

Introdução

Entre 7 e 30 de Novembro de 2011, decorreu a **4ª edição do Inquérito** em epígrafe, cujo objectivo próximo foi, como habitualmente, o de recolher dados conducentes à determinação do nível de satisfação dos utilizadores do serviço de atendimento e apoio técnico (SAAT) que o Instituto de Informática disponibiliza para todos os produtos e serviços por si suportados.

No presente relatório, pretendemos partilhar os resultados dessa importante métrica e a sua evolução ao longo do quadriénio (2008-2011) em que submetemos aquele Serviço ao veredicto dos seus principais destinatários – os nossos Clientes e Utilizadores. Sem prejuízo da apreciação individual, que se recomenda, foi usada a metodologia habitual na análise das respostas, por forma a facilitar a leitura dos resultados e a sua comparação multianual.

O conteúdo deste relatório está dividido em duas partes, uma analítica e outra meramente expositiva: na primeira, começamos por uma *Síntese Executiva*, na qual se efectua uma leitura sumária e interpretativa dos resultados estatísticos obtidos na secção seguinte. Segue-se a secção dedicada à *Análise Estatística das respostas*, que assenta em sínteses numéricas e gráficas, que espelham o tratamento estatístico dos dados recolhidos. Uma terceira secção aborda algumas *Dúvidas mais frequentes*, emitidas pelos respondentes. A fechar, as *Conclusões* que se nos afiguram pertinentes, visando seja a melhoria dos serviços prestados seja o contributo para a revisão futura do próprio questionário. A segunda parte do relatório é constituída por dois anexos, o primeiro – a *Ficha Técnica*, que sumariza as condicionantes do questionário editado, e o segundo que expõe de forma directa e transparente as *opiniões descritivas dos respondentes*, respeitando a correspondente privacidade.

Por fim, queremos expressar **a nossa gratidão a todos os que conosco colaboraram**, agradecendo, em particular, aos Utentes que nos honraram com as suas respostas, e ao profissionalismo dos colegas do Núcleo Web. Demos e continuaremos a dar a nossa melhor atenção a todas as sugestões e críticas, a par com as palavras de apoio e incentivo. É o respeito por essa colaboração que nos leva a antecipar o orgulho que sentimos face ao nível de resultados alcançado e espelhado nas secções seguintes. Esta constatação, não obstante as acrescidas dificuldades do ano de 2011, revelam uma persistente apreciação positiva deste trabalho colectivo, constatação que decerto constituirá um incentivo ao prosseguimento e melhoria do esforço de todos, na primeira como nas segundas linhas, em prol da qualidade do serviço público.

Índice do relatório

Introdução

Índice do relatório

1. Síntese executiva
2. Análise Estatística das respostas
3. Conclusões e esclarecimentos

Anexos

- A. Ficha Técnica do relatório
- B. Comentários descritivos dos respondentes

1. Síntese executiva

1. Produto Mais Usado

- Embora o questionário em apreciação não vise nem seja direccionado à avaliação dos produtos suportados, quando interrogados sobre o produto mais usado, os respondentes indicaram prioritariamente o **SIC**, em 42,5% dos casos, o **SRH** (23,3%), o **GeADAP** (13,3%) e o **SIGO** (12,1%), totalizando estas quatro aplicações 91,2% das opções de respostas.
- Este item do questionário visa ser uma mera referência ao produto de uso mais frequente pelo respondente, indiciando a maior ou menor influência dos produtos nas opiniões emitidas, não sendo, pois, elegível para efectuar associações definitivas entre níveis de serviço e produtos.

2. Apreciação Global

- O presente inquérito, à semelhança dos anteriores, revelou um **nível muito elevado no grau de Satisfação dos Utilizadores**. Ou seja, englobando os graus classificadores de "Satisfeito", "Muito Satisfeito" ou "Excelente", obteve-se um **nível de 99,2%** acumulado.



- Mais do que o alto valor acima indicado, será relevante registar a sua estável tendência para um significativo crescimento ao longo do quadriénio já avaliado (97,9% em 2008, 97,2% em 2009, 98,9% em 2010).
- Igualmente destacável é o nível do subcritério de excelência atribuído ao serviço, e que assume valores significativos e com evolução igualmente positiva (23,8% em 2008, 28,1% em 2009, 22,8% em 2010, **30,1% em 2011**).

3. Frequência de acesso

- A percepção dos utilizadores de recorrerem aos serviços do CCUT com uma frequência mensal ou superior, é não apenas objectiva, face ao critério de selecção utilizado (ver ficha técnica), como indicia uma procura crescente desses serviços (77% em 2011 contra 50,1% em 2010).

4. Tempo de espera

- Neste relevante item, do ponto de vista da qualidade do serviço, a opinião é a de um serviço com rapidez **Aceitável ou superior para 100% dos utilizadores** (contra 98,6% em 2010) e de um serviço com **atendimento "rápido" ou "muito rápido" para 72,1% dos respondentes**.
- Este resultado é mais relevante se entrarmos em conta que foi conseguido com uma diminuição dos recursos humanos disponíveis em 2011.

5. Duração do atendimento

- Este item pode ser, até certo ponto, um complemento do anterior, na percepção que o utente pode ter da rapidez do serviço. Assim, no que respeita à gestão do tempo de conversação, a opinião apontou para um serviço **Aceitável ou superior para 99,7% dos utilizadores** (contra 99,2% em 2010), sendo um serviço **"Bom" ou "Muito Bom" para 85,2%** dos respondentes.
- Também aqui é válida a reflexão anterior sobre os recursos humanos disponíveis em 2011.

