

1. Introdução

Decorreu, entre 16 e 26 de Novembro de 2010, o 3º Inquérito de avaliação do grau de satisfação dos nossos utilizadores, relativamente ao serviço de atendimento e apoio técnico que disponibilizamos a todos os produtos e serviços desenvolvidos ou suportados por este Instituto.

Sem prejuízo duma análise individual dos resultados, com as decorrentes conclusões, neste relatório poderá informar-se sobre os dados técnicos que condicionaram o lançamento do Inquérito, bem como avaliar a nossa leitura, estatística e descritiva, das respostas recebidas, incluindo um ensaio comparativo com as respostas homólogas do inquérito de 2009; por fim, juntamos algumas “Dúvidas mais frequentes” e as correspondentes respostas, antecipando algum retorno às questões colocadas pelos nossos utilizadores, terminando com a lista dos seus comentários e sugestões.

Queremos ainda registar aqui **o nosso agradecimento a todos os que conosco colaboraram**, com uma palavra particular para os nossos Utentes, que nos honraram com as suas respostas a este 3º Inquérito, e para o esforço técnico e estético dos colegas do Núcleo Web. No geral, e não obstante as dificuldades vencidas e as barreiras ainda a vencer, os resultados são claramente incentivadores ao prosseguimento do esforço de bem servir e da melhoria contínua desta unidade prestadora de serviços. Desde logo, prometemos uma cuidada e atenta leitura de todas as sugestões, críticas e incentivos a melhor fazer, que muitos dos utentes tiveram a amabilidade de nos endereçar.

2. Dados Técnicos

O inquérito em epígrafe foi realizado na observância dos habituais critérios de **privacidade, integridade e fiabilidade** dos procedimentos subjacentes à implementação do questionário, bem como à análise das respostas recebidas, e enquadrado pelas seguintes opções técnicas:

1. Para responder ao Questionário, foi **dirigido convite personalizado aos utentes** que, em 2010, haviam efectuado um mínimo médio de um contacto por mês; deste critério, resultou **uma selecção de 686 utentes**;
2. O formulário incorporou mais uma opção por resposta, correspondendo à sugestão do GPEARl no ano transacto;
3. Como habitualmente, o formulário e a base de dados associada foram implementados tecnologicamente pelo Núcleo Web, equipa que é funcionalmente distinta e integrada numa Divisão diferente daquela a que pertencem o Centro de Contacto e as unidades de 2ª linha cuja actividade está a ser avaliada. O Núcleo Web é, pois, o depositário das respostas dos utentes, ou seja, da informação que suporta os resultado do inquérito espelhados neste relatório;
4. A tecnologia usada no desenvolvimento do formulário impede quer a identificação pessoal do respondente quer a possibilidade duma resposta múltipla por parte deste;
5. Para este inquérito foram **recebidas 359 respostas**, ou seja **52,33% da amostra**;

Elaborado por Eunice Ramos	Revisto por Vitor de Carvalho	3º Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores	Página 1 de 15
-------------------------------	----------------------------------	--	----------------

6. As respostas recebidas são representativas de **mais de 230 organismos e serviços diferentes da Administração Pública**, observação possível pelo facto de uma maioria muito significativa (90,09%) dos respondentes, identificou o organismo a que pertence.

3. Síntese executiva

1. Produto Mais Usado

- O trio de sistemas de informação formado pelo **SIC, SRH e GeADAP é responsável por 82,7%** dos pedidos de apoio;
- O **SIC, com 51%**, mantém-se na liderança das aplicações com maior recorrência a pedidos de apoio, seguindo-se o **SRH com 18,9%** e o **GeADAP com 12,8%**. A maior quebra na procura verificou-se no GeADAP enquanto o maior acréscimo pertenceu ao SIC;
- Variações em relação a 2009: BEP (1,1%; -3,5%), SGU (1,9%; -1,9%), GeADAP (12,8%; -7,2%), SIC (51%; +14,5%), SIGAME (0,8%; -1,2%), SIGO (9,2%; +1,6%), SRH (18,9%; -2,6%).

2. Apreciação Global

- **É muito elevado o nível de Satisfação dos Utilizadores, tendo subido de 97,2% para 98,9%**. De realçar a apreciação de **Excelente por 22,8% dos utentes**, que não pode deixar de ser lido como um indicador significativo.

3. Frequência de acesso

- Constata-se o **reforço do grupo de utilizadores que acedem uma vez por mês, em média**, pois sobe de 37,2% para 50,1%. A faixa de utentes muito frequentes (diário) desce 2,1 pontos percentuais para 7,5%, e os intermédios (semanal) desce 5,7 pontos, para 20,1%. É lisonjeira esta sensação de pouco "peso" dada ao uso do CCUT por muitos utilizadores, pois, na verdade, todos cumpriram o objectivo mínimo de um contacto/mês.

4. Tempo de espera

- A opinião sobre este item é a de um serviço com **atendimento "rápido" ou "muito rápido" para 72,1% dos respondentes**, registando-se mesmo um decréscimo de 0,4% (1,4%) do nível, já de si muito baixo, dos insatisfeitos.

