

## 1. Introdução

Decorreu, entre 16 de Outubro e 13 de Novembro de 2009, o 2º 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 2008; 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 2º 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 2009, haviam efectuado um mínimo médio de um contacto por mês; deste critério, resultou **uma selecção de 684 utentes**;
2. O formulário foi concebido pela equipa de Acompanhamento da Relação com Clientes e implementado pelo Núcleo Web; ambas as equipas são funcionalmente alheias aos prestadores dos serviços em avaliação - o Centro de Contacto e as unidades de 2ª linha. O Núcleo Web foi o depositário das respostas dos utentes, até à data de fecho do inquérito, após o que uma cópia do ficheiro de respostas foi entregue ao Chefe da Divisão de Gestão de Serviços e Clientes para tratamento estatístico;
3. A tecnologia usada no desenvolvimento do formulário impedia quer a identificação pessoal do respondente quer a possibilidade duma resposta múltipla por parte deste;
4. Para este inquérito foram **recebidas 395 respostas**, ou seja **57,7% da amostra**, a mesma percentagem obtida no ano transacto;
5. As respostas recebidas são representativas de **mais de 260 organismos e serviços diferentes da Administração Pública**, observação possível pelo facto de uma maioria muito significativa (93,7%) 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 78%** dos pedidos de apoio;
- O **SIC, com 36,5%**, mantém-se na liderança das aplicações com maior recorrência a pedidos de apoio, seguindo-se o **SRH com 21,5%** e o **GeADAP com 20,0%**. A maior quebra na procura verificou-se no SIGAME enquanto o maior acréscimo pertenceu ao GeADAP;
- Variações em relação a 2008: BEP (4,6%; -2,3%), SGU (3,8%; -0,7%), GeADAP (20,0%; +7,4%), SIC (36,5%; +4,4%), SIGAME (2,0%; -14,9%), SIGO (7,6%; -3,8%), SRH(21,5%; +5,6%).

#### 2. Apreciação Global

- Mantém-se o **muito elevado nível de Satisfação dos Utilizadores, situado acima dos 97%**, um valor idêntico ao do inquérito de 2008 (97,9%). De realçar a apreciação de **Excelente por 28,1% dos utentes**, que não pode deixar de ser lido como um indicador significativo.

#### 3. Frequência de acesso

- Constata-se o natural **reforço do grupo de utilizadores mais frequentes**; a faixa de utentes muito frequentes (diário) sobe 3,7 pontos percentuais para 10,6%, enquanto os intermédios (semanal) sobem 9,7 pontos, para 25,8%. Esta variação positiva pode significar uma maior fidelidade, mas aconselha também uma análise de casos para determinar o espaço de melhoria possível. 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 claramente a de um serviço com **atendimento "rápido" ou "muito rápido" para 77,5% dos respondentes**, registando-se mesmo um decréscimo para metade (1,8%) 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 87,1% das respostas**, com um solitário registo de um requerente aparentemente menos satisfeito com o tempo que lhe terá sido dedicado.

#### 6. Cortesia

- Este aparenta ser o **item campeão** deste inquérito, averbando uma opinião **superior a 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 83,8% 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 84,1%**, um nível também elevado. 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” 77,7% 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**

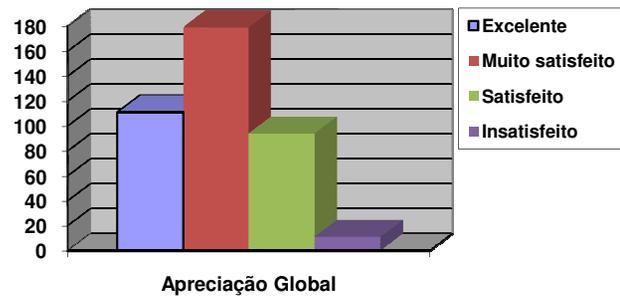
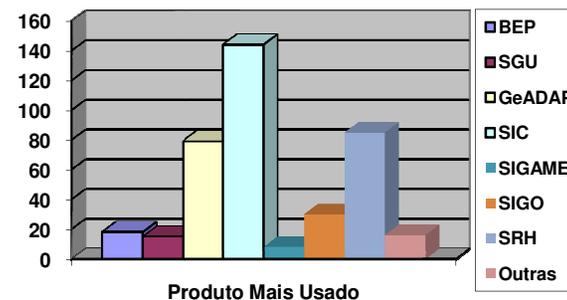
- Quando solicitada a comparação da experiência com o CCUT com outros Serviços Públicos de Atendimento e Apoio, o resultado foi dum simpático e muito motivador **“melhor” ou “muito melhor” em 82,5%** das respostas. Um dos respondentes sugere mesmo que estas Boas Práticas sejam partilhadas com outros organismos da AP.

