



INSTITUTO
PORTUGUÊS
DO DESPORTO
E JUVENTUDE

PLATAFORMA PRODESORTO

Relatório

Questionário Satisfação
Utilizadores, Federações e Entidades Privadas

Índice

1. Introdução

- 1.1. Enquadramento e Objetivos do Questionário
- 1.2. Metodologia e Amostragem
- 1.3. Caracterização dos Inquiridos

2. Apresentação dos resultados – Utilizadores Individuais

- 2.1. Apresentação organizada das respostas com tabelas, gráficos e descrições objetivas dos dados, sem interpretações longas

3. Análise de Resultados: Utilizadores Individuais

- 3.1. Perfil de Utilização e Frequência de Acesso
- 3.2. Avaliação do Processo de Registo e Autenticação
- 3.3. Títulos Profissionais e Reconhecimento de Competências (CRC)
- 3.4. Gestão e Validação de Unidades de Crédito (UC)
- 3.5. Experiência na Área Reservada e Navegabilidade
- 3.6. Canais de Apoio: Linha Telefónica e Correio Eletrónico
- 3.7. Informação, Legislação e Bolsa de Emprego

4. Apresentação dos resultados – Entidades Formadoras

- 4.1. Apresentação organizada das respostas com tabelas, gráficos e descrições objetivas dos dados, sem interpretações longas

5. Análise de Resultados: Entidades Formadoras

- 5.1. Frequência de Utilização e Processo de Registo

- 5.2. Certificação de Ações de Formação e Tipologias
- 5.3. Funcionalidades Específicas: Replicação de Ações e Validação
- 5.4. Interação com a Área Reservada e Suporte Técnico

6. Conclusões e Diagnóstico Global

- 6.1. Pontos Fortes Identificados
- 6.2. Principais Barreiras e Constrangimentos

7. Recomendações e Plano de Ação Prioritário

- 7.1. Eixo Tecnológico: Performance e Acessibilidade
- 7.2. Eixo de Processos: Desburocratização e Automação
- 7.3. Eixo de Suporte: Eficiência no Atendimento
- 7.4. Eixo de Conteúdos e Interface

8. Anexos: Quadros Resumo

- 8.1. Fragilidades Identificadas
- 8.2. Recomendações Estratégicas (Plano de Ação)
- 8.3. Avaliação Global Comparativa

1. Introdução

1.1. Enquadramento e Objetivos do Questionário

O presente relatório detalha os resultados de um questionário de satisfação abrangente relativo à plataforma **PRODesporto**.

O objetivo principal foi avaliar a experiência dos utilizadores individuais e das entidades formadoras no que toca à usabilidade, eficácia dos processos de registo, emissão de Títulos Profissionais, certificação de formação e suporte técnico.

A análise divide-se em dois grandes grupos:

- **Utilizadores:** Focada na gestão de percursos individuais, pedidos de Título Profissional e revalidação de Unidades de Crédito (UC).
- **Entidades:** Focada na certificação de ações de formação e interação administrativa com a plataforma.

Os dados recolhidos visam identificar estrangulamentos operacionais e oportunidades de melhoria para elevar o padrão de serviço público prestado pela Administração Pública Desportiva.

1.2. Metodologia e Amostragem

A recolha de dados foi dividida em:

- **Utilizadores Individuais:** Obtidas **1792 respostas**, com um tempo médio de preenchimento de **09:05 minutos**.
- **Entidades Formadoras:** Obtidas **65 respostas**, com um tempo médio de **12:07 minutos**.

A metodologia baseou-se em questionários estruturados com perguntas de escala (**Nível 1 a 4**), escolhas múltiplas e campos abertos para sugestões qualitativas.

1.3. Caracterização dos Inquiridos

A maioria dos utilizadores individuais (95%) possui um **Título Profissional**, sendo o de **Treinador de Desporto (TPTD)** o mais prevalente (70%). Entre as entidades formadoras, 40% possuem certificação DGERT na área do desporto (Cód. 813). O perfil de acesso é predominantemente **esporádico**, representando 47% dos utilizadores individuais e 35% das entidades.

2. Apresentação dos resultados – Utilizadores Individuais

Perfil e Acesso

- **Frequência de Acesso:** A maioria dos utilizadores acede à plataforma de forma "**Esporádica**" (**47%**) ou apenas "**1 a 5 vezes por ano**" (**34%**). Apenas 5% acedem regularmente.
- **Títulos Profissionais:** 95% dos inquiridos possuem um Título Profissional. O título de **Treinador de Desporto (TPTD)** é o mais comum, representando 70% das respostas.

Processo de Registo (Questões 2 a 4)

Pedidos e Certificações (Questões 7 a 11)

Validação de Unidades de Crédito (Questões 12 a 15)

Avaliação da Plataforma e Suporte (Questões 16 a 23)

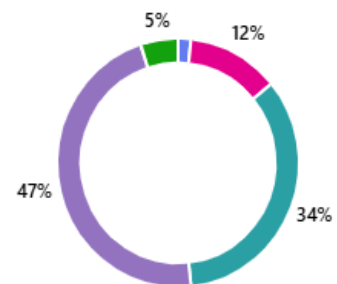
Canais de Atendimento (Questões 24 a 41)

2.1. Apresentação organizada das respostas com tabelas, gráficos e descrições objetivas dos dados, sem interpretações longas

1 - Recebeu este inquérito porque está registado na plataforma

PRODesporto. Com que frequência acede à plataforma PRODesporto

● 1 a 2 vezes por semana	31
● 1 a 3 vezes por mês	220
● 1 a 5 vezes por ano	614
● Esporadicamente	837
● Regularmente	90



2 - Quais as principais dificuldades que encontrou no processo de registo?

"Lentidão na transição entre campos"

"Tipo de ficheiros aceites"

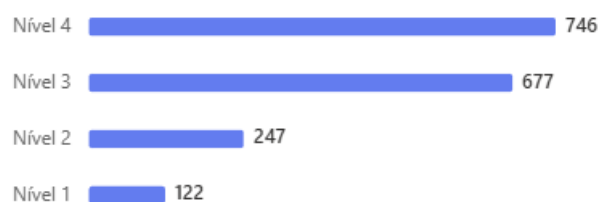
"Nenhuma"

3 - O que melhoraria no processo de registo na plataforma?

"Acesso via gov.pt/, chave móvel digital"

"Mais intuitiva."

4 - Como classifica o processo de registo na plataforma?



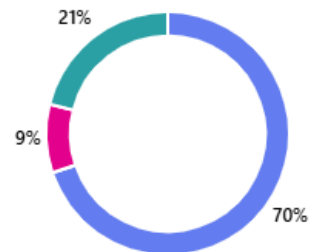
5 - Possui algum Título Profissional?

● Sim	1708
● Não	84



6 - Qual? (Assinale todos os que tem)

● Treinador de Desporto (TPTD)	1436
● Diretor Técnico (TPDT)	187
● Técnico Exercício Físico (TPTEF)	434



7 - Quais as principais dificuldades que encontrou nos procedimentos/requisitos a cumprir no pedido do Título Profissional?

"Lentidão da plataforma"

"Navegabilidade"

"Nenhum"

8 - O que melhoraria no processo de pedido do Título Profissional?

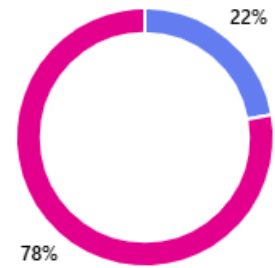
"nada"

"Alertar a suspensão do título"

"Ver o quadro anterior"

9 - Já efetuou um pedido Certificado de Reconhecimento de Competências (CRC)?