5. Duração do atendimento

- A opinião sobre a duração das chamadas é igualmente muito satisfatória, situada entre **"boa" e "muito boa" por 81,6% das respostas**.

Elaborado por Eunice Ramos	Revisto por Vitor de Carvalho	3º Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores	Página 2 de 15
-------------------------------	----------------------------------	--	----------------

6. Cortesia

- Este aparenta ser o item campeão deste inquérito, averbando uma opinião **perto de 90% de "excelência" do serviço** de atendimento. Esperamos que os requerentes menos satisfeitos nos dêem a oportunidade de conhecer os seus motivos e melhorar a prestação. A análise dos comentários e uma acção consequente poderá ser o primeiro passo.

7. Conhecimento Técnico

- Não obstante observações pontuais neste matéria, de origem interna ou externa, **são 80,2% os requerentes que entendem ser "fácil" ou "muito fácil"** o diálogo estabelecido para a exposição dos incidentes. Uma pequena mas maior incidência dos insatisfeitos neste item, apenas corrobora a manifestada necessidade de mais e continuada formação e disponibilização de instrumentos de apoio à função.

8. Celeridade de Resolução

- A opinião sobre a resolução dos pedidos ao primeiro contacto é de **"sempre" ou "quase sempre" para 85,2%**, um nível também elevado e que subiu 1,1. Efectivamente, sabemos que a resolução em 1ª linha se situa acima dos 50%, sendo igualmente rápida a resolução em 2ª linha, em particular nos sistemas de informação mais procurados (ver item 1.). Todavia, é conhecida a necessidade de uma permanente atenção a este tema, nomeadamente através da formação e da construção das Grelhas de categorização de incidentes.

9. Eficácia da Resolução

- A opinião sobre a resolução dos pedidos obtém igualmente uma boa pontuação, sendo considerados resolvidos de forma **"eficaz e célere" 82,5% dos casos**. Acresce que mais 19% consideram satisfeitos pelos menos um daqueles requisitos. Ainda assim, é óbvia a necessidade de prestar uma maior atenção à reivindicada eficiência dos processos que envolvem a segunda linha, com natural impacto na celeridade e na resolução imediata em primeira linha.

10. Experiência comparativa

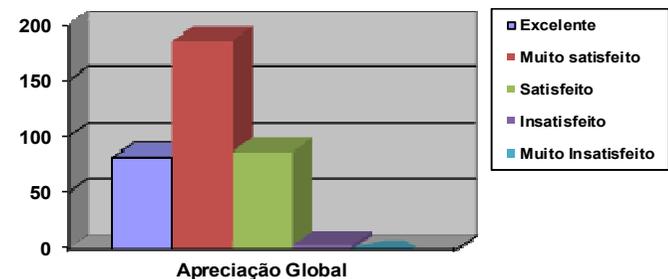
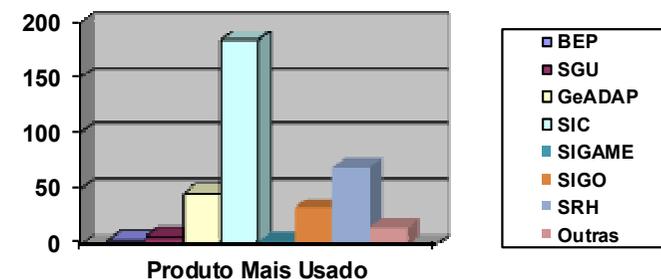
- Quando solicitada a comparação da experiência com o CCUT com outros Serviços Públicos de Atendimento e Apoio, o resultado foi dum simpático e muito motivador **"melhor" ou "muito melhor" em 82,7%** das respostas. Um dos respondentes sugere mesmo que estas Boas Práticas sejam partilhadas com outros organismos da AP.

11. Melhoria

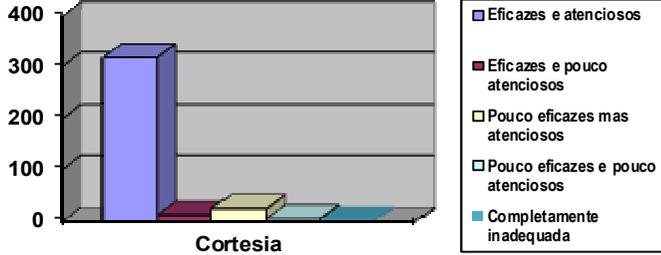
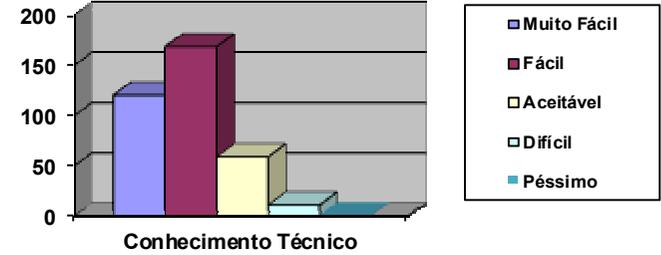
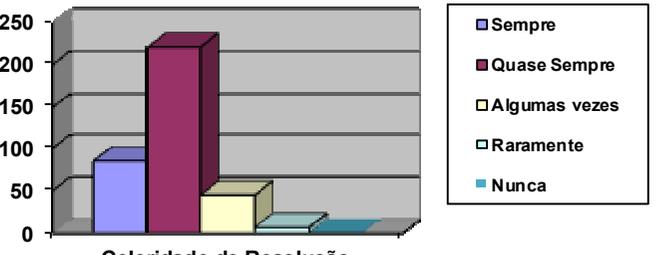
- Quando a pergunta foi para a avaliação da experiência com o CCUT no corrente ano, por comparação com o ano de 2009, o resultado foi um **"melhor" ou "muito melhor" em 60,4%**. Este resultado é ainda mais motivante se considerarmos que 39 % entende que a qualidade do serviço pelo menos se manteve, não esquecendo que a apreciação global é positiva para 99,4% dos respondentes.
- Uma vez mais, porém a nossa atenção se virará para a análise da relevância dos respectivos comentários.

