

**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), 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



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



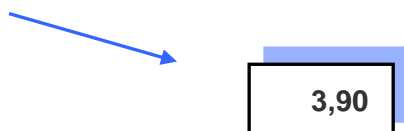
3,7

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



3,84

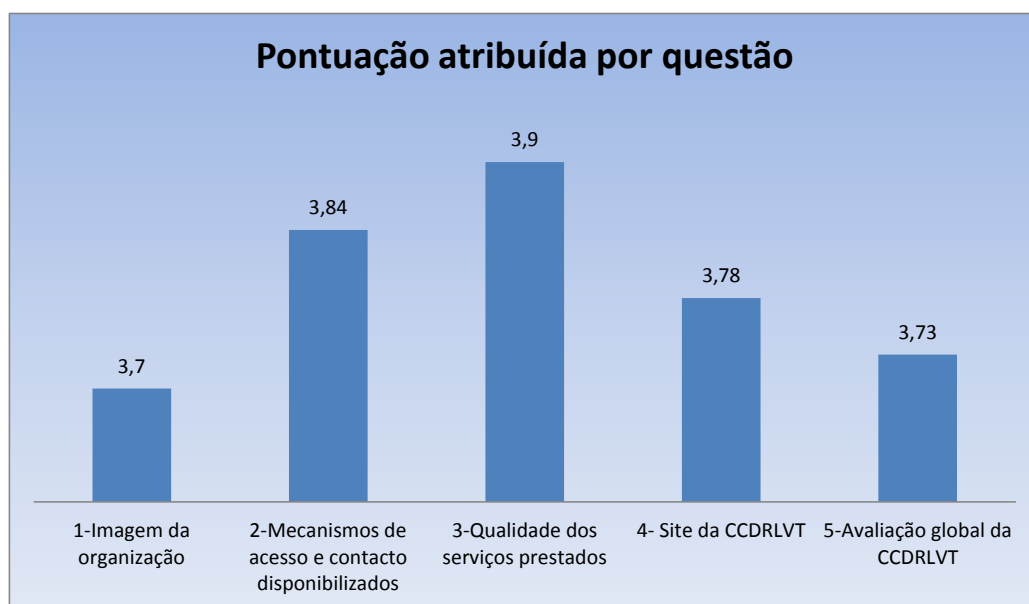
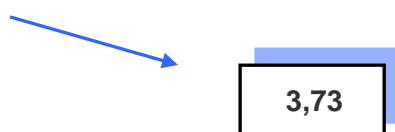
3. Qualidade dos serviços prestados



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
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,70

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
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,84

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
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3 3,90	

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
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4 3,78	

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

CCDRLVT

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%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	4,14	3,70	-10,46%

Observações: Assiste-se a um decréscimo em todo 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%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,93	3,84	-2,42%

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%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	4,00	3,90	-2,35%

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.

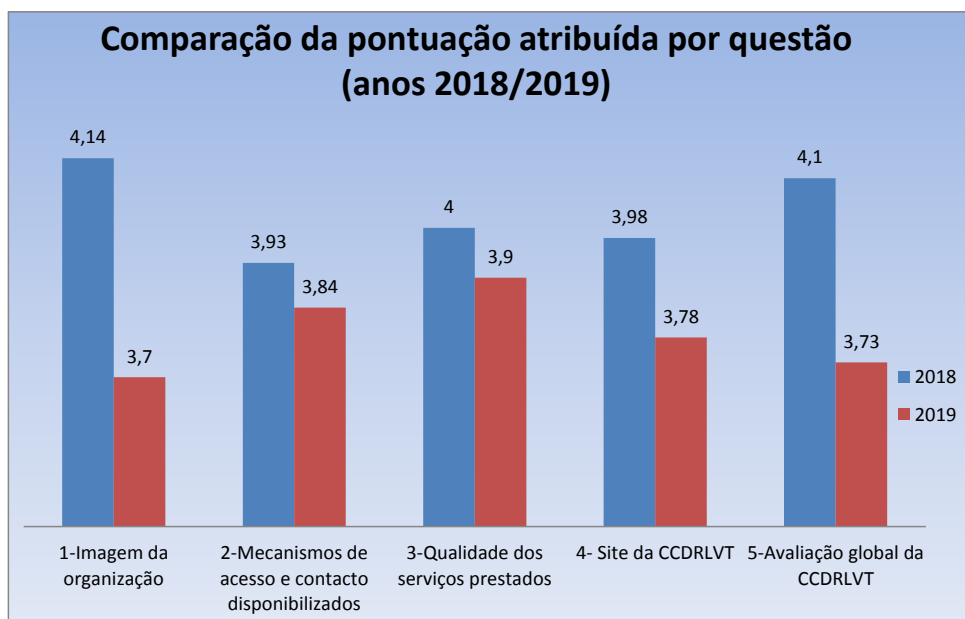
Tal como em 2018, mantém-se o item com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados.

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%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,98	3,78	-5,09%

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%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	4,10	3,73	-9,02%

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**