baixo da série 2020-2025, e uma reversão clara da deterioração observada entre 2021 e 2023 (de 11,9% para 20,0%), tratando-se de um dos progressos mais notáveis de todo o inquérito. De assinalar que a proporção de respostas em menos de 1 dia desceu (-5,91 p.p.), compensada por um forte crescimento na faixa 1 a 3 dias (+20,22 p.p.), pelo que a leitura conjunta do indicador continua a ser globalmente positiva.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Inferior a 1 dia	38,30%	38,10%	39,50%	35,70%	33,33%	27,42%	-5,91 p.p.
1 a 3 dias	38,80%	38,10%	37,00%	39,30%	34,62%	54,84%	+20,22 p.p.
4 a 5 dias	7,50%	11,90%	5,90%	5,00%	11,54%	9,68%	-1,86 p.p.
6 a 7 dias	3,40%	0,00%	5,00%	0,00%	1,28%	1,61%	+0,33 p.p.
+7 dias	12,00%	11,90%	12,60%	20,00%	19,23%	6,45%	-12,78 p.p.
Agregado	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Até 3 dias (baixo esforço)	77,10%	76,20%	76,50%	75,00%	67,95%	82,26%	+14,31 p.p.

4.8 Como classifica globalmente o atendimento telefónico prestado pelo Help-Desk informático do IFAP?

A avaliação global "Muito Bom" atinge em 2025 o valor mais elevado desde 2021 (42,11%). O somatório "Muito Bom + Bom" (65,79%) recupera fortemente face ao mínimo da série registado em 2024 (55,69%), mas permanece abaixo dos níveis de 2020-2022 (70,7%-77,4%), replicando o padrão em "U" já identificado no canal electrónico.

Trata-se de um resultado particularmente relevante por contrastar com a tendência observada no inquérito paralelo ao Contact Center, onde a avaliação global telefónica desceu, apesar da melhoria dos indicadores operacionais.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom	37,40%	38,50%	36,10%	31,70%	29,55%	42,11%	+12,56 p.p.
Bom	40,00%	34,60%	34,70%	38,90%	26,14%	23,68%	-2,46 p.p.
Satisfatório	15,60%	17,30%	15,30%	15,00%	26,14%	23,68%	-2,46 p.p.
Insuficiente	4,70%	1,90%	10,40%	7,80%	7,95%	7,89%	-0,06 p.p.
Mau	2,30%	7,70%	3,50%	6,60%	10,23%	2,63%	-7,60 p.p.
Agregados	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Muito Bom + Bom	77,40%	73,10%	70,80%	70,70%	55,69%	65,79%	+10,10 p.p.
Insuficiente + Mau	7,00%	9,60%	13,90%	14,40%	18,18%	10,52%	-7,66 p.p.

4.9 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é a classificação mínima e 10 a classificação máxima, qual a probabilidade de recomendar o canal telefónico do *Help-Desk* a outros utilizadores?

O NPS telefónico regista a evolução mais expressiva de todo o inquérito, subindo de +5,6 em 2024 para +22,7 em 2025 (+17,1 pontos) — um marco muito relevante, sobretudo quando contrastado com o NPS telefónico do Contact Center, que desceu no mesmo período. O resultado traduz o efeito combinado da forte redução do tempo de espera e do número de tentativas necessárias para estabelecer contacto.

Métrica NPS	2024	2025	Variação
Promotores (9-10)	43,82%	49,33%	+5,51 p.p.
Passivos (7-8)	17,98%	24,00%	+6,02 p.p.
Detractores (0-6)	38,20%	26,67%	-11,53 p.p.
NPS	+5,6	+22,7	+17,1 pontos

4.10 Apenas em relação ao canal telefónico do Help-Desk, descreva sucintamente o que motivou a sua avaliação na questão anterior

Foram recolhidos 26 comentários de texto livre relativos à avaliação do canal telefónico, dos quais 25 foram considerados válidos para análise (excluído 1 registo sem conteúdo). A distribuição por sentimento é apresentada no quadro seguinte:

Canal / Categoria	Positivos	Neutros	Negativos	Total analisado
Canal Telefónico (Q23)	14 (56,0%)	4 (16,0%)	7 (28,0%)	25

Os comentários positivos destacam sobretudo a rapidez, a cordialidade e o profissionalismo dos técnicos, bem como a resolução imediata das questões colocadas. Entre os comentários negativos, repetem-se as referências a atendimento moroso, ao facto de o portal ser pouco amigável e intuitivo, como causa indirecta do recurso ao telefone, e a situações em que a questão exigiu encaminhamento sucessivo por vários técnicos até obtenção de resposta.

