

Conferência

Construir a Administração Pública do Futuro

Participação, Inovação e Governança



accenture



CGI

Experiência the commitment®

accenture

NOS

ORACLE®



Quidgest

UNISYS

JUSTIÇA TA

Auscultação permanente dos cidadãos e integração do seu contributo

O caso da Segurança Social



Instituto da Segurança Social, I.P.

Luís Monteiro, Vogal do Conselho Diretivo

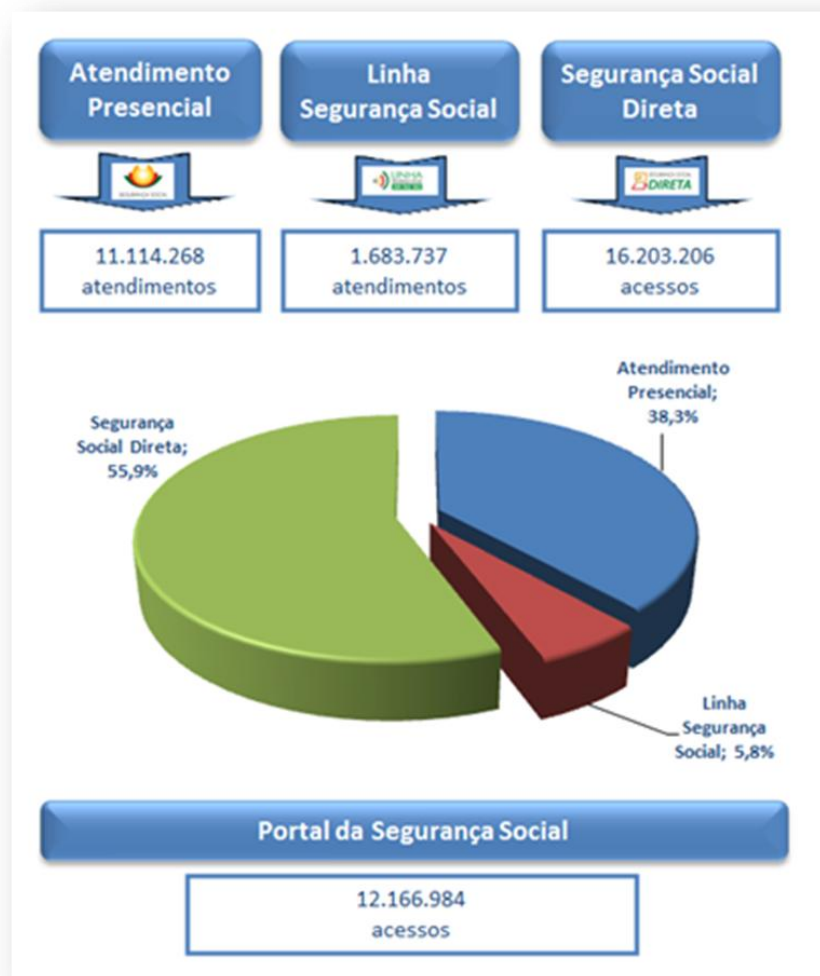
Auditório ISCAD, 18 de maio de 2016

O relacionamento da Segurança Social com os Cidadão e as Empresas:

- ▶ A Segurança Social dispõe de uma **Rede de Atendimento Presencial**, essencialmente de base concelhia, constituída por 316 Serviços de Atendimento;
- ▶ Dispõe de um canal telefónico – **Linha Segurança Social** – e de um canal web, designado **Segurança Social Direta** – Site transaccional;
- ▶ O **Portal da Segurança Social** demonstra também ter um papel relevante no relacionamento dos Cidadãos e das Empresas com a Segurança Social.

AUSCULTAÇÃO PERMANENTE DOS CIDADÃOS E INTEGRAÇÃO DO SEU CONTRIBUTO

Tem-se verificado uma tendência de transferência da procura do canal presencial para os canais não presenciais.



Dados referentes a 2015

A qualidade percebida pelos Cidadãos e Empresas referente ao serviço prestado é uma preocupação da Segurança Social.

É convicção do Instituto da Segurança Social (ISS) que a avaliação do serviço prestado pode ajudar a identificar melhorias.

