


audição dos utilizadores externos
Autoavaliação do serviço 2014
versão para site



CCDR LVT

Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: cidadãos/ãs e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2014

Escala de Satisfação:

Muito Insatisfeito	1	
Muito Satisfeito	5	

I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



3,67

Nº de Inquéritos respondidos



77

II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:

1. Imagem da organização



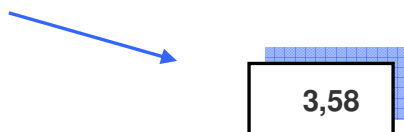
3,72

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados

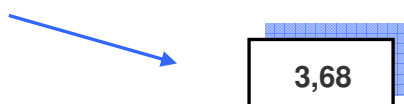


3,80

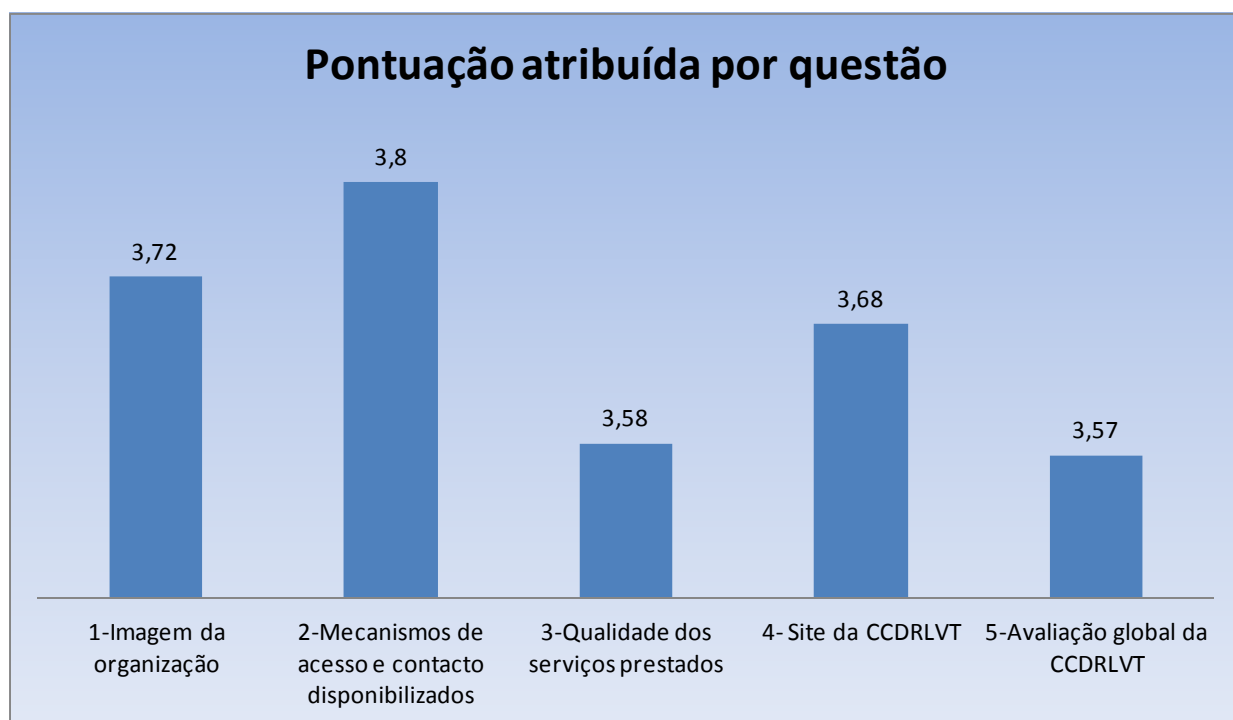
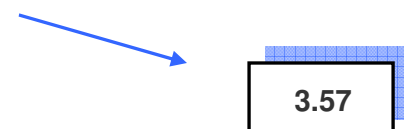
3. Qualidade dos serviços prestados



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:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média
Entidade de confiança	3,93
Entidade que se preocupa com os utentes	3,46
Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres	3,91
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,59
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,72

Itens com maior pontuação: Entidade de confiança (3.93)

Item com menor pontuação: Entidade que se preocupa com os utentes (3.46)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	4,33
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,57
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,46
Informação disponível no local de atendimento	3,33
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	4,37
Horário de Atendimento	3,75
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,80

Item com maior pontuação: Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais (4.37)

Itens com menor pontuação: Informação disponível no local de atendimento (3.33)

3. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,35
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,51
Eficiência da resolução de problemas	3,35
Capacidade de resposta	3,39
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,30
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,58

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (4.35)

Itens com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3.30).

4. Site da CCDRLVT	Pontuação Média
Informação disponível	3,70
Facilidade de navegação	3,73
Função de busca/pesquisa	3,59
Rapidez do site	3,68
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,68

Item com maior pontuação: Facilidade de navegação (3.73)

Item com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3.59)

5. Avaliação global da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,57
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	
	3,57

Pontos a destacar:

➤ **Questão mais pontuada:**

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados (3.80)

➤ **Questão menos pontuada:**

5. Avaliação global da CCDR LVT (3.57)

➤ **Item com maior pontuação:**

Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais (4.37)

➤ **Item com menor pontuação:**

Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3.30)

IV. Análise comparativa 2013/2014 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

		2013	2014	Taxa de variação (Pontuação ou nº de inquéritos 2014 - Pontuação ou nº de inquéritos 2013) / (Pontuação ou nº de inquéritos 2013)
Pontuação Global	➡	3,30	3,67	11,2%
Nº de inquéritos respondidos	➡	40	77	92,5%

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos aumentou **11,2%** e o **número de inquéritos respondidos**, quase duplicou, decorrendo, provavelmente, do reforço na divulgação do inquérito, proposto na ação de melhoria 2014, com destaque dado no *site*, *facebook* e *newsletter* institucionais e insistência na última semana do prazo para resposta.

Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2013	Pontuação Média 2014	Taxa de variação
Entidade de confiança	3,55	3,93	10,70%
Entidade que se preocupa com os utentes	3,23	3,46	7,12%
Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres	3,55	3,91	10,14%
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,10	3,59	15,81%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,36	3,72	10,71%

Observações: Assiste-se a um acréscimo em todos os itens, com destaque para o item: Entidade inovadora e virada para o futuro. Mantém-se o item com maior pontuação: Entidade de confiança.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados			
	Pontuação Média 2013	Pontuação Média 2014	Taxa de variação
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	3,43	4,33	26,24%
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,35	3,57	6,57%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,23	3,46	7,12%
Informação disponível no local de atendimento	3,28	3,33	1,52%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,23	4,37	35,29%
Horário de Atendimento	3,23	3,75	16,10%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,29	3,80	15,50%

Observações: Regista-se um aumento em todo os itens, com realce para o item: *Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais*, que corresponde ao item mais pontuado na presente questão. O item com menor pontuação, corresponde ao item com menor taxa de variação: *Informação disponível no local de atendimento*

3. Qualidade dos serviços prestados			
	Pontuação Média 2013	Pontuação Média 2014	Taxa de variação
Cortesia e disponibilidade demonstradas	3,48	4,35	25,00%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,10	3,51	13,23%
Eficiência da resolução de problemas	3,05	3,35	9,84%
Capacidade de resposta	3,00	3,39	13,00%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,00	3,30	10,00%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,13	3,58	14,38%

Observações: À semelhança das questões anteriores, mantém-se a tendência de incremento na pontuação média do ano 2014 face ao ano anterior, evidenciando-se o

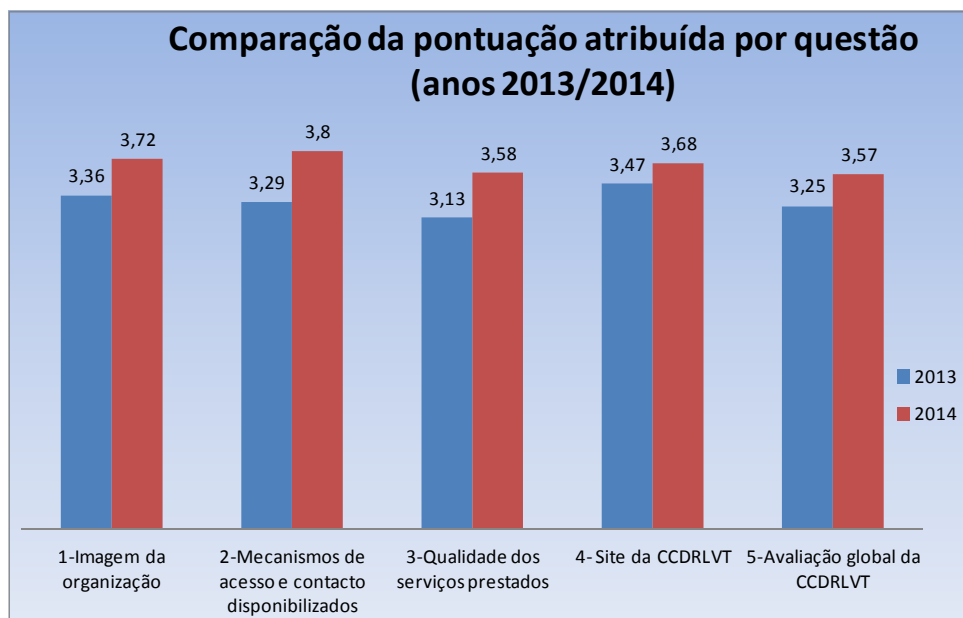
item : Cortesia e disponibilidade demonstradas, que também se mantém como o item mais pontuado. O item com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados, mantém a tendência do ano transato como o item menos pontuado.

4. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2013	Pontuação Média 2014	Taxa de variação
Informação disponível	3,53	3,70	4,82%
Facilidade de navegação	3,58	3,73	4,19%
Função de busca/pesquisa	3,33	3,59	7,81%
Rapidez do site	3,45	3,68	6,67%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,47	3,68	5,91%

Observações: A taxa de variação foi positiva em todos os itens com relevo para o item Função de busca/pesquisa, que embora registe o maior acréscimo, permanece o item com menor pontuação da questão 4. Mantém-se o item com maior pontuação: Facilidade de navegação.

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média 2013	Pontuação Média 2014	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,25	3,57	9,85%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,25	3,57	9,85%

Observações: Regista-se um aumento de 9.85% face ao ano anterior.



Observações: Assiste-se a uma variação positiva na pontuação atribuída em todos os itens e questões, com destaque para o acréscimo de 15,5% na questão 2- “Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados”.

No corrente ano, a questão que apresenta a pontuação mais elevada: 2- “Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados” registava a posição intermédia no ano transato, por outro lado, a questão 5- “avaliação global da CCDR LVT” que registou a menor pontuação em 2014, ocupava a segunda menor posição relativa no ano 2013.