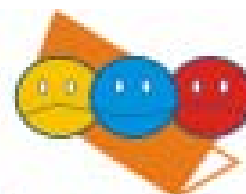


**audição dos utilizadores externos  
autoavaliação do serviço 2015**

CCDR LVT

*14 dezembro 2015* .....



**Inquérito de Satisfação**

## Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: cidadãos/ãs e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2015

### I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



3,51

Nº de Inquéritos respondidos



33

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

1. Imagem da organização



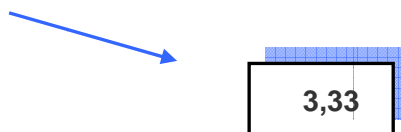
3,58

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



3,63