6. Cortesia

- Neste domínio, avaliador da "Eficácia e Atenção" com que os técnicos atendem os utentes que nos contactam, mantém-se como o item melhor classificado por estes últimos, averbando uma excelente marca de **cumprimento total para 92,6%** dos respondentes.

7. Conhecimento Técnico

- Os conhecimentos técnicos e a preparação para a função de atendimento, a satisfação manteve-se ao nível do ano anterior, **sendo 96,7% o nível de "aceitável" ou superior**;
- A percentagem dos que entendem ser "**fácil" ou "muito fácil"** o diálogo a estabelecer para a exposição e tratamento dos pedidos é ainda de 80,2%.

8. Celeridade de Resolução

- Neste item, que, tal como os seguintes, supõem um maior envolvimento das chamadas segundas linhas do apoio técnico, a resolução dos pedidos ao primeiro contacto foi "**sempre" ou "quase sempre" para 91,5% dos casos**. Este valor expressa uma melhoria clara de +6,3 pontos em relação a 2010 (85,2%).

9. Eficácia da Resolução

- Quando interrogados sobre a eficácia das soluções dadas aos pedidos, o nível mais elevado que conjuga "eficácia e oportunidade", obteve uma **classificação favorável em 87,6% dos casos**, valor que representa um acréscimo de 5,1 pontos percentuais, por comparação com 2010.
- Dos restantes, todos concordam que é satisfeito pelo menos um daqueles requisitos – a eficácia (10,9%) ou a oportunidade (1,5%). No entanto, uma maior atenção ao desenho dos processos de suporte subjacentes, poderá ser decisiva para uma melhoria deste indicador, nomeadamente por via dum número maior de resoluções em primeira linha.

10. Experiência comparativa

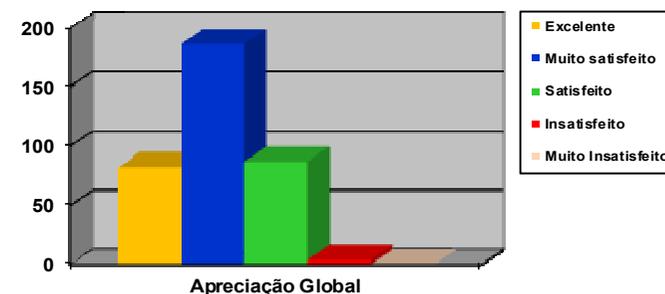
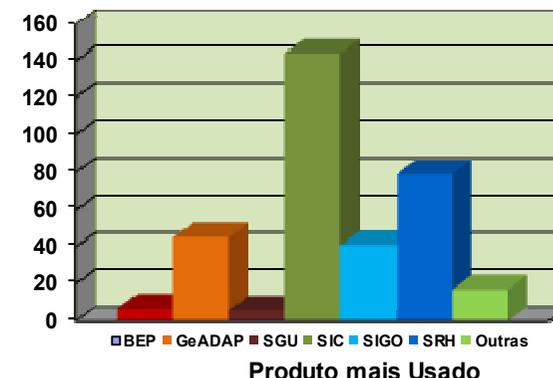
- Este indicador configura-se como o primeiro a obter a satisfação máxima, ao recolher o voto favorável de "**Muito melhor" para 100% dos utilizadores**;
- A percepção dos utilizadores sobre a sua experiência comparativa com serviços homólogos da administração pública mantém-se, assim, com uma opinião clara e reforçada em 2011.

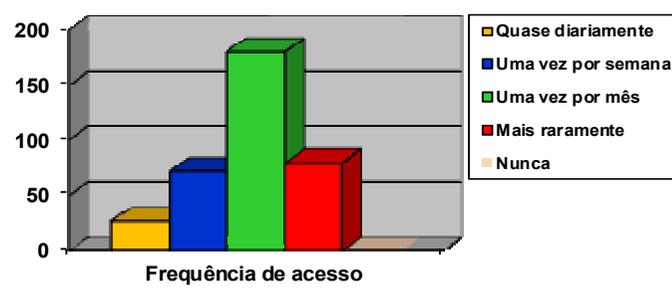
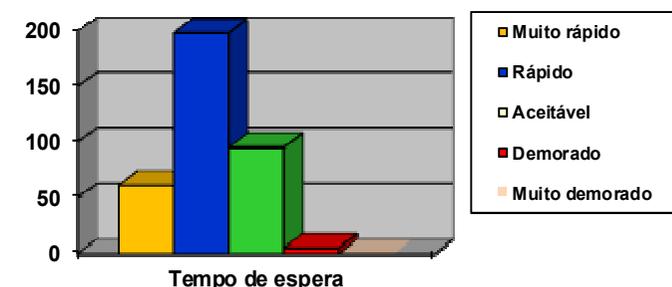
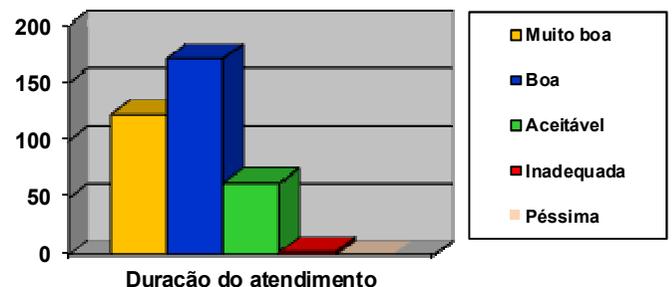
11. Melhoria

