



AUDIÇÃO DOS UTILIZADORES EXTERNOS AUTOAVALIAÇÃO DO SERVIÇO 2025

Inquérito de Satisfação

19 de fevereiro de 2026



Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional
de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.



Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2025

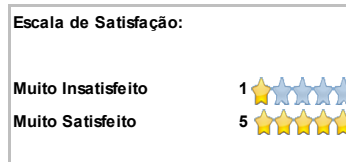
A avaliação dos serviços é realizada anualmente em articulação com o Ciclo de Gestão e efetua-se através da respetiva Autoavaliação dos serviços, parte integrante do Relatório de Atividades anual (Sistema de gestão e avaliação de desempenho da Administração Pública / SIADAP 1).

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.º 66-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, com as devidas adaptações que decorreram da integração das novas áreas de intervenção desta CCDR LVT, I.P.; foi efetuada a divulgação através de destaque no site, redes sociais e envio de newsletter para contactos autorizados. Foi garantida a confidencialidade dos dados. O tratamento dos dados refere-se à avaliação do ano 2025.

Resultados globais do inquérito de satisfação aplicado ao utente em geral e às entidades parceiras / 2025

Pontuação Global  3,95



Foram respondidos **129** inquéritos e o grau de satisfação atingido foi de **3,95** (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 Operacional (OP) 704 do Plano de Atividades 2025:

704 Promover a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores internos e externos										
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo
Ind.7402	Auscultação e Diagnóstico da Satisfação dos Clientes Externos (cidadãos e entidades parceiros)	3,87	3,52	3,82	3,73	0,5	5	50,00%	UGAFRH	Grau de satisfação alcançado

Indicador de desempenho: **Auscultação e Diagnóstico da Satisfação dos Clientes Externos (cidadãos e entidades parceiros)**

Meta: 3,73

Tolerância: 0,50 (entre 3,23 e 4,23)

Forma de cálculo: Grau de satisfação alcançado

Nota: o indicador foi cumprido

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 e de modernização administrativa, na sua globalidade, em 2026, decorrentes dos resultados, comparações, comentários e sugestões, que serão apresentadas, complementarmente, para discussão e aprovação superior.

I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



3,95

Nº de Inquéritos respondidos



129

II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:

1. Imagem da organização



4,03

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



3,86

3. Site da CCDRLVT



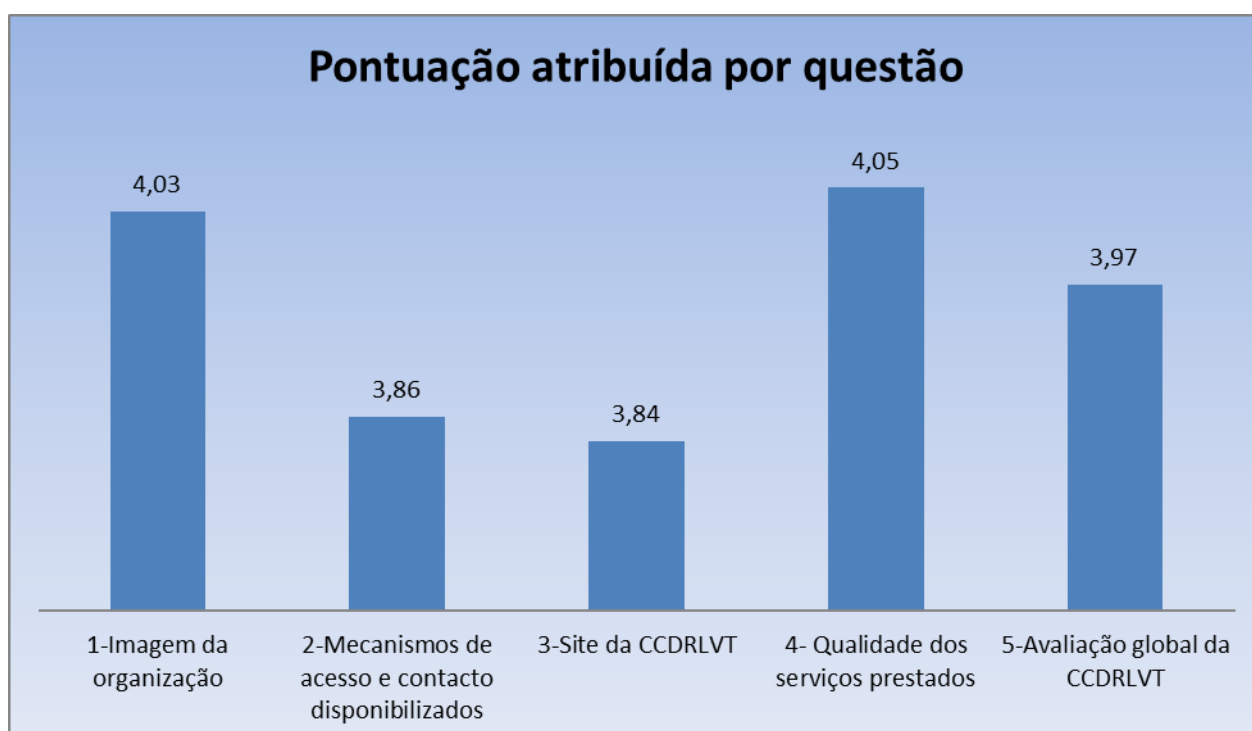
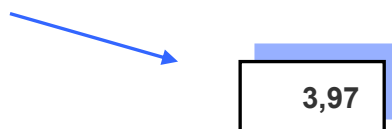
3,84

