

**audição dos utilizadores externos  
autoavaliação do serviço 2018**

**versão site**

**CCDR LVT**

*28 de dezembro 2018*.....



**Inquérito de Satisfação**

## Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2018

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 08/11/2017 a 08/11/2018.

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 / 2018



Foram respondidos **81** inquéritos e o grau de satisfação atingido foi de **4,03** (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) 6.8: Promover a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores internos e externos** do Plano de Atividades de 2018: Indicador de desempenho: **Auscultação e Diagnóstico da Satisfação dos Clientes Externos (cidadãos e entidades parceiras)**

Meta: 3,51

Tolerância: 0,20

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 2019, 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 2018

### I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



4,03

Nº de Inquéritos respondidos



81

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

1. Imagem da organização



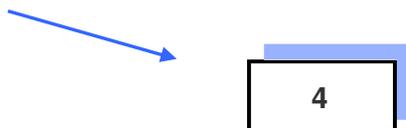
4,14

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



3,93

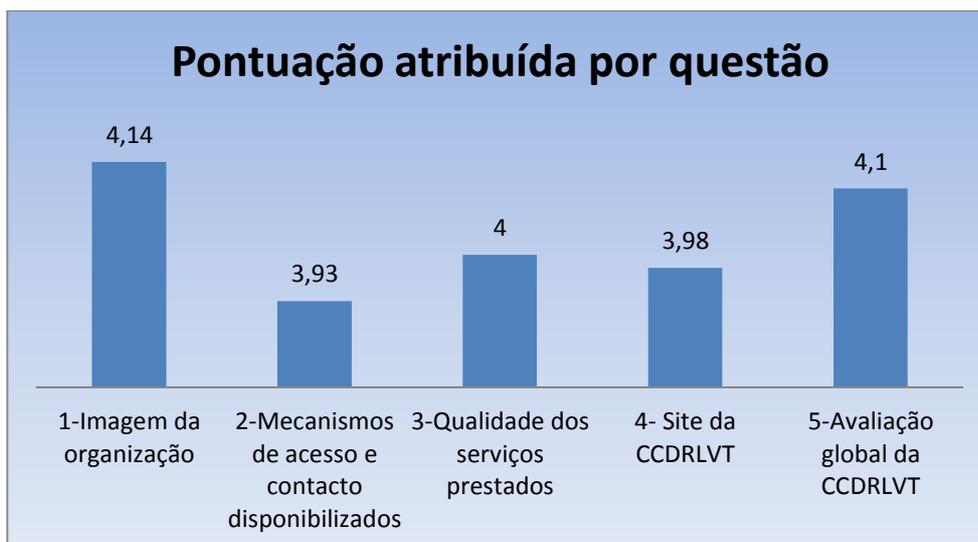
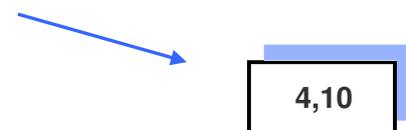
### 3. Qualidade dos serviços prestados



### 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	4,27
Entidade que se preocupa com os utentes	4,02
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	4,24
Entidade inovadora e virada para o futuro	4,01
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1</b>	
	<b>4,14</b>

Item com maior pontuação: Entidade de confiança (4.27)

Itens com menor pontuação: Entidade inovadora e virada para o futuro (4,01)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	
	Pontuação Média
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	4,00
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	4,00
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	4,10
Informação disponível no local de atendimento	3,81
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,82
Horário de Atendimento	3,86
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2</b>	
	<b>3,93</b>

Item com maior pontuação: Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes (4.10)

Itens com menor pontuação: Informação disponível no local de atendimento (3.81)

<b>3. Qualidade dos serviços prestados</b>	
	<b>Pontuação Média</b>
Cortesia e disponibilidade demonstradas	<b>4,29</b>
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	<b>4,12</b>
Eficiência da resolução de problemas	<b>3,88</b>
Capacidade de resposta	<b>3,88</b>
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	<b>3,81</b>
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3 4,00</b>	

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (4,29)

Itens com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3.81).