● Sim	398
● Não	1394



10 - Quais as principais dificuldades que encontrou nos procedimentos/requisitos a cumprir no pedido do CRC?

“Lentidão da plataforma”

“Nenhuma”

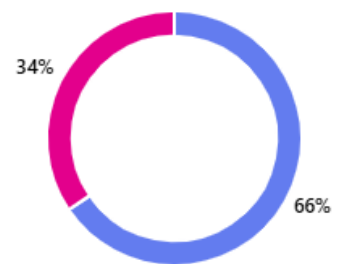
11 - O que melhora no processo de pedido do Certificado CRC?

“Nada”

“simplificação nos documentos a apresentar”

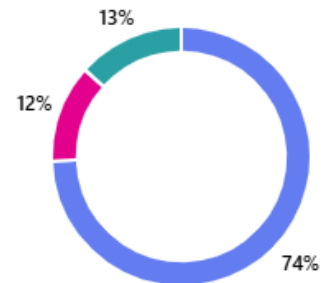
12 - Já efetuou um pedido de Validação de Unidades de Crédito (UC) para revalidação do Título Profissional?

● Sim	1175
● Não	617



13 - Validação de UC como: (Assinale todas as vias pelas quais solicitou a validação)

● Formando	1088
● Formador	178
● Tutor	195



14 - Quais as principais dificuldades que encontrou nos procedimentos/requisitos a cumprir no pedido de Validação de UC?

"já foram referidos anteriormente"

"Rapidez na validação"

"entrar em contato com a entidade formadora"

15 - O que melhoraria no processo de pedido de Validação de UC?

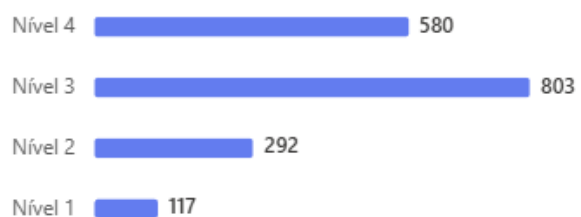
"Validação por QRCode"

"Contatos da entidade formadora"

"Entidades formadoras enviarem as UCs"

"nada"

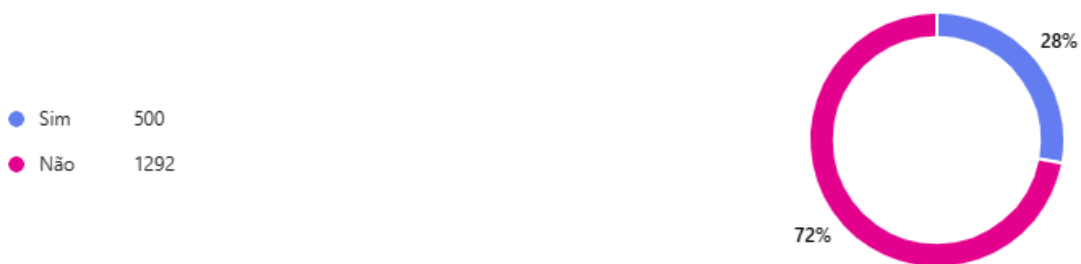
16 - Em termos globais, como classifica a instrução de pedidos na plataforma PRODesporto?



17 - Em termos globais, como classifica o tempo de resposta aos processos instruídos na plataforma PRODesporto?



18 - Já alguma vez efetuou um pedido de recuperação de dados de acesso na plataforma?



19 - Quais as principais dificuldades que encontrou no pedido de recuperação de dados de acesso?

“Nenhuma”

“Emails no spam”

20 - O que melhoraria no processo de recuperação de dados de acesso?

“nada”

“Chave móvel digital”

21 - Na sua área reservada da plataforma, como classifica cada uma das subáreas

Consulta do estado dos processos

● Confuso	13.6%
● Impreciso	10.5%
● Intuitivo	41.8%
● Preciso	24.6%
● Ns / Nr	9.5%

Consulta da referência multibanco para efetuar o pagamento

● Confuso	5.4%
● Impreciso	5.5%
● Intuitivo	33.3%
● Preciso	28.5%
● Ns / Nr	27.2%

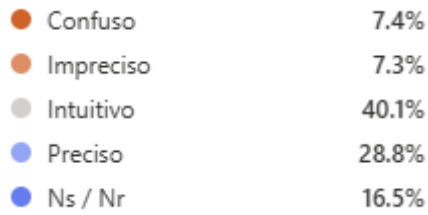
Consulta da fatura após pagamento

● Confuso	5.4%
● Impreciso	6.9%
● Intuitivo	32%
● Preciso	26.2%
● Ns / Nr	29.5%

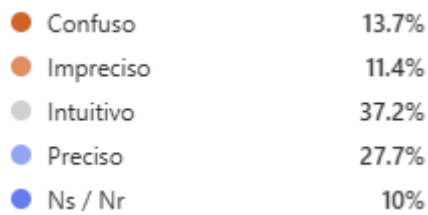
Consulta do Título Profissional ou Certificado CRC

● Confuso	10.4%
● Impreciso	9.2%
● Intuitivo	39.7%
● Preciso	32.3%
● Ns / Nr	8.3%

Consulta e alteração dos dados pessoais



Consulta do quadro resumo de Unidades de Crédito



22 - O que melhoraria na área reservada?

“Ver as UCs validadas”

“Mais intuitivo”

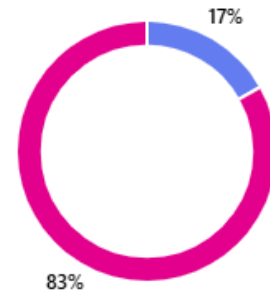
"nada"

23 - Em termos globais, como classifica a funcionalidade da plataforma PRODesporto?



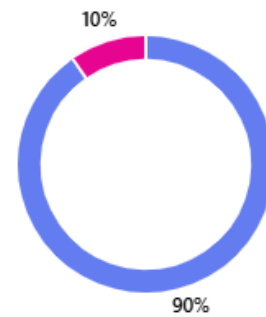
24 - Já contactou a Linha de Apoio à Plataforma PRODesporto (210 470 222)?

● Sim	301
● Não	1491



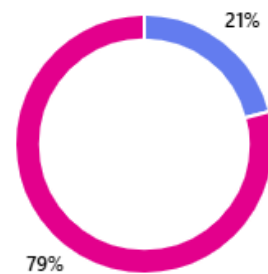
25 - Falou com os técnicos?

● Sim	272
● Não	29



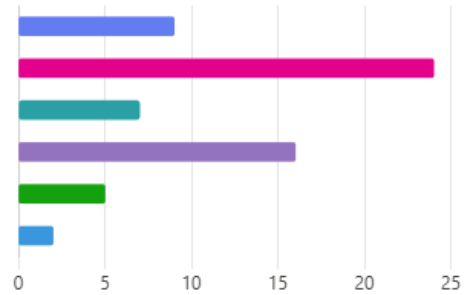
26 - Recorreu às gravações do atendimento automático?

● Sim	63
● Não	238



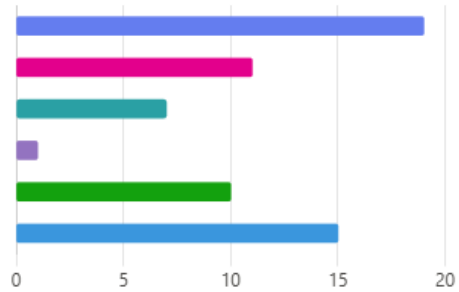
27 - Qual a mais relevante?