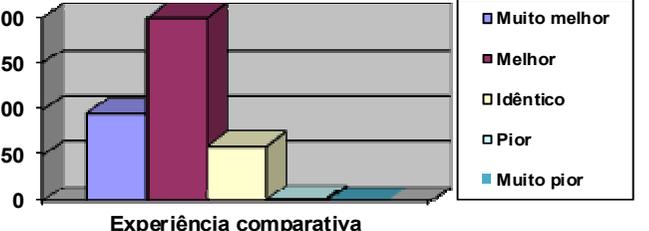
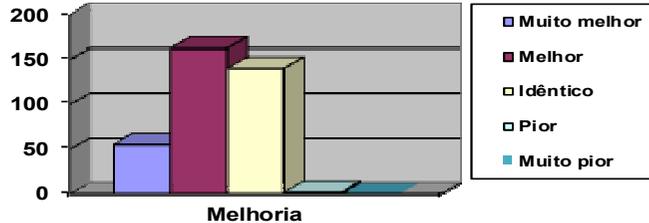
4. Análise Estatística das respostas

Questão	Respostas		
	Totais Nº	Totais %	Acumulado %
<p>Produto Mais Usado. Indique, por favor, a aplicação ou serviço que utiliza com maior frequência?</p> <ul style="list-style-type: none"> • BEP • SGU • GeADAP • SIC • SIGAME • SIGO • SRH • Outras 			
	4	1,1%	1,1%
	7	1,9%	3,1%
	46	12,8%	15,9%
	183	51,0%	66,9%
	3	0,8%	67,7%
	33	9,2%	76,9%
	68	18,9%	95,8%
	15	4,2%	100,0%
<p>Apreciação Global. A terminar, pedimos-lhe que classifique, em termos globais, o grau de satisfação proporcionado pela sua experiência no contacto com o CCUT?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente • Muito satisfeito • Satisfeito • Insatisfeito • Muito Insatisfeito 			
	82	22,8%	22,8%
	186	51,8%	74,7%
	87	24,2%	98,9%
	4	1,1%	100,0%
	0	0,0%	100,0%



Questão	Respostas			
	Totais	Totais	Acumulado	
	Nº	%	%	
Frequência de acesso. Como classifica a frequência com que costuma recorrer aos serviços do CCUT? <ul style="list-style-type: none"> • Quase diariamente • Uma vez por semana, em média • Uma vez por mês, em média • Mais raramente • Nunca 				
	27	7,5%	7,5%	
	72	20,1%	27,6%	
	180	50,1%	77,7%	
	80	22,3%	100,0%	
	0	0,0%	100,0%	
Tempo de espera. No contacto com o nosso serviço de apoio ao cliente, como classifica o tempo que espera para ser atendido? <ul style="list-style-type: none"> • Muito rápido (atendimento imediato) • Rápido • Aceitável • Demorado • Muito Demorado 				
	61	17,0%	17,0%	
	198	55,2%	72,1%	
	95	26,5%	98,6%	
	5	1,4%	100,0%	
	0	0,0%	100,0%	
Duração do atendimento. Como classifica a gestão de tempo, na conversação com o operador, para expor o seu pedido? <ul style="list-style-type: none"> • Muito boa • Boa • Aceitável • Inadequada • Péssima 				
	122	34,0%	34,0%	
	171	47,6%	81,6%	
	63	17,5%	99,2%	
	3	0,8%	100,0%	
	0	0,0%	100,0%	