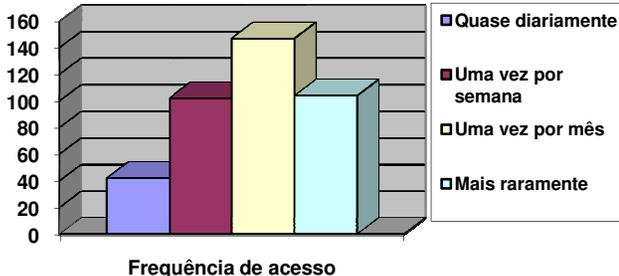
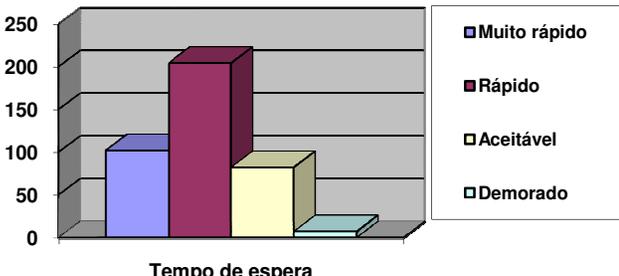
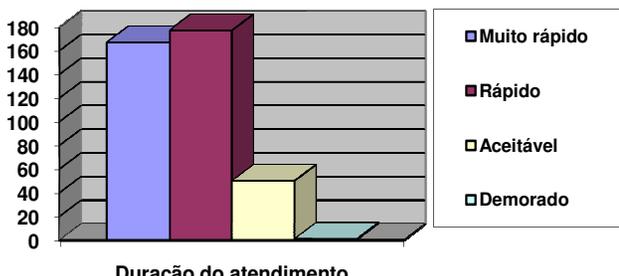
### **11. Melhoria**

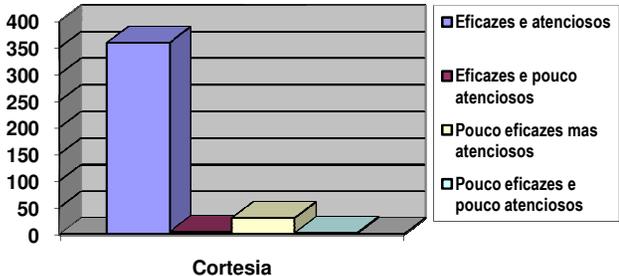
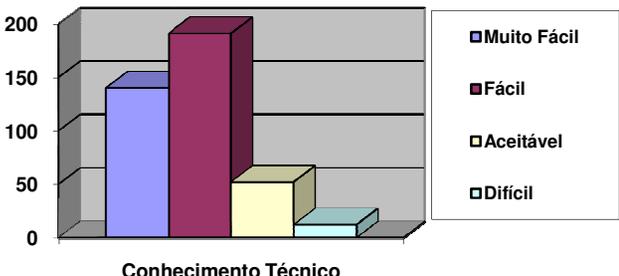
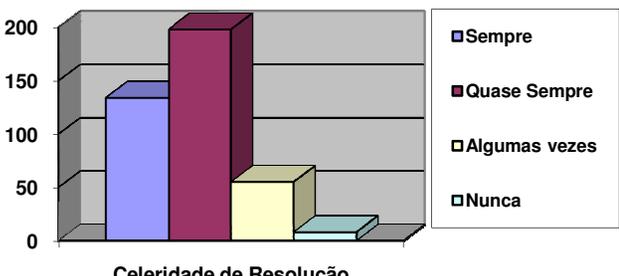
- Quando a pergunta foi para a avaliação da experiência com o CCUT no corrente ano, por comparação com o ano de 2008, o resultado foi um **“melhor” ou “muito melhor” em 66,8%**. Este resultado é ainda mais motivante se considerarmos que 97,5% entende que a qualidade do serviço pelo menos se manteve, não esquecendo que a apreciação global é positiva para 97,2% dos respondentes.
- Uma vez mais, porém a nossa atenção se virará para os 2,5% que assim não pensam e para a análise da relevância dos respectivos comentários.