4.11 Em 2025 recorreu a outros canais de atendimento telefónico, de *Help-Desk*, na Administração Pública (AP)?

Nesta questão, 27,63% dos participantes afirmaram ter utilizado outros canais telefónicos de Help-Desk na AP — o valor mais baixo desde 2020.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Sim	34,80%	43,30%	42,60%	36,50%	39,80%	27,63%	-12,17 p.p.
Não	65,20%	56,70%	57,40%	63,50%	60,20%	72,37%	+12,17 p.p.

4.12 Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classificaria o canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático do IFAP, quando comparado com o desses serviços?

A classificação "Melhor" atinge em 2025 o valor mais elevado da série 2020-2025 (37,50%).

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Melhor	37,40%	44,00%	37,30%	26,80%	28,89%	37,50%	+8,61 p.p.
Idêntico	54,10%	36,00%	52,20%	59,20%	60,00%	53,13%	-6,87 p.p.
Pior	8,40%	20,00%	10,40%	14,10%	11,11%	9,38%	-1,73 p.p.

4.11 De entre as sugestões de melhoria seguidamente apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico do *Help-Desk* informático

A "Redução do tempo de espera" mantém-se como a sugestão dominante ao longo de toda a série, embora com peso decrescente desde 2020 (63,3% → 56,38%), o que é consistente com a melhoria efectiva do indicador de tempo de espera (secção 4.7). Em contrapartida, cresce de forma sustentada a valorização de "soluções de auto-atendimento", favorecendo as condições ideais para uma maior aposta neste tipo de soluções self-service.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Redução do tempo de espera	63,30%	47,70%	53,70%	57,60%	57,55%	56,38%	-1,17 p.p.
Maior simplificação e clareza na informação prestada	36,70%	33,60%	29,50%	28,50%	28,30%	23,40%	-4,90 p.p.
Aumentar a aposta em soluções de auto-atendimento	n/d	18,70%	16,80%	13,90%	14,15%	20,21%	+6,06 p.p.

4.12 Quadros comparativos gerais 2024-2025

4.12.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”

Em termos médios, o peso das classificações máximas no canal telefónico subiu de 40,24% em 2024 para 49,46% em 2025 (+9,22 p.p.), um progresso consistente embora inferior ao verificado no canal electrónico – explicado, em parte, pela descida pontual da classificação «Inferior a 1 dia» na questão do tempo de espera, compensada pelo forte crescimento na faixa seguinte (1 a 3 dias).

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Q15 Contacto em até 3 tentativas (baixo esforço)	84,20%	79,00%	81,20%	80,00%	65,22%	80,52%	+15,30 p.p.
Q16 IVR (Muito útil)	37,70%	33,30%	27,80%	31,40%	26,04%	26,58%	+0,54 p.p.
Q18.1 Cortesia (Muito Bom)	48,90%	48,50%	47,20%	44,90%	46,67%	57,33%	+10,66 p.p.
Q18.2 Linguagem (Muito Bom)	44,00%	42,70%	41,40%	40,70%	43,53%	58,44%	+14,91 p.p.
Q18.3 Precisão (Muito Bom)	42,80%	38,60%	36,70%	38,40%	41,67%	53,33%	+11,66 p.p.
Q18.4 Profissionalismo (Muito Bom)	46,00%	45,30%	41,00%	40,60%	42,86%	52,05%	+9,19 p.p.
Q19 Assunto resolvido	81,10%	77,40%	74,80%	76,50%	33,33%	47,37%	+14,04 p.p.
Q20 Tempo de espera (Inferior a 1 dia)	38,30%	38,10%	39,50%	35,70%	33,33%	27,42%	-5,91 p.p.
Q21 Avaliação global (Muito Bom)	37,40%	38,50%	36,10%	31,70%	29,55%	42,11%	+12,56 p.p.
Média (9 questões)	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Média	51,16%	49,04%	47,30%	46,66%	40,24%	49,46%	+9,22 p.p.

