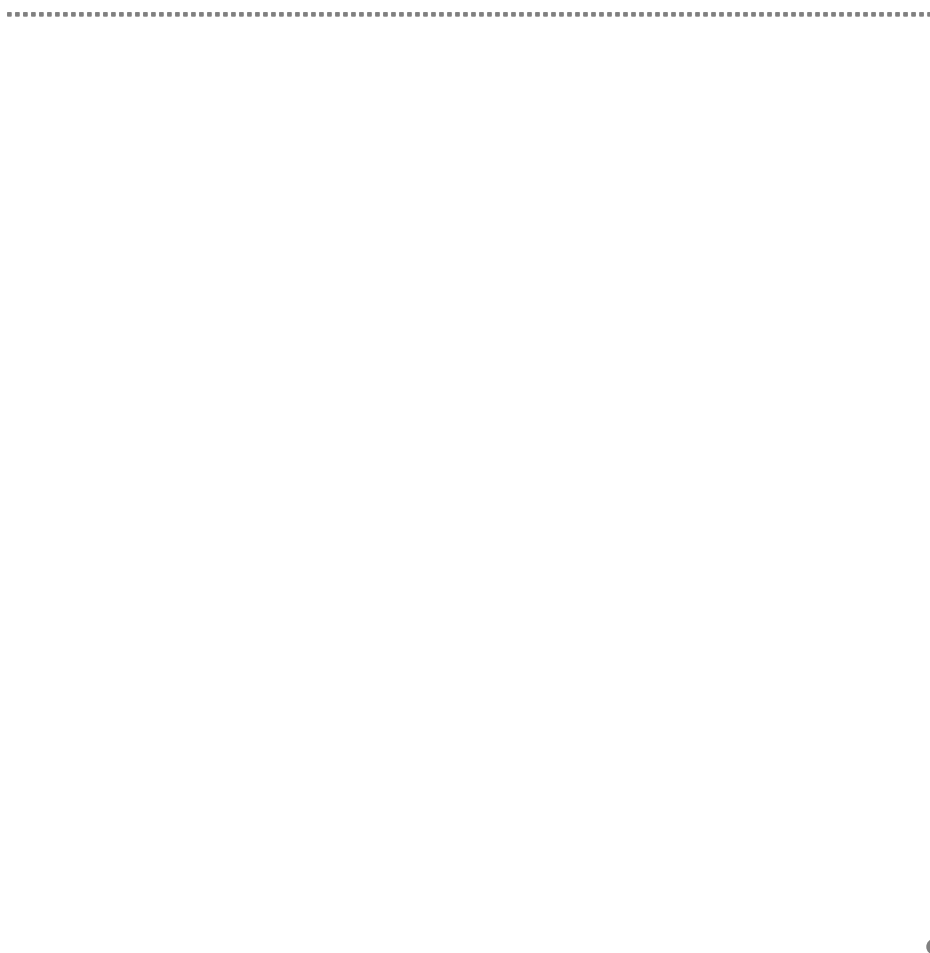




Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo

Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2012 *versão para Internet e Intranet*



Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2012

A avaliação dos serviços é realizada anualmente, em articulação com o Ciclo de Gestão, e efectua-se através da respectiva Auto-avaliação dos serviços, parte integrante do Relatório de Actividades anual (Sistema de gestão e avaliação de desempenho da Administração Pública 1). Desta auto-avaliação 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*).

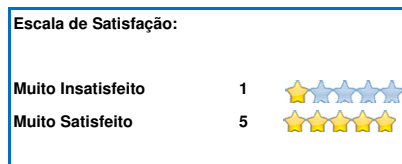
Neste contexto, a metodologia adotada pela CCDR-LVT, em 2012, consistiu na aplicação de dois inquéritos de satisfação: um dirigido ao utente, em geral, e outro dirigido às entidades parceiras, integradas em Plano de Actividades.

