

1º Inquérito de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes com o Serviço de Atendimento e Apoio Técnico (SAAT)

Enquadrando a **divulgação dos resultados**, parece-nos pertinente fazer uma breve abordagem aos **critérios de Privacidade, Integridade e Fiabilidade** dos procedimentos subjacentes ao Questionário em causa, bem como dos dados obtidos, referindo nomeadamente que:

1. Para responder ao Questionário em epígrafe, foram **convidados todos os utentes que, em 2008, haviam efectuado pelo menos um contacto por mês, em média**, número que perfazia então 814 utentes, seleccionados entre todos os utentes ou utilizadores registados na Base de Dados do Sistema de Atendimento e Apoio Técnico (SAAT);
2. O formulário foi concebido pela equipa de Acompanhamento da Relação com Clientes e implementado pelo Núcleo Web, ambas **equipas externas à Divisão que integra o Centro de Contacto e o SAAT**; por sua vez, a Base de Dados das respostas ao Questionário esteve sempre sob controlo do Núcleo Web, tendo sido extraída uma cópia dos dados para efeitos do presente tratamento estatístico;
3. O formulário foi desenvolvido de modo a impedir quer a identificação do respondente quer a possibilidade duma resposta múltipla pelo mesmo respondente;
4. Foram recebidas **467 respostas, equivalente a 57,4% da amostra** e traduzindo uma representatividade **de cerca de 350 entidades da Administração Pública** distintas;
5. Uma maioria muito significativa, ou seja, **92,1% dos respondentes, identificou o organismo a que pertence**;
6. Todos os respondentes confessaram a **utilização predominante duma das sete aplicações usadas** (BEP, SGU, SIADAP, SIC, SIGAME, SIGO, SRH), embora seja lícito admitir a co-utilização doutros serviços ou aplicações;

Deixamos a análise dos resultados, e as decorrentes conclusões, ao cuidado e atenção dos nossos Utentes e seus Dirigentes, limitando-nos nós, para facilidade de leitura, a **realçar a resposta mais frequente**.

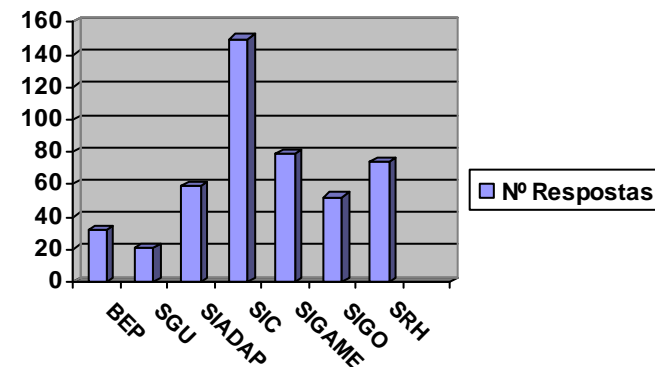
Reiteramos **os nossos agradecimentos a todos os que conosco colaboraram**, assegurando que não deixaremos de prosseguir o esforço de melhoria da nossa prestação de serviços, começando por prestar a nossa melhor atenção a todas as sugestões, críticas ou incentivos que muitos dos utentes tiveram a amabilidade de nos endereçar.

Com os nossos cumprimentos, e os votos de bom e produtivo trabalho,

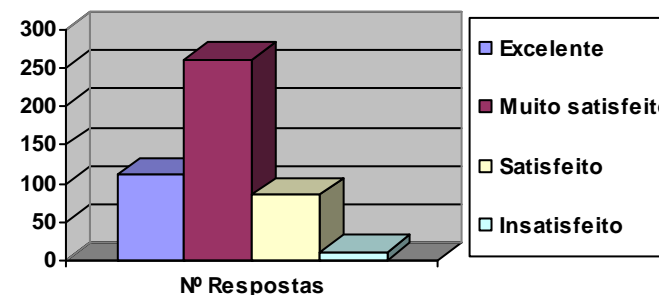
O Chefe da Divisão de Gestão de Serviços e Clientes
Vitor de Carvalho

1º Inquérito de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes com o Serviço de Atendimento e Apoio Técnico (SAAT)

Questão	Respostas		
	Totais (Nº)	Totais (%)	Acumulado (%)
Produto Mais Usado. Indique, por favor, a aplicação ou serviço que utiliza com maior frequência?			
• BEP	32	6,85%	
• SGU	21	4,50%	
• SIADAP	59	12,63%	
• SIC	150	32,12%	
• SIGAME	79	16,92%	
• SIGO	52	11,13%	
• SRH	74	15,85%	100,0%