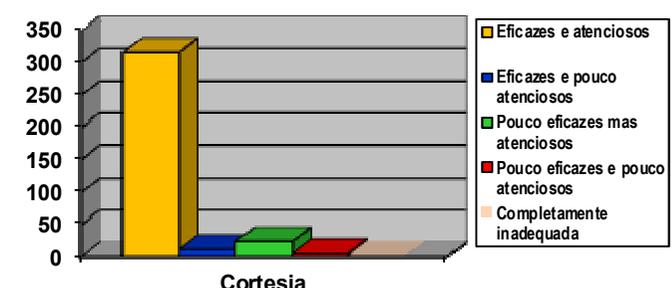
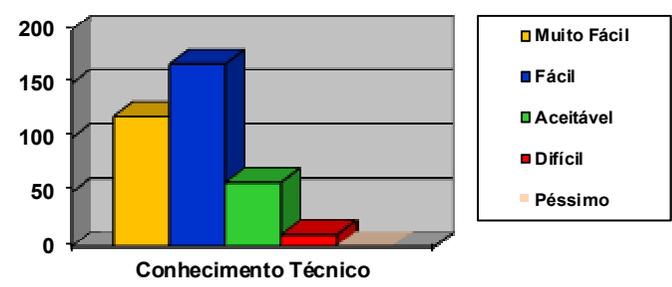
- Comparando a experiência da relação com o CCUT no corrente ano, por referência à do ano de 2010, o resultado foi um "**melhor" ou "muito melhor" para 56,3%**, sendo ainda classificada como "idêntica" por 43,4% dos respondentes. Apenas uma das respostas considerou ter tido uma experiência pior; isto é, continua acima dos 99% a percentagem de utentes que percebem uma manutenção ou melhoria da qualidade dos serviços prestados.

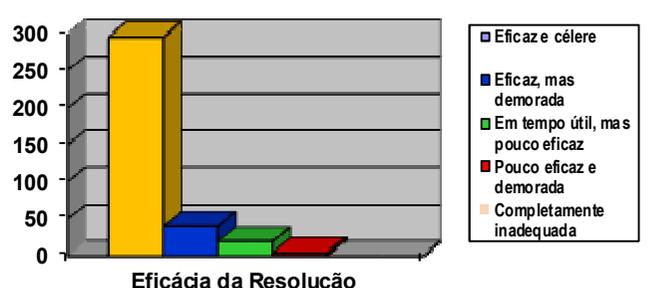
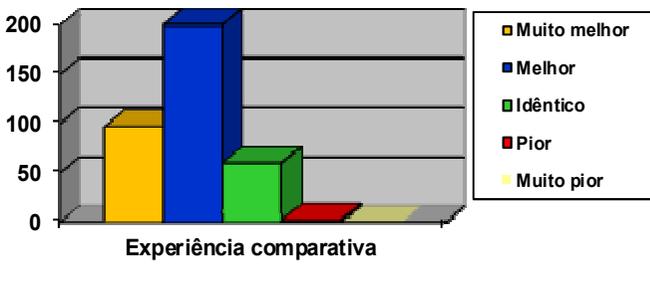
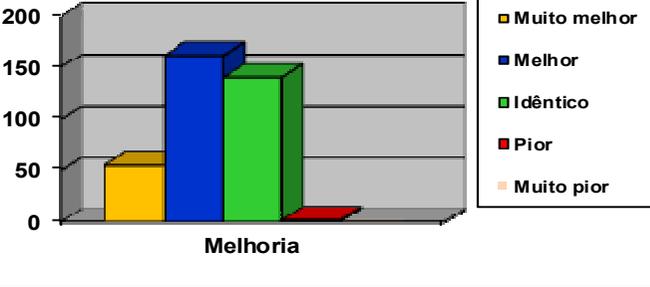
2. Análise Estatística das respostas

Questão submetida e níveis de avaliação	Respostas obtidas (em número, % e acumulados) Comparação com o ano anterior				
	2011 (nº)	2011 (%)	Σ	2010 (%)	2011-2010 (Δ)
Produto Mais Usado. Indique, por favor, a aplicação ou serviço que utiliza com maior frequência?			-		
• BEP	7	2,1%		1,1%	+1,0%
• GeADAP	45	13,3%		12,8%	+0,5%
• SGU	6	1,8%		1,9%	-0,1%
• SIC	144	42,5%		51,0%	-8,5%
• SIGO	41	12,1%		9,2%	+2,9%
• SRH	79	23,3%		18,9%	+4,4%
• Outras	17	4,9%		4,2%	+0,7%
Apreciação Global. A terminar, pedimos-lhe que classifique, em termos globais, o grau de satisfação proporcionado pela sua experiência no contacto com o CCUT?			Σ		
• Excelente	102	30,1%	30,1%	22,8%	+7,3
• Muito satisfeito	163	48,1%	78,2%	51,8%	-3,7
• Satisfeito	73	21,5%	99,7%	24,2%	-2,7
• Insatisfeito	1	0,3%	100,0%	1,1%	-0,8
• Muito Insatisfeito	0	0,0%	-	0,0%	0,0



