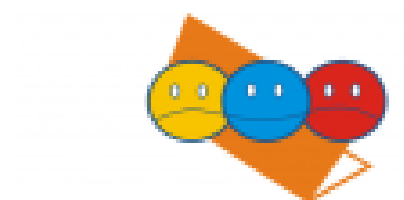


**audição dos utilizadores externos  
autoavaliação do serviço 2017**

CCDR LVT-intranet/site

*28 dezembro 2017* .....



**Inquérito de Satisfação**

## Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2017

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 03/11/2016 a 08/11/2017.

Foi efetuada divulgação no *site*, *facebook* e *newsletter* institucionais.

Foi garantida a confidencialidade dos dados.

### Resultados globais do inquérito de satisfação aplicado ao utente em geral e às entidades parceiras / 2017



Foram respondidos **82** inquéritos e o grau de satisfação atingido foi de **3,65** (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) 6.1: Promover a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores internos e externos** do Plano de Atividades de 2017: 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 alcançado**

O presente documento apresenta os resultados da audição dos utilizadores externos, nas vertentes indicadas, tendo como objetivo apontar áreas potenciais de atuação, decorrentes dos resultados, comparações, comentários e sugestões, que suportem o planeamento de ações de melhoria organizacional.

## Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: cidadãos/ãs e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2017

### I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



3,65

Nº de Inquéritos respondidos



82

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

1. Imagem da organização



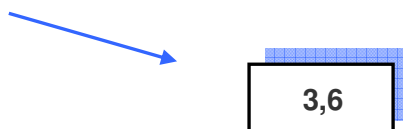
3,76

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



3,61

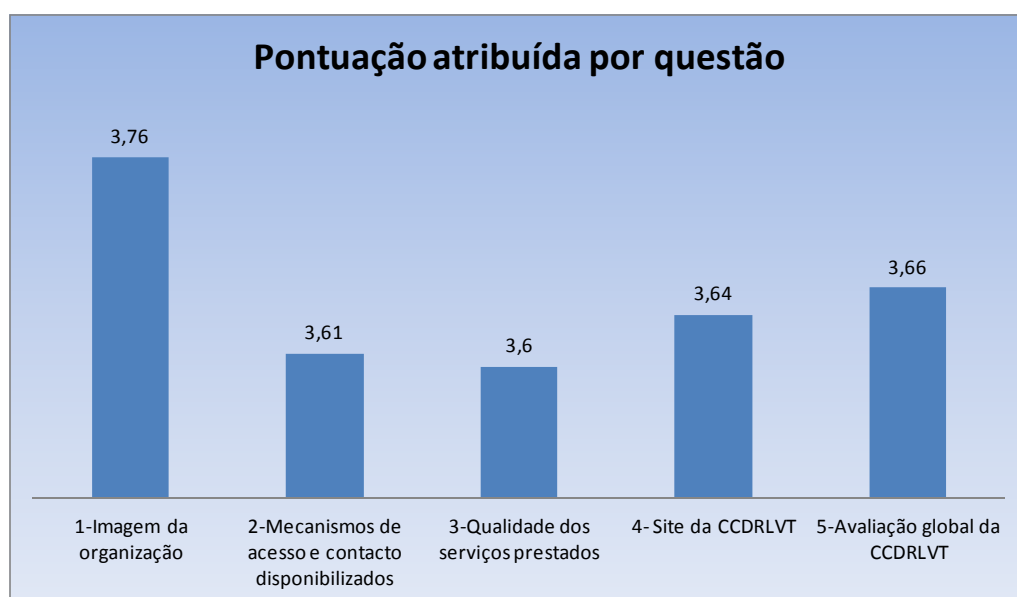
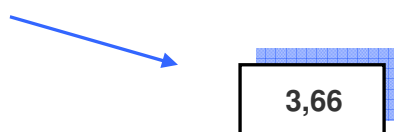
### 3. Qualidade dos serviços prestados



### 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:

<b>1. Imagem da Organização</b>		<b>Pontuação Média</b>
Entidade de confiança		<b>3,87</b>
Entidade que se preocupa com os utentes		<b>3,62</b>
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres		<b>3,95</b>
Entidade inovadora e virada para o futuro		<b>3,61</b>
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1</b>		<b>3,76</b>