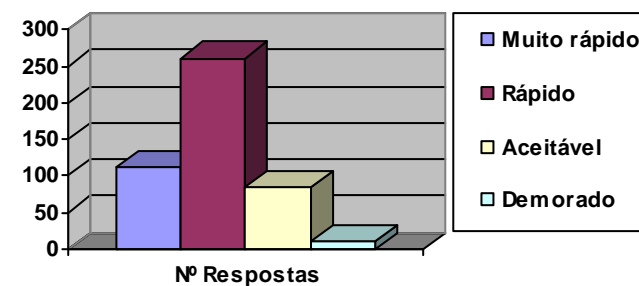
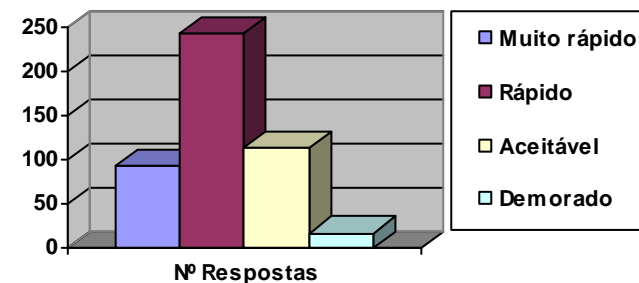
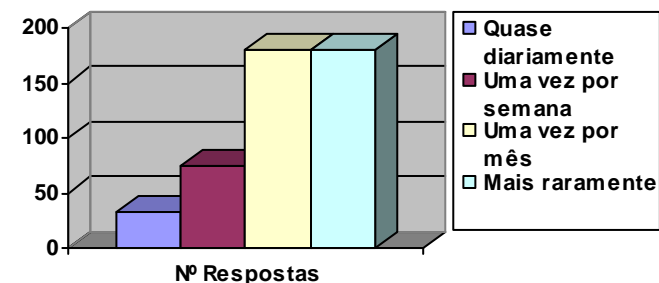


Apreciação Global. A terminar, pedimos-lhe que classifique, em termos globais, o grau de satisfação proporcionado pela sua experiência no contacto com o CCUT?			
• Excelente	111	23,8%	23,8%
• Muito satisfeito	261	55,9%	79,7%
• Satisfeito	85	18,2%	97,9%
• Insatisfeito	10	2,1%	100,0%



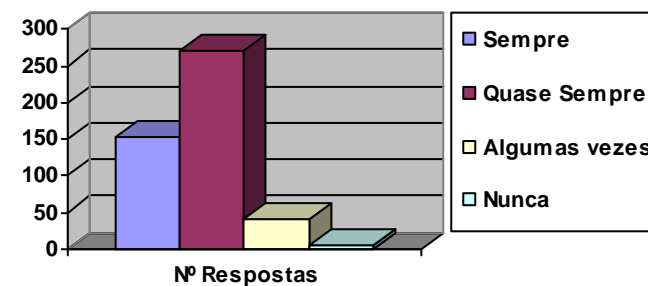
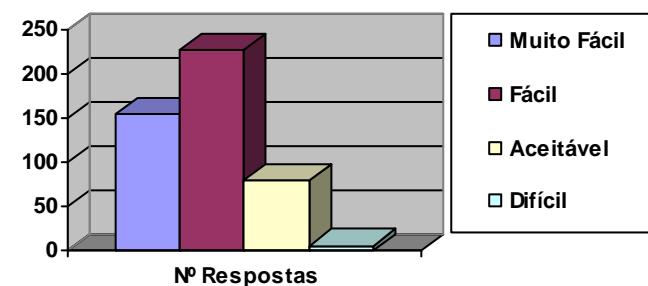
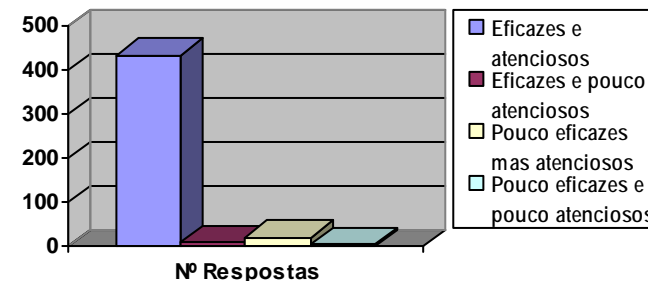
1º Inquérito de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes com o Serviço de Atendimento e Apoio Técnico (SAAT)