Questão submetida e níveis de avaliação	Respostas obtidas (em número, % e acumulados) Comparação com o ano anterior					
	2011 (nº)	2011 (%)	Σ	2010 (%)	2011-2010 (Δ)	
Frequência de acesso. Como classifica a frequência com que costuma recorrer aos serviços do CCUT?						 <p>Frequência de acesso</p>
• Quase diariamente	28	8,3%	8,3%	7,5%	+0,8	
• Uma vez por semana, em média	78	23,0%	31,3%	20,1%	+2,9	
• Uma vez por mês, em média	155	45,7%	77,0%	50,1%	-4,4	
• Mais raramente	78	23,0%	100,0%	22,3%	+0,7	
• Nunca	0	0,0%	-	0,0%	0,0	
Tempo de espera. No contacto com o nosso serviço de apoio ao cliente, como classifica o tempo que espera para ser atendido?						 <p>Tempo de espera</p>
• Muito rápido (atendimento imediato)	65	19,2%	19,2%	17,0%	+2,2	
• Rápido	199	58,7%	77,9%	55,2%	+3,5	
• Aceitável	75	22,1%	100,0%	26,5%	-4,4	
• Demorado	0	0,0%	-	1,4%	-1,4	
• Muito Demorado	0	0,0%	-	0,0%	0,0	
Duração do atendimento. Como classifica a gestão de tempo, na conversação com o operador, para expor o seu pedido?						 <p>Duração do atendimento</p>
• Muito boa	133	39,2%	39,2%	34,0%	+5,2	
• Boa	156	46,0%	85,2%	47,6%	-1,6	
• Aceitável	49	14,5%	99,7%	17,5%	-3,0	
• Inadequada	1	0,3%	100,0%	0,8%	-0,5	
• Péssima	0	0,0%	-	0,0%	0,0	

Questão submetida e níveis de avaliação	Respostas obtidas (em número, % e acumulados) Comparação com o ano anterior					
	2011 (nº)	2011 (%)	Σ	2010 (%)	2011-2010 (Δ)	
Cortesia. Da sua experiência no contacto telefónico com o CCUT, como classifica a atitude dos operadores de atendimento?						
• Eficaz e atenciosa	314	92,6%	92,6%	88,0%	+4,2	
• Eficaz e pouco atenciosa	0	0,0%	92,6%	3,3%	-3,3	
• Pouco eficaz mas atenciosa	24	7,1%	99,7%	6,7%	+0,4	
• Pouco eficaz e pouco atenciosa	0	0,0%	99,7%	1,4%	-1,4	
• Completamente inadequada	1	0,3%	100,0%	0,6%	-0,3	
Conhecimento Técnico. Ao colocar uma questão por telefone, como classifica a facilidade de entendimento do problema por parte dos operadores do atendimento?						
• Muito Fácil	112	33,0%	33,0%	33,4%	-0,4	
• Fácil	178	52,5%	85,5%	46,8%	+5,7	
• Aceitável	46	13,6%	99,1%	16,4%	-2,8	
• Difícil	3	0,9%	100,0%	3,1%	-2,2	
• Péssimo	0	0,0%	-	0,3%	-0,3	
Celeridade de Resolução. Como classifica a frequência com que o seu pedido de apoio ficou resolvido ao primeiro contacto?						
• Sempre	102	30,1%	30,1%	23,7%	+6,4	
• Quase Sempre	208	61,4%	91,5%	61,6%	-0,2	
• Algumas Vezes	27	8,0%	99,5%	12,5%	-4,5	
• Raramente	2	0,5%	100,0%	1,9%	-0,7	
• Nunca	0	0,0%	-	0,3%	-0,3	

Questão submetida e níveis de avaliação	Respostas obtidas (em número, % e acumulados) Comparação com o ano anterior					
	2011 (nº)	2011 (%)	Σ	2010 (%)	2011-2010 (Δ)	
Eficácia da Resolução. Do ponto de vista técnico e de oportunidade, como caracteriza a solução dada aos seus pedidos de apoio?						 <p>Eficácia da Resolução</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficaz e célere Eficaz, mas demorada Em tempo útil, mas pouco eficaz Pouco eficaz e demorada Completamente inadequada
• Eficaz e célere	297	87,6%	87,6%	82,5%	+5,1	
• Eficaz, mas demorada	37	10,9%	98,5%	11,1%	-0,2	
• Em tempo útil, mas pouco eficaz	5	1,5%	100,0%	5,3%	-3,8	
• Pouco eficaz e demasiado demorada	0	0,0%	-	1,1%	-1,1	
• Completamente inadequada	0	0,0%	-	0,0%	0,0	
Experiência comparativa. Da sua experiência com outros Serviços Públicos de Atendimento e Apoio, como classifica a qualidade de serviço prestada pelo CCUT?						 <p>Experiência comparativa</p> <ul style="list-style-type: none"> Muito melhor Melhor Idêntico Pior Muito pior
• Muito Melhor	339	100,0%	100,0%	27,0%	+73,0	
• Melhor	0	0,0%	-	55,7%	-55,7	
• Idêntico	0	0,0%	-	16,7%	-16,7	
• Pior	0	0,0%	-	0,6%	-0,6	
• Muito pior	0	0,0%	-	0,0%	0,0	
Melhoria. Como classifica o grau de melhoria verificado nas funções de atendimento e apoio técnico que integram este serviço, em relação ao ano anterior?						 <p>Melhoria</p> <ul style="list-style-type: none"> Muito melhor Melhor Idêntico Pior Muito pior
• Muito Melhor	50	14,8%	14,8%	15,3%	-0,5	
• Melhor	141	41,5%	56,3%	45,1%	-3,6	
• Idêntico	147	43,4%	99,7%	39,0%	+4,4	
• Pior	1	0,3%	100,0%	0,6%	-0,3	
• Muito pior	0	0,0%	-	0,0%	0,0	