Questão	Respostas			
	Totais	Totais	Acumulado	
	Nº	%	%	
<p>Cortesia. Da sua experiência no contacto telefónico com o CCUT, como classifica a atitude dos operadores de atendimento?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficaz e atenciosa • Eficaz e pouco atenciosa • Pouco eficaz mas atenciosa • Pouco eficaz e pouco atenciosa • Completamente inadequada 	316	88,0%	88,0%	
	12	3,3%	91,4%	
	24	6,7%	98,1%	
	5	1,4%	99,4%	
	2	0,6%	100,0%	
<p>Conhecimento Técnico. Ao colocar uma questão por telefone, como classifica a facilidade de entendimento do problema por parte dos operadores do atendimento?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muito Fácil • Fácil • Aceitável • Difícil • Péssimo 	120	33,4%	33,4%	
	168	46,8%	80,2%	
	59	16,4%	96,7%	
	11	3,1%	99,7%	
	1	0,3%	100,0%	
<p>Celeridade de Resolução. Como classifica a frequência com que o seu pedido de apoio ficou resolvido ao primeiro contacto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sempre • Quase Sempre • Algumas Vezes • Raramente • Nunca 	85	23,7%	23,7%	
	221	61,6%	85,2%	
	45	12,5%	97,8%	
	7	1,9%	99,7%	
	1	0,3%	100,0%	

Questão	Respostas			
	Totais	Totais	Acumulado	
	Nº	%	%	
<p>Eficácia da Resolução. Do ponto de vista técnico e de oportunidade, como caracteriza a solução dada aos seus pedidos de apoio?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficaz e célere • Eficaz, mas demorada • Em tempo útil, mas pouco eficaz • Pouco eficaz e demasiado demorada • Completamente inadequada 				
	296	82,5%	82,5%	
	40	11,1%	93,6%	
	19	5,3%	98,9%	
	4	1,1%	100,0%	
	0	0,0%	100,0%	
<p>Experiência comparativa. Da sua experiência com outros Serviços Públicos de Atendimento e Apoio, como classifica a qualidade de serviço prestada pelo CCUT?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muito Melhor • Melhor • Idêntico • Pior • Muito pior 				
	97	27,0%	27,0%	
	200	55,7%	82,7%	
	60	16,7%	99,4%	
	2	0,6%	100,0%	
	0	0,0%	100,0%	
<p>Melhoria. Como classifica o grau de melhoria verificado no último ano, nas funções de atendimento e apoio técnico que integram este serviço, em relação ao ano anterior?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muito Melhor • Melhor • Idêntico • Pior • Muito pior 				
	55	15,3%	15,3%	
	162	45,1%	60,4%	
	140	39,0%	99,4%	
	2	0,6%	100,0%	
	0	0,0%	100,0%	

Elaborado por: Eunice Ramos	Revisado por: Vitor de Carvalho	Responsável pelo Inquérito: [Nome]	Responsável pelo Relatório: [Nome]
--------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

5. Análise da questão aberta do Inquérito

Os comentários inseridos pelos utentes na questão aberta, bastantes e relevantes, são adiante transcritos e partilhados com todos, em secções separadas, para facilidade de leitura, e sem qualquer cerceamento que não seja a aplicação transparente do que consideramos serem boas práticas neste domínio, e que são:

- Os comentários elogiosos, como os críticos, merecem-nos igual agradecimento, presumindo a boa-fé e intenção construtiva de quem os fez; se os primeiros nos motivam a prosseguir a qualidade já conseguida, os segundos dão-nos a oportunidade para a melhoria contínua;
- Procurámos respeitar as descrições feitas pelos utentes, corrigindo apenas uma ou outra gralha de escrita, para facilidade de leitura;
- Omitimos nomes de utentes e de organismos que assinaram as suas opiniões, sem prejuízo de valorar essa grata transparência que, além de revelar confiança no nosso trabalho, nos permite entender melhor o sentido dalgumas das mensagens;
- Eliminámos apenas alguns poucos comentários que nos pareceram exigir maior privacidade de tratamento ou os que nos pareceram meras duplicações de ideias veiculadas noutros;
- A todos daremos, no entanto, a nossa melhor atenção, procurando responder com acções de melhoria da qualidade do nosso **Serviço de Atendimento e Apoio Técnico (SAAT)**, uma assumida responsabilidade do Instituto de Informática do Ministério das Finanças e da Administração Pública com os seus Utentes, através do seu **Centro de Contacto**.

a. Dúvidas e observações mais frequentes

A leitura dos comentários dos nossos utentes, parece-nos justificar a inserção aqui de algumas respostas a dúvidas mais frequentes.

Dúvida: Qual o âmbito de acção do CCUT, enquanto Serviço de Atendimento?

Resposta: O Centro de Contacto com Utentes, vulgo CCUT, é a unidade orgânica que integra a actual Divisão de Gestão de Serviços e Clientes, e que visa basicamente três tipos de acções:

- 1) **Atender todos os pedidos de apoio técnico** ou PAT, que envolvam incidentes ou pedidos de serviço, relacionados com os produtos ou serviços prestados pelo IIMFAP, no âmbito da sua missão; tendencialmente, pressupõe-se que estes serviços foram previamente contratados com o IIMFAP, através da celebração de Protocolos de Prestação de Serviços ou PPS, entre o IIMFAP e os organismos donde provêm os pedidos de apoio;
- 2) **Resolver, em primeira linha**, e em contacto directo com os Requerentes, todos os pedidos de apoio para os quais a equipa do CCUT esteja devidamente mandatada e preparada tecnicamente;
- 3) **Encaminhar, para equipas técnicas especializadas**, ditas de segunda linha, todos os pedidos que se não enquadrem nos critérios definidos no ponto anterior.

