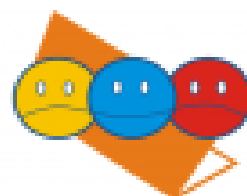


**audição dos utilizadores externos**  
**autoavaliação do serviço 2019**  
**versão intranet/site**

CCDR LVT

*24 de janeiro 2020*.....



**Inquérito de Satisfação**

## Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2019

A avaliação dos serviços é realizada anualmente em articulação com o Ciclo de Gestão e efetua-se através da respetiva Autoavaliação dos serviços, parte integrante do Relatório de Atividades anual (Sistema de gestão e avaliação de desempenho da Administração Pública / SIADAP 1).

Dessa autoavaliação deve constar o resultado da audição por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos (*alínea a) do ponto 2. do artigo 15.º da Lei n.º66-B/2007 de 28 de Dezembro que estabelece o SIADAP 1, 2, 3).*

A metodologia adotada, consistiu na aplicação de um inquérito de satisfação dirigido ao utente, em geral, e às entidades parceiras. Foi utilizada uma ferramenta, acedida pela Internet, com preenchimento *on-line* e acesso através do site institucional ([www.ccdr-lvt.pt](http://www.ccdr-lvt.pt)), o inquérito encontra-se disponível no site desde outubro de 2015, o tratamento dos dados refere-se ao período 09/11/2018 a 12/11/2019

Foi efetuada a divulgação através de destaque no site, redes sociais e envio de newsletter para contactos autorizados.

Foi garantida a confidencialidade dos dados.

### Resultados globais do inquérito de satisfação aplicado ao utente em geral e às entidades parceiras / 2019

Pontuação Global  3,79



Foram respondidos **45** inquéritos e o grau de satisfação atingido foi de **3,79** (numa escala de 1 a 5) e resultou da média aritmética dos resultados das cinco questões do inquérito de satisfação aplicado.

A aplicação dos inquéritos e respetivo tratamento de dados foram desenvolvidos no âmbito do **Objetivo Operacional (OP) 6.12.2: Promover a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores internos e externos** do Plano de Atividades de 2019: Indicador de desempenho: **Auscultação e Diagnóstico da Satisfação dos Clientes Externos (cidadãos e entidades parceiras)**

Meta: 3,51

Tolerância: 0,20 (cumpre entre 3,31 e 3,71)

Forma de cálculo: Grau de satisfação alcançado

**Nota: o indicador foi superado**

O presente documento apresenta os resultados da audição dos utilizadores externos, nas vertentes indicadas, tendo como objetivo apontar domínios potenciais de atuação que suportem o planeamento de ações de melhoria organizacional a integrar no Plano Interno de Modernização Administrativa 2020, decorrentes dos resultados, comparações, comentários e sugestões, que serão apresentadas, complementarmente, para discussão e aprovação superior.

Diagnóstico de satisfação dos clientes externos:  
cidadãos/ãs e entidades parceiras  
autoavaliação do serviço 2019

**I. Resultados globais:**

Grau de satisfação dos clientes externos



3,79

Nº de Inquéritos respondidos



45

**II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:**

1. Imagem da organização



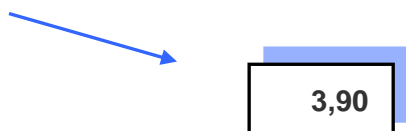
3,7

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



3,84

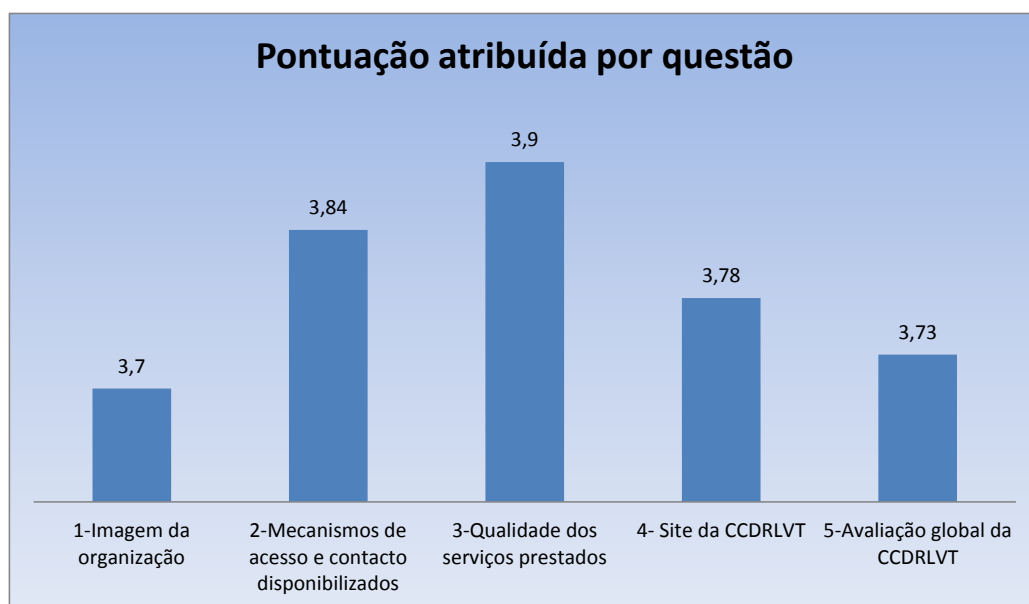
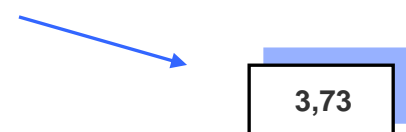
### 3. Qualidade dos serviços prestados