3. Conclusões e esclarecimentos

a) Desde logo, reafirmamos aqui o compromisso de continuar a dar a melhor atenção às críticas e sugestões efectuadas pelos utilizadores, as quais constituem um importante espaço de aprendizagem e melhoria da prestação de serviços. Entre as sugestões, mais ou menos críticas, que foram apresentadas, contam-se:

- a utilização do canal telefónico
- o encaminhamento dos utilizadores para outros organismos
- a rapidez de resolução
- as carências de formação
- o horário de atendimento
- a adequação de algumas das questões do inquérito

As alíneas seguintes exprimem algumas opiniões sobre estes e outros temas, sugerindo possíveis melhorias ou esclarecendo a lógica subjacente ao tratamento habitualmente dado a algumas das questões levantadas pelos respondentes.

b) Pensamos que este quadriénio poderá fechar um ciclo em matéria de inquéritos de avaliação do grau de satisfação dos utilizadores, por razões objectivas e extrínsecas ao próprio inquérito. Porém, outras razões, intrínsecas ao questionário, aconselham igualmente que o mesmo seja repensado; entre elas, contam-se as seguintes:

- Desde logo, os níveis de satisfação já alcançados em alguns dos factores em avaliação, aconselhariam à revisão de algumas das questões por forma a dar espaço de progressão e de eventual melhoria à própria prestação de serviços;
- Crescentemente surgem utilizadores que apenas (ou maioritariamente) contactam o CCUT por outros canais que não o telefónico; assim, questões como as referentes ao "Tempo de Espera" e "Duração do Atendimento", deixam de ser pertinentes para uma parte dos respondentes, nomeadamente quando consideradas como de resposta obrigatória;
- A medição da "Melhoria do Serviço" também poderá ser objecto de revisão e melhor explicitação, por forma a tornar mais claro o método de valoração para os utilizadores que são confrontados com o questionário pela primeira vez;
- A questão "Frequência de Acesso" revela-se pouco relevante para os objectivos do inquérito, nomeadamente por estar directamente associada à definição da amostra a inquirir, pelo que se recomenda a sua substituição em futuras edições;
- Outra dimensão do questionário passível de melhoria é a que permita avaliar, de modo ainda mais efectivo e diferenciado, o trabalho realizado pela primeira linha por oposição ao realizado pelas segundas linhas;
- Propomos ainda, como uma última sugestão de melhoria possível, a complementação deste questionário genérico com questões ou questionários dirigidos à avaliação do suporte em domínios específicos. Exemplos: questionário por intervenção ou PAT, por produto aplicacional ou por serviço prestado.

c) Sem prejuízo da leitura e reflexão que internamente cada um poderá realizar, dando às questões levantadas um entendimento próprio, em face da sua aplicabilidade aos produtos que suporta a sua unidade orgânica, algumas há que têm hoje uma lógica subjacente, e sobre as quais entendemos poder (ou dever) prestar algum esclarecimento.

Assim, dentre os comentários efectuados, seleccionámos as seguintes dúvidas e observações mais frequentes:

Comentário: Porque não se privilegia o contacto telefónico na resolução dos pedidos de apoio?

Esclarecimento: O telefone é apenas um dos canais disponíveis para comunicação com o Centro de Contacto – o CCUT; mas, é também o canal mais fortemente dependente de intervenção humana. Ora, são conhecidas as dificuldades crescentes da AP no domínio da disponibilidade de recursos humanos. Este facto, a par com a procura, também crescente, dos serviços do CCUT, obriga a colocar a questão da utilização preferencial dos canais alternativos, nomeadamente o correio electrónico. Doutro modo, será difícil manter o nível de qualidade a que habituámos os nossos clientes e utilizadores, como o demonstram os resultados do presente inquérito, e que gostaríamos de manter.

Porém, é importante reafirmar aqui que todos os pedidos, qualquer que seja o canal utilizado, são sempre tratados com igual profissionalismo, dedicação e sentido de responsabilidade, em nada lesando as legítimas expectativas dos requerentes.

Comentário: Qual a razão para o CCUT, por vezes, encaminhar o contacto para outro organismo?

Esclarecimento: A missão do Instituto de Informática abrange nomeadamente o desenvolvimento de Sistemas de Informação e aplicações informáticas para a AP, no âmbito das atribuições do Ministério das Finanças, sob o patrocínio e definição de requisitos funcionais doutros organismos, como a DGO, a DGAEP ou o IGCP, entre outros. Assim, é responsabilidade assumida pelo IIMF e, conseqüentemente, pelo seu Centro de Contacto – o CCUT, a prestação de apoio técnico em relação às questões de funcionamento daqueles sistemas e aplicações.

Porém, já não compete da mesma forma ao Instituto de Informática do MF o apoio relativo ao esclarecimento de dúvidas de utilização, de interpretação dos conteúdos informacionais a registar ou das regras de negócio subjacentes àqueles sistemas e aplicações. Essa competência reside de facto em organismos como os acima mencionados, sendo, por vezes, mesmo vedada a quaisquer outros.