● Recuperação de dados de acesso	9
● Revalidação do Título Profissional	24
● Pedido de Título Profissional e Certificado de Reconhecimento de Competências (CRC)	7
● Validiação de Unidades de Crédito	16
● Consultar Título ou Certificado	5
● Consultar formação certificada	2



28 - Qual a desnecessária?

● Recuperação de dados de acesso	19
● Revalidação do Título Profissional	11
● Pedido de Título Profissional e Certificado de Reconhecimento de Competências (CRC)	7
● Validiação de Unidades de Crédito	1
● Consultar Título ou Certificado	10
● Consultar formação certificada	15



29 - No encaminhamento inteligente da chamada, o áudio-atendimento esclareceu/resolveu a questão que motivou o contato para a linha de apoio?

● Sim	32
● Não	31



30 - Quais as principais dificuldades que encontrou no atendimento automático de chamadas?

“Poucas respostas”

“O assunto não constava das opções”

31 - O que melhoraria no atendimento automático de chamadas?

“Nada”

“Atendimento por técnicos”

32 - Quais as principais dificuldades que encontrou na Linha de Apoio à Plataforma PRODesporto?

"demora no atendimento"

“demora até opção de falar com o técnico”

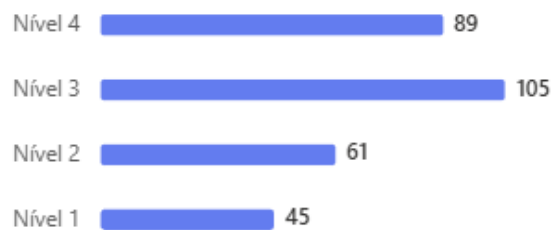
“Nenhuma”

33 - O que melhoraria na Linha de Apoio à Plataforma PRODesporto?

“Linha direta para os técnicos”

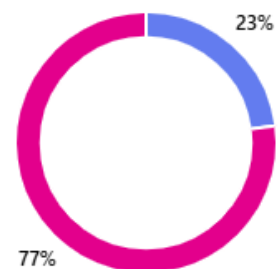
"mais linhas para atender"

34 - Em termos globais, como classifica a Linha De Apoio à Plataforma PRODesporto?



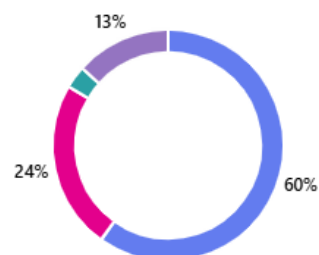
35 - Já endereçou alguma comunicação eletrónica (email) para titulos@ipdj.pt?

- Sim 411
- Não 1381



36 - O assunto que motivou a comunicação eletrónica ficou resolvido/esclarecido?

● Sim	246
● Sim, após mais trocas de comunicações	97
● Não, fui encaminhado para o atendimento telefónico	13
● Não	55



37 - Como classifica a interação com o endereço eletrónico titulos@ipdj.pt (1- Muito insatisfeito; 4-Plenamente satisfeito)

Tempo de resposta

● 1	8%
● 2	13.1%
● 3	36.7%
● 4	39.4%
● Ns / Nr	2.7%

Precisão na informação prestada

● 1	7.1%
● 2	12.9%
● 3	31.9%
● 4	44.8%
● Ns / Nr	3.4%

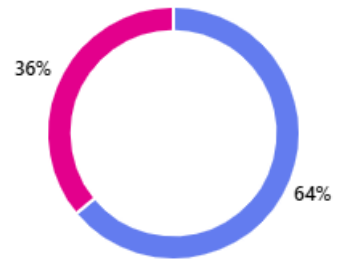
38 - O que melhoraria nas respostas do endereço eletrónico titulos@ipdj.pt?

“Responderem com base nas respostas anteriores”

“nada”

39 - Já recebeu alguma comunicação eletrónica automática da plataforma PRODesporto (Ex: titulos/ccf/noreplay)?

● Sim	1147
● Não	645



40 - Como classifica o conteúdo da mensagem que lhe foi endereçada

Útil

● Sim	91.4%
● Não	2.2%
● Ns / Nr	6.5%

Claro

● Sim	90.3%
● Não	3%
● Ns / Nr	6.7%

Oportuno

● Sim	82.4%
● Não	6.9%
● Ns / Nr	10.7%

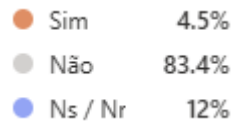
Desnecessário

● Sim	6.5%
● Não	79.4%
● Ns / Nr	14%

Confuso



Extenso

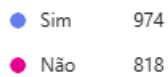


41 - O que melhoraria nas comunicações eletrónicas enviadas pela plataforma PRODesporto?

"nada"

"serem mais recorrentes"

42 - Já consultou a área da "Formação Certificada" na plataforma?



43 - Quais as principais dificuldades que encontrou na área "Formação Certificada"?

"Confuso"

"Contatos das entidades"

44 - O que melhoraria na área da "Formação Certificada"?

"Alteração de visual"

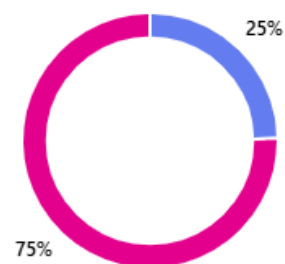
"Simplificação nas pesquisas"

"Contatos das entidades"

"nada"

45 - Já consultou a Legislação ou Regulamentos Específicos dos Títulos Profissionais na área "Documentos" da plataforma?

● Sim	443
● Não	1349



46 - O que melhoraria na área dos "Documentos"?

"Enquadramento dos documentos"

"nada"

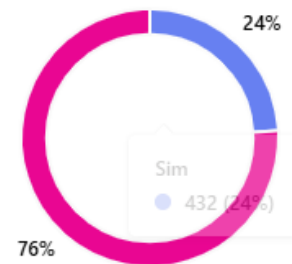
47 - Já pesquisou se algum Título Profissional está ativo ou inativo na área "INFO Títulos Profissionais" da plataforma?

● Sim	810
● Não	982



48 - Já consultou na área "INFO Títulos Profissionais" da plataforma, os Dados Estatísticos sobre todos Títulos Profissionais emitidos assim como os dados da Formação Certificada, inicial e continua, desde a entrada em vigor da legislação que regulamentou as profissões de Treinador de Desporto e Técnico Fitness?

● Sim	432
● Não	1360



49 - O que melhoraria na área dos "INFO Títulos Profissionais"?

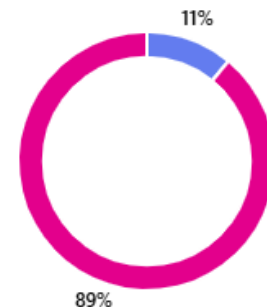
“dados complexos”

“simplificação na pesquisa de dados”

"nada"

50 - Já recorreu à área "Dúvidas / Questões / FAQ's" da plataforma?

● Sim	195
● Não	1597



51 - Quais as principais dificuldades que encontrou na área "Dúvidas / Questões / FAQ's"?

“poucas respostas”

52 - O que melhoraria na área "Dúvidas / Questões / FAQ's"?

“mais respostas”

“vídeos de ajuda”

53 - Já consultou a "Bolsa de Emprego no Desporto" da plataforma?



54 - Em termos globais, como classifica a informação disponível na plataforma PRODesporto?



55 - Em termos globais, como classifica a navegabilidade da plataforma PRODesporto?



56 - Em termos globais, como classifica a imagem da plataforma PRODesporto?



57 - Se pretender, deixe um comentário sobre alguma área que não foi abordada neste questionário.