### 4. Site da CCDR LVT



### 5. Avaliação Global da CCDR LVT



### III. Análise dos resultados das respostas ao inquérito de satisfação por item de avaliação e pontos a destacar:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média
Entidade de confiança	3,95
Entidade que se preocupa com os utentes	3,68
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	3,74
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,44
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1</b>	<b>3,70</b>

Item com maior pontuação: Entidade de confiança (3,95)

Itens com menor pontuação: Entidade inovadora e virada para o futuro (3,44)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	3,86
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,88
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,85
Informação disponível no local de atendimento	3,76
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,93
Horário de Atendimento	3,74
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2</b>	<b>3,84</b>

Item com maior pontuação: Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais (3,93)

Itens com menor pontuação: Horário de atendimento (3,74)

3. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,15
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	4,05
Eficiência da resolução de problemas	3,83
Capacidade de resposta	3,79
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,69
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3</b>	<b>3,90</b>

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (4,15)

Itens com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3,69)

4. Site da CCDRLVT	Pontuação Média
Informação disponível	3,75
Facilidade de navegação	3,77
Função de busca/pesquisa	3,70
Rapidez do site	3,88
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4</b>	<b>3,78</b>

Item com maior pontuação: Rapidez do site (3,88)

Item com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3,70)

5. Avaliação global da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,73
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	
3,73	

### Pontos a destacar:

- **Questão mais pontuada:**  
3. Qualidade dos serviços prestados (3,90)
- **Questão menos pontuada:**  
1. Imagem da Organização (3,7)
- **Item com maior pontuação:**  
Cortesia e disponibilidade demonstradas (4,15)
- **Item com menor pontuação:**  
Entidade inovadora e virada para o futuro (3,44).





Presidência do Conselho de Ministros

CCDR LVT

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo

#### IV. Análise comparativa 2018/2019 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

	2018	2019	Taxa de variação (Pontuação ou nºde inquéritos 2019- Pontuação ou nºde inquéritos 2018)/(Pontuação ou nºde inquéritos 2018)
Pontuação Global	4,03	3,79	-6,0%
Nº de inquéritos respondidos	81	45	-44,4%

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos diminuiu 6% e o **número de inquéritos respondidos** registou um decréscimo de 44.4%, que corresponde a menos 36 inquéritos.

#### Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2018	Pontuação Média 2019	Taxa de variação
Entidade de confiança	4,27	3,95	-7,49%
Entidade que se preocupa com os utentes	4,02	3,68	-8,46%
Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres	4,24	3,74	-11,79%
Entidade inovadora e virada para o futuro	4,01	3,44	-14,21%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1</b>	<b>4,14</b>	<b>3,70</b>	<b>-10,46%</b>

**Observações:** Assiste-se a um decréscimo em todos os itens, com destaque para o item: Entidade inovadora e virada para o futuro, que apresenta a maior variação de todo o inquérito e que se mantém o item menos pontuado da questão 1 e do inquérito. Mantém-se o item mais pontuado: Entidade de confiança.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados			
	Pontuação Média 2018	Pontuação Média 2019	Taxa de variação
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	4,00	3,86	-3,50%
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	4,00	3,88	-3,00%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	4,10	3,85	-6,10%
Informação disponível no local de atendimento	3,81	3,76	-1,31%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,82	3,93	2,88%
Horário de Atendimento	3,86	3,74	-3,11%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2</b>	<b>3,93</b>	<b>3,84</b>	<b>-2,42%</b>

**Observações:** Assiste-se a um decréscimo em todos os itens, exceto o item *Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais* que constitui o item mais pontuado da questão 2, em comparação com o ano anterior, que tinha sido um dos itens menos pontuado.

A maior diminuição verifica-se no item *Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes* que constituía o item mais pontuado no ano 2018.