#### 4. Análise Estatística das respostas

Questão	Respostas		
	Totais Nº	Totais %	Acumulado %
<p><b>Produto Mais Usado.</b> Indique, por favor, a aplicação ou serviço que utiliza com maior frequência?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BEP</li> <li>• SGU</li> <li>• GeADAP</li> <li>• SIC</li> <li>• SIGAME</li> <li>• SIGO</li> <li>• SRH</li> <li>• Outras</li> </ul>	<p>18</p> <p>15</p> <p>79</p> <p>144</p> <p>8</p> <p>30</p> <p>85</p> <p>16</p>	<p>4,6%</p> <p>3,8%</p> <p>20,0%</p> <p>36,5%</p> <p>2,0%</p> <p>7,6%</p> <p>21,5%</p> <p>4,1%</p>	<p>100,0%</p>
<p><b>Apreciação Global.</b> 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"> <li>• Excelente</li> <li>• Muito satisfeito</li> <li>• Satisfeito</li> <li>• Insatisfeito</li> </ul>	<p>111</p> <p>179</p> <p>94</p> <p>11</p>	<p>28,1%</p> <p>45,3%</p> <p>23,8%</p> <p>2,8%</p>	<p>28,1%</p> <p>73,4%</p> <p>97,2%</p> <p>100,0%</p>



Questão	Respostas			
	Totais Nº	Totais %	Acumulado %	
<p><b>Frequência de acesso.</b> Como classifica a frequência com que costuma recorrer aos serviços do CCUT?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quase diariamente</li> <li>• Uma vez por semana, em média</li> <li>• Uma vez por mês, em média</li> <li>• Mais raramente</li> </ul>				 <p>■ Quase diariamente ■ Uma vez por semana ■ Uma vez por mês ■ Mais raramente</p> <p>Frequência de acesso</p>
	42	10,6%	10,6%	
	102	25,8%	36,5%	
	147	37,2%	73,7%	
	104	26,3%	100,0%	
<p><b>Tempo de espera.</b> No contacto com o nosso serviço de apoio ao cliente, como classifica o tempo que espera para ser atendido?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muito rápido (atendimento imediato)</li> <li>• Rápido</li> <li>• Aceitável</li> <li>• Demorado</li> </ul>				 <p>■ Muito rápido ■ Rápido ■ Aceitável ■ Demorado</p> <p>Tempo de espera</p>
	102	25,8%	25,8%	
	204	51,6%	77,5%	
	82	20,8%	98,2%	
	7	1,8%	100,0%	
<p><b>Duração do atendimento.</b> Como classifica a gestão de tempo, na conversação com o operador, para expor o seu pedido?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muito boa</li> <li>• Boa</li> <li>• Aceitável</li> <li>• Inadequada</li> </ul>				 <p>■ Muito rápido ■ Rápido ■ Aceitável ■ Demorado</p> <p>Duração do atendimento</p>
	167	42,3%	42,3%	
	177	44,8%	87,1%	
	50	12,7%	99,7%	
	1	0,3%	100,0%	

Questão	Respostas			
	Totais Nº	Totais %	Acumulado %	
<p><b>Cortesia.</b> Da sua experiência no contacto telefónico com o CCUT, como classifica a atitude dos operadores de atendimento?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficaz e atenciosa</li> <li>• Eficaz e pouco atenciosa</li> <li>• Pouco eficaz mas atenciosa</li> <li>• Pouco eficaz e pouco atenciosa</li> </ul>				 <p><b>Cortesia</b></p>
	359	90,9%	90,9%	
	4	1,0%	91,9%	
	30	7,6%	99,5%	
	2	0,5%	100,0%	
<p><b>Conhecimento Técnico.</b> 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"> <li>• Muito Fácil</li> <li>• Fácil</li> <li>• Aceitável</li> <li>• Difícil</li> </ul>				 <p><b>Conhecimento Técnico</b></p>
	140	35,4%	35,4%	
	191	48,4%	83,8%	
	52	13,2%	97,0%	
	12	3,0%	100,0%	
<p><b>Celeridade de Resolução.</b> Como classifica a frequência com que o seu pedido de apoio ficou resolvido ao primeiro contacto?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sempre</li> <li>• Quase Sempre</li> <li>• Algumas Vezes</li> <li>• Nunca</li> </ul>				 <p><b>Celeridade de Resolução</b></p>
	134	33,9%	33,9%	
	198	50,1%	84,1%	
	55	13,9%	98,0%	
	8	2,0%	100,0%	

