

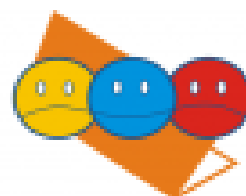
audição dos utilizadores externos

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), 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



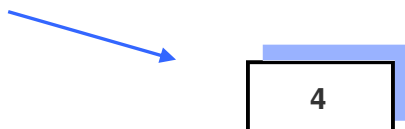
4,14

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados

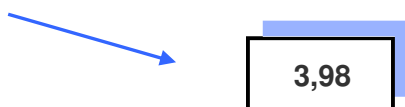


3,93

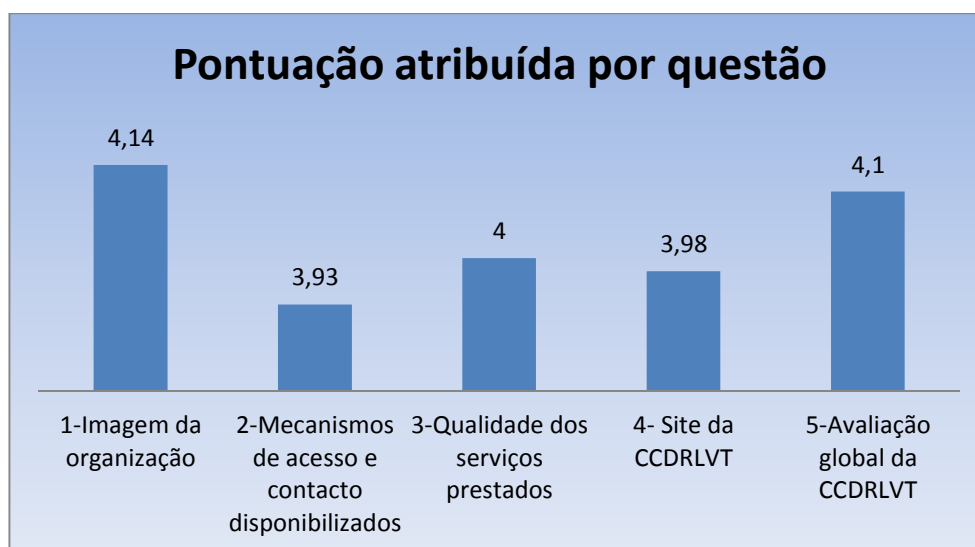
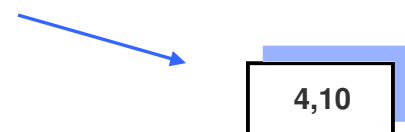
3. Qualidade dos serviços prestados



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
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	4,14

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
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,93

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)

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

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

Itens com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3,81).

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

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
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	
	4,10

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

CCDRLVT

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%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,76	4,14	9,90%

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%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,61	3,93	8,96%

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.

3. Qualidade dos serviços prestados		Pontuação Média 2017	Pontuação Média 2018	Taxa de variação
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%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3		3,60	4,00	11,00%

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%.

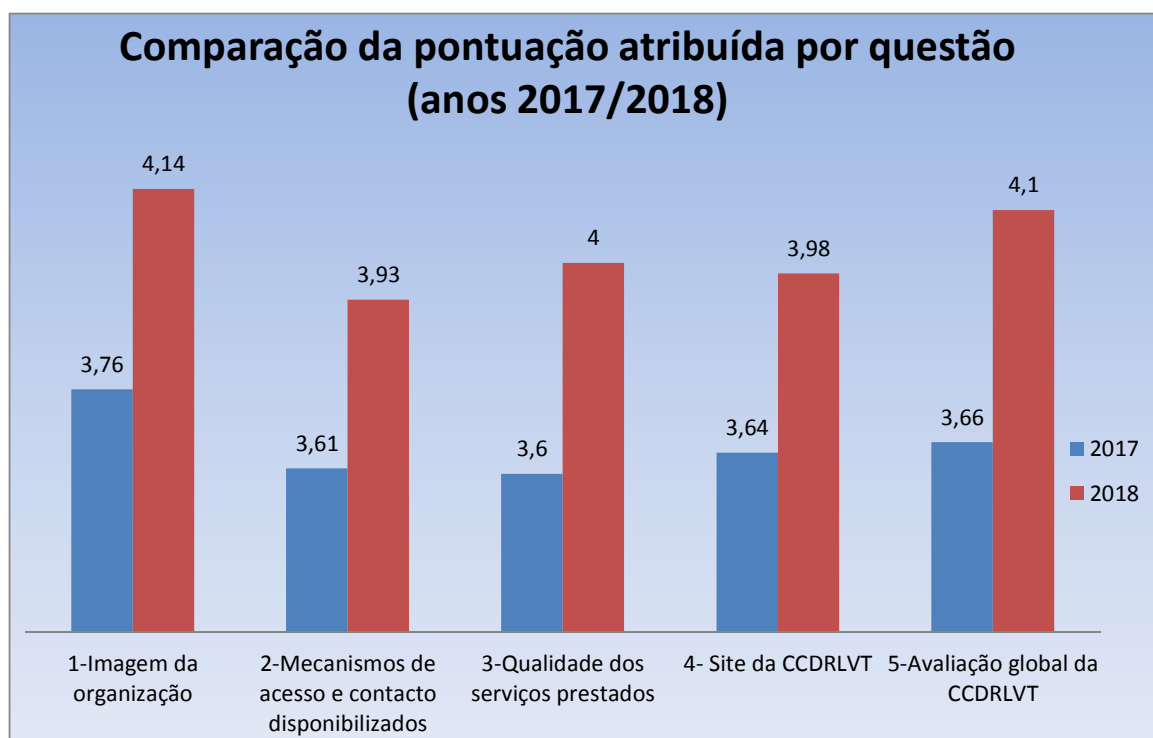
O item Cortesia e disponibilidade demonstradas mantém-se, tal como no ano 2017, o item mais pontuado da presente questão e de todo o inquérito. O item com menor pontuação da questão 3.: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados, permanece como um dos itens menos pontuado do questionário.

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%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,64	3,98	9,35%

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%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,66	4,10	12,02%

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