Elaborado por Eunice Ramos	Revisto por Vitor de Carvalho	3º Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores	Página 8 de 15
-------------------------------	----------------------------------	--	----------------

Dúvida: Porque nos encaminha o CCUT, por vezes, para outros organismos?

Resposta: A missão do Instituto de Informática abrange nomeadamente o desenvolvimento de Sistemas de Informação e aplicações informáticas para AP, no âmbito das atribuições do MFAP, e sob o patrocínio e definição de requisitos funcionais doutros organismos, como a DGO, a DGAEP, entre outros. Assim, é da responsabilidade do IIMFAP a prestação de apoio técnico em relação às questões de funcionamento daqueles sistemas e aplicações, mas já não lhe compete da mesma forma o apoio relativo ao esclarecimento de dúvidas de utilização e dos conteúdos informacionais a registar nas mesmas; estes são da competência dos organismos atrás mencionados. Esta é a razão porque, correctamente, os colaboradores do SAAT, em primeira ou segunda linha, poderão, nalguns casos, encaminhar os requerentes para o contacto com aqueles outros organismos da AP.

Dúvida: Como podemos colmatar carências de formação?

Resposta: As carências de formação podem ser de vários tipos. Embora não seja uma competência do Instituto de Informática, este organismo tem contribuído para a sua resolução, através da realização seja de sessões de esclarecimento de âmbito geral seja de acções pontuais de formação. No entanto, em primeira linha, a supressão daquelas carências compete quer ao Instituto Nacional de Administração (INA) em termos gerais, quer aos organismos "donos" das aplicações, como a DGO no caso da RAFE (SIC e SRH), em aspectos mais específicos de utilização. O IIMFAP, via CCUT, poderá, quando muito, contribuir como receptáculo de manifestações de necessidades, encaminhando os clientes ou os pedidos para aqueles organismos.

b. Agradecimentos e comentários de incentivo (pontos fortes)

1. A qualidade do serviço de apoio no ano transacto já era muito elevada pelo que se torna difícil melhorar. De todo modo o serviço é de muito bom nível. Parabéns.
2. Apenas reforçar a disponibilidade das pessoas que fazem parte do CCUT para a resolução de problemas apresentados.
3. É cada vez maior a facilidade com que se tratam os problemas pontuais com que nos deparamos no <nome do organismo> quando comunicamos com o Instituto De Informática. Obrigado
4. Apenas saliento mais uma vez o excelente atendimento e simpatia dos operadores do atendimento e rápida resolução das questões expostas.
5. Apenas tenho a agradecer toda a ajuda e disponibilidade para as questões apresentadas.
6. Considero de um modo global (em todas as aplicações referidas em Produto) uma resposta excelente tendo em consideração a abrangência dos vossos utilizadores.
7. Críticas pela positiva. Só tenho que agradecer pois sem a vossa ajuda eu não teria ultrapassado as situações que me surgiram ao longo deste ano. Bem hajam e continuem pois o vosso trabalho tem muito mérito.

Elaborado por Eunice Ramos	Revisto por Vitor de Carvalho	3º Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores	Página 9 de 15
-------------------------------	----------------------------------	--	----------------

8. Devido ao tipo de apoio que este Organismo necessita é de muito utilidade o apoio, e a resolução dos problemas que colocamos ao CCUT tem melhorado substancialmente.
9. Disponibilidade e simpatia em todas as interacções. Cooperação e empatia muito acima da média. Tenho uma excelente opinião sobre todos os elementos da equipa e sobre o bom entendimento no trabalho desenvolvido em conjunto.
10. É de instituições com este atendimento que cada vez mais o país precisa. Continuem a dar este exemplo. Bem hajam.
11. Em todos os problemas que nos surgiram sempre fomos atendidos com eficácia simpatia e rapidez. Felicitamos todos os técnicos.
12. Espero continuar a recorrer aos Serviços de apoio técnico prestado pelo CCUT da mesma forma como até esta data e que todas as questões sejam resolvidas com tão grande eficiência pois para mim é uma mais-valia no desempenho das minhas tarefas. Neste sentido deixo aqui o meu agradecimento e o meu muito Obrigado.
13. Espero que continuem a ser atenciosos e sempre dispostos a ajudar como têm sido até agora. O meu muito obrigado.
14. Estão de parabéns, continuem o Excelente trabalho e se possível mantenham o apoio através do telefone pois em situações de maior pressão ou "Stress" é fundamental.
15. Estou muito satisfeita com o atendimento prestado.
16. Estou satisfeita com o vosso serviço e espero sempre melhor. Os meus agradecimentos.
17. Gostava também de realçar a atenção dos funcionários para com os novatos (como eu) na aplicação X. O meu obrigado.
18. Já estou no mesmo organismo há 3 anos e tenho tido algumas dificuldades nas aplicações e sempre fui bem atendida. Como sempre, tudo foi resolvido. Espero que continuem assim. Obrigada.
19. Mantenham igualmente o apoio através de contacto telefónico pois em situações de maior "stress" é fundamental. Continuem o bom trabalho. Os profissionais que nos atendem ao telefone são extremamente simpáticos e atenciosos. Parabéns.
20. Na minha opinião os vossos colaboradores são sempre muito simpáticos, eficientes e eficazes o ideal era haver uma "XXX" como a vossa colaboradora em todos os serviços públicos. Ela é fantástica.
21. Na minha opinião todas as vezes que "pedi ajuda" ao II foram sempre muito correctos e eficazes.
22. Nada a acrescentar. Serviço bastante benéfico para um bom funcionamento dos serviços.
23. Não é necessário melhorar, só manter o atendimento ao nível em que está, muito embora por vezes o contacto telefónico seja difícil.
24. Não posso deixar de realçar que é muito confortável para quem trabalha com algumas aplicações, saber que em momentos de aflição (e já tive muitos) podemos sempre contar com o CCUT. Os meus "pedidos de socorro" foram sempre prontamente atendidos e resolvidos. Muito obrigado a todos.
25. O apoio dos técnicos do CCUT tem sido uma mais valia para este serviço aquando das dificuldades surgidas no programa X.

