

audição dos utilizadores externos
autoavaliação do serviço 2013
versão para site



Inquérito de Satisfação

CCDR LVT

Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2013

I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



3,30

Nº de Inquéritos respondidos



40

II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:

1. Imagem da organização



3,36

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



3,29

3. Qualidade dos serviços prestados

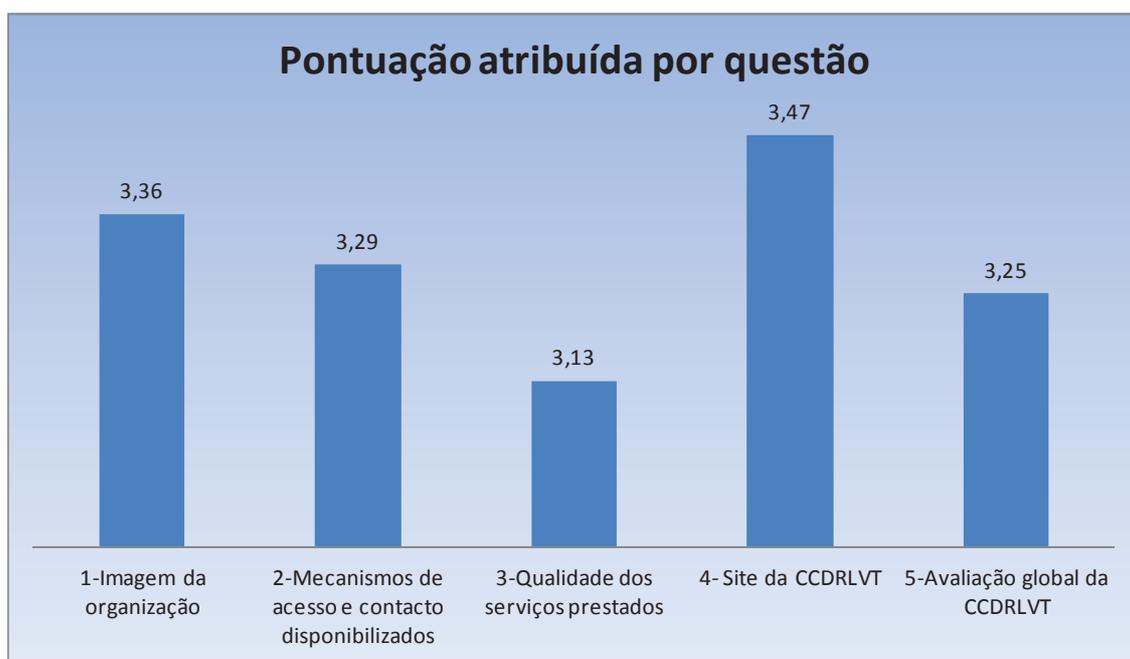
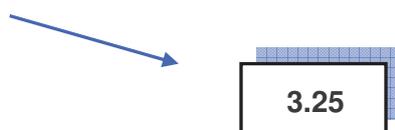


3,13

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, por data de resposta e dos comentários e ações de melhoria:

1. Imagem da Organização	
	Pontuação Média
Entidade de confiança	3,55
Entidade que se preocupa com os utentes	3,23
Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres	3,55
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,10
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	
	3,36

Itens com maior pontuação: Entidade de confiança e Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres (3.55)

Item com menor pontuação: Entidade inovadora e virada para o futuro (3.10)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	
	Pontuação Média
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	3,43
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,35
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,23
Informação disponível no local de atendimento	3,28
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,23
Horário de Atendimento	3,23
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	
	3,29

Item com maior pontuação: Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT (3.43)

Itens com menor pontuação: Acesso aos documentos- encaminhamento para os serviços competentes; Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais; Horário de Atendimento (3.23)

3. Qualidade dos serviços prestados	
	Pontuação Média
Cortesia e disponibilidade demonstradas	3,48
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,10
Eficiência da resolução de problemas	3,05
Capacidade de resposta	3,00
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,00
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3 3,13	

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (3.48)

Itens com menor pontuação: Capacidade de resposta e Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3.00)

4. Site da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Informação disponível	3,53
Facilidade de navegação	3,58
Função de busca/pesquisa	3,33
Rapidez do site	3,45
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4 3,47	

Item com maior pontuação: Facilidade de navegação (3.58)

Item com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3.33)

5. Avaliação global da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,25
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5 3,25	

Análise comparativa 2012/2013 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

	2012	2013	Taxa de variação (Pontuação/Nº de 2013 - Pontuação/Nº de 2012) / Pontuação/Nº de 2012
Pontuação Global	3,32	3,30	-0,006
Nº de inquéritos respondidos	67	40	-0,403

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos decresceu, embora de uma forma residual.