Questão	Respostas			
	Totais Nº	Totais %	Acumulado %	
<p><b>Eficácia da Resolução.</b> 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"> <li>• Eficaz e célere</li> <li>• Eficaz, mas demorada</li> <li>• Em tempo útil, mas pouco eficaz</li> <li>• Pouco eficaz e demasiado demorada</li> </ul>				<p><b>Eficácia da Resolução</b></p>
<p><b>Experiência comparativa.</b> 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"> <li>• Muito Melhor</li> <li>• Melhor</li> <li>• Idêntico</li> <li>• Pior</li> </ul>				<p><b>Experiência comparativa</b></p>
<p><b>Melhoria.</b> 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"> <li>• Muito Melhor</li> <li>• Melhor</li> <li>• Idêntico</li> <li>• Pior</li> </ul>				<p><b>Melhoria</b></p>

## 5. Análise da questão aberta do Inquérito

- Felizmente, foram muitos e relevantes os comentários feitos, elogiosos uns, mais críticos outros. Uns e outros agradecemos, pois que, se os primeiros nos motivam a continuar o reconhecido trabalho, os segundos dão-nos a oportunidade de prosseguir na sua melhoria.
- Procurámos respeitar as descrições dos nossos utentes, salvo a correcção duma ou outra gralha na escrita;
- Retirámos os nomes dos utentes que assinaram as suas opiniões, sem prejuízo de recorrermos a essa grata transparência, que além de revelar confiança, nos poderá permitir esclarecer melhor o sentido crítico dalgumas das mensagens.
- Separámos, para facilidade de leitura, os comentários elogiosos dos portadores de sugestões, implícitas ou explícitas;
- Eliminámos apenas os que, por uma ou outra referência de interesse mais exclusivo a um ou outro organismo mencionado, exijam maior privacidade, bem como os que não acrescentavam nada a outros dos seleccionados para partilhar com todos os utentes;
- A todos daremos no entanto a nossa melhor atenção e procuraremos responder com as correspondentes acções de melhoria da qualidade do nosso serviço de Atendimento e Apoio Técnico (SAAT), uma assumida responsabilidade do Centro de Contacto com Utentes do Instituto de Informática do Ministério das Finanças e da Administração Pública.

### 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.

#### **Dúvida: O que é um PAT?**

*Resposta:* PAT é o acrónimo vulgarizado que significa Pedido de Apoio Técnico, ou seja, todo e cada um dos pedidos que um requerente coloque junto do CCUT. A cada PAT está sempre associado um Número que deve ser sempre apresentado em eventuais insistências, reclamações ou outras situações em que haja necessidade de referenciar um caso pendente ou já resolvido.

**Dúvida: Quais as formas de contacto com o CCUT disponíveis?**

*Resposta:* O Centro de Contacto com Utentes, vulgo CCUT, pode ser contactado pelos seguintes canais de comunicação, ordenados segundo o nosso critério de preferência:

- 1) **SAAT** (aplicação web) - <http://www.inst-informatica.pt/contactos>. A solução mais eficaz e mais eficiente, para a generalidade dos casos;
- 2) Correio-e (e-mail) - [ccut@inst-informatica.pt](mailto:ccut@inst-informatica.pt). Poderá revelar-se o meio mais eficiente de comunicação, em virtude de nenhuma das partes ficar dependente quer da disponibilidade da outra, quer da existência de linhas telefónicas desocupadas;
- 3) Telefone - 214723390. Um meio muito desejado, mas cuja eficácia se restringe aos casos de maior tecnicidade da questão a expor; porém, é também o mais caro, pelo que a sua oferta tenderá a rarear com o crescimento contínuo da procura destes serviços de apoio;
- 4) Fax - 214723144;
- 5) Correio, endereçado ao Instituto de Informática, ao cuidado do Centro de Contacto com Utentes (CCUT).

Convém referir que a atenção dada aos pedidos é exactamente a mesma, independentemente do canal de contacto usado. Compete ao técnico a quem for atribuída a resolução do pedido avaliar a necessidade de novo contacto com o requerente para solicitação de informação adicional e indispensável à sua compreensão e boa resolução.

**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 posso manifestar urgência crítica na resolução de um dado PAT?**

*Resposta:* A urgência particular de um dado pedido, pode e deve ser sempre claramente manifestada na comunicação, escrita ou oral, do pedido de apoio. Em caso de reincidência, o requerente poderá sempre pedir para que o seu caso seja levado de imediato ao conhecimento dum responsável pela unidade orgânica em que o mesmo está a ser analisado, da área orgânica que superintende o CCUT ou doutro nível de decisão, em função do histórico do assunto, da natureza do caso, do seu grau de urgência ou dos trâmites já decorridos.