Questão	Respostas		
	Totais (Nº)	Totais (%)	Acumulado (%)
Frequência de acesso. Como classifica a frequência com que costuma recorrer aos serviços do CCUT?			
• Quase diariamente	32	6,9%	6,9%
• Uma vez por semana, em média	75	16,1%	22,9%
• Uma vez por mês, em média	180	38,5%	61,5%
• Mais raramente	180	38,5%	100,0%
Tempo de espera. No contacto com o nosso serviço de apoio ao cliente, como classifica o tempo que espera para ser atendido(a)?			
• Muito rápido (atendimento imediato)	93	19,9%	19,9%
• Rápido	243	52,0%	71,9%
• Aceitável	114	24,4%	96,4%
• Demorado	17	3,6%	100,0%
Duração do atendimento. Como classifica o tempo consumido, na conversação com o operador, para expor o seu pedido?			
• Muito rápido	87	18,6%	18,6%
• Rápido	262	56,1%	74,7%
• Aceitável	112	24,0%	98,7%
• Demorado	6	1,3%	100,0%



1º Inquérito de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes com o Serviço de Atendimento e Apoio Técnico (SAAT)

Questão	Respostas		
	Totais (Nº)	Totais (%)	Acumulado (%)
Cortesia. Da sua experiência no contacto telefónico com o CCUT, como classifica a atitude dos operadores de atendimento:			
• Eficazes e atenciosos	435	93,1%	93,1%
• Eficazes e pouco atenciosos	9	1,9%	95,1%
• Pouco eficazes mas atenciosos	20	4,3%	99,4%
• Pouco eficazes e pouco atenciosos	3	0,6%	100,0%
Conhecimento Técnico. Como classifica a facilidade de entendimento do problema ou questão que coloca por parte dos operadores de atendimento?			
• Muito Fácil	155	33,2%	33,2%
• Fácil	228	48,8%	82,0%
• Aceitável	79	16,9%	98,9%
• Difícil	5	1,1%	100,0%
Celeridade de Resolução. Como classifica a frequência com que o seu pedido de apoio ficou resolvido ao primeiro contacto?			
• Sempre	152	32,5%	32,5%
• Quase Sempre	270	57,8%	90,4%
• Algumas Vezes	40	8,6%	98,9%
• Nunca	5	1,1%	100,0%



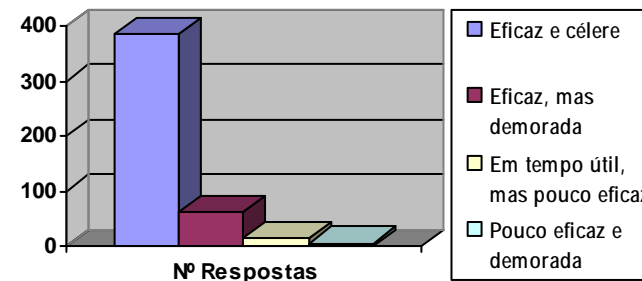
1º Inquérito de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes com o Serviço de Atendimento e Apoio Técnico (SAAT)

Questão

Respostas
Totais (Nº) Totais (%) Acumulado (%)

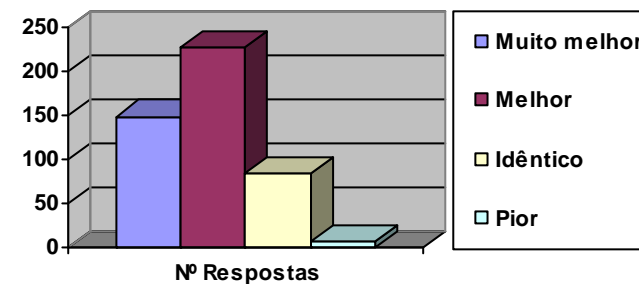
Eficácia da Resolução. Do ponto de vista técnico e de oportunidade, como caracteriza a solução dada aos seus pedidos de apoio dirigidos ao CCUT?

• Eficaz e célere	386	82,7%	82,7%
• Eficaz, mas demorada	61	13,1%	95,7%
• Em tempo útil, mas pouco eficaz	15	3,2%	98,9%
• Pouco eficaz e demasiado demorada	5	1,1%	100,0%



Experiência comparativa. Da sua experiência com outros Centros de Atendimento e Apoio públicos, como classifica a qualidade de serviço prestada pelo CCUT?

• Muito Melhor	149	31,9%	31,9%
• Melhor	227	48,6%	80,5%
• Idêntico	84	18,0%	98,5%
• Pior	7	1,5%	100,0%



Melhorias. Quais os itens que, na sua opinião, deveriam melhorar neste serviço de atendimento e apoio ao cliente?

• Tempo de atendimento	220	47,1%	47,1%
• Cortesia ou postura de atendimento	18	3,9%	51,0%
• Nível de conhecimentos técnicos	105	22,5%	73,4%
• Outras sugestões	124	26,6%	100,0%