26. O apoio prestado pelo CCUT em todos os assuntos relacionados com o X é exemplar.
27. Para além da eficiência e rapidez com que tratam todas as questões que coloco ao II não quero deixar de salientar a amabilidade e simpatia bem como o esforço que sempre fazem para me entenderem e resolverem a situação. Bem hajam pela vossa competência e que sirva de exemplo ao sistema que outro organismo tem para resolução de problemas que aí, sim, para além da pouca simpatia parece que estão sempre a fazer um favor.
28. Sublinho que no global os serviços técnicos prestados são de facto muito bons.
29. Sempre disponíveis e céleres em responder ou reencaminhar os pedidos e problemas por nós colocados.
30. Só tenho a agradecer todo o apoio que me têm dado, sempre prontos e disponíveis para ajudar nas dificuldades e dúvidas que tenho colocado. Por isso, só me resta agradecer a toda a equipa pois sem ela no meu desempenho teria muitas dificuldades. Muito obrigada.
31. Trata-se de um serviço com um grau de eficiência que se pode considerar muito bom e da minha experiência posso afirmar que sempre que tenho recorrido aos serviços do CCUT tenho sido muito bem atendido e as respostas às minhas questões respondidas num tempo útil muito bom.

c. Sugestões e comentários críticos (oportunidades de melhoria)

Associados com o GeADAP:

1. Aquando das reformulações (GEADAP) não temos uma impressão completa. Penso que devia imprimir-se no mesmo documento o objectivo reformulado com a indicação de que o foi e a seguir o objectivo com o novo texto.
2. Deveriam facultar um manual mais pormenorizado às Instituições da utilização do GEADAP.
3. Em 1º lugar quero dizer que não tenho por hábito contactar o CCUT por telefone mas sim através de correio electrónico. Assim houve perguntas a que respondi por serem todas de resposta obrigatória mas não reflectem a minha experiência. O questionário devia colocar em alternativa os contactos por telefone e os contactos via correio electrónico. Em 2º lugar embora compreenda que o GeADAP é ainda um sistema em construção e apuramento, a verdade é que temos tido muitos mais problemas com este sistema do que com o antigo. Relativamente ao tempo de resposta às questões que colocamos também aumentou muito. Por mais do que uma vez tive que reenviar o pedido. Penso que o GeADAP virá a ser muito melhor do que o sistema antigo mas ainda não chegámos lá. Por último quero dizer que trabalhar na Lista de Pessoal é um verdadeiro tormento. Além do sistema levar imenso tempo cai imensas vezes. Gostaríamos de completar os dados da Lista de Pessoal (posições remuneratórias por exemplo) mas é impossível metermo-nos nessa aventura pois serão dias e dias de trabalho desesperante. Não sei por que razão temos tantos problemas com a Lista de Pessoal mas se ela fosse "limpa" das pessoas que já se reformaram ou exoneraram não ficaria mais ágil? De qualquer modo obrigada pelo apoio pois mesmo não estando a funcionar em pleno é muito importante.

4. Encontro-me como administradora do SIADAP há muito pouco tempo e tenho muitas dúvidas de utilização do programa. Pese embora as mesmas sejam prontamente esclarecidas via mail ou telefonicamente, lamento ainda não me ter sido possibilitada a frequência de uma acção de formação de modo a poder apreender melhor a utilização do programa. Deixo aqui a sugestão de poder haver uma acção de formação no local de trabalho para todos os utilizadores do GeADAP.
5. "Não posso comparar o serviço actual (este ano) com o anterior pois estou a utilizar pela primeira vez. Geralmente respondem-me rapidamente e de forma eficaz mas outras vezes primeiro que respondam ao que é solicitado demora. Dão respostas ""chapa 4"" que não correspondem ao pedido feito.
6. Penso que seria eficaz na utilização da aplicação GeADAP acções de formação de carácter prático.