4.12.2 Percentagem de respostas com classificação “Mau e Insuficiente”

A percentagem média de respostas com avaliação negativa no canal telefónico desceu de 13,31% para 5,70% (-7,61 p.p.) – a maior redução agregada de todo o inquérito, e um resultado que confirma, de forma consolidada, os ganhos identificados no esforço de contacto, no tempo de espera e no desempenho dos técnicos.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Q15 Contacto em 8 ou mais tentativas	5,10%	9,00%	9,40%	4,90%	17,39%	1,30%	-16,09 p.p.
Q16 IVR (Nada útil)	3,40%	4,60%	6,30%	4,60%	9,38%	3,80%	-5,58 p.p.
Q18.1 Cortesia (Insuf./Mau)	3,00%	2,90%	5,60%	3,60%	5,55%	4,00%	-1,55 p.p.
Q18.2 Linguagem (Insuf./Mau)	4,00%	5,80%	5,70%	6,80%	9,41%	5,20%	-4,21 p.p.
Q18.3 Precisão (Insuf./Mau)	5,80%	7,90%	9,40%	12,80%	14,28%	8,00%	-6,28 p.p.
Q18.4 Profissionalismo (Insuf./Mau)	5,00%	8,40%	8,20%	8,80%	11,90%	4,11%	-7,79 p.p.
Q19 Assunto não resolvido††	19,00%	22,60%	25,20%	23,50%	14,44%	7,89%	-6,55 p.p.
Q20 Tempo de espera (+7 dias)	12,00%	11,90%	12,60%	20,00%	19,23%	6,45%	-12,78 p.p.
Q21 Avaliação global (Insuf./Mau)	7,00%	9,60%	13,90%	14,40%	18,18%	10,52%	-7,66 p.p.
Média (9 questões)	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Média	7,14%	9,19%	10,70%	11,04%	13,31%	5,70%	-7,61 p.p.

À semelhança do canal telefónico, a leitura dos resultados nos seis anos altera a análise circunscrita ao ano anterior: a média de classificações negativas subiu de forma quase contínua entre 2020 (7,14%) e 2024 (13,31%) – quase duplicou – antes da forte reversão em 2025 (5,70%, o melhor valor de toda a série). Trata-se do maior progresso anual registado em todo o inquérito, mas também do maior "salto" ano-a-ano da série, o que justifica alguma prudência. Importa confirmar, no ciclo de 2026,

se este nível se consolida ou se corresponde, em parte, a variação normal associada à redução da amostra (330 respostas em 2025, -16,2% face a 2024).

5. PERFIL DO UTILIZADOR

5.1 Faixa Etária

A faixa 40-65 anos mantém-se como a mais representativa, embora com peso decrescente desde 2022 (66,3% → 62,04%), enquanto a faixa superior a 65 anos volta a crescer em 2025 (20,80%), aproximando-se dos níveis de 2020-2023. Este perfil reforça a necessidade de manter canais acessíveis a utilizadores com menor familiaridade digital.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Inferior a 40 anos	14,20%	18,50%	15,00%	14,80%	17,76%	17,15%	-0,61 p.p.
Entre 40 e 65 anos	65,00%	62,10%	66,30%	65,10%	65,42%	62,04%	-3,38 p.p.
Mais de 65 anos	20,80%	19,40%	18,70%	20,00%	16,82%	20,80%	+3,98 p.p.

5.2 Qual a sua relação com o IFAP?

Relativamente ao comparativo com o ano anterior, a maioria (48,36%) é constituída por Beneficiários (Próprio), seguidos dos Técnicos das Entidades (29,09%), em ambos os casos revelando um crescimento em 4,19 p.p. e 1,48 p.p., respectivamente, face a 2024.

Relação com o IFAP	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
O Próprio (Beneficiário)	70,69%	51,76%	50,81%	52,53	44,17%	48,36%	+4,19 p.p.
Técnico de Entidade	7,21%	25,88%	21,48%	23,08%	27,61%	29,09%	+1,48 p.p.
Familiar/Amigo do Beneficiário	11,86%	7,06%	7,39%	8,82%	6,13%	4,00%	-2,13 p.p.
Colaborador do IFAP	0,63%	1,18%	2,77%	1,31%	0,92%	0,73%	-0,19 p.p.
Técnico DRAP's / Ser. Reg. Aut. / outros Org.	1,00%	0,29%	5,31%	4,13%	6,75%	4,73%	-2,02 p.p.
Contabilista/Projectista	1,72%	3,24%	2,54%	1,88%	3,37%	3,27%	-0,10 p.p.
Promotor	0,58%	0,59%	0,69%	0,38%	0,61%	1,82%	+1,21 p.p.
Matadouro	0,17%	2,35%	1,85%	1,69%	2,15%	1,45%	-0,70 p.p.

Relação com o IFAP	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Outra	6,14%	7,65%	7,16%	6,19%	8,28%	6,55%	-1,73 p.p.

5.3 Habilitações Literárias

A proporção de participantes com formação superior atinge em 2025 o valor mais elevado da série (69,85%), consolidando um perfil de utilizador tecnicamente exigente, coerente com o já identificado no inquérito do Contact Center.