Ainda assim, é notório e geralmente reconhecido que os colaboradores do SAAT (e do CCUT em particular), de acordo com as competências e conhecimentos possuídos, com frequência acolhem e respondem positivamente a muitos dos pedidos que caem naquelas categorias.

Comentário: Porquê a dificuldade em falar directamente com os técnicos de 2ª linha?

Esclarecimento: Esta questão está associada com as boas práticas usuais neste tipo de serviços, com a limitação, acima comentada, relativa ao uso do canal telefónico, bem como com a necessária optimização dos recursos humanos.

Na defesa dos interesses do próprio requerente, constitui uma regra de ouro dos serviços de atendimento que todo o pedido seja devidamente registado. Para isso, deverá o requerente expor claramente o seu pedido, juntando-lhe todos os elementos que documentem a questão colocada e que contribuam para a sua resolução com rapidez e eficácia. Poderá também, se o entender necessário, manifestar justificadamente o desejo de ser posteriormente contactado, indicando dia, hora e forma de contacto mais apropriada.

Competirá ao técnico a quem o pedido for atribuído para resolução, analisar o pedido e identificar as necessidades adicionais de informação; e, se for o caso, entrar em contacto com o requerente, nomeadamente por via telefónica.

ANEXOS

A. Ficha Técnica do relatório

As opções técnicas e metodológicas que enquadram a formalização e análise das respostas são as seguintes:

1. Ouvidos os dirigentes do IIMF, foi decidido manter as questões, nomeadamente para facilitar a comparação plurianual e a análise evolutiva;
2. Para mensuração do nível nas respostas, adoptou-se o critério, recomendação do GPEAR, dum número ímpar de (cinco) opções por resposta;
3. Foi **dirigido convite a todos os utentes** que, nos últimos 12 meses, haviam efectuado uma média mínima de um contacto por mês; deste critério, resultou **uma selecção de cerca de 630 utentes**, após expurgo de endereços obsoletos ou redundantes;
4. Foram observados os habituais critérios de **privacidade, integridade e fiabilidade**, implementados e controlados tecnicamente pelo Núcleo Web, uma equipa especializada neste domínio, e independente do Centro de Contacto e das unidades de 2ª linha cuja actividade se pretendia avaliar;
5. A tecnologia usada no desenvolvimento do formulário impede a identificação do respondente e a resposta múltipla por parte deste;
6. Como resultado deste inquérito foram **recebidas 339 respostas**, representando cerca de **54% da amostra**;
7. As respostas recebidas são representativas de **mais de 215 organismos e serviços da Administração Pública**, observação possível pelo facto de uma significativa maioria dos respondentes (95%) ter optado voluntariamente por identificar o organismo a que está ligado.

B. Comentários descritivos dos respondentes

Foram em grande número os comentários efectuados pelos respondentes na última questão do inquérito, uma resposta aberta e opcional, os quais constituem, a par das respostas às restantes questões, relevante fonte de alertas e oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

Com a transparência que caracteriza o nosso trabalho, transcrevemos abaixo esses comentários, partilhando-os com todos os interessados. Nessa transcrição, entendemos apenas aplicar, por nos parecerem «boas práticas», o seguinte:

- Para facilitar uma leitura mais reflexiva, os comentários recebidos são adiante publicados de forma ordenada, considerando a sua natureza mais abonatória do serviço (pontos fortes, a manter e reforçar) ou menos abonatória do serviço (pontos fracos, para reflexão e melhoria), com destaque do produto ou serviço a que se referem;
- Procurámos respeitar as descrições feitas pelos utentes, corrigindo apenas uma ou outra gralha de escrita, para facilidade de leitura;
- Omitimos nomes de pessoas ou de organismos que assinaram as opiniões publicadas (transparência assumida por alguns utilizadores, que valoramos como reveladora de confiança no nosso trabalho), respeitando assim a sua privacidade;
- 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 para com os seus Utentes, através do seu **Centro de Contacto**.

B1. Comentários mais abonatórios (a manter e reforçar)

1. A Aplicação que mais utilizo é o SGR. Não utilizo o contacto telefónico, todos os meus problemas são enviados para: ccut@inst-informatica.pt. Estou satisfeita com este serviço
2. Agradece-se todo o apoio prestado.
3. Apesar do atendimento estar bastante melhor do que quando iniciei os contactos devem sempre procurar melhorar.
4. Até à presente data têm sido impecáveis
5. Considerando aquilo que está previsto acontecer com os Governos Cívicos e sendo esta talvez a última oportunidade que tenho para expressar por todo o esforço, rapidez e atenção que sempre manifestaram na resolução de todas as questões que por mim foram colocadas. O meu sincero Agradecimento o Muito Obrigado.
6. Criticas só pela positiva. Nós só temos que agradecer todo o apoio dado aos nossos problemas. Obrigada
7. De todos os apoios pelo telefone considero o senhor X célere, simpático, cordial e profissional.
8. Desde 2009 que recorro ao CCUT e sempre fui atendida com rapidez, educação e muita simpatia. As dúvidas são quase sempre solucionadas no telefonema. No entanto tenho utilizado mais o serviço de apoio técnico através do sítio do Instituto da Informática
9. É sem dúvida desde que comecei a expor as minhas dúvidas ao CCUT um dos melhores serviços de atendimento que conheço. Sempre muito atenciosos tanto por mail como nas chamadas telefónicas, não tenho um ponto negativo a apontar. Não quero deixar de realçar a simpatia dos colaboradores, tanto os que permanecem no serviço como os já se aposentaram, que sempre foram uma simpatia para mim e sempre me ajudaram da melhor maneira mesmo em alturas de grande stresse em que não fui tão compreensiva. A toda a equipa o meu grande Obrigada. *(assinado)*