**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 equipa com que tenho contactado distingue-se pela disponibilidade e amabilidade quase inexcedíveis eficácia rigor capacidade analítica e crítica prontidão cooperação numa palavra pela EXCELÊNCIA!
2. As primeiras perguntas deste questionário foram muito dirigidas ao apoio técnico via telefone contudo no âmbito dos apoios técnicos à aplicação SIC (PIDDAC ou Funcionamento) ela foi sempre através da via electrónica (e-mail); contudo não queria deixar de manter a grande satisfação no serviço prestado no atendimento rápido e eficaz sobre os problemas que vos colocamos. Obrigado Instituto de Informática pelo bom serviço prestado.
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. É pena que além do CCUT e a GeRAP que têm um serviço bastante eficaz as outras instituições tenham um atendimento que considero um pouco titubeante - "passar a bola a outros que por sua vez fazem o mesmo. Considero o vosso desempenho MUITO BOM. É pena que a GeRAP também eficiente não tenha (em minha opinião) a autonomia necessária. Quanto ao CCUT além do que já referi salientarei a excelente capacidade no domínio da informática.
5. É um serviço com que contactamos pouco. Das poucas vezes que o fizemos ficámos com BOA impressão tanto da parte técnica como de simpatia no trato demonstrando mesmo um esforço grande a fim de resolver os nossos problemas.
6. Além desta aplicação sempre que preciso do apoio CCUT para qualquer dos outros sistemas a minha opinião é exactamente igual. Classifico este serviço de apoio de excelente.
7. Ao efectuarmos o reporte orçamental para a DGO através da plataforma SIGO deparamo-nos todos os meses com dificuldades de acesso. Na sequência de contactos telefónicos ou via email para o CCUT tem havido grande disponibilidade por parte da vossa equipa de suporte no sentido de ultrapassarmos os obstáculos existentes ao registo da informação. ... Melhores Cumprimentos
8. Apenas quero dar os parabéns a toda a equipa porque além do profissionalismo têm uma paciência incrível para entender os nossos problemas.
9. Apenas quero realçar a grande qualidade e competência dos técnicos que me apoiam no SIC a sua disponibilidade e preocupação em resolver os problemas que tenho. Nunca senti nenhuma impaciência nem má vontade por parte dos técnicos. O meu obrigada e os meus parabéns pela forma como trabalham.
10. Apesar de curto período de contacto com o CCUT aproximadamente 1 ano denota-se uma preocupação crescente em satisfazer rapidamente as questões colocadas e com uma disciplina irrepreensível. Grato pela Colaboração
11. Apesar de sempre se poder melhorar qualquer coisa de um modo geral acho os vossos serviços bons e aproveito para agradecer todo o apoio que me tem sido dado.