Classificação	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 24/25
Ensino Básico ou inferior	15,00%	5,60%	5,20%	6,80%	6,50%	4,04%	-2,46 p.p.
Ensino Secundário	39,70%	30,60%	30,30%	32,50%	28,17%	26,10%	-2,07 p.p.
Ensino Superior	45,30%	63,80%	64,50%	60,70%	65,33%	69,85%	+4,52 p.p.

6. CONCLUSÕES

O inquérito de 2025 confirma uma melhoria generalizada e transversal a praticamente todos os indicadores, em ambos os canais. A análise da série histórica a 2020-2025 — não invalida essa conclusão, mas obriga a matizá-la: em vários dos indicadores mais visados (avaliação global, prazo de resposta, classificações negativas agregadas). O ano 2025 representou uma recuperação acentuada face a uma deterioração praticamente contínua entre 2021 e 2024, mais do que a criação de um patamar inédito. Esta distinção é relevante: recuperar terreno perdido e estabelecer um novo nível de desempenho são fenómenos diferentes, com implicações diferentes para a monitorização nos próximos ciclos.

Principais aspectos a considerar:

a) Participação e contexto da amostra

A amostra de 2025 (330 respostas, -16,2% face a 2024) é a mais reduzida desde a consolidação do inquérito, o que aumenta a volatilidade estatística de indicadores com poucas subcategorias de resposta. Recomenda-se que os progressos mais expressivos (NPS telefónico +17,1 pontos; tentativas de 8+ a caírem de 17,39% para 1,30%) sejam confirmados no ciclo de 2026 antes de serem assumidos como patamar consolidado;

b) O que a série 2020-2025 revela e a comparação 2024/2025 não evidencia

Em ambos os canais, a média das classificações negativas subiu de forma quase contínua entre 2020 e 2024 (electrónico: 4,13% → 9,70%; telefónico: 7,14% → 13,31%) — em ambos os casos, mais do que duplicou. A leitura 2024-2025, por si só, sugeriria uma melhoria simples e linear, no entanto, a leitura 2020-2025 mostra antes uma deterioração de médio prazo seguida de uma forte correcção, cuja origem (i. mudanças operacionais concretas; ii. reforço de equipa; iii. efeito da amostra; iv. conjugação destes ou outros factores) não é possível apurar apenas a partir destes dados, devendo ser objecto de análise cruzada com os indicadores operacionais internos do Help-Desk (volume de atendimentos por canal, dotação de recursos humanos, tempos médios de atendimento, etc.);

c) Avaliação do canal electrónico

Registam-se melhorias em praticamente todos os indicadores de satisfação e qualidade, com especial destaque para a avaliação técnica (novos máximos da série histórica em todos os critérios) e para o NPS (+8,1 pontos). Persiste, contudo, a trajectória descendente na taxa

de utilização do canal desde 2023 (43,9% → 40,61%). Os dados disponíveis não permitem isolar a causa desta diminuição, a qual poderá decorrer de três factores concorrentes:

1. Maior eficácia na prestação de informação através do portal (promovendo a auto-resolução, nomeadamente através das FAQ);
2. Eventual fricção na experiência do utilizador, decorrente das dificuldades manifestadas no inquérito relacionadas com o acesso e utilização do formulário de contacto;
3. Efeito de desvio para o canal telefónico, motivado pelos ganhos expressivos de eficiência e acessibilidade registados neste canal, em especial a partir do início do 3.º trimestre de 2025.

d) Avaliação do canal telefónico

Tratou-se do canal de atendimento que registou os progressos mais expressivos no inquérito: NPS +17,1 pontos, esforço de contacto a cair drasticamente, tempo de espera no melhor nível da série temporal 2020-2025. Foi igualmente o canal com a maior amplitude de variação ano-a-ano, o que reforça a recomendação de confirmação dos resultados durante o próximo ciclo.