10. Embora exista uma vontade política de denegrir a imagem de nós "funcionários públicos" e embora o meu serviço esteja na "lista negra" é de louvar o trabalho desempenhado pelos funcionários do II com quem contactei durante vários anos. Parabéns pelo trabalho de colaboração desempenhado e o meu muito obrigada. A funcionária do Governo Civil de (*gc identificado*).
11. Eu sei que a ordem de prioridade no atendimento é o envio de email mas gostava muito muito quando telefonava, pois é sempre agradável falar com alguém e não só através da "máquina".
12. Gostaria que muitos outros serviços funcionassem assim. Muito obrigada
13. Merece-me o maior respeito e consideração a manutenção sistemática de uma notável qualidade de resposta caracterizada por uma enorme disponibilidade e flexibilidade e pela eficiência e excelência do atendimento encaminhamento esclarecimento ou apresentação de soluções ajustadas à necessidade do utilizador ou cliente final. A equipa do Núcleo Web cujos membros se têm vindo a reduzir ao longo de 4 anos ou os elementos do CCUT com quem tenho contactado com menor frequência são irrepreensíveis e só posso tecer-lhes os maiores elogios.
14. Na maior parte das vezes a resolução dos problemas é bastante rápida quando são situações mais complexas demora obviamente mais tempo o que é compreensível.
15. Nada tenho a dizer, pois tenho sido sempre muito bem atendida tanto em profissionalismo como simpatia
16. Nunca deixaram de atender aos nossos pedidos. São bons profissionais.
17. O atendimento tem sido eficaz muito útil e célere. Este foi o primeiro ano de utilização e estamos muito satisfeitos.
18. O (*organismo identificado*) recorre à aplicação SIC com uma periodicidade de duas vezes por mês e por vezes é necessário apoio técnico contudo ele é feito sempre com recurso ao *mail* tendo sido sempre resolvido os problemas por nós colocados que por vezes são problemas provados às vezes pelos utilizadores do (*organismo identificado*) e não por erro aplicacional. Só temos a agradecer pela pronta solução que o II dá aos PAT criados por este serviço.
19. Parabéns á equipa de atendedores!
20. Pelo contacto que tenho tido durante estes últimos anos com o CCUT, só tenho a dizer bem.
21. Perante a opinião dada espero que continuem sempre assim. O Vosso apoio é sempre muito bom. Os nossos agradecimentos.
22. Presentemente privilegia-se o atendimento electrónico no entanto por vezes um contacto telefónico também ajuda muito e torna-se mais rápido o esclarecimento das questões a colocar sendo certo que este Tribunal sempre tem visto as questões colocadas atendidas rápida e eficazmente.
23. Quando coloco qualquer questão sou sempre atendida com simpatia rapidez e profissionalismo. Para bem de quem precisa dos vossos serviços desejo que continuem a trabalhar de forma eficaz como até aqui. Os meus cumprimentos.
24. Quanto o nível do serviço prestado é de elevada qualidade como é o caso do CCUT nos últimos anos é difícil melhorar. De todo o modo parabéns prestam um óptimo serviço.
25. Sempre contei com a inteira disponibilidade do CCUT e sempre fui muito bem atendida na resolução dos problemas/dificuldades com que me deparei. Por tudo isso agradeço o bom acolhimento da parte de todos. O meu muito obrigado.
26. Sempre que precisei de recorrer aos serviços técnicos do CCUT fui muito bem atendida. Algumas vezes reencaminhada para os técnicos que nos dão assistência e nos resolvem os problemas muitas vezes de imediato. Fazem um trabalho excelente em matéria de resolução dos problemas e simpatia com que nos tratam. Nunca tive nenhuma reclamação a fazer. Óptimo trabalho de equipe.

27. Um serviço de qualidade que deverá permanecer podendo até ser reforçado.
28. Um Bom Natal a todos e obrigado pelo vosso apoio que me tem dado na resolução de alguns problemas no sistema SIC

B2. Comentários menos abonatórios (a reflectir e melhorar)