**Item com maior pontuação:** Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (3.95)

**Itens com menor pontuação:** Entidade inovadora e virada para o futuro (3.61)

<b>2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados</b>		<b>Pontuação Média</b>
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT		<b>3,63</b>
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos		<b>3,81</b>
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes		<b>3,48</b>
Informação disponível no local de atendimento		<b>3,59</b>
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais		<b>3,59</b>
Horário de Atendimento		<b>3,55</b>
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2</b>		<b>3,61</b>

**Item com maior pontuação:** Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos (3.81)

**Itens com menor pontuação:** Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes (3.48)

<b>3. Qualidade dos serviços prestados</b>		<b>Pontuação Média</b>
Cortesia e disponibilidade demonstradas		<b>3,92</b>
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados		<b>3,79</b>
Eficiência da resolução de problemas		<b>3,49</b>
Capacidade de resposta		<b>3,42</b>
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados		<b>3,38</b>
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3</b>		<b>3,60</b>

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (3.92)

Itens com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3.38).

<b>4. Site da CCDRLVT</b>		<b>Pontuação Média</b>
Informação disponível		<b>3,70</b>
Facilidade de navegação		<b>3,65</b>
Função de busca/pesquisa		<b>3,54</b>
Rapidez do site		<b>3,66</b>
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4</b>		<b>3,64</b>

Item com maior pontuação: Informação disponível (3.70)

Item com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3.54)



5. Avaliação global da CCDRLVT		Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados		3,66
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5</b>		<b>3,66</b>

### Pontos a destacar:

➤ **Questão mais pontuada:**

1. Imagem da organização (3.76)

➤ **Questão menos pontuada:**

3. Qualidade dos serviços prestados (3.60)

➤ **Item com maior pontuação:**

Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (3.95).

➤ **Item com menor pontuação:**

Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3.38)



Presidência do Conselho de Ministros

CCDR LVT

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

#### IV. Análise comparativa 2016/2017 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

	2016	2017	Taxa de variação (Pontuação ou nº de inquéritos 2017 - Pontuação ou nº de inquéritos 2016) / (Pontuação ou nº de inquéritos 2016)
Pontuação Global	3,77	3,65	-3,2%
Nº de inquéritos respondidos	202	82	-59,4%

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos diminuiu 3.2% e o **número de inquéritos respondidos** registou um decréscimo de 59.4%.

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

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2016	Pontuação Média 2017	Taxa de variação
Entidade de confiança	4,03	3,87	-3,97%
Entidade que se preocupa com os utentes	3,77	3,62	-3,98%
Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres	4,17	3,95	-5,28%
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,73	3,61	-3,22%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1</b>	<b>3,93</b>	<b>3,76</b>	<b>-4,14%</b>

**Observações:** Assiste-se a um decréscimo 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, apesar da diminuição, se mantém o item mais pontuado da questão 1. e do presente questionário.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média 2016	Pontuação Média 2017	Taxa de variação
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	3,78	3,63	-3,97%
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,76	3,81	1,33%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,66	3,48	-4,92%
Informação disponível no local de atendimento	3,62	3,59	-0,83%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,76	3,59	-4,52%
Horário de Atendimento	3,65	3,55	-2,74%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2</b>	<b>3,71</b>	<b>3,61</b>	<b>-2,61%</b>

**Observações:** Regista-se uma diminuição em todos os itens, com exceção do item: Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos que apresenta uma variação positiva de 1.33%, note-se que se trata do único item do inquérito que regista um acréscimo e que constitui o item mais pontuado na questão 2.

O item Acesso aos documentos- encaminhamento para os serviços competentes apresenta uma maior variação negativa, sendo o item com menor pontuação da presente questão.

<b>3. Qualidade dos serviços prestados</b>			
	<b>Pontuação Média 2016</b>	<b>Pontuação Média 2017</b>	<b>Taxa de variação</b>
Cortesia e disponibilidade demonstradas	3,98	3,92	-1,51%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,84	3,79	-1,30%
Eficiência da resolução de problemas	3,64	3,49	-4,12%
Capacidade de resposta	3,56	3,42	-3,93%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,49	3,38	-3,15%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3</b>	<b>3,70</b>	<b>3,60</b>	<b>-2,76%</b>

**Observações:** À semelhança das questões anteriores, mantém-se a tendência de diminuição da pontuação média do ano 2017, face ao ano anterior, em todos os itens, evidenciando - se a variação do item: Eficiência da resolução de problemas, que regista na presente questão, a maior amplitude face ao ano 2016.

O item Cortesia e disponibilidade demonstrada mantém-se, tal como no ano 2016, o item mais pontuado da presente questão. O item com menor pontuação da questão 3. : Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados, permanece como o item menos pontuado do questionário.