Para o utente, em geral, foi utilizada uma ferramenta, acedida pela Internet, com preenchimento on-line e acesso através do site institucional (www.ccdr-lvt.pt), disponível para resposta durante o 1º semestre de 2012 (29.12.2011-30.06.2012) Para as entidades parceiras, foi desenvolvida, internamente, uma plataforma tecnológica e foram remetidos emails, com acesso direto ao *link* também aberto para resposta no site institucional (10.08.2012-15.09.2012).

Nas duas situações foi garantida a confidencialidade dos dados.

Resultados globais dos inquéritos de satisfação aplicados ao utente em geral (site) e às entidades parceiras / 2012

Pontuação Global  3,32



O grau de satisfação atingido foi de **3.32** e resultou da média ponderada dos resultados dos dois inquéritos de satisfação aplicados.

De destacar que este é o Objetivo operacional que integra o QUAR 2012:

O9: Promover a qualidade dos serviços prestados

Indicador 12.: Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras 2012 (prazo)

Forma Cálculo: Prazo

Meta: 8 de outubro

Critério de superação: Grau de satisfação atingido de pelo menos 3,35 em 2012 (escala de 1 a 5)

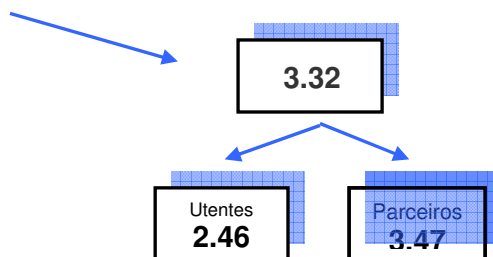
Nota: o critério de superação estabelecido em QUAR 2012 não foi atingido.

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

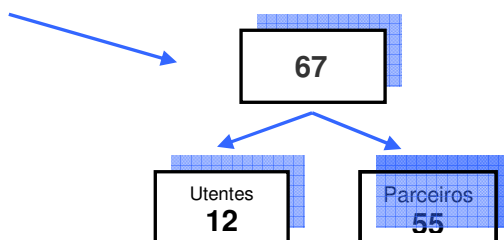
Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2012

I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos utilizadores externos (resultado ponderado das questões 1 a 5, esta com tratamento distinto)

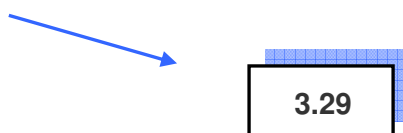


Inquéritos respondidos

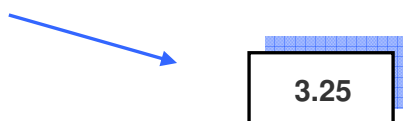


II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:

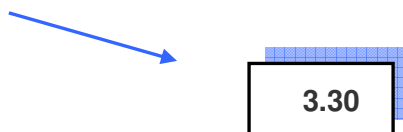
1. Imagem da organização



2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



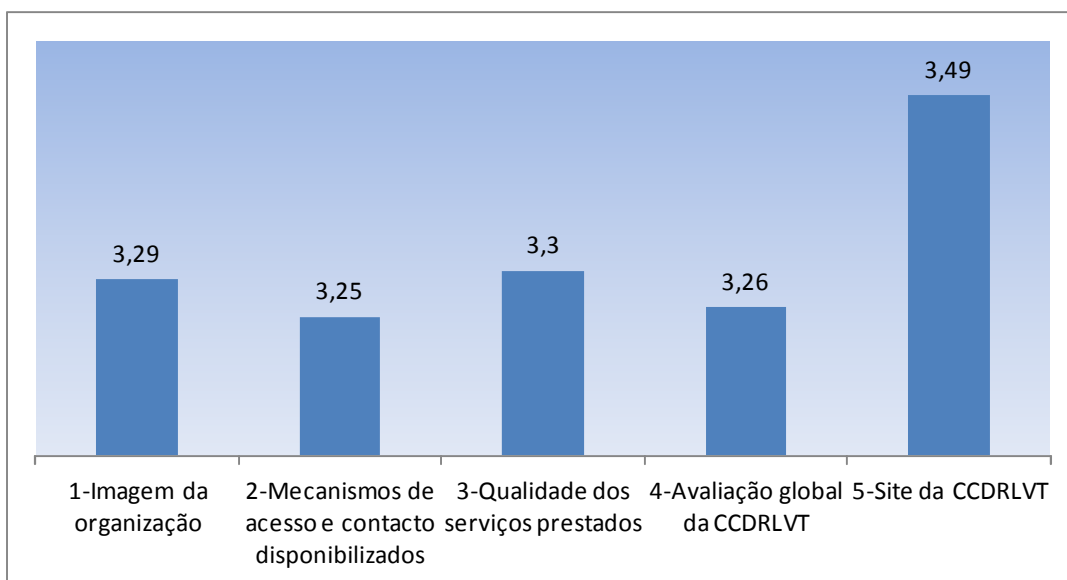
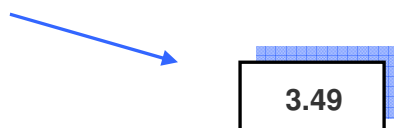
3. Qualidade dos serviços prestados



4. Avaliação global da CCDR-LVT



5. Site da CCDR-LVT



III. Análise dos resultados das respostas ao inquérito de satisfação por item de avaliação e das propostas de áreas de melhoria:

1. Imagem da Organização		Pontuação Média
Entidade de confiança		3,49
Entidade que se preocupa com os utentes		3,21
Entidade inovadora e virada para o futuro		3,15
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1		3,29

Item com maior pontuação: Entidade de confiança (3.49)

Item com menor pontuação: Entidade inovadora e virada para o futuro (3.15)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados		Pontuação Média
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT		3,40
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos		3,34
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes		3,06
Informação disponível no local de atendimento		3,13
Informação disponível no site da CCDRLVT		vide ponto 5.
Horário de Atendimento		3,34
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2		3,25

Item com maior pontuação: Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDR-LVT (3.40)

Item com menor pontuação: Acesso aos documentos- encaminhamento para os serviços competentes (3.06)

3. Qualidade dos serviços prestados		Pontuação Média
Esclarecimentos prestados por contacto direto telefónico ou presencial		2,50
Cortesia e disponibilidade demonstradas		3,64
Eficiência da resolução de problemas		3,11
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados		3,37
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados		3,09
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3		3,30

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (3.64)

Item com menor pontuação: Esclarecimentos prestados por contacto direto telefónico ou presencial(2.50)

4. Avaliação global da CCDRLVT		Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados		3,23
Cortesia demonstrada pelos colaboradores		3,70
Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações		3,22
Capacidade de resposta		3,12
Capacidade de resolução de problemas		3,05
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4		3,26

Item com maior pontuação: Cortesia demonstrada pelos colaboradores (3.70)

Item com menor pontuação: Capacidade de resolução de problemas (3.05)

5. Site da CCDRLVT		Pontuação Média
Informação disponível		3,36
Facilidade de navegação		3,63
Função de busca/pesquisa		3,38
Rapidez do site		3,60
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5		3,49

Item com maior pontuação: Facilidade de navegação (3.63)

Item com menor pontuação: Informação disponível (3.36).

Note-se que a questão **5. Site da CCDRLVT** foi objeto de questão autónoma, no inquérito aplicado às entidades parceiras, exceto no item –“Informação disponível” que integrava a questão **2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados** do inquérito aplicado ao utente em geral, pelo que a pontuação ora apresentada no item referido reflete a ponderação das respostas às duas questões mencionadas.