<b>4. Site da CCDRLVT</b>	
	<b>Pontuação Média</b>
Informação disponível	<b>4,02</b>
Facilidade de navegação	<b>3,97</b>
Função de busca/pesquisa	<b>3,92</b>
Rapidez do site	<b>4,00</b>
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4 3,98</b>	

Item com maior pontuação: Informação disponível (4.02)

Item com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3.92)

5. Avaliação global da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	4,10
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5</b>	<b>4,10</b>

### Pontos a destacar:

➤ **Questão mais pontuada:**

1. Imagem da organização (4.14)

➤ **Questão menos pontuada:**

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados (3.93)

➤ **Item com maior pontuação:**

Cortesia e disponibilidade demonstradas (4,29)

➤ **Item com menor pontuação:**

Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3.81) e  
Informação disponível no local de atendimento (3.81).



Presidência do Conselho de Ministros

CCDR LVT

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

#### IV. Análise comparativa 2017/2018 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

	2017	2018	Taxa de variação (Pontuação ou nºde inquéritos 2018 - Pontuação ou nºde inquéritos 2017)/(Pontuação ou nºde inquéritos 2017)
Pontuação Global	3,65	4,03	10,4%
Nº de inquéritos respondidos	82	81	-1,2%

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos aumentou 10,4% e o **número de inquéritos respondidos** registou um decréscimo de 1,2%, que corresponde a menos 1 inquérito.

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

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2017	Pontuação Média 2018	Taxa de variação
Entidade de confiança	3,87	4,27	10,34%
Entidade que se preocupa com os utentes	3,62	4,02	11,05%
Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres	3,95	4,24	7,34%
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,61	4,01	11,08%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1</b>	<b>3,76</b>	<b>4,14</b>	<b>9,90%</b>

**Observações:** Assiste-se a um acréscimo em todo os itens, com destaque para o item: Entidade inovadora e virada para o futuro, que apesar do aumento, se mantém o item menos pontuado da questão 1.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média 2017	Pontuação Média 2018	Taxa de variação
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	3,63	4,00	10,19%
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,81	4,00	4,99%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,48	4,10	17,82%
Informação disponível no local de atendimento	3,59	3,81	6,13%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,59	3,82	6,41%
Horário de Atendimento	3,55	3,86	8,73%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2</b>	<b>3,61</b>	<b>3,93</b>	<b>8,96%</b>

**Observações:** Regista-se um acréscimo em todos os itens, com destaque para o item: Acesso aos documentos- encaminhamento para os serviços competentes que apresenta a maior variação positiva da presente questão e de todo o questionário (17.82%) e que constitui o item mais pontuado da questão 2, em comparação com o ano anterior, que tinha sido o item menos pontuado.

O item Informação disponível no local de atendimento é o item menos pontuado da presente questão e um dos itens com menor pontuação do questionário.

<b>3. Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>Pontuação Média 2017</b>	<b>Pontuação Média 2018</b>	<b>Taxa de variação</b>
Cortesia e disponibilidade demonstradas	3,92	4,29	9,44%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,79	4,12	8,71%
Eficiência da resolução de problemas	3,49	3,88	11,17%
Capacidade de resposta	3,42	3,88	13,45%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,38	3,81	12,72%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3</b>	<b>3,60</b>	<b>4,00</b>	<b>11,00%</b>

**Observações:** À semelhança das questões anteriores, mantém-se a tendência de incremento da pontuação média do ano 2018, face ao ano anterior, em todos os itens, evidenciando-se a variação do item: Capacidade de resposta, que regista um aumento de 13,45%.