1. A resposta ao inquérito reflecte a utilização do CCUT via e-mail e não via telefone.
2. Algumas vezes existem situações bastante complicadas e muito urgentes (no período de vencimentos) para se colocarem por escrito e neste sentido noto certa dificuldade ao tentar falar telefonicamente.
3. Apesar de ter preenchido o questionário informo de que utilizo quase sempre o contacto via-email.
4. As questões relacionadas com erros aplicativos deverão ser melhor analisadas a fim de serem solucionadas na primeira abordagem.
5. As respostas por email deveriam ser menos "telegráficas" e mais objectivas relativamente ao que se questiona.
6. Contacto via email
7. Da experiência que tenho tido e relativamente ao SRH as perguntas que faço não são entendidas à primeira e isto tem vindo a piorar por isso classifiquei como tendo vindo a piorar. Relativamente ao GEADAP as respostas são mais demoradas que relativamente ao SRH.
8. Deveria haver hipótese de em situações mais complicadas podermos ter acesso directo ao técnico que está a analisar a situação exposta. Proposta: Ao efectuar o pedido de apoio técnico inserir uma mensagem a requerer esse tipo de contacto. Pensamos que os utentes têm consciência que há situações que não exigem esse tipo de apoio.
9. Em algumas situações remetem para a DGO
10. Em muitos dos contactos efectuados a solução apresentada pelo II era contactar com o grupo de apoio da DGO para mais esclarecimentos. Seria importante e facilitador para o utilizador um maior contacto entre estes dois serviços.
11. Existe pouco contacto telefónico os pedidos de ajuda são quase sempre pedidos via e-mail.
12. Informo que as minhas respostas foram dadas no âmbito do meu contacto via e-mail e com o atendimento de 2.ª linha dado que os contactos serem efectuados essencialmente sobre o sector de comunicações.
13. Na questão: Ao colocar uma questão por telefone (...) não posso responder porque sempre que contacto o II é-me sugerido que coloque a questão através do CCUT.
14. No próximo ano (2012) iniciaremos funções com a nova aplicação GERFIP. Dado que se prevê uma mudança radical nos processamentos a efectuar por esta Direcção-Geral solicitamos da parte desse Instituto todo o apoio possível para minimizar todos os contratemplos que possam surgir. Com os melhores cumprimentos
15. Normalmente toda a ajuda que solicito é sempre qualificada do mesmo modo LOW - quando deveria ter uma nuance mais rápida dado que muitas vezes temos uma das coisas mais "sagradas" empacadas as verbas para os nossos Vencimentos e é super - hiper - Urgente. Desejo a toda a Equipa Bom Trabalho e que o Ano Novo seja de sucesso a todos os níveis.
16. O meu contacto com o CCUT é feito como "cliente interna" de várias equipas do IIMF e não relacionada com aplicações específicas pelo que o contacto directo com a equipa do CCUT não é muito frequente.

17. O serviço devia ter um horário mais alargado porque nem todos os operadores têm horários fixos. Acresce que com a introdução de mais organismos em aplicações do Estado e cada vez mais falta de operacionais existe necessidade de trabalhar também ao fim-de-semana e aí por vezes faz falta o apoio do II.
18. O serviço que uso com mais frequência e para o qual necessito do CCUT via e-mail é do SGR. Não faço contactos via telefone.
19. Penso que ao não atenderem os pedidos de apoio técnico via telefone (obriga-nos sempre a fazer o pedido via e-mail) além de perdermos tempo a explicar segunda vez o motivo do pedido de apoio técnico perde-se também a objectividade das questões uma vez que por vezes o que se está a descrever via-mail não é perceptível pelo receptor ao contrário do contacto telefónico em que se a pessoa não está a ser totalmente esclarecida volta a questionar e é esclarecida no momento. Penso que seria mais célere e eficaz. Mas pelos vistos o que conta mesmo é ter o maior n.º possível de pedidos de apoio técnico via e-mail para o CCUT. Enfim... critérios numéricos em vez de critérios céleres e eficazes.
20. Penso que mudam com demasiada frequência a palavra-chave dos avaliadores.
21. Penso que seria de grande utilidade se o Instituto de Informática pudesse promover uma sessão de esclarecimento da utilização do sistema no organismo alargada a todos os utilizadores.
22. Por vezes há uma preocupação excessiva em fechar o pedido de apoio em detrimento da sua resolução efectiva o que obriga a efectuar novo pedido. Sugiro que solicitem informação adicional quando os elementos fornecidos não são suficientes à resolução efectiva do pedido de apoio.
23. Quando o aplicacional apresenta situações a resolver os contactos por "mail" propõem o acompanhamento e apoio expectável dentro das possibilidades desse Serviço de apoio. Mas por vezes em casos específicos um contacto por telefone (em directo com o Técnico) pode sugerir uma articulação com outras características e sensibilidade mais intensas que podem ajudar melhor o que há a tratar. Cálculo que a ampliação dessa possibilidade seja bastante difícil.
24. Quando o CCUT atribui n.º ao pedido PAT n.º devia sempre incluir a mensagem de origem do pedido do utente ou pelo menos o assunto devidamente identificado. A identificação apenas pelo número gera confusão ao utilizador quando tem mais do que um pedido pendente.
25. Quase de partida para outra aplicação acho que vou sentir saudades do SIC.
26. Sem prejuízo das opções assinaladas reitero a excelente percepção que tenho relativamente aos serviços prestados. Apesar de não me parecer a sede própria gostaria apenas de referir que a aplicação deveria ter outras potencialidades. Por exemplo ao nível do funcionamento das SA/CCA deveria ser possível extrair um relatório com todas as avaliações finais com áreas de afectação. Com efeito o facto de os elemento da SA/CCA poderem abrir uma a uma as fichas de avaliação previamente preenchidas pelos avaliadores não corresponde às expectativas e exigências práticas do SIADAP. Muito obrigada!
27. Sendo os serviços disponibilizados pelo II/MF ferramentas indispensáveis de conhecimento gestão e administração melhor enfoque e participação deveria ser solicitada aos Dirigentes predominantemente de topo.
28. Sugiro que no atendimento telefónico sejam mais pormenorizados todos os pormenores do problema a resolver.