"nada"

3. Análise de Resultados: Utilizadores Individuais

3.1. Perfil de Utilização e Frequência de Acesso

A utilização da plataforma é maioritariamente pontual, com 81% dos utilizadores a acederem apenas **esporadicamente** ou entre **1 a 5 vezes por ano**. Apenas 5% dos respondentes utilizam a plataforma regularmente.

- **Frequência de Acesso:** A maioria dos utilizadores acede à plataforma de forma "**Esporádica**" (47%) ou apenas "**1 a 5 vezes por ano**" (34%). Apenas 5% acedem regularmente.
- **Títulos Profissionais:** 95% dos inquiridos possuem um Título Profissional. O título de **Treinador de Desporto (TPTD)** é o mais comum, representando 70% das respostas.

3.2. Avaliação do Processo de Registo e Autenticação

O processo de registo obteve uma classificação média de **3.14**. As principais barreiras identificadas incluem a **lentidão na transição entre campos** e restrições no tipo de ficheiros aceites. Os utilizadores sugerem a integração com a **Chave Móvel Digital** e o portal gov.pt para facilitar o acesso.

- **Dificuldades:** As principais queixas focam-se na **lentidão na transição entre campos** e restrições no tipo de ficheiros aceites.
- **Sugestões de Melhoria:** Há um desejo claro de integração com sistemas estatais, nomeadamente o acesso via **Chave Móvel Digital (gov.pt)** e uma interface mais intuitiva.
- **Classificação:** O processo de registo obteve uma média de **3.14**, com a maioria dos votos concentrada no Nível 4 (746 votos).

3.3. Títulos Profissionais e Reconhecimento de Competências (CRC)

Embora a maioria possua títulos, apenas **22%** efetuaram pedidos de Certificado de Reconhecimento de Competências (CRC). As dificuldades reportadas prendem-se novamente com a **lentidão da plataforma** e a complexidade da documentação.

- **Título Profissional:** As dificuldades prendem-se com a navegabilidade e lentidão. Uma melhoria sugerida é o alerta automático para a suspensão do título.
- **Certificado de Reconhecimento de Competências (CRC):** Apenas 22% dos utilizadores efetuaram este pedido. A principal crítica é a necessidade de simplificar os documentos a apresentar.

3.4. Gestão e Validação de Unidades de Crédito (UC)

Cerca de **66%** dos utilizadores já solicitaram a validação de UCs, maioritariamente na qualidade de **formandos** (74%). As sugestões de melhoria focam-se na **rapidez da validação** e na automatização através de **QR Codes**.

- **Utilização:** 66% já solicitou validação de UC, principalmente na qualidade de **Formando (74%)**.
- **Dificuldades:** Os utilizadores sentem dificuldade em contactar as entidades formadoras e pedem maior rapidez na validação.
- **Inovação:** Surge a sugestão de utilizar **QR Codes** para a validação automática das formações.

3.5. Experiência na Área Reservada e Navegabilidade

A navegabilidade global da plataforma foi classificada com **2.87**. Na área reservada, a funcionalidade de "Consulta do estado dos processos" é considerada **intuitiva por 41.8%** dos utilizadores, mas existe um desejo claro de maior clareza na visualização das UCs já validadas.

- **Instrução de Pedidos:** Classificada com média de **3.03**.
- **Tempo de Resposta:** Classificado com média de **2.99**.
- **Área Reservada:** As subáreas de "Consulta do Estado dos Processos" e "Quadro Resumo de UC" são vistas como as mais **confusas** (13.6% e 13.7% respetivamente). Já a "Consulta de Referência Multibanco" é considerada intuitiva por 33.3%.

3.6. Canais de Apoio: Linha Telefónica e Correio Eletrónico

A **Linha de Apoio** tem uma classificação de **2.79**, com queixas sobre a **demora no atendimento**. Já o contacto via **e-mail (titulos@ipdj.pt)** apresenta resultados mais positivos, com **60%** dos casos resolvidos imediatamente e uma satisfação elevada quanto à precisão da informação (44.8% plenamente satisfeitos).

- **Linha de Apoio (Telefone):** Apenas 17% utilizou este canal. A classificação global é de **2.79** (a mais baixa do relatório), devido à demora no atendimento e à dificuldade em chegar à fala com um técnico.
- **E-mail (titulos@ipdj.pt):** 23% dos utilizadores contactaram por esta via. 60% viu o seu problema resolvido à primeira interação. A **precisão da informação** foi o ponto mais forte (44.8% plenamente satisfeitos).
- **Comunicações Automáticas:** São consideradas úteis (91.4%) e claras (90.3%) pela vasta maioria.

3.7. Informação, Legislação e Bolsa de Emprego

A qualidade da informação disponível tem uma média de **2.90**. A **Bolsa de Emprego** é uma das áreas menos consultadas (apenas 8%), enquanto a consulta de **Formação Certificada** é utilizada por 54% dos respondentes, que sugerem simplificação nas pesquisas.

4. Apresentação dos resultados – Entidades Formadoras

Interação

- **Frequência:** As entidades acedem mais frequentemente que os indivíduos, com 35% a aceder "Esporadicamente" e 34% "1 a 5 vezes por ano".

Processo de Registo (Questões 2 a 4)

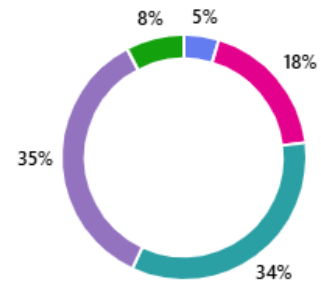
Certificação de Formação (Questões 6 a 18)

Avaliação Global e Suporte (Questões 19 a 49)

4.1. Apresentação organizada das respostas com tabelas, gráficos e descrições objetivas dos dados, sem interpretações longas

1 - Recebeu este inquérito porque a sua entidade está registada na plataforma PRODesporto. Com que frequência acede à plataforma PRODesporto

● 1 a 2 vezes por semana	3
● 1 a 3 vezes por mês	12
● 1 a 5 vezes por ano	22
● Esporadicamente	23
● Regularmente	5



2 - Quais as principais dificuldades que encontrou no processo de registo?

65
Respostas

"Acesso à plataforma após 1 de fevereiro. Até aqui não sentia dificuldades."
 "Nenhuma"
 "não tive dificuldades"
 ...

3 inquiridos (5%) responderam registo a esta pergunta.



3 - O que melhoraria no processo de registo na plataforma?

65
Respostas

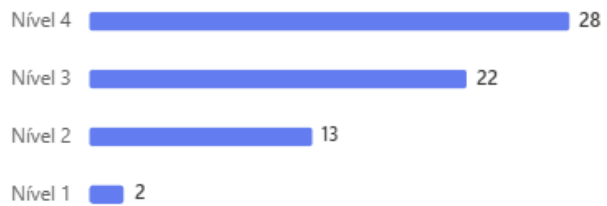
"Nada a registar."
"Parece-nos que não precisa de melhoras"
"não tive dificuldade"
...

21 inquiridos (32%) responderam Nada a esta pergunta.



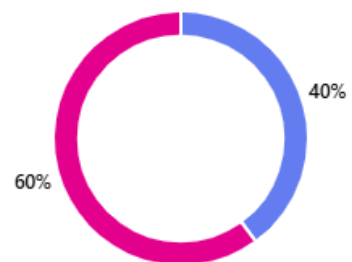
4 - Como classifica o processo de registo na plataforma?

3.17
Classificação Média



5 - Tem certificação DGERT na área do desporto Cód. 813?