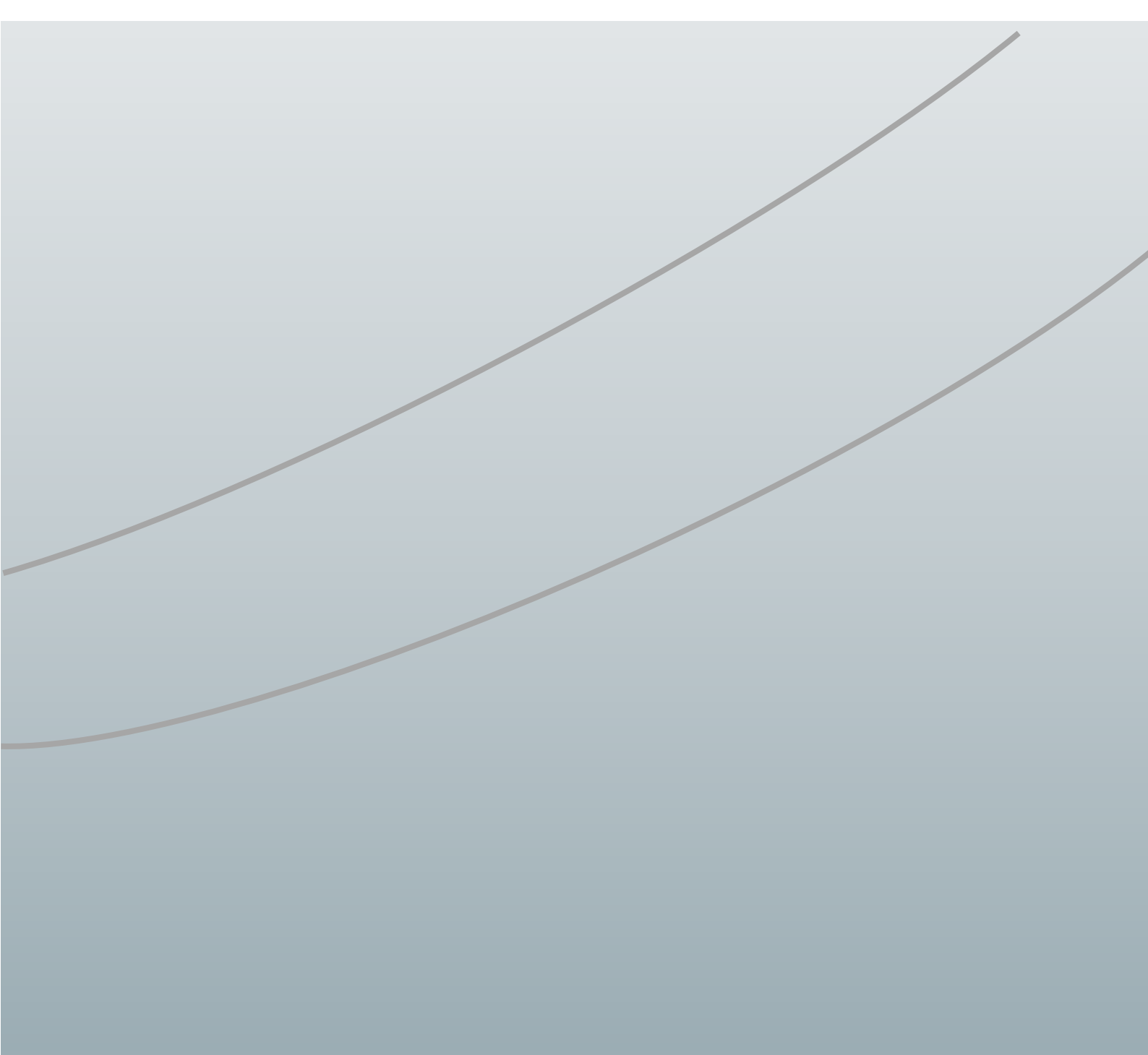
e) Fragilidades remanescentes

Os comentários abertos (25,9% negativos no canal electrónico; 28,0% no telefónico) continuam a identificar: dificuldades pontuais de acesso e utilização do formulário no portal; insuficiência de conhecimento técnico aprofundado para questões específicas de candidaturas; ausência ocasional de resposta; e, no telefónico, encaminhamento sucessivo entre técnicos/áreas.⁵

f) Síntese final

O serviço prestado pelo Help-Desk informático do IFAP no ano 2025 foi globalmente mais bem avaliado do que em 2024, e o horizonte temporal 2020-2025 confirmou que essa melhoria foi real e transversal. A leitura assertiva e directa que os dados sustentam, contudo, não é a de um novo patamar de excelência inédito, mas antes a de uma recuperação consistente após uma deterioração de médio prazo que se verificou nos últimos anos.

⁵ Importa notar que o âmbito de actuação do Help-Desk não abrange matérias específicas relativas aos processos de candidatura. Por outro lado, no que concerne a incidentes do foro técnico, a competência de resolução cabe maioritariamente às áreas internas especializadas, limitando-se o Help-Desk, nesses casos, às funções de triagem, diagnóstico e encaminhamento desses pedidos.



Ficha Técnica

Título

Resultados do inquérito de satisfação ao serviço prestado pelo *Help-Desk* (Apoio Informático) - 2025

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

R. Castilho, nº 45 - 51

1049-002 LISBOA

Tel: 21 384 60 00

Fax: 21 384 61 70

E - mail: ifap@ifap.pt * Website: www.ifap.pt

Concepção técnica:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

27/08/2026