

audição dos utilizadores externos

autoavaliação do serviço 2021

CCDR LVT

20 de janeiro 2022.....



Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2021

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 01/10/2020 a 30/11/2021.

Resultados globais do inquérito de satisfação aplicado ao utente em geral e às entidades parceiras / 2021

Pontuação Global  3,87



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 **61** inquéritos e o grau de satisfação atingido foi de **3,87** (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 OOP6 do QUAR 2021- Implementar medidas propostas no art.º28º da LOE 2021, no que se refere à boa gestão dos trabalhadores, à simplificação de processos administrativos e à avaliação pelos cidadãos:**

OOP6: Implementar medidas propostas no art.º28º da LOE 2021, no que se refere à boa gestão dos trabalhadores, à simplificação de processos administrativos e à avaliação pelos cidadãos											Peso:	100%									
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio										
Ind10	Grau de satisfação dos inquéritos de satisfação dos stakeholders externos										3,79	4,13	3,48	0,50	4,13	30%	12	3,87	100%	Atingiu	0,00%

Indicador de desempenho: **Grau de satisfação dos inquéritos de satisfação dos stakeholders externos**

Meta: 3,48

Tolerância: 0,50 (entre 2,98 e 3,98)

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 a integrar no Plano Interno de Modernização Administrativa 2022, 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 2021

I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



3,87

Nº de Inquéritos respondidos



61

II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:

1. Imagem da organização



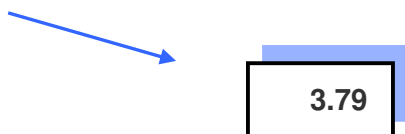
3,94

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados

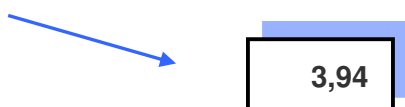


3,78

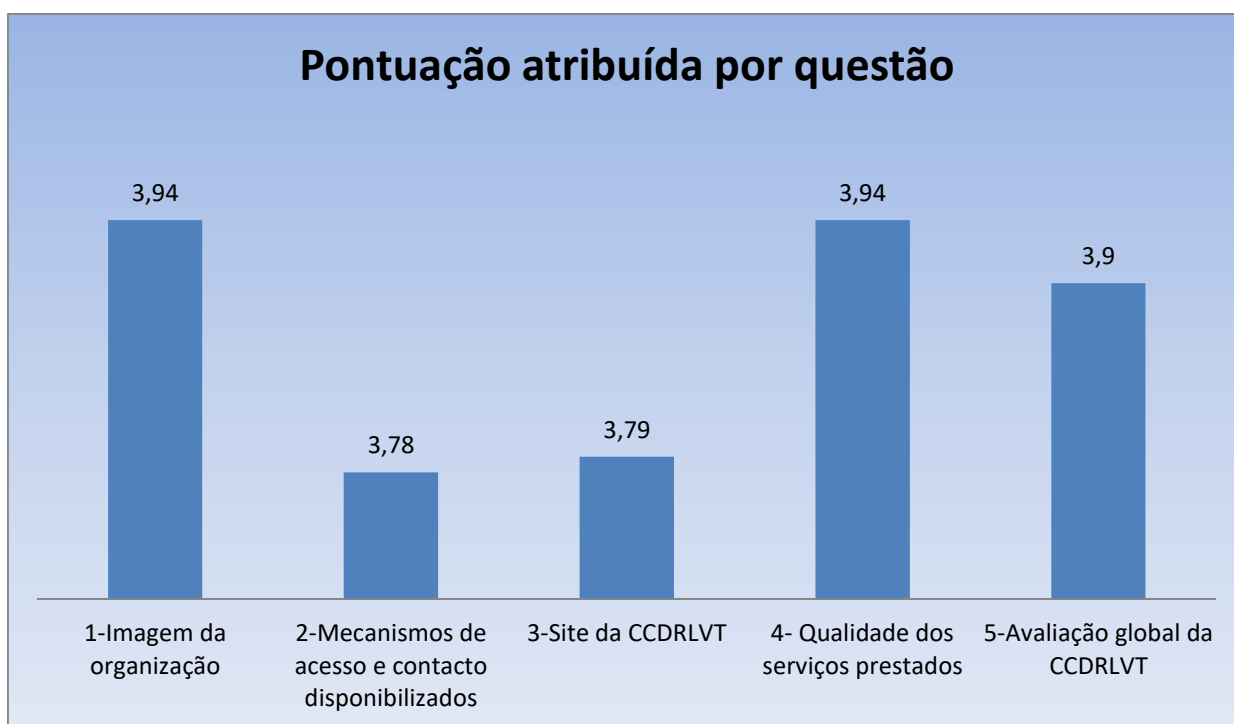
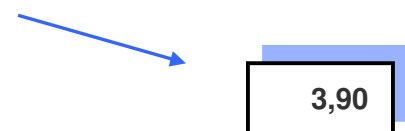
3. Site da CCDRLVT