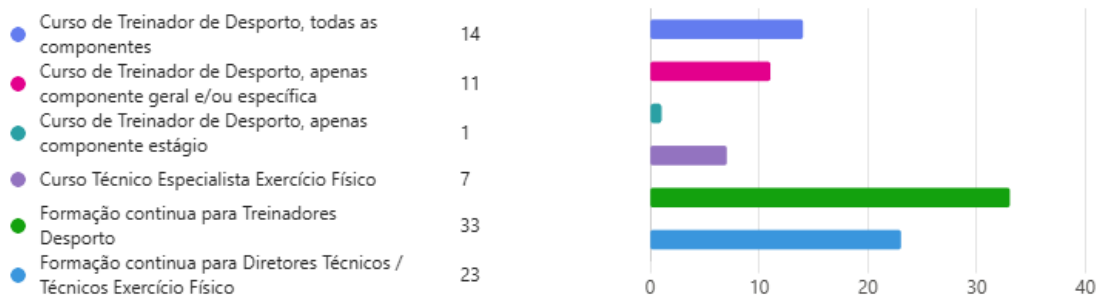
● Sim 26
● Não 39



6 - Já certificou alguma ação de formação na plataforma, inicial e/ou continua?



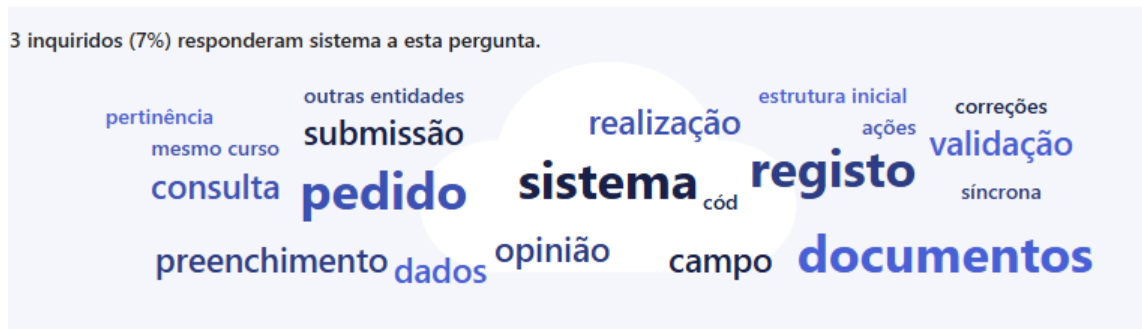
7 - Qual? (Assinale todas as que certificou)



8 - Quais as principais dificuldades que encontrou nos procedimentos/requisitos a cumprir no pedido de Certificação / Validação da formação?

45 Respostas

"Interrupção do registo em alguns motores de pesquisa."
 "por vezes carregar anexo"
 ...



12 - O que melhora no processo de pedido de replicação?

24
Respostas

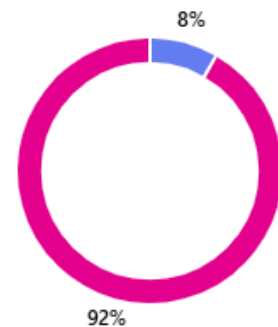
respostas mais relevantes
"nada a acrescentar"
...

8 inquiridos (33%) responderam Nada a esta pergunta.



13 - Concorda com a eliminação da possibilidade de replicar ações de formação?

- Sim 2
- Não 22



14 - Quais as principais razões para manutenção da opção de replicar uma ação de formação?

22
Respostas

respostas mais relevantes
"o processo de validação de uma formação já certificada é mais rápido do qu..."
...

9 inquiridos (41%) responderam Processo a esta pergunta.

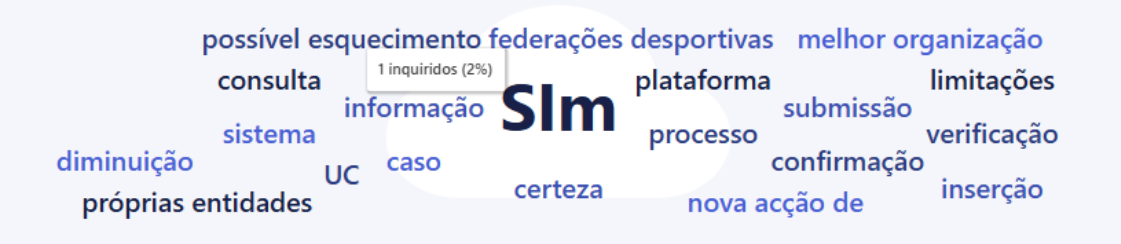


18 - Concorda com a possibilidade de inserir diretamente na plataforma o ficheiro das ações de formação continua em vez do seu envio para CCF? Qual a principal vantagem?

45 Respostas

"Sim. Desde que exista feedback."
 "sim. confirmação que a ação efetivamente foi carregada, visto que já aconte..."
 ...

27 inquiridos (60%) responderam SIm a esta pergunta.



19 - Em termos globais, como classifica a instrução de pedidos na plataforma PRODesporto?



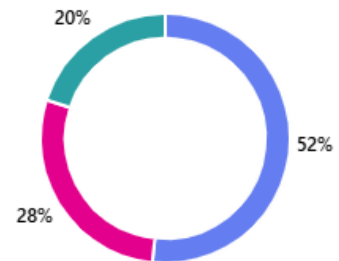
20 - Em termos globais, como classifica o tempo de resposta aos processos instruídos na plataforma PRODesporto?



21 - Já emitiu ao certificado de participação numa ação de Formação Contínua?

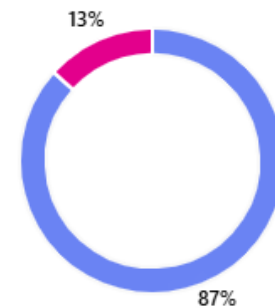
(Assinale todos os que emitiu)

● Sim, Formando	31
● Sim, Formador / Tutor	17
● Não	12



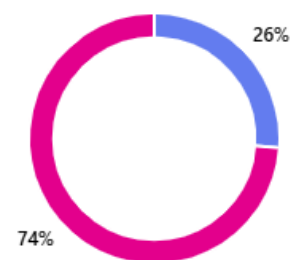
22 - Considera que o IPDJ deva disponibilizar modelos de certificados para as ações de Formação Continua como disponibiliza para os Cursos de Treinador?

● Sim	39
● Não	6



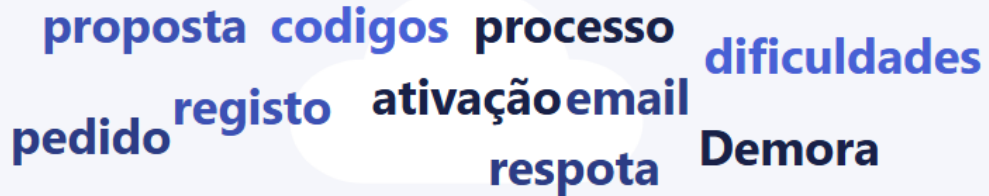
23 - Já alguma vez efetuou um pedido de recuperação de dados de acesso na plataforma?

● Sim	17
● Não	48



24 - Quais as principais dificuldades que encontrou no pedido de recuperação de dados de acesso?

1 inquiridos (6%) responderam ativação a esta pergunta.



25 - O que melhoraria no processo de recuperação de dados de acesso?

6 inquiridos (35%) responderam Nada a esta pergunta.



