

**audição dos utilizadores externos
autoavaliação do serviço 2020**

CCDR LVT

15 de outubro 2020.....



Inquérito de Satisfação

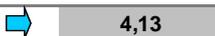
Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2020

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, o tratamento dos dados refere-se ao período 12/11/2019 a 30/09/2020.

Resultados globais do inquérito de satisfação aplicado ao utente em geral e às entidades parceiras / 2020

Pontuação Global  4,13



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

Foi garantida a confidencialidade dos dados.

Foram respondidos **44** inquéritos e o grau de satisfação atingido foi de **4,13** (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. 9.2: Promover a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores internos e externos** do Plano de Atividades de 2020: Indicador de desempenho: **Auscultação e Diagnóstico da Satisfação dos Clientes Externos (cidadãos e entidades parceiras)**

Meta: 3,51

Tolerância: 0,20 (entre 3,31 e 3,71)

Forma de cálculo: Grau de satisfação alcançado

Nota: o indicador foi superado

- e no âmbito da vertente indireta do **Objetivo OOP7 do QUAR 2020: “Implementar medids propostas na alínea c) do n.º1 do art. 25º da LOE2020, no que se refere à qualidade do atendimento”**, indicador de desempenho:” **Prazo de implementação de métricas da qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDR LVT**”, com a finalidade de avaliar não só o atendimento geral, mas especificamente a satisfação do atendimento nas diferentes áreas do negócio da CCDR LVT .

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 2021, decorrentes dos resultados, comparações, comentários e sugestões, que serão apresentadas, complementarmente, para discussão e aprovação superior.
- a avaliação dos resultados e eventual proposta de melhoria de conteúdos.
- a avaliação por área de negócio e prestação de informação às unidades orgânicas para aplicação de medidas de melhoria da função atendimento.

Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: cidadãos/ãs e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2020

I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



4,13

Nº de Inquéritos respondidos



44

II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:

1. Imagem da organização



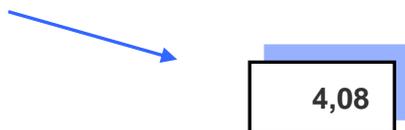
4,22

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



4,01

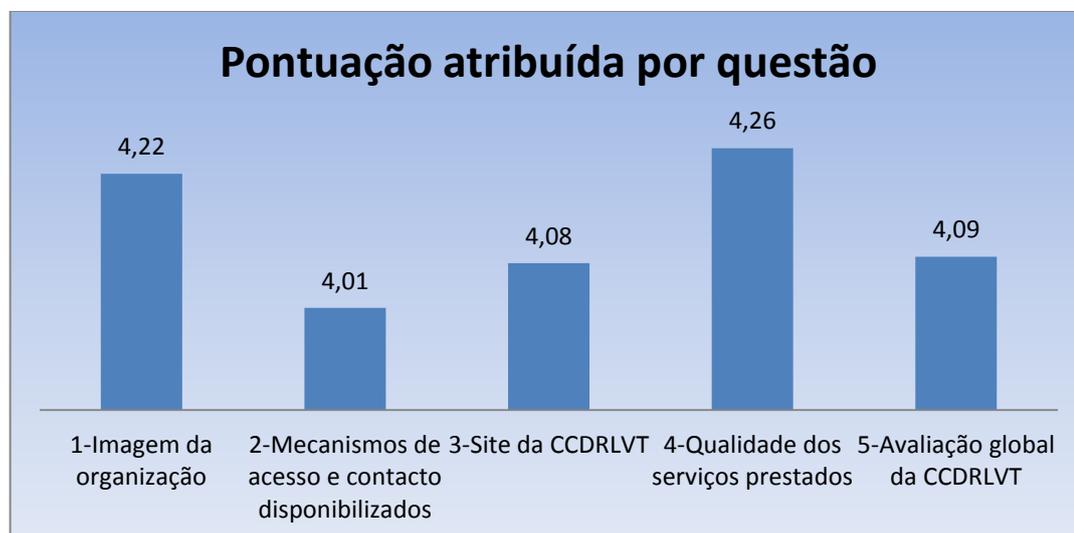
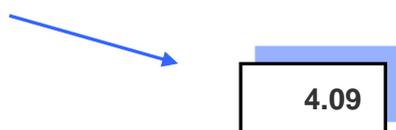
3. Site da CCDRLVT