Associados com o SIC:

7. "1º - A articulação com os técnicos de apoio do II é muito difícil neste novo sistema de apoio implementado. Não raras vezes a resolução de um problema simples passava por um telefonema/contacto directo com o técnico que compreende de conteúdos e o simples facto de se terem criado intermediários leva a que a resolução do problema se arraste ao longo de vários dias ou mesmo até à ocorrência do contacto directo com o técnico o qual só acontece muito tardiamente e após várias insistências por parte do ""cliente"". Quando se consegue expor verbalmente o assunto a resolução ocorre quase no imediato e a mesma corresponde na totalidade às expectativas
2º - Os técnicos que atendem telefone são muito cordiais atenciosos e correctos no entanto não fazem a mínima ideia acerca dos conteúdos e isso limita muito a qualidade da informação que é filtrada para os técnicos que depois têm que compreender os problemas na íntegra para os poderem resolver
3º - Os ""PAT's"" quando abertos devem ter um único nº até ao final do processo. A lógica usada é que em cada vez que ocorre um contacto considera-se PAT encerrado e o nosso pedido para reabertura de PAT resulta na abertura de um novo PAT o que leva a dificuldades de orientação do cliente acerca da resolução de determinado assunto específico e a enviesamentos na medição do tempo de resposta aos problemas dos clientes que aí se obtêm. Em resumo as soluções finais apresentadas geralmente são de boa qualidade pena é apenas a dificuldade de comunicação entre serviços."
8. A DGO e o CCUT deverão ter uma interligação mais interactiva.
9. A prestação de um serviço de qualidade por parte da CCUT está comprometida pela necessidade de intervenção da DGO na maior parte dos casos.
10. Apenas se sente a falta de recursos humanos que não permite a excelência do serviço.
11. Duração do Atendimento: as perguntas de avaliação do inquérito são efectuadas no sentido de que exista um contacto telefónico com o operador a quem se coloca a questão, logo essa situação nunca ocorre porque todas as questões são colocadas ao CCUT por e-mail logo nem sequer tenho oportunidade de falar com o operador.
12. Espero que o atendimento se mantenha eficaz e se possível possa ser automático com uma simples chamada telefónica sem ser sempre necessário enviar email para o pedido poder ser resolvido.

Elaborado por Eunice Ramos	Revisto por Vitor de Carvalho	3º Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores	Página 12 de 15
-------------------------------	----------------------------------	--	-----------------

13. Durante o orçamento transitório (início de 2010) o recurso ao CCUT foi intenso e em diversas vezes o pedido enviado via e-mail não teve resolução por falta de entendimento do pretendido quando o solicitado era claro e objectivo. Nestas situações foi o contacto telefónico que permitiu em todas as situações contornar e resolver o problema. Julgo que existe margem de manobra para melhorar o serviço via contacto e-mail e igualá-lo ao excelente serviço já prestado por telefone (quando devidamente encaminhado). Contudo, a simplicidade de atendimento e de colocação/resolução dos problemas é excelente oferecendo aos serviços maior comodidade e eficácia na gestão do seu trabalho.
14. Gostaria de ver as minhas situações mais rapidamente resolvidas seria importante também que fosse dada mais formação nomeadamente na área SIC às pessoas que com este sistema têm de trabalhar e que nunca tiveram qualquer tipo de formação. Apesar de tudo reconheço que no último mês a prestação está a melhorar espero que seja para continuar essas melhorias.
15. Gostava mais quando havia o contacto era feito mais pelo telefone.
16. Mantenham igualmente o apoio através de contacto telefónico pois em situações de maior "stress" é fundamental.
17. Na maioria das questões colocadas são trocados vários mail entre o CCUT e outros organismos (ex: o CCUT diz que é da competência da DGO esta por sua vez diz que é do CCUT...) penso que deveriam aferir esta situação e dar uma resposta mais concreta (acabamos por trocar vários e-mail com outros organismos para depois voltarmos ao CCUT).
18. Não é necessário melhorar só manter o atendimento ao nível em que está muito embora por vezes o contacto telefónico seja difícil.
19. Não posso deixar um "lamento". Cada vez mais os serviços querem que as questões sejam postas via email. No entanto por vezes a aflição é muita e um simples telefonema poderia ajudar a superar o problema. Acho que "ainda é a falar que a gente se entende". Quando estamos atrapalhados e nos responde uma voz "marque o 1 para isto o 2 para aquilo" por vezes é exasperante.
20. O atendimento telefónico é na realidade algo demorado no atendimento mas as soluções surgem de maneira célere já o atendimento por via email é bem mais rápido. Boa formação dos operadores.
21. O contacto directo (telefónico) seria melhor pois através de e-mail por vezes o problema não é bem entendido o que dificulta a resolução do mesmo. O atendimento telefónico é esporádico e remetem-nos sempre para outra entidade.
22. O desconhecimento com que as questões são abordadas são denunciadoras de uma incompetência atroz. Os processos já não são simples com o SIC e quando surgem dúvidas ou problemas que possam associar questões contabilísticas/legais com procedimentos técnicos que convenhamos são tragicamente indissociáveis os pedidos de apoio técnico não chegam sequer a responder à vertente técnica quanto mais ao tratamento correctos dos factos relacionados. Além deste perfeito divórcio entre as necessidades dos Serviços e a resposta do II é amargamente piorado pela altivez prepotência e modo grosseiro como são dadas as respostas. Muitas muitas vezes (a repetição é propositada) a resposta é perfeitamente inócua e claramente rude. Este serviço deveria ser vocacionado para o utente todavia parece centrar-se num imaginário "umbigo" do II não se percebendo qualquer esforço em "ouvir" entender a dificuldade do Serviço e retorquindo respostas "chapa 5" englobando no rol dos totalmente incompetentes desinteressados e aborrecidos serviços todas as vezes que um pedido é respondido. Julgo que os mesmos recursos poderiam ser muito melhor rentabilizados se houvesse avaliação de pedidos ou possibilidade de comentário/sugestões que fosse eficaz a premiar funcionário dedicados e a fazer corresponder as penalizações que