26 - Na área reservada da plataforma, como classifica cada uma das subáreas

Consulta do estado dos processos

● Confuso	7.7%
● Impreciso	16.9%
● Intuitivo	43.1%
● Preciso	20%
● Ns / Nr	12.3%

Consulta da referência multibanco para efetuar o pagamento

● Confuso	9.2%
● Impreciso	9.2%
● Intuitivo	35.4%
● Preciso	26.2%
● Ns / Nr	20%

Consulta da fatura após pagamento

● Confuso	9.2%
● Impreciso	23.1%
● Intuitivo	27.7%
● Preciso	18.5%
● Ns / Nr	21.5%

Consulta das listagens de ações de formação continua importadas

● Confuso	18.5%
● Impreciso	12.3%
● Intuitivo	32.3%
● Preciso	24.6%
● Ns / Nr	12.3%

Consulta e alteração dos dados da entidade

● Confuso	9.2%
● Impreciso	9.2%
● Intuitivo	33.8%
● Preciso	23.1%
● Ns / Nr	24.6%

27 - Quais as principais dificuldades que encontra na área reservada?

65 Respostas

"Não encontro."
 "Até este momento não temos dificuldades"
 "sem dificuldades porque somente uso a área de certificação, no entanto a ár..."
 ...

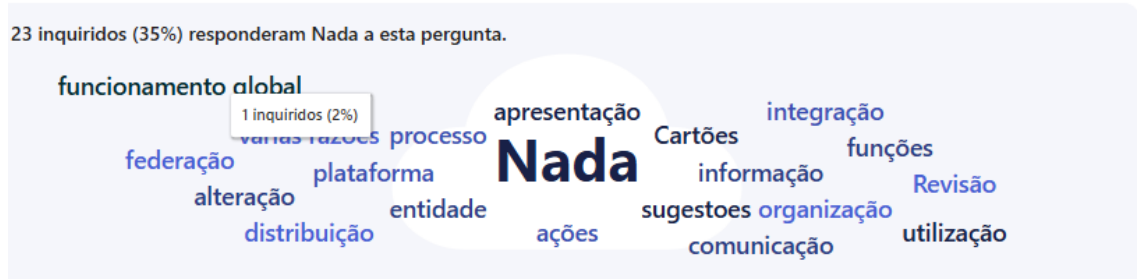
4 inquiridos (6%) responderam dados a esta pergunta.



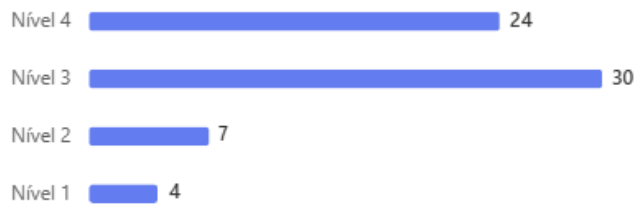
28 - O que melhoraria na área reservada?

65
Respostas

"Sem notas a acrescentar."
 "Não acrescentava-mos nada"
 "possibilidade de eliminar processos pedidos e não usados pela entidade, po..."
 ...



29 - Em termos globais, como classifica a funcionalidade da plataforma PRODesporto?



30 - Já contactou a Linha de Apoio à Plataforma PRODesporto (210 470 222)?

● Sim 38
 ● Não 27



31 - Falou com os técnicos?

- Sim 35
- Não 3



32 - Como classifica o processo de atendimento pelos técnicos (1-Muito insatisfeito; 4-Plenamente satisfeito)

Tempo de espera até falar com o técnico

- 1 5.7%
- 2 11.4%
- 3 37.1%
- 4 45.7%

Precisão na informação prestada

- 1 2.9%
- 2 11.4%
- 3 17.1%
- 4 68.6%

Cortesia do atendimento

- 1 2.9%
- 2 5.7%
- 3 20%
- 4 71.4%

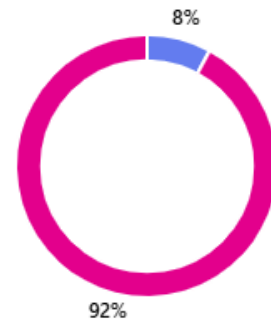
33 - O assunto que motivou o contato ficou resolvido/esclarecido?

● Sim	32
● Não	3



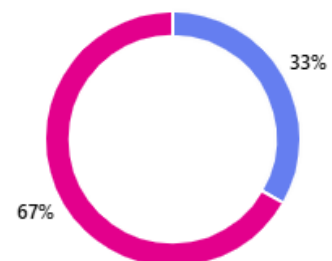
34 - Recorreu às gravações do atendimento automático?

● Sim	3
● Não	35

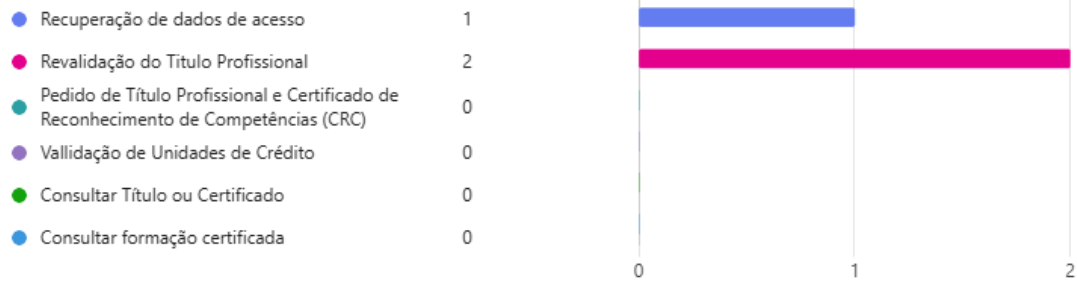


35 - Considera que as opções do atendimento automático são pertinentes e esclarecedoras?

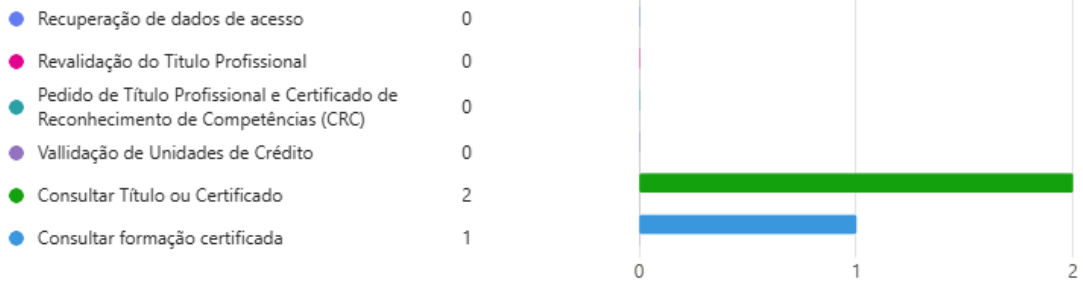
● Sim	1
● Não	2



36 - Qual a mais relevante?



37 - Qual a desnecessária?

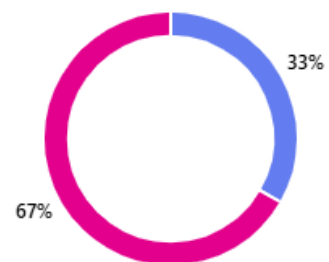


38 - Algum assunto que considere essencial estar no atendimento automático e não está? Qual?

“falar diretamente com os técnicos”

39 - No encaminhamento inteligente da chamada, o áudio-atendimento esclareceu/resolveu a questão que motivou o contato para a linha de apoio?

- Sim 1
- Não 2



40 - Quais as principais dificuldades que encontrou no atendimento automático de chamadas?

“falta de opções”

41 - O que melhoraria no atendimento automático de chamadas?

“mais opções para as entidades”

42 - Quais as principais dificuldades que encontrou na Linha de Apoio à Plataforma PRODesporto?