Mecanismos de Participação / auscultação:

- ▶ Podemos obter o *feedback* dos Cidadãos e das Empresas através de metodologias estruturadas (inquéritos) ou não estruturadas (reclamações, sugestões, etc.);
- ▶ Ambos têm vantagens e desvantagens, sendo os métodos estruturados mais rigorosos, mas eventualmente menos espontâneos e os métodos não estruturados, mais direcionados a uma questão concreta.

No Instituto da Segurança Social já há alguns anos que monitorizamos a satisfação dos Clientes, através da aplicação de **Inquéritos de Satisfação**.

Valorizamos as **Reclamações** recebidas e outras formas de obtenção de *feedback*, como por exemplo **testes de usabilidade**, com o intuito de melhorar o serviço prestado.

Avaliação da Satisfação dos Clientes

Desde 2007 que o ISS realiza Inquéritos de Satisfação aos Clientes através da aplicação de questionários.

Esta metodologia é atualmente utilizada nos **3 canais de atendimento:**

- ▶ Presencial;
- ▶ Telefónico;
- ▶ E-mail.

Reclamações, sugestões e exposições

São vários os canais formais existentes no ISS para a apresentação de reclamações, sugestões ou exposições por parte dos Cidadãos e das Empresas:

- ▶ Cartas;
- ▶ E-mails;
- ▶ Livro de Reclamações;
- ▶ Caixa de Sugestões.

Pretende-se associar a cada um destes *feedbacks* uma ação de melhoria.

Teste de Usabilidade

Alguns Cidadãos participaram num teste de usabilidade realizado na sequência de um projeto que pretende tornar mais acessível a comunicação escrita com o Cidadão e as Empresas (cartas enviadas pelo ISS).

Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Presencial

| Ano | Satisfação com os principais <i>Drivers</i> | | | | | | Índice de Satisfação Global |
|------|---|--------------------------------------|---|--|---|--|-----------------------------|
| | Tempo de espera até ser atendido | Simpatia e cortesia dos funcionários | Competência/conhecimentos técnicos dos funcionários | Clareza e rigor na informação prestada | Tempo que demorou enquanto estive a ser atendido pelo funcionário | Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar | |
| 2013 | 3,3 | 4,0 | 3,8 | 3,8 | 4,0 | 3,7 | 3,4 |
| 2014 | 3,7 | 4,1 | 3,9 | 3,9 | 4,1 | 3,8 | 3,5 |
| 2015 | 4,2 | 4,6 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,3 |

Fonte: DCGC/ISS

Notas: Escala utilizada 1 - Muito Insatisfeito a 4 - Muito Satisfeito.

AUSCULTAÇÃO PERMANENTE DOS CIDADÃOS E INTEGRAÇÃO DO SEU CONTRIBUTO

Resultado do inquérito à satisfação dos clientes - Linha Segurança Social

| Ano | Satisfação com os principais <i>Drivers</i> | | | | | | Índice de Satisfação Global |
|------|--|---|--|--|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| | Tempo de espera até ser atendido pelo assistente | Amabilidade e disponibilidade do assistente | Clareza e objetividade na informação disponibilizada | Conhecimentos demonstrados pelo assistente | Compreensão da questão colocada | Resolução dada ao motivo da chamada | |
| 2013 | 3,8 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,2 | 4,2 |
| 2014 | 3,6 | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,1 |
| 2015 | 3,5 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,1 | 3,9 |

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Fonte: DCGC

AUSCULTAÇÃO PERMANENTE DOS CIDADÃOS E INTEGRAÇÃO DO SEU CONTRIBUTO

Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico (SSD)

| Ano | Satisfação com os principais <i>Drivers</i> | | | | | Índice de Satisfação Global |
|------|---|-------------------|--------------------------|---|--|-----------------------------|
| | Facilidade de acesso ao contacto | Tempo de resposta | Cordialidade na resposta | Clareza e objetividade na informação dada | Satisfação com o esclarecimento prestado | |
| 2013 | 3,5 | 2,8 | 3,3 | 2,8 | 2,6 | 2,9 |
| 2014 | 4,0 | 3,7 | 3,8 | 3,3 | 3,2 | 3,5 |
| 2015 | 3,6 | 2,7 | 3,6 | 3,1 | 2,9 | 3,0 |

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Fonte: DCGC

Obrigado pela vossa atenção!

Luís Monteiro