Áreas de melhoria apontadas nos “comentários”:

- Informação Portal do siRJUE
- Atendimento e contacto telefónico
- Informação no site-contactos dos serviços
- Uniformização entre perfis e documentos de trabalho de todas as CCDR

IV. Análise comparativa 2012/2011 dos resultados das respostas aos inquéritos des satisfação por item de avaliação:

	2011	2012	Taxa de variação (Pontuação de 2012- Pontuação de 2011)/Pontuação 2011)
Pontuação Global	3,35	3,32	-0,009

Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2011	Pontuação Média 2012	Taxa de variação
	Entidade de confiança	3,64	3,49
Entidade que se preocupa com os utentes	3,31	3,21	-0,03
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,24	3,15	-0,03
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,40	3,29	-0,03

Observações: Assiste-se a um decréscimo em todos os itens, sendo que se mantém o Item com maior pontuação: Entidade de confiança e o Item com menor pontuação: Entidade inovadora e virada para o futuro.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média 2011	Pontuação Média 2012	Taxa de variação
	Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	3,31	3,40
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,52	3,34	-0,05
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,19	3,06	-0,04
Informação disponível no local de atendimento	3,21	3,13	-0,02
Informação disponível no site da CCDRLVT	vide ponto 5.		
Horário de Atendimento	3,07	3,34	0,09
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	2,72	3,25	0,20

Observações: Assiste-se a um decréscimo na maioria dos itens, exceto: Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDR-LVT e Horário de Atendimento, que registaram um acréscimo, respetivamente, de 3% e 9%; este último constituía o item com menor pontuação em 2011.

3. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média 2011	Pontuação Média 2012	Taxa de variação
Esclarecimentos prestados por contacto direto telefónico ou presencial	3,64	2,50	-0,31
Cortesia e disponibilidade demonstradas	3,67	3,64	-0,01
Eficiência da resolução de problemas	3,19	3,11	-0,03
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,36	3,37	0,00
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,02	3,09	0,02
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,38	3,30	-0,02

Observações: Assiste-se a um decréscimo na maioria dos itens, com destaque para o item: Esclarecimentos prestados por contacto direto telefónico ou presencial que registou a maior variação de todos (-31%)

Mantém-se o item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas

4. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média 2011	Pontuação Média 2012	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,40	3,23	-0,05
Cortesia demonstrada pelos colaboradores	3,67	3,70	0,01
Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações	3,21	3,22	0,00
Capacidade de resposta	3,14	3,12	-0,01
Capacidade de resolução de problemas	3,17	3,05	-0,04
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,32	3,26	-0,02

Observações: Assiste-se a um decréscimo na grande parte dos itens. Mantém-se o item com maior pontuação: Cortesia demonstrada pelos colaboradores

5. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2011	Pontuação Média 2012	Taxa de variação
Informação disponível	3,55	3,36	-0,05
Facilidade de navegação	0,00	3,63	
Função de busca/pesquisa	0,00	3,38	
Rapidez do site	0,00	3,60	
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5		3,49	

Observações: Esta questão não foi objeto de análise comparativa, uma vez que apenas foi introduzida, em 2012, no inquérito aplicado às entidades parceiras, exceptua-se o item: Informação disponível no site da CCDR-LVT, que foi integrado na questão 2- “Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados” dos inquéritos aplicados aos utilizadores externos, em 2011.

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

<u>levantamento de problemas</u> <i>(resultados, comentários e sugestões nos 5 itens)</i>	<u>áreas potenciais de atuação</u> <i>(suporte para o planeamento de eventuais ações de melhoria organizacional)</i>
Entidade inovadora e virada para o futuro/Entidade que se preocupa com os utentes	⇒ Responsabilidade social
Contacto telefónico Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	⇒ Canais de comunicação: follow-up
Esclarecimentos prestados por contacto direto ou presencial Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados Capacidade de resolução de problemas	⇒ Qualidade dos serviços prestados
siRJUE	⇒ Funcionamento do Portal