4. Qualidade dos serviços prestados



4,05

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
Imagem que a Entidade transmite para o exterior	3,98
Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes	3,86
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	4,35
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,92
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	
	4,03

Item com maior pontuação: Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (4.35)

Item com menor pontuação: Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes (3,86)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	
	Pontuação Média
Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,84
Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,91
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,89
Informação disponível no local de atendimento	3,85
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,71
Horário de Atendimento	3,96
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,86

Itens com maior pontuação: Horário de atendimento (3,96)

Item com menor pontuação: Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais (3,71)

3. Site da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Informação disponível	3,90
Facilidade de navegação	3,86
Função de busca/pesquisa	3,76
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,84

Item com maior pontuação: Informação disponível (3,90).

Item com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3,76).

4. Qualidade dos serviços prestados	
	Pontuação Média
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,22
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	4,12
Eficiência da resolução de problemas	3,99
Capacidade de resposta	3,97
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,96
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	
4,05	

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (4,22)

Item com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3,96)

No seguimento, a presente questão também foi avaliada pela satisfação com a qualidade dos serviços prestados por Unidade Orgânica/serviço:

4. Qualidade dos serviços prestados por Unidade(s) Orgânica(s)	Pontuação Média	Nº de respostas
Administrativa, Financeira e de Recursos Humanos	4,47	17
Agroalimentar e Licenciamentos	3,56	5
Ambiente, Conservação da Natureza e Biodiversidade	3,45	9
Serviços Jurídicos e de Apoio às Autarquias Locais	3,58	5
Comunicação, Inovação, Sistemas e Tecnologias de Informação	3,24	5
Cultura	4,45	44
Planeamento e Desenvolvimento Regional	4,22	7
Fiscalização, Controlo e Transparência	3,86	4
Investimento na Agricultura e Pescas	3,60	1
Ordenamento do Território	3,05	14
PRLisboa 2030	4,39	8
Qualifica AP	4,35	9
Coordenação Territorial	2,80	1

Unidade Orgânica/Serviço com maior pontuação: Administrativo, Financeiro e Recursos Humanos (4,47)-17 respostas

Unidade Orgânica/Serviço com menor pontuação: Coordenação Territorial (2,80) -1 resposta

5. Avaliação global da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,97
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,97

Comentários (transcritos do inquérito):

➤ **Pontos a destacar:**

➤ **Questões mais pontuadas:**

4. Qualidade dos serviços prestados (4,05)

➤ **Questão menos pontuada:**

3. Site da CCDRLVT (3,84)

➤ **Itens com maior pontuação (*)**

Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (4,35)

➤ **Itens com menor pontuação (*)**

Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais (3,71).

(*) excluindo a avaliação da Qualidade dos serviços prestados por Unidade (s) Orgânica (s)

IV. Análise comparativa 2024/2025 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

		2024	2025	Taxa de variação (Pontuação ou nº de inquéritos 2026- Pontuação ou nº de inquéritos 2025)/(Pontuação ou nº de inquéritos 2025)
Pontuação Global	➡	3,85	3,95	2,60%
Nº de inquéritos respondidos	➡	123	129	4,9%

A pontuação global registou um acréscimo de 2.60%, passando de 3,85 para 3,95. O número de inquéritos respondidos aumentou de 123 para 129, representando um incremento de 4.9%.

Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2025	Pontuação Média 2025	Taxa de variação
Imagem que a Entidade transmite para o exterior	3,84	3,98	3,65%
Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes	3,75	3,86	2,93%
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	4,35	4,35	0,00%
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,85	3,92	1,82%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,95	4,03	2,03%

Observações: Assiste-se a um acréscimo em todo os itens, exceto o item que não apresentou variação na pontuação obtida Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres. Ainda assim, mesmo sem alteração, este continua a ser o item com a pontuação mais elevada na Questão 1, e em todo o inquérito de 2025.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados			Taxa de variação
	Pontuação Média 2024	Pontuação Média 2025	
Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,78	3,84	1,59%
Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,84	3,91	1,82%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,83	3,89	1,57%
Informação disponível no local de atendimento	3,75	3,85	2,67%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,71	3,71	0,00%
Horário de Atendimento	3,82	3,96	3,66%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,79	3,86	1,89%

Observações: Observa-se um aumento da pontuação em todos os itens, com exceção do item *Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais*, que não apresenta qualquer variação e tal como em 2024, continua a ser o item com a pontuação mais baixa, tanto nesta questão como em todo o inquérito.

Por sua vez, o item *Horário de atendimento* foi o que apresentou o maior crescimento e destacou-se como o mais pontuado na Questão 2.

3. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2024	Pontuação Média 2025	Taxa de variação
Informação disponível	3,85	3,90	1,30%
Facilidade de navegação	3,79	3,86	1,85%
Função de busca/pesquisa	3,71	3,76	1,35%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,78	3,84	1,59%

Observações: No seguimento da tendência das questões anteriores, regista-se uma variação positiva na pontuação total da questão 3 e de todos os itens. Tal como ano anterior, o item *Informação disponível* mantém-se o mais pontuado da presente questão e o item *Função de busca/pesquisa*, mantém-se o item menos pontuado.

4. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média 2024	Pontuação Média 2025	Taxa de variação
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,09	4,22	3,18%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,97	4,12	3,78%
Eficiência da resolução de problemas	3,82	3,99	4,45%
Capacidade de resposta	3,74	3,97	6,15%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,77	3,96	5,04%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,88	4,05	4,49%

Observações: Verifica-se uma taxa de variação positiva na pontuação global da questão 4 e em todos os itens.

Apesar do menor incremento, mantém-se o item mais pontuado *Cortesia e disponibilidade demonstradas*. O item *Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados* permanece um dos menos pontuados da presente questão.

No que se refere à comparação com a satisfação na qualidade dos serviços prestados por Unidade Orgânica, apresenta-se a comparação das respostas obtidas. Dá-se nota que não foi objeto de comparação a Unidade Orgânica: Coordenação Territorial porque não integrava o conteúdo do inquérito do ano 2024:

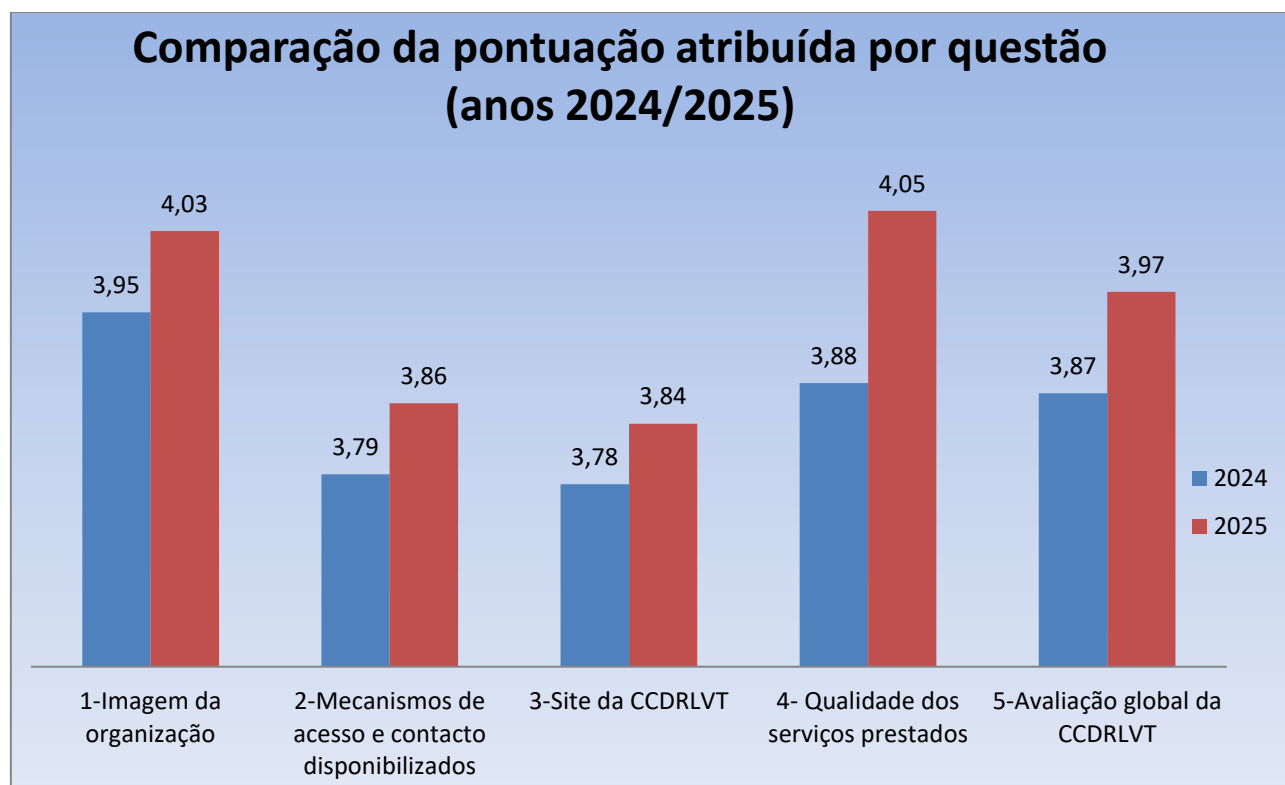
4. Qualidade dos serviços prestados por Unidade(s) Orgânica(s)	Pontuação e nº respostas 2024		Pontuação e nº respostas 2025		Taxa de variação da pontuação
	Pontuação Média	Nº de respostas	Pontuação Média	Nº de respostas	
Administrativa, Financeira e de Recursos Humanos	3,99	16	4,47	17	12,10%
Agroalimentar e Licenciamentos	3,57	5	3,56	5	-0,15%
Ambiente, Conservação da Natureza e Biodiversidade	3,45	9	3,45	9	-0,07%
Serviços Jurídicos e de Apoio às Autarquias Locais	3,70	4	3,58	5	-3,24%
Comunicação, Inovação, Sistemas e Tecnologias de Informação	3,10	5	3,24	5	4,52%
Cultura	4,18	42	4,45	44	6,52%
Planeamento e Desenvolvimento Regional	4,22	7	4,22	7	-0,05%
Fiscalização, Controlo e Transparência	3,30	2	3,86	4	16,97%
Investimento na Agricultura e Pescas	3,60	1	3,60	1	0,00%
Ordenamento do Território	3,19	15	3,05	14	-4,28%
PRLisboa 2030	4,09	8	4,39	8	7,31%
Qualifica AP	4,36	9	4,35	9	-0,23%
Coordenação Territorial			2,80	1	