4. Qualidade dos serviços prestados



5. Avaliação Global da CCDR LVT





Presidência do Conselho de Ministros

CCDR LVT

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

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	4,40
Entidade que se preocupa com os utentes	4,14
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	4,40
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,95
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	4,22

Item com maior pontuação: Entidade de confiança e Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (4,40)

Itens com menor pontuação: Entidade inovadora e virada para o futuro (3,95)



2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	
	Pontuação Média
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	3,98
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	4,14
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	4,00
Informação disponível no local de atendimento	3,97
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	4,00
Horário de Atendimento	3,97
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	4,01

Item com maior pontuação: Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos (4,14)

Itens com menor pontuação: Horário de atendimento e Informação disponível no local de atendimento (3,97)

3. Site da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Informação disponível	4,07
Facilidade de navegação	4,14
Função de busca/pesquisa	4,00
Rapidez do site	4,09
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	
	4,08

Item com maior pontuação: Facilidade de navegação (4,14)

Itens com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (4).

4. Qualidade dos serviços prestados	
	Pontuação Média
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,43
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	4,34
Eficiência da resolução de problemas	4,24
Capacidade de resposta	4,21
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	4,10
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	
	4,26

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (4,43)

Item com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (4,10)

No seguimento do proposto, a presente questão também foi avaliada pela qualidade dos serviços prestados por unidade orgânica:

4. Qualidade dos serviços prestados por Unidade(s) Orgânica(s)	Pontuação Média
Administrativo e Financeiro	4,86
Ambiente	4,26
Apoio às autarquias locais	4,01
Desenvolvimento Regional	4,33
Incentivos à Comunicação Social	4,32
Ordenamento do Território	4,40
Vários serviços (*)	3,62

Nota: Vários serviços corresponde à avaliação feita em mais do que um serviço em simultâneo. Não há registo de avaliação referente às unidades orgânicas: “Fiscalização” e “PORLisboa”

5. Avaliação global da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	4,09
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	4,09

Pontos a destacar:

- **Questão mais pontuada:**
4. Qualidade dos serviços prestados (4,26)
- **Questão menos pontuada:**
2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados (4,01)
- **Item com maior pontuação:**
Cortesia e disponibilidade demonstradas (4,43)
- **Item com menor pontuação:**
Entidade inovadora e virada para o futuro (3,95).

IV. Análise comparativa 2019/2020 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

	2019	2020	Taxa de variação (Pontuação ou nºde inquéritos 2020- Pontuação ou nºde inquéritos 2019)/(Pontuação ou nºde inquéritos 2019)
Pontuação Global →	3,79	4,13	8,97%
Nº de inquéritos respondidos →	45	44	-2,2%

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos aumentou 8.9% e o **número de inquéritos respondidos** registou um decréscimo de um 2.2%, que corresponde a menos um inquérito.

Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2019	Pontuação Média 2020	Taxa de variação
Entidade de confiança	3,95	4,40	11,39%
Entidade que se preocupa com os utentes	3,68	4,14	12,50%
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	3,74	4,40	17,65%
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,44	3,95	14,83%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,70	4,22	14,04%

Observações: Assiste-se a um acréscimo em todo os itens, com destaque para o item: Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres, que apresenta a maior variação de todo o inquérito e um dos itens mais pontuados da questão.

Em relação ao ano anterior, mantém-se a pontuação mais elevada no item Entidade de confiança e a menos pontuado do item Entidade inovadora e virada para o futuro, que constitui também o item com menor pontuação de todo o questionário.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média 2019	Pontuação Média 2020	Taxa de variação
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	3,86	3,98	3,11%
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,88	4,14	6,70%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,85	4,00	3,90%
Informação disponível no local de atendimento	3,76	3,97	5,59%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,93	4,00	1,78%
Horário de Atendimento	3,74	3,97	6,15%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,84	4,01	4,52%

Observações: Verifica-se um aumento em todos os itens. O item mais pontuado Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos apresentou o maior incremento da presente questão. Mantém-se um dos itens menos pontuado Horário de atendimento.



3. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2019	Pontuação Média 2020	Taxa de variação
Informação disponível	3,75	4,07	8,53%
Facilidade de navegação	3,77	4,14	9,81%
Função de busca/pesquisa	3,70	4,00	8,11%
Rapidez do site	3,88	4,09	5,41%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,78	4,08	7,95%

Observações: À semelhança das questões anteriores, mantém-se a tendência de aumento da pontuação média do ano 2020, face ao ano anterior, em todos os itens, evidenciando-se a variação do item: *Facilidade de navegação*, que constitui o item mais pontuado da questão 3.

Mantém-se o item menos pontuado: *Função de busca/pesquisa*.

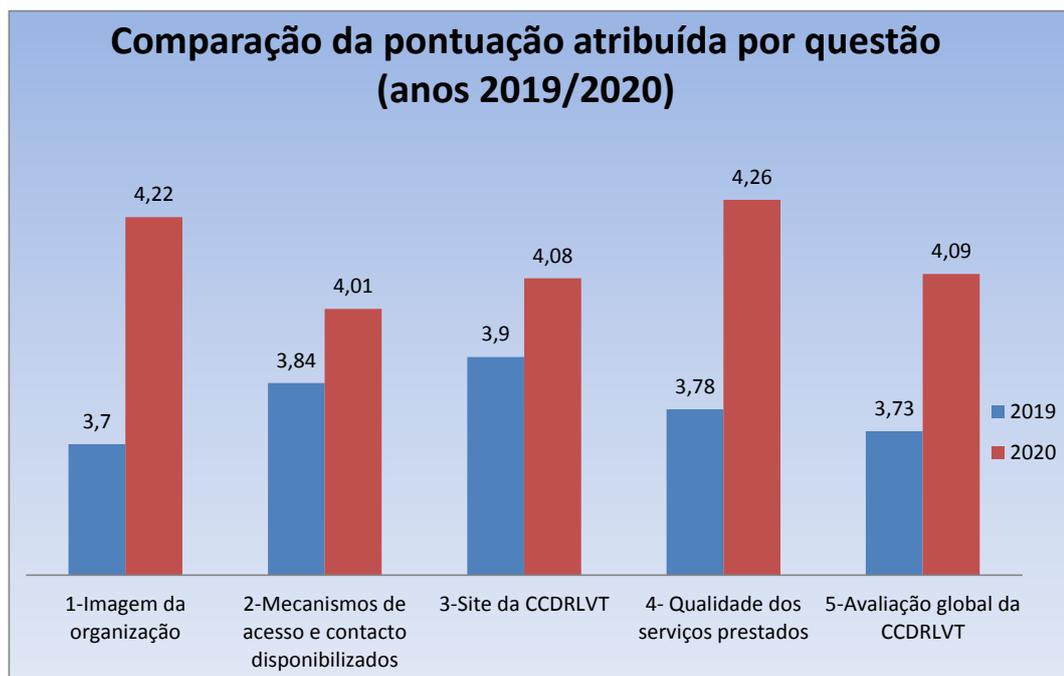
4. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média 2019	Pontuação Média 2020	Taxa de variação
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,15	4,43	6,75%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	4,05	4,34	7,16%
Eficiência da resolução de problemas	3,83	4,24	10,70%
Capacidade de resposta	3,79	4,21	11,08%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,69	4,10	11,11%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,90	4,26	9,28%

Observações: A taxa de variação foi positiva em todos os itens com destaque para o item *Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados*, que apesar do aumento, mantém-se o item menos pontuado da questão 4. O item *Cortesia e disponibilidade demonstradas* constitui, à semelhança do ano anterior, o item com pontuação mais elevada da presente questão e de todo o inquérito.

5. Avaliação global da CCDRLVT			
	Pontuação Média 2019	Pontuação Média 2020	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,73	4,09	9,65%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,73	4,09	9,65%

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

O Gráfico infra ilustra o incremento de todas as questões comparadas com as pontuações médias do ano anterior.



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

Destaca-se a maior variação na questão: 1- “Imagem da Organização”, que passa da questão com pontuação menor para a 2ª questão mais pontuada do inquérito de 2020.

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/Projeto métricas de atendimento**

Horário de atendimento

⇒ **Atendimento**

Função de busca/pesquisa no site

⇒ **Site**

Construção do inquérito/melhoria dos conteúdos

⇒ **Resposta única na satisfação da qualidade dos serviços prestados por unidade orgânica**