12. Apreciei bastante os serviços de apoio prestados pela II (CCUT) antes de existir o TRACK-IT como meio de esclarecimento.
13. Aprecio particularmente o atendimento telefónico que é feito sempre com enorme boa disposição e simpatia. Parabéns.
14. As minhas respostas reflectem unicamente o atendimento por mail .... Gostaria de dizer que fico satisfeita por saber que posso também resolver os problemas por telefone porque na minha opinião ao falar directamente com o técnico resolve-se o problema mais rapidamente o que poupa tempo a ambas as partes. Já tive situações em que os técnicos tiveram de ligar directamente para mim porque as trocas de mails já eram bastantes e o problema não se resolvia e com esse simples telefonema a questão ficava solucionada. Para terminar e reiterando o que já foi dito como utilizadora do SRH acho que este apoio dado pelo II tem sido uma excelente ferramenta para a resolução dos problemas esperando que de futuro seja melhor ainda. Cumprimentos.
15. Atendimento sempre pronto e assertivo. Muito Bem. Cumprimentos.
16. Eu sou administradora de SIADAP no meu organismo e tenho uma opinião muito positiva do serviço de atendimento e resolução de problemas ...
17. Classifico de muito eficaz célere e simpática a maneira como sempre são resolvidos os problemas com que nos deparamos na execução do nosso serviço no dia-a-dia. Agradeço muito toda a simpatia e eficácia. Com os melhores cumprimentos.
18. Considero o CCUT como um serviço de REFERÊNCIA pela excelência do seu desempenho pelo que sugiro que apoiem outros serviços na implementação de revisão/melhorias dos seus atendimentos.
19. Da nossa parte houve necessidade de contactar várias vezes os vossos serviços mais pela dificuldade de utilização da aplicação GEADAP para avaliar os funcionários da escola (que têm peculiaridades que outros trabalhadores da função pública não têm) do que por falta de eficácia do apoio prestado pelos vossos serviços.
20. Desde sempre que o CCUT nos presta um serviço eficiente célere e com uma disponibilidade de colaboração e apoio que é digna de reparo e de um grande reconhecimento da parte dos funcionários que trabalham com o SIC e SRH deste serviço. A toda a equipa o nosso bem haja.
21. Dos contactos que tive não tenho reclamações, sempre me resolveram as questões que coloquei. Aproveito para agradecer a amabilidade e atenção dispensada pelo Senhor X na resolução do problema que tivemos com a colocação de um trabalhador em SME.
22. Durante o ano em curso não tivemos necessidade de contactar tantas vezes o Instituto como no ano findo. De qualquer modo ao introduzir os elementos no programa "SIADAP" vamos com certeza necessitar da vossa colaboração que tem sido preciosa. Gratos pela atenção dispensada.
23. E um sempre obrigado.
24. Em termos gerais o atendimento é SEMPRE cordial portanto EXCELENTE... Às vezes dava-me muito mais jeito ser possível colocar as dúvidas por telefone parece-me que chegaria à solução mais rapidamente...
25. Entendo que é um serviço que esteve sempre disponível para ajudar os outros e assim deve continuar com a sua colaboração.

26. Estou muito satisfeito com a parceria com o Instituto de Informática do Ministério das Finanças ao nível das aplicações com as quais me encontro envolvido. O IIMFAP tem permitido conhecimentos melhores e aproveitar oportunidades decorrentes das suas actividades no âmbito da evolução inovação e impacto.
27. Acrescento que se todos os serviços públicos funcionassem assim não éramos um país do tipo africano com a presunção de que somos um país europeu.
28. Nada há a acrescentar ao que já foi respondido. Agradecemos todo o vosso apoio e continuamos a contar convosco.
29. Nos contactos que tenho tido com o Instituto tudo tem sido resolvido dentro da melhor forma.
30. O CCUT é uma ajuda imprescindível como administradora de SIADAP sempre precisei muito da vossa ajuda sem a qual não conseguiria desempenhar o meu trabalho.
31. O Instituto de Informática nos últimos tempos tem vindo a dar mais atenção aos seus clientes.
32. Desde o ano de 2003 ano de implementação do SIC foi sempre que solicitado obtida uma resposta pronta e eficaz por parte de toda a equipe do I. I.
33. Pelo que me é dado opinar só posso informar que os colegas têm uma "paciência de job" para a nossa ignorância dado que nós somos meras assistentes técnicas e não temos qualquer formação informática se não a de utilizador; no entanto quando colocamos algumas questões básicas temos sempre o apoio e a simpatia para nos atenderem
34. Poucas vezes contactamos o serviço em causa. Mas a impressão que temos é de atenciosos com conhecimentos e disponibilidade na ajuda que solicitámos.
35. Quero só acrescentar que sempre que me dirigi ao CCUT e confesso que algumas vezes recorro ao serviço com bastante regularidade fui sempre bem elucidada quanto à forma de resolver as diferentes situações. Muito obrigada
36. Só para agradecer todo o apoio.
37. Só me ocorre agradecer a disponibilidade e simpatia conjugada com a elevada qualidade técnica com que sempre me ajudam a solucionar as questões. Cumprimentos.
38. Sempre que tive necessidade de contactar este serviço fui atendido com toda a prontidão e simpatia e a resolução das questões apresentadas foram totalmente resolvidas. Parabéns pelo excelente serviço que estão a desempenhar.
39. Tal como no 1º questionário reforço a eficácia e a atenção que me são dispensadas na resolução das questões. Uma vez mais os meus agradecimentos.
40. Tenham sempre paciência para nos aturar. Obrigado por tudo.
41. Tenho excelente opinião dos serviços prestados pelo CCUT no entanto quero ressaltar o facto de o meu contacto até hoje ter sido exclusivamente via internet e nunca via telefone pelo que a obrigatoriedade de responder a todas as questões implica que dei opinião (favorável) sobre opções que nunca utilizei. Att. FN