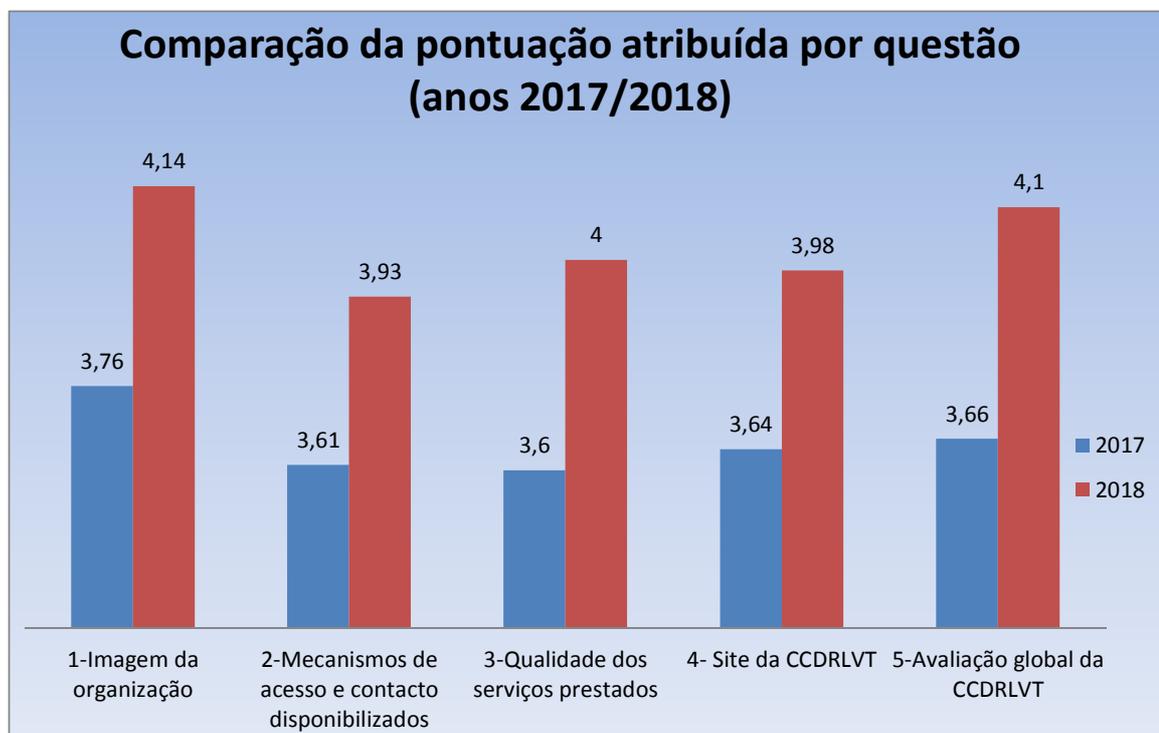
O item Cortesia e disponibilidade demonstradas mantém-se, tal como no ano 2017, o item mais pontuado da presente questão e de todo o inquérito. O item com menor pontuação da questão 3.: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados, permanece como um dos itens menos pontuado do questionário.

4. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2017	Pontuação Média 2017	Taxa de variação
Informação disponível	3,70	4,02	8,65%
Facilidade de navegação	3,65	3,97	8,77%
Função de busca/pesquisa	3,54	3,92	10,73%
Rapidez do site	3,66	4,00	9,29%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4</b>	<b>3,64</b>	<b>3,98</b>	<b>9,35%</b>

**Observações:** A taxa de variação foi positiva em todos os itens com destaque para o item Função de busca/pesquisa que, apesar do aumento, mantém-se tal como em 2017, o item menos pontuado da presente questão. O item Informação disponível mantém-se o mais pontuado.

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média 2017	Pontuação Média 2017	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,66	4,10	12,02%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5</b>	<b>3,66</b>	<b>4,10</b>	<b>12,02%</b>

**Observações:** Regista-se um aumento de 12% face ao ano anterior.



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

À semelhança do ano anterior, mantém-se a questão mais pontuada do questionário: 1- “Imagem da Organização”.

## 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)*

Qualidade dos serviços prestados

⇒ Reforço de equipas

Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados

⇒ Gestor de procedimento