4. Qualidade dos serviços prestados



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	4,00
Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes	3,77
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	4,08
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,92
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,94

Item com maior pontuação: Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (4,08)

Itens com menor pontuação: Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes (3,77)



CCDRLVT

Presidência do Conselho de Ministros
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média
Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,76
Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,86
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,82
Informação disponível no local de atendimento	3,68
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,69
Horário de Atendimento	3,86
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,78

Itens com maior pontuação: Horário de atendimento e Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDRLVT^(3,86)

Itens com menor pontuação: Informação disponível no local de atendimento ^(3,68)

3. Site da CCDRLVT	Pontuação Média
Informação disponível	3,83
Facilidade de navegação	3,75
Função de busca/pesquisa	3,78
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,79

Item com maior pontuação: Informação disponível ^(3,83)

Itens com menor pontuação: Facilidade de navegação ^(3,75).

7

4. Qualidade dos serviços prestados	
	Pontuação Média
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,12
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,98
Eficiência da resolução de problemas	3,77
Capacidade de resposta	3,91
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,91
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	
	3,94

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (4,12)

Item com menor pontuação: Eficiência da resolução de problemas (3,77)

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



Presidência do Conselho de Ministros

CCDRLVT

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

4. Qualidade dos serviços prestados por Unidade(s) Orgânica(s)	Pontuação Média	Nº de respostas
Administrativo e Financeiro	4,26	3
Ambiente	2,20	4
Apoio às autarquias locais	3,69	22
Desenvolvimento Regional	3,90	4
Incentivos à Comunicação Social	4,80	6
Ordenamento do Território	2,73	9
PORLisboa	4,18	10
Vários serviços (**)	3,67	3

Nota: Não há registo de avaliação referente à unidade orgânica: “Fiscalização”

(**) Esta opção apenas esteve disponível até 28/10/2020

Serviço com maior pontuação: Incentivos à Comunicação Social (4,80)

Serviço com menor pontuação: Ambiente (2,20)

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,90
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,90

IV. Análise comparativa 2020/2021 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

	2020	2021	Taxa de variação (Pontuação ou nºde inquéritos 2021- Pontuação ou nºde inquéritos 2020)/(Pontuação ou nºde inquéritos 2020)
Pontuação Global	4,13	3,87	-6,30%
Nº de inquéritos respondidos	44	61	38,6%

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos diminuiu 6.30% e o **número de inquéritos respondidos** registou um incremento de 38%, que corresponde a mais 17 inquéritos respondidos.

Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2020	Pontuação Média 2021	Taxa de variação
Entidade de confiança(2020)/ Imagem que a Entidade transmite para o exterior (2021) (*)	4,40	4,00	-9,09%
Entidade que se preocupa com os utentes (2020)/ Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes(2021)(*)	4,14	3,77	-8,94%
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	4,40	4,08	-7,27%
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,95	3,92	-0,76%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	4,22	3,94	-6,63%

(*) redação do item sofreu alterações no inquérito de 2021, embora permita comparação com o ano 2020

Observações: Assiste-se a um decréscimo em todo os itens, com destaque para o item: Imagem que a Entidade transmite para o exterior, que apresenta uma variação negativa de 9%.