42. Em tempos de crise no nosso router a disponibilidade permanente dos técnicos do CCUT para nos ajudar em todo o trabalho efectuado durante essas duas semanas foi muito apreciada. De facto durante este tempo foi-nos sendo permitido trocar ficheiros da RAFE (envio e retorno) por e-mail que é, como se sabe uma ligação pouco segura. Além disso a vossa colaboração foi indispensável na configuração do novo aparelho (transcrição parcial de um e-mail do GMCS de 18-06-2009 enviado ao CCUT). Todos os funcionários com quem contactei são excelentes e têm-me ajudado muito Obrigada...
43. Trata-se de um serviço de apoio extremamente útil e eficaz com atendimento atencioso e com resolução dos problemas com bastante rapidez. É sem dúvida presentemente o serviço de apoio que trabalha com eficácia e com quem se pode contar.
44. Em termos gerais o atendimento é SEMPRE cordial portanto EXCELENTE...
45. Um serviço na administração pública de excelência. Muitos parabéns.
46. Obrigado.

### **c. Sugestões e comentários críticos (oportunidades de melhoria)**

#### ***Associados com o GeADAP:***

1. A não colocação de um manual de utilizador dificultou muito a utilização da plataforma pois o administrador não tem permissões de alteração dos preenchimentos dos vários campos.
2. Apoio imprescindível mas de acesso muito pesado. Seria útil a existência de um manual do utilizador das aplicações (SIADAP 1 2 e 3) e de FAQ's.
3. Eu sou administradora de SIADAP ... e há uma situação que já reportei diversas vezes, falei ao telefone com alguém do Instituto de Informática (não me refiro aos funcionários que recebem as chamadas) e ainda não foi solucionada. Uma sugestão: o administrador de SIADAP devia ter acesso a todas as páginas do GEADAP. Por exemplo quero demonstrar aos avaliadores como se realiza a monitorização na aplicação mas não tenho acesso.
4. Desde Fevereiro que temos tentado introduzir a informação sobre o SIADAP de 2008 e 2009 na aplicação GEADAP mas até ao momento ainda não foi possível concretizar este objectivo.
5. Deviam promover formações com os utilizadores para melhor utilização e aproveitamento de todas as potencialidades do sistema informático no caso o GeADAP.
6. Gostaria que a utilização do programa (GeADAP) fosse mais acessível.
7. O Centro Distrital de Faro aguarda desde Setembro a resolução das situações que colocou por email as quais se mantém à data de hoje, o que tem causado elevados constrangimentos funcionais quanto ao reporte de informação para o Instituto de Segurança Social IP.
8. O método do acesso à base de dados é mais difícil do que a anterior. Gostaria que fosse mais simplificado.
9. Os conhecimentos de quem atende por norma não são eficientes há sempre necessidade de passar para outros serviços de apoio o que sempre demora mais a eficácia da resolução do mesmo.
10. Os funcionários que nos atendem têm apenas conhecimentos da aplicação. Convinha para um melhor atendimento e em especial para um melhor desenvolvimento que conhecessem o SIADAP. Só conhecendo as necessidades dos utilizadores se pode desenvolver uma aplicação que os sirva.
11. Penso que as novas alterações do SIADAP provocaram algumas dificuldades em algumas manobras que eram feitas logo na altura o que por isso tivemos alguma dificuldade na aplicação "GEADAP"
12. Por vezes parece haver uma maior disponibilidade para responder a dúvidas que sejam colocadas por e-mail e menos para as que são comunicadas via telefone. Como raramente é possível explicar com exactidão todos os pormenores das dúvidas via e-mail são necessários dois ou três contactos por correio electrónico para que as questões colocadas fiquem cabalmente esclarecidas.
13. Só contactei o serviço telefonicamente uma única vez tendo sido direccionada para que fizesse a minha exposição por email. Via email sempre obtive resposta embora por vezes considerada demorada dado que gostaria de avançar com o meu trabalho mais rapidamente.

14. Em termos médios a avaliação que os serviços fazem sobre a rapidez das respostas podem ser consideradas como satisfatórias no entanto a qualidade das respostas nem sempre é a mais correcta nem produzem os resultados pretendidos que conduzem à resolução do problema.

***Associados com o SIC:***

15. Para que a primeira linha possa responder adequadamente será adequado que os técnicos tenham formação/experiência apropriada aos assuntos a tratar o que na maioria das vezes não acontece e impede que o problema seja solucionado directamente nesta primeira linha.