3. Qualidade dos serviços prestados		Pontuação Média 2018	Pontuação Média 2019	Taxa de variação
Cortesia e disponibilidade demonstradas		4,29	4,15	-3,26%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados		4,12	4,05	-1,70%
Eficiência da resolução de problemas		3,88	3,83	-1,29%
Capacidade de resposta		3,88	3,79	-2,32%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados		3,81	3,69	-3,15%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3</b>		<b>4,00</b>	<b>3,90</b>	<b>-2,35%</b>

**Observações:** À semelhança das questões anteriores, mantém-se a tendência de diminuição da pontuação média do ano 2019, face ao ano anterior, em todos os itens, evidenciando-se a variação do item: Cortesia e disponibilidade demonstradas, que apesar de registar o maior decréscimo, mantém-se como o item mais pontuado da questão 3 e de todo o inquérito.

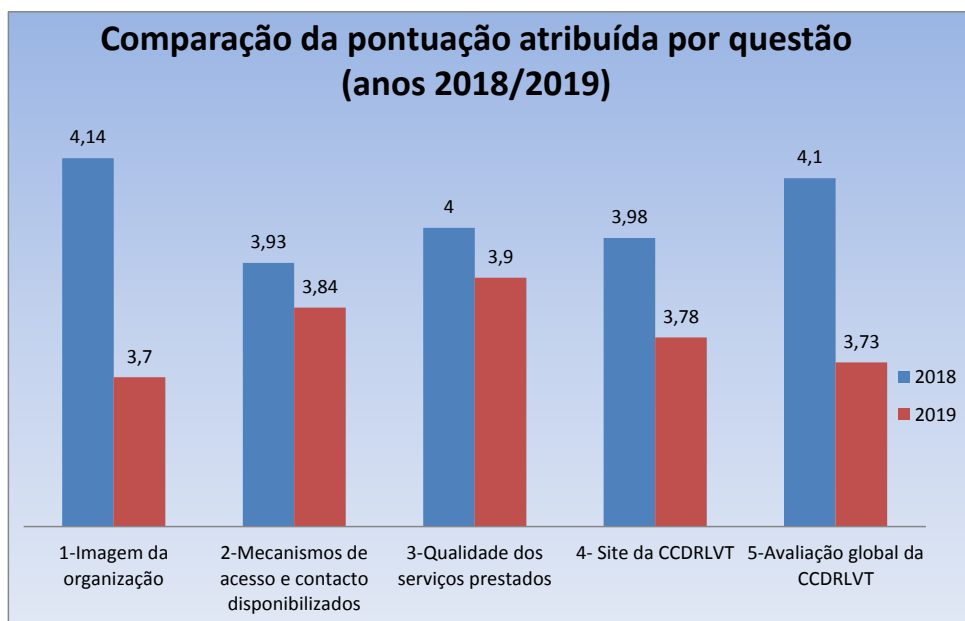
Tal como em 2018, mantém-se o item com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados.

4. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2018	Pontuação Média 2019	Taxa de variação
Informação disponível	4,02	3,75	-6,72%
Facilidade de navegação	3,97	3,77	-5,04%
Função de busca/pesquisa	3,92	3,70	-5,61%
Rapidez do site	4,00	3,88	-3,00%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4</b>	<b>3,98</b>	<b>3,78</b>	<b>-5,09%</b>

**Observações:** A taxa de variação foi negativa em todos os itens com destaque para o item *Informação disponível*, que constituía o item mais pontuado do ano 2018. Mantém-se o item menos pontuado: *Função de busca/pesquisa*.

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média 2018	Pontuação Média 2019	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	4,10	3,73	-9,02%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5</b>	<b>4,10</b>	<b>3,73</b>	<b>-9,02%</b>

**Observações:** À semelhança das questões anteriores reflete um decréscimo na pontuação do item/questão.



**Observações:** Assiste-se a uma variação negativa na pontuação atribuída em todos as questões.

Destaca-se a maior variação na questão: 1- “Imagem da Organização”, que passa da questão com pontuação mais elevada para a questão menos pontuada no ano 2019.

## V. Indicação de áreas potenciais de atuação, decorrentes dos resultados e dos comentários e sugestões dos inquiridos:

### levantamento de problemas

*(resultados, comentários e sugestões nos 5 itens)*

### áreas potenciais de atuação

*(suporte para o planeamento de eventuais ações de melhoria organizacional)*

Entidade inovadora e virada para o futuro

⇒ **Projetos de inovação**

Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados

⇒ **Atendimento técnico**

Horário de atendimento

⇒ **Atendimento**

Função de busca/pesquisa no site

⇒ **Site**