Em relação ao ano anterior, mantém-se a pontuação mais elevada no item Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres.



2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média 2020	Pontuação Média 2021	Taxa de variação
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT (2020) /[Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT(2021) (*)	3,98	3,76	-5,53%
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos(2020)/ Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT(2021) (*)	4,14	3,86	-6,76%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	4,00	3,82	-4,50%
Informação disponível no local de atendimento	3,97	3,68	-7,30%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	4,00	3,69	-7,75%
Horário de Atendimento	3,97	3,86	-2,77%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	4,01	3,78	-5,78%

(*) redação do item sofreu alterações no inquérito de 2021, embora permita comparação com o ano 2020

Observações: Regista-se uma diminuição da pontuação em todos os itens. O item Informação disponível no local de atendimento foi o menos pontuado da presente questão e de todo o inquérito. O item mais pontuado Horário de atendimento era o menos pontuado no ano anterior e foi o que registou um menor decréscimo

3. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2020	Pontuação Média 2021	Taxa de variação
Informação disponível	4,07	3,83	-5,90%
Facilidade de navegação	4,14	3,75	-9,42%
Função de busca/pesquisa	4,00	3,78	-5,50%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	4,07	3,79	-6,96%

Observações: À semelhança das questões anteriores, mantém-se a tendência de diminuição da pontuação média do ano 2021, face ao ano anterior, em todos os itens, evidenciando-se a variação do item: Facilidade de navegação, que constitui o item menos pontuado da questão 3.

4. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação	Pontuação	Taxa de variação
	Média 2020	Média 2021	
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,43	4,12	-7,00%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	4,34	3,98	-8,29%
Eficiência da resolução de problemas	4,24	3,77	-11,08%
Capacidade de resposta	4,21	3,91	-7,13%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	4,10	3,91	-4,63%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	4,26	3,94	-7,65%

Observações: A taxa de variação foi negativa em todos os itens com destaque para o item Eficiência da resolução de problemas, que constitui o item menos pontuado da questão 4.

O item Cortesia e disponibilidade demonstradas constitui, à semelhança do ano anterior, o item mais pontuado da presente questão e de todo o inquérito.

A questão 4 mantém-se uma das questões mais pontuada do inquérito.

No que se refere à comparação com a satisfação na qualidade dos serviços prestados por unidade orgânica:

4. Qualidade dos serviços prestados por Unidade(s) Orgânica(s)	Pontuação e nº respostas 2020		Pontuação e nº respostas 2021		Taxa de variação da pontuação
	Pontuação Média	Nº de respostas	Pontuação Média	Nº de respostas	
Administrativo e Financeiro	4,86	3	4,26	3	-12,35%
Ambiente	4,26	4	2,20	4	-48,36%
Apoio às autarquias locais	4,01	15	3,69	22	-7,98%
Desenvolvimento Regional	4,33	3	3,90	4	-9,93%
Incentivos à Comunicação Social	4,32	5	4,80	6	11,11%
Ordenamento do Território	4,40	1	2,73	9	-37,95%
PORLisboa	sem respostas em 2020		4,18	10	
Vários serviços(**)	3,62	13	3,67	3	1,38%