Observações: Destaca-se o incremento na pontuação média obtida nas Unidades Orgânicas: Fiscalização, Controlo e Transparência e Administrativa, Financeira e de Recursos Humanos e a diminuição na pontuação média da Unidade Orgânica Ordenamento do Território.

5. Avaliação global da CCDRLVT		Pontuação Média 2024	Pontuação Média 2025	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados		3,87	3,97	2,58%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5		3,87	3,97	2,58%

Observações: Reflete um acréscimo na pontuação do item/questão.

O Gráfico seguinte ilustra a evolução das pontuações médias de todas as questões comparadas com as pontuações médias do ano anterior, espelhando o aumento das pontuações médias de todas as questões.



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

Os aspetos mais valorizados pelos inquiridos — designadamente a cortesia e disponibilidade demonstradas e a qualidade global dos serviços prestados — deverão ser consolidados e reforçados no âmbito da estratégia de melhoria contínua para 2026. Sem prejuízo destes resultados positivos, identificam-se áreas prioritárias de intervenção, que se apresentam no quadro seguinte, com vista ao reforço da eficiência, acessibilidade e qualidade do serviço prestado.

<u>levantamento de problemas</u> (resultados, comentários e sugestões nos 5 itens)	<u>áreas potenciais de atuação</u> (suporte para o planeamento de eventuais ações de melhoria organizacional)
Atendimento	➡ Reduzir atrasos na emissão de pareceres e respostas aos utilizadores. ➡ Melhorar o acompanhamento dos processos e comunicação do estado aos interessados. ➡ Facilitar o acesso presencial e online para cidadãos/ãs com necessidades especiais. ➡ Garantir uma gestão mais eficaz de marcações e agendas, minimizando cancelamentos e atrasos. ➡ Optimizar a articulação entre unidades orgânicas para garantir maior coerência e eficiência no atendimento.
Plataformas digitais/Site	➡ Reorganizar conteúdos do site para tornar a navegação mais clara e intuitiva. ➡ Otimizar a função de pesquisa para facilitar o acesso a pareceres, formulários e informação técnica. ➡ Simplificar as plataformas digitais, tornando-as mais intuitivas.
Comunicação e Transparência	➡ Aprimorar a comunicação externa, clarificando funções e competências da entidade. ➡ Disponibilizar pareceres e informação técnica relevante de forma acessível ao público.
Qualidade do Serviço e Organização Interna	➡ Reforçar mecanismos internos de controlo de prazos e monitorização de processos.