<i>Elaborado por</i> Eunice Ramos	<i>Revisto por</i> Vitor de Carvalho	3º Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores	Página 13 de 15
--------------------------------------	---	--	-----------------

fossem devidas aos desleixados. Acredito também que muitas tarefas poderiam ser muitíssimo melhor processadas se o fossem "centralmente". Ex: Carregamentos de orçamentos cativações e descativações e outras tarefas que decorram explícita e universalmente da Lei e cuja descentralização aos Serviços acredito serve apenas para simular uma responsabilização que não existe "agranelar" e entupir de lixo os fluxos informacionais. É com boa fé que lavro estes comentários procurando deixar a impressão de um utilizador regular do Serviço.

23. Por telefone é mais fácil a compreensão da nossa exposição porque se falha alguma informação os operadores de atendimento fazem as perguntas necessárias. Por outras vias nem sempre somos bem explícitos para uma melhor compreensão da vossa parte.
24. Uma vez que os pedidos são solicitados por mail nem sempre as respostas são perceptíveis por parte de quem as lê. Quando se solicita apoio deveriam pelo menos explicar porque é que o erro ocorreu e porquê e não responderem que foi dado como concluído. Obrigada

Associados com o SIGO:

25. Nas repostas a cada PAT devem para além do nº do PAT identificar o assunto do mesmo para mais facilmente se relacionar os pedidos com as respostas.
26. O meu contacto com a CCUT é muito reduzido e nunca foi telefónico, sempre por email. Nunca foi muito célere e nem sempre foi muito claro mas atribuo esse facto à situação específica em que tem ocorrido: a preparação do orçamento. A urgência no carregamento e com utilização de novos instrumentos não são facilitadores como foram o caso da preparação de 2010 e 2011. Tenho dúvidas que neste contexto seja possível fazer de forma diferente.

Associados com o SRH:

27. As aplicações do CCUT são pouco versáteis - este ano por exemplo quando tivemos que introduzir um outro logótipo a acrescentar ao nosso, tal não foi possível devido à qualidade final dos ofícios que deixava muito a desejar. As sugestões que vão sendo feitas pelos serviços raramente têm acolhimento - recordo o pedido de longa data para que seja melhorada a inserção de horas extraordinárias por exemplo sem ter que repetir incansavelmente campos como data de início e de fim.
28. Deveria existir um gestor designado para cada organismo.
29. Eu acho que o atendimento deveria ser por telefone e directamente com o pessoal de informática responsável pelo SRH para que os nossos problemas informáticos possam ser resolvidos com maior rapidez e eficácia especificamente os que se relacionam com o SRH. Através de e-mail é muito demorado e nem sempre é resolvido no próprio dia como v. Exª sabe quando estamos a trabalhar com o SRH e nos surgem dificuldades elas deveriam ser resolvidas de imediato com apenas um telefonema para o II e directamente para os responsáveis pelo SRH.
30. Lamento às vezes não poder expôr ao técnico que faz as correcções e dá o apoio telefonicamente. Porque no contacto directo evitam-se mais problemas e mais questões.
31. Normalmente não há esclarecimentos via telefone tem que ser por mail. Talvez pelo telefone se torna mais simples expor as dúvidas e as situações que ocorrem.

Elaborado por Eunice Ramos	Revisto por Vitor de Carvalho	3º Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores	Página 14 de 15
-------------------------------	----------------------------------	--	-----------------

32. O grau da nossa avaliação prende-se com questões colocadas e que na maioria das vezes nos remetiam à DGO quando este contacto já havia sido estabelecido. Das dificuldades do sistema colocadas ao CCUT não houve resolução tendo o serviço ultrapassado não da melhor forma tendo como consequência outros problemas subsequentes que teremos de ultrapassar. Relativamente ao contacto telefónico pensa-se que não se justifica esta avaliação porque somos confrontados com a exigência da colocação por escrito.
33. Por vezes necessitamos de falar através do contacto telefónico o que não nos é permitido. Seria um bom meio de resolução de certas situações que através de email não é possível ou demora demasiado.