O **número de inquéritos respondidos**, face ao ano anterior, decresceu 40%.

Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2012	Pontuação Média 2013	Taxa de variação
Entidade de confiança	3,49	3,55	0,02
Entidade que se preocupa com os utentes	3,21	3,23	0,00
Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres (*)		3,55	
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,15	3,10	-0,02
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,29	3,36	0,02

Observações: (*) O item: Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres foi, pela primeira vez, introduzido no inquérito de satisfação, pelo que não foi objeto de comparação com o ano anterior. Assiste-se a um decréscimo no item Entidade inovadora e virada para o futuro que se mantém o item com menor pontuação. Mantém-se o item com maior pontuação: Entidade de confiança, este ano, a par com o referido no parágrafo anterior.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média 2012	Pontuação Média 2013	Taxa de variação
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	3,40	3,43	0,01
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,34	3,35	0,00
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,06	3,23	0,05
Informação disponível no local de atendimento	3,13	3,28	0,05
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais (*)		3,23	
Horário de Atendimento	3,34	3,23	-0,03
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,25	3,29	0,01

Observações: (*) O item: Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais foi, pela primeira vez, introduzido no inquérito de satisfação, pelo que não foi objeto de comparação com o ano anterior. Assiste-se a um acréscimo na maioria dos itens, exceto no: Horário de Atendimento, que registou um decréscimo de 3% constituindo, à semelhança do ano anterior, o item com menor pontuação. Mantém-se o item mais pontuado: Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDR LVT.

3. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média 2012	Pontuação Média 2013	Taxa de variação
Cortesia e disponibilidade demonstradas	3,64	3,48	-0,04
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,37	3,10	-0,08
Eficiência da resolução de problemas	3,11	3,05	-0,02
Capacidade de resposta	3,12	3,00	-0,04
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,09	3,00	-0,03
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,27	3,13	-0,04

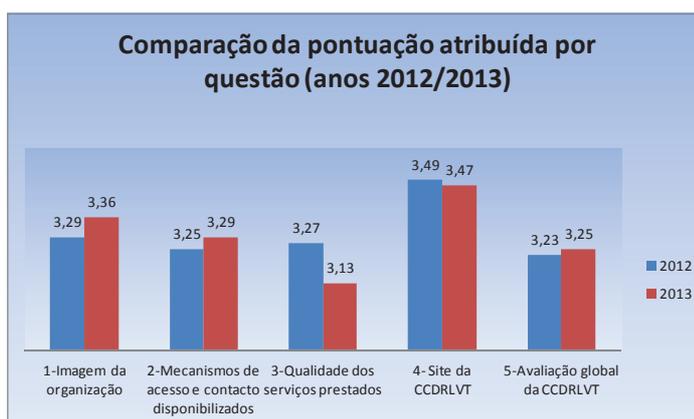
Observações: Assiste-se a um decréscimo em todos os itens, com destaque para o item: Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados que registou a maior variação de todos (-8%). Mantém-se o item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas

4. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2012	Pontuação Média 2013	Taxa de variação
Informação disponível	3,36	3,53	0,05
Facilidade de navegação	3,63	3,58	-0,02
Função de busca/pesquisa	3,38	3,33	-0,02
Rapidez do site	3,60	3,45	-0,04
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,49	3,47	-0,01

Observações: Assiste-se a um decréscimo na grande parte dos itens exceto no item: Informação disponível. Mantém-se o item com maior pontuação: Facilidade de navegação.

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média 2012	Pontuação Média 2013	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,23	3,25	0,01
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,23	3,25	0,01

Observações: Regista-se um aumento de 1% face ao ano anterior.



Observações: Verifica-se um aumento na pontuação atribuída nas questões: 1-“Imagem da Organização”; 2- “Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados” e 5-“Avaliação global da CCDR LVT” e uma diminuição na questão 4 -“Site da CCDR LVT” e mais significativa (4%) na questão 3-“Qualidade dos serviços prestados”.