(**) Esta opção apenas esteve disponível até 28/10/2020

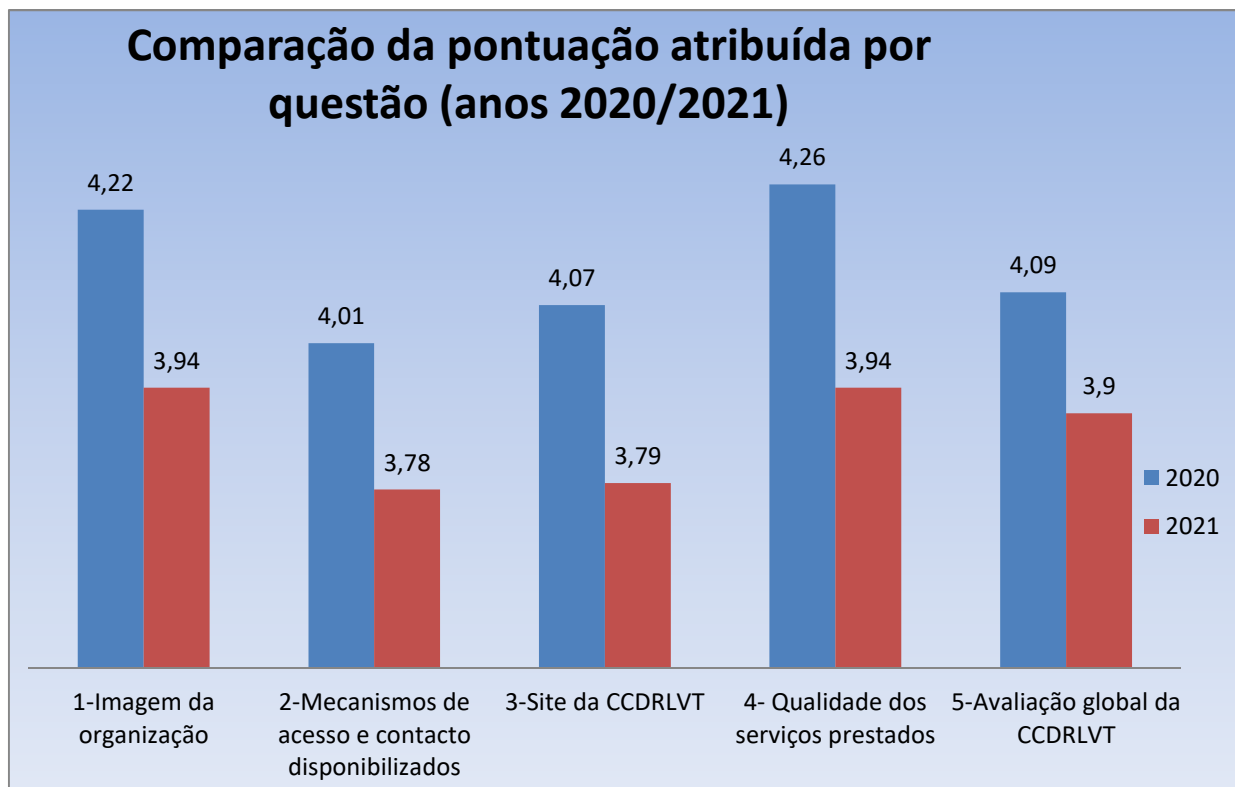
Observações: Observa-se um incremento na pontuação média apurada nos Incentivos à Comunicação, que constitui a única variação positiva de todo o inquérito. Os restantes itens, à exceção de Vários serviços (opção que deixou de estar disponível em 2021) evidenciam uma diminuição da pontuação média, com destaque para o Ambiente e Ordenamento do Território.

Tal como em 2020, não há registo de avaliação referente à unidade orgânica Fiscalização.

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média 2020	Pontuação Média 2021	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	4,09	3,90	-4,65%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	4,09	3,90	-4,65%

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

O Gráfico infra ilustra a redução de todas as questões comparadas com as pontuações médias do ano anterior:



Observações: Assiste-se a uma variação negativa na pontuação atribuída em todas as questões.

Destaca-se a maior variação na questão: 4 “Qualidade dos serviços prestados”, que apesar da diminuição constitui uma das questões mais pontuada no ano 2021.



Presidência do Conselho de Ministros

CCDR LVT

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

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 que corresponde às expectativas dos/as utentes
Imagem que a Entidade transmite para o exterior

⇒ Imagem da organização/Comunicação/Site

Eficiência na resolução de problemas

⇒ Atendimento técnico/Qualidade dos serviços prestados por Unidade Orgânica

Informação disponível no local de atendimento
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais

⇒ Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados

Setor específico mais claro sobre os apoios à comunicação social local/regional.

⇒ Site

Facilidade de navegação