***Associados com o SIGAME:***

16. Ao fim de 22 meses em mobilidade especial nem obtenho respostas nem me pagam e nem me deixam entrar nas páginas assim como não me atendem o telefone.

***Associados com o SIGO:***

17. Ao efectuarmos o reporte orçamental.... Sugiro no entanto que seja efectuada uma análise aprofundada da origem dos problemas constantemente apresentados para que possamos resolver estruturalmente as limitações apresentadas melhorando assim a eficiência de ambos os serviços. Grato pela oportunidade. Melhores Cumprimentos

18. Penso que talvez fosse ainda mais eficaz e célere se fosse possível haver técnicos fixos destinados aos serviços

19. Quando expomos o problema ao operador muitas vezes não nos passam ao técnico de 2ª linha vindo a resposta via e-mail o que nos obriga algumas vezes a voltar a contactar o CCUT para entendermos a explicação da resolução.

***Associados com o SRH:***

20. Em tempos de crise .... O questionário não tem opção para escolha das outras aplicações que também utilizamos com alguma regularidade - SRH BEP SigaME SGU. Deveria haver uma opção para guardar e outra de impressão do mesmo pois ao imprimir-se o relatório ele perde as respostas dadas pelo utente. No item Conhecimento Técnico respondeu-se difícil não é que os técnicos não saibam responder, reencaminham-nos é logo para o contacto via e-mail. Agradeço o envio pelo CCUT a estes serviços da resposta por nós dada ao inquérito.

21. ... Relativamente ao apoio técnico ao SRH e porque está ainda muito presente recentemente quando da conversão para as novas tabelas de acordo com a LVCR o apoio técnico foi muito mau e a conversão correu muito mal. Se não tivéssemos apoio externo tínhamos ficado com a base de dados toda engatada numa instituição de quase mil trabalhadores.

22. A conversão dos dados foi um desastre!!!!

23. Acho que sendo o contacto telefónico mais fácil para o utente explicar as anomalias verificadas deveriam também atender mais frequentemente essas situações e não remeter tudo pela via do mail o que por vezes dificulta o pretendido.

24. Algumas das situações deveriam ser resolvidas por telefone. Nem sempre os utilizadores têm a formação para resolver os problemas em explicação por escrito. Ou se a tiveram não estão preparados para resolver. Já existiram casos em que se teve de recorrer mais do que

uma vez porque a explicação que era dada por email não resolvia o problema; depois de várias insistências acabamos por resolver o referido problema via telefone.

25. Em questões mais complexas a possibilidade de diálogo directo com o técnico seria eventualmente mais fácil.
26. ... Às vezes dava-me muito mais jeito ser possível colocar as dúvidas por telefone parece-me que chegaria à solução mais rapidamente...
27. No que diz respeito ao aproveitamento do SRH em termos de outputs têm existido dificuldades. Se o pedido é efectuado ao CCUT a resposta é no sentido de que a DGO é que deve colocar esse tipo de questão. Por seu lado a DGO coloca o assunto ao II/MFAP mas a resolução técnica acaba por não acontecer. Compreende-se que deve haver uma coordenação a um nível institucional superior mas por vezes alguns problemas que nos parecem simples de resolução acabam por nunca terem resposta. Isto dificulta muito a utilização designadamente do SRH (exemplo: a aplicação não permite obter um mapa de ajudas de custo por unidade orgânica e por mês). De qualquer forma o CCUT tem demonstrado melhorias na prestação do seu desempenho por isso parabéns.
28. Para futuro gostaríamos de poder contactar directamente via telefone com os técnicos que operam nas respectivas bases de dados. Penso que haveria um ganho na eficácia da resolução de alguns problemas.
29. Quando se coloca uma questão parecem não entender dando sugestões que não fazem sentido. Por vezes fico com a impressão ou que não percebem a questão ou que não a lêem.
30. Sugestão: Maior capacidade para a resolução de problemas mais complexos expostos pelo cliente por telefone sendo necessário para tal técnicos mais especializados e experientes. Observações: Eficácia de Resolução - Algumas vezes é necessário enviar-se um 2º e-mail ao CCUT a expôr a situação para a resolução eficaz do problema.
31. Ultimamente quando é colocado um problema remetem-nos sempre para o Track-it.

Com os nossos melhores cumprimentos e agradecimentos.

Alfragide, 16 de Dezembro de 2009

O Chefe da Divisão  
de Gestão de Serviços e Clientes,  
**Vitor de Carvalho**