38 Respostas

"Não tive dificuldades"
 "por vezes, não conseguir falar numa 1ª tentativa, mas compreensível"
 ...

3 inquiridos (8%) responderam tempo a esta pergunta.



43 - O que melhoraria na Linha de Apoio à Plataforma PRODesporto?

38 Respostas

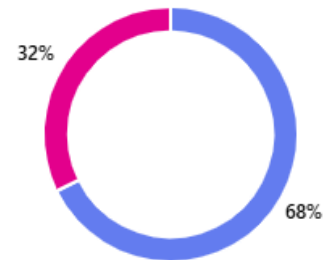
"Nada"
 "não tenho sugestão"
 ...

11 inquiridos (29%) responderam Nada a esta pergunta.



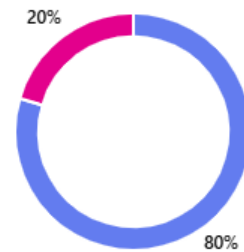
44 - Já endereçou alguma comunicação eletrónica (email) para ccf@ipdj.pt?

- Sim 44
- Não 21



45 - O assunto que motivou a comunicação eletrónica ficou resolvido/esclarecido?

- Sim 35
- Sim, após mais trocas de comunicações 9
- Não, fui encaminhado para o atendimento telefónico 0
- Não 0



46 - Como classifica a interação com o endereço eletrónico ccf@ipdj.pt (1-Muito insatisfeito; 4-Plenamente satisfeito)

Tempo de resposta

- 1 9.1%
- 3 43.2%
- 4 47.7%

Precisão na informação prestada

- 1 4.5%
- 2 2.3%
- 3 31.8%
- 4 61.4%

47 - O que melhoraria nas respostas do endereço eletrónico ccf@ipdj.pt?

44
Respostas

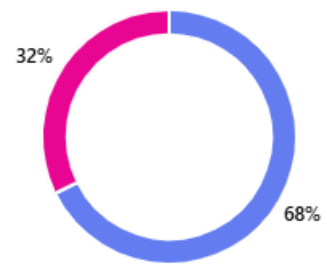
"Nada"
"Não melhorava nada"
"nada a reportar"
...

23 inquiridos (52%) responderam Nada a esta pergunta.



48 - Já recebeu alguma comunicação eletrónica automática da plataforma PRODesporto (Ex: titulos/ccf/noreplay)?

- Sim 44
- Não 21



49 - Como classifica o conteúdo da mensagem que lhe foi endereçada

Útil

- Sim 88.6%
- Não 4.5%
- Ns / Nr 6.8%

Claro

● Sim	90.9%
● Não	4.5%
● Ns / Nr	4.5%

Oportuno

● Sim	9.1%
● Não	77.3%
● Ns / Nr	13.6%

Desnecessário

● Sim	9.1%
● Não	77.3%
● Ns / Nr	13.6%

Confuso

● Sim	2.3%
● Não	84.1%
● Ns / Nr	13.6%

Extenso

● Sim	6.8%
● Não	79.5%
● Ns / Nr	13.6%

50 - O que melhoraria nas comunicações eletrónicas enviadas pela plataforma PRODesporto?

44
Respostas

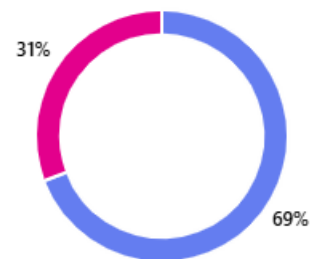
"Estão bem assim"
"nada a reportar"
...

25 inquiridos (57%) responderam Nada a esta pergunta.



51 - Já consultou a área da "Formação Certificada" na plataforma?

- Sim 45
- Não 20



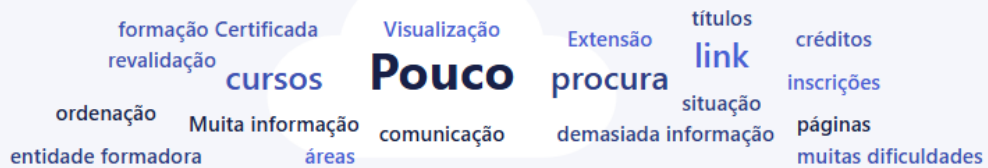
52 - Quais as principais dificuldades que encontrou na área Formação Certificada?

44
Respostas

"Nenhuma"
"demasiada informação, não é intuitivo a ordenação das coluna, por exemplo..."
...

3 inquiridos (7%) responderam Pouco a esta pergunta.

Atualizar



53 - O que melhoraria na área da "Formação Certificada"?

44 Respostas

"Nada"

"não tenho resposta, porque sei que a quantidade é imensa por isso nunca s..."

...



54 - Já consultou a Legislação ou Regulamentos Específicos dos Títulos Profissionais na área "Documentos" da plataforma?



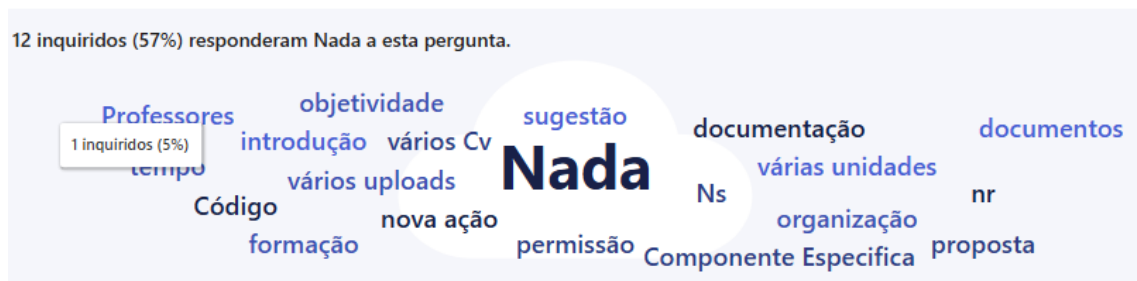
55 - O que melhoraria na área dos "Documentos"?

21 Respostas

"Nada"

"Nada a reportar"

...



56 - Já pesquisou se algum Título Profissional está ativo ou inativo na área "INFO Títulos Profissionais" da plataforma?



57 - Já consultou na área "INFO Títulos Profissionais" da plataforma, os Dados Estatísticos sobre todos Títulos Profissionais emitidos assim como os dados da Formação Certificada, inicial e continua, desde a entrada em vigor da legislação que regulamentou as profissões de Treinador de Desporto e Técnico Fitness?



58 - O que melhoraria na área dos "INFO Títulos Profissionais"?

65
Respostas

"S/E"
"Nada"
"nada a reportar"
...

12 inquiridos (49%) responderam Nada a esta pergunta.



59 - Já recorreu à área "Dúvidas / Questões / FAQ's" da plataforma?



60 - Quais as principais dificuldades que encontrou na área "Dúvidas / Questões / FAQ's"?

“poucas respostas direcionadas às entidades”

"muito confuso"

61 - O que melhoraria na área "Dúvidas / Questões / FAQ's"?

7
Respostas

Respostas Mais Recentes
"melhorar pois nem sei como pesquisar"
...

1 inquiridos (14%) responderam muitas observações a esta pergunta.

respostas muitas observações sugestões
perguntas transparência

62 - Já consultou a "Bolsa de Emprego no Desporto" da plataforma?



63 - Em termos globais, como classifica a informação disponível na plataforma PRODesporto?



64 - Em termos globais, como classifica a imagem da plataforma PRODesporto?



65 - Em termos globais, como classifica a navegabilidade da plataforma PRODesporto?