Presidência do Conselho de Ministros

CCDRLVT

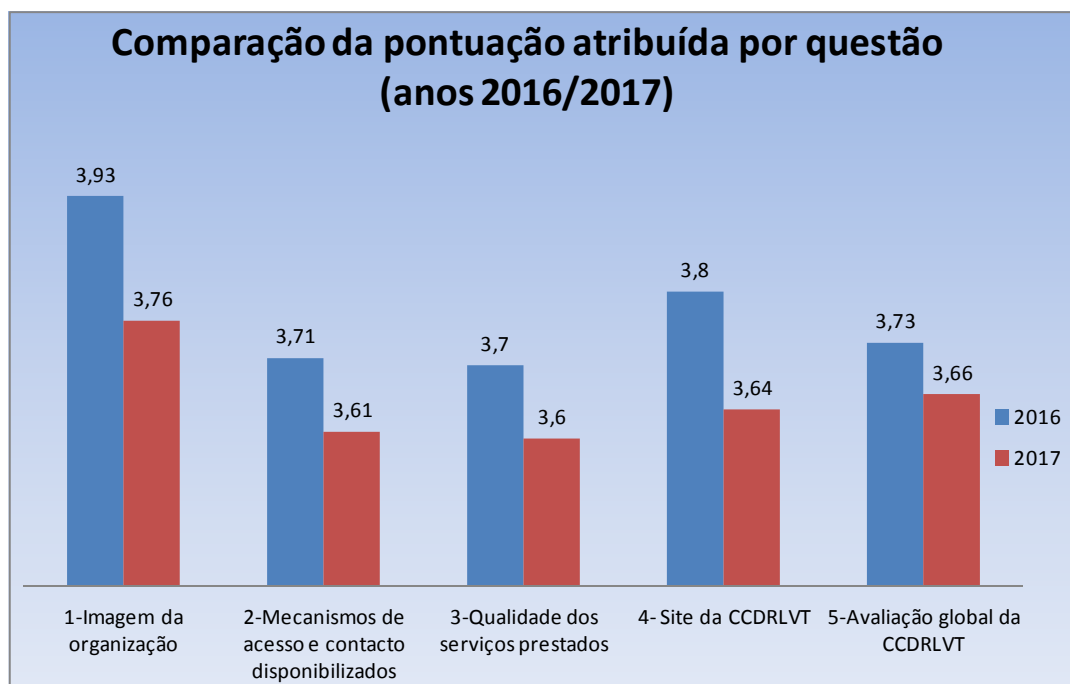
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo

4. Site da CCDRLVT		Pontuação Média 2016	Pontuação Média 2017	Taxa de variação
Informação disponível		3,85	3,70	-3,90%
Facilidade de navegação		3,81	3,65	-4,20%
Função de busca/pesquisa		3,72	3,54	-4,84%
Rapidez do site		3,81	3,66	-3,94%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4</b>		<b>3,80</b>	<b>3,64</b>	<b>-4,21%</b>

**Observações:** A taxa de variação foi negativa em todos os itens com relevo para o item Função de busca/pesquisa que se mantém, tal como em 2016, o item menos pontuado da presente questão. O item Informação disponível mantém-se o mais pontuado.

5. Avaliação global da CCDRLVT		Pontuação Média 2016	Pontuação Média 2017	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados		3,73	3,66	-1,88%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5</b>		<b>3,73</b>	<b>3,66</b>	<b>-1,88%</b>

**Observações:** Regista-se uma diminuição de 1,88% face ao ano anterior.



**Observações:** Assiste-se a uma variação negativa na pontuação atribuída em todos as questões, com destaque para o decréscimo de 4.21% na questão 4- “Site da CCDR LVT”. À semelhança do ano anterior, mantém-se a questão menos pontuada do questionário: 3- “Qualidade dos serviços prestados”, bem como a questão que apresenta a pontuação mais elevada: 2- “Imagem da Organização”.

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

<b><u>levantamento de problemas</u></b> <i>(resultados, comentários e sugestões nos 5 itens)</i>	<b><u>áreas potenciais de atuação</u></b> <i>(suporte para o planeamento de eventuais ações de melhoria organizacional)</i>
Atendimento telefónico/Qualidade dos serviços prestados	⇒ Follow up por área de intervenção ⇒ Atendimento telefónico/técnico ⇒ Gestor de procedimento ⇒ Desburocratizar
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	
Entidade desmotivada	
Tradução do Site em inglês	⇒ Site