66 - Se pretender, deixe um comentário sobre alguma área que não foi abordada neste questionário.

14
Respostas

Respostas Mais Recentes

"Não pretendemos acrescentar nada , dado que o questionário está bem dire..."

...

3 inquiridos (21%) responderam Processo a esta pergunta.



5. Análise de Resultados: Entidades Formadoras

5.1. Frequência de Utilização e Processo de Registo

Tal como os utilizadores, as entidades utilizam a plataforma de forma intermitente (35% esporadicamente) e 34% "1 a 5 vezes por ano". O processo de registo para entidades é ligeiramente melhor classificado (**3.17**), embora apontem a **lentidão e a necessidade de múltiplos uploads** como entraves.

5.2. Certificação de Ações de Formação e Tipologias

69% das entidades já certificaram ações na plataforma, com destaque para a **formação contínua para treinadores**. As entidades apontam com o ponto negativo a impossibilidade de guardar rascunhos durante o pedido de certificação.

5.3. Funcionalidades Específicas: Replicação de Ações e Validação

Existe uma forte oposição (**92%**) à eliminação da funcionalidade de **replicar ações de formação**, sendo considerada vital para a eficiência do processo. Por outro lado, **60% concordam** com a inserção direta de ficheiros de formação contínua na plataforma para evitar envios manuais.

5.4. Interação com a Área Reservada e Suporte Técnico

A funcionalidade global para entidades atinge uma média de **3.14**. No suporte, as entidades valorizam a **cortesia dos técnicos** (71.4% satisfeitos), mas pedem mais opções específicas para entidades no atendimento automático.

6. Conclusões e Diagnóstico Global

A análise global dos dados revela uma plataforma funcional, mas que enfrenta desafios significativos de **performance e percepção de modernidade**.

Satisfação Geral: A classificação média da funcionalidade e navegabilidade da plataforma situa-se em torno dos **3.0 a 3.14 pontos** (numa escala de 1 a 4), indicando um nível de satisfação moderadamente positivo, mas com margem para progressão.

Adesão Digital: Existe uma esmagadora maioria de utilizadores com Títulos Profissionais emitidos (95%), sendo o de **Treinador de Desporto (70%)** o mais comum

6.1. Pontos Fortes Identificados

- **Eficácia do E-mail:** O suporte via correio eletrónico demonstra alta taxa de resolução e precisão.
- **Qualidade do Atendimento Humano:** Quando o contacto com técnicos é estabelecido, a cortesia e a clareza são pontos de destaque.
- **Conteúdo das Mensagens:** As comunicações automáticas são consideradas úteis e claras por mais de 90% dos utilizadores.

6.2. Principais Barreiras e Constrangimentos

- **Performance Tecnológica:** A **lentidão** é a queixa transversal a todos os processos (registo, pedidos de título, CRC).
- **Navegabilidade e UX:** A plataforma é vista como pouco intuitiva, com menus complexos e dificuldades na pesquisa de dados.

- **Barreiras no Suporte Telefónico:** O atendimento automático é considerado limitado e o tempo de espera excessivo.

7. Recomendações e Plano de Ação Prioritário

Com base na análise detalhada dos dados, apresenta-se um **Plano de Ação Prioritário** focado na resolução dos pontos críticos e na modernização da experiência para utilizadores e entidades:

7.1. Eixo Tecnológico: Performance e Acessibilidade

- **Otimização de Infraestrutura:** Realizar uma revisão técnica para eliminar a "lentidão na transição entre campos" e a "lentidão da plataforma" reportada recorrentemente.
- **Autenticação Moderna:** Implementar a integração com o portal **gov.pt**, permitindo o acesso via **Chave Móvel Digital**, conforme sugerido pelos utilizadores para facilitar o registo e a recuperação de dados.
- **Gestão de Ficheiros:** Alargar o suporte para diferentes "tipos de ficheiros aceites" e otimizar o processo de upload, que é apontado como uma dificuldade no registo.

7.2. Eixo de Processos: Desburocratização e Automação

- **Revisão da Replicação (Entidades):** Reavaliar a decisão de eliminar a "possibilidade de replicar ações de formação", dado que **92% das entidades** discorda desta medida e considera a funcionalidade essencial para a celeridade.
- **Submissão Direta de UC:** Permitir que as entidades insiram "diretamente na plataforma o ficheiro das ações de formação contínua", eliminando a necessidade de envio manual por e-mail para o ccf@ipdj.pt.

- **Modelos de Certificados:** Desenvolver e disponibilizar "modelos de certificados para as ações de Formação Contínua", uma vez que **87% das entidades** considera esta medida necessária.
- **Sistema de QR Code:** Estudar a implementação de "validação por QRCode" para agilizar o reconhecimento de Unidades de Crédito (UC) entre entidades e formandos.

7.3. Eixo de Suporte: Eficiência no Atendimento

- **Reestruturação da Linha Telefónica:** Reduzir o "tempo de espera até falar com o técnico" e simplificar o menu, já que os utilizadores criticam a "demora até à opção de falar com o técnico".
- **Melhoria do Atendimento Automático:** Incluir mais opções de resposta e assuntos que atualmente não constam, como "falar diretamente com os técnicos" ou opções específicas para entidades.
- **Otimização do Canal E-mail:** Implementar um sistema de gestão de tickets que permita "responder com base nas respostas anteriores", garantindo continuidade e coerência no histórico do utilizador.

7.4. Eixo de Conteúdos e Interface

- **Área Reservada e FAQs:** Simplificar a visualização de dados, tornando as subáreas menos "confusas" e mais "intuitivas", especialmente no que toca à consulta do estado dos processos e resumo de UC.
- **Central de Ajuda:** Produzir "vídeos de ajuda" e expandir a base de "Dúvidas / Questões / FAQ's", focando-se em respostas mais direcionadas às necessidades reais dos utilizadores e entidades.

- **Transparência Estatística:** Simplificar a apresentação dos "dados estatísticos" na área INFO Títulos Profissionais, para que a informação não seja percebida como "complexa".

8. Anexos: Quadros Resumo

8.1. Fragilidades Identificadas

Área	Principal Problema (Utilizadores)	Principal Problema (Entidades)
Plataforma	Lentidão e falta de intuitividade em certas áreas.	Excesso de burocracia no upload de dados.
Atendimento	Demora na linha telefónica.	Falta de opções específicas no menu automático.
Processos	Dificuldade em obter dados das entidades formadoras.	Fim da funcionalidade de replicação de ações.

8.2. Recomendações Estratégicas (Plano de Ação)

Prioridade	Ação Recomendada	Impacto Esperado
Crítica	Otimização da velocidade de processamento e transição de páginas.	Redução da taxa de abandono e aumento da satisfação global.
Alta	Integração com a Chave Móvel Digital para acesso e recuperação de dados.	Simplificação do login e maior segurança percebida.

Prioridade	Ação Recomendada	Impacto Esperado
Alta	Reversão ou adaptação da funcionalidade de replicação de ações para entidades.	Manutenção da celeridade no carregamento de ofertas formativas.
Média	Implementação de submissão direta de ficheiros de formação (fim do envio via e-mail).	Desoneração das equipas do CCF e maior autonomia das entidades.
Média	Reestruturação da Linha de Apoio com foco no atendimento técnico direto.	Melhoria do KPI de suporte ao utilizador.

8.3. Avaliação Global Comparativa

Indicador	Utilizadores (Média)	Entidades (Média)
Instrução de Pedidos	3.03	3.13
Tempo de Resposta	2.99	3.27
Funcionalidade Global	3.05	3.14
Imagem da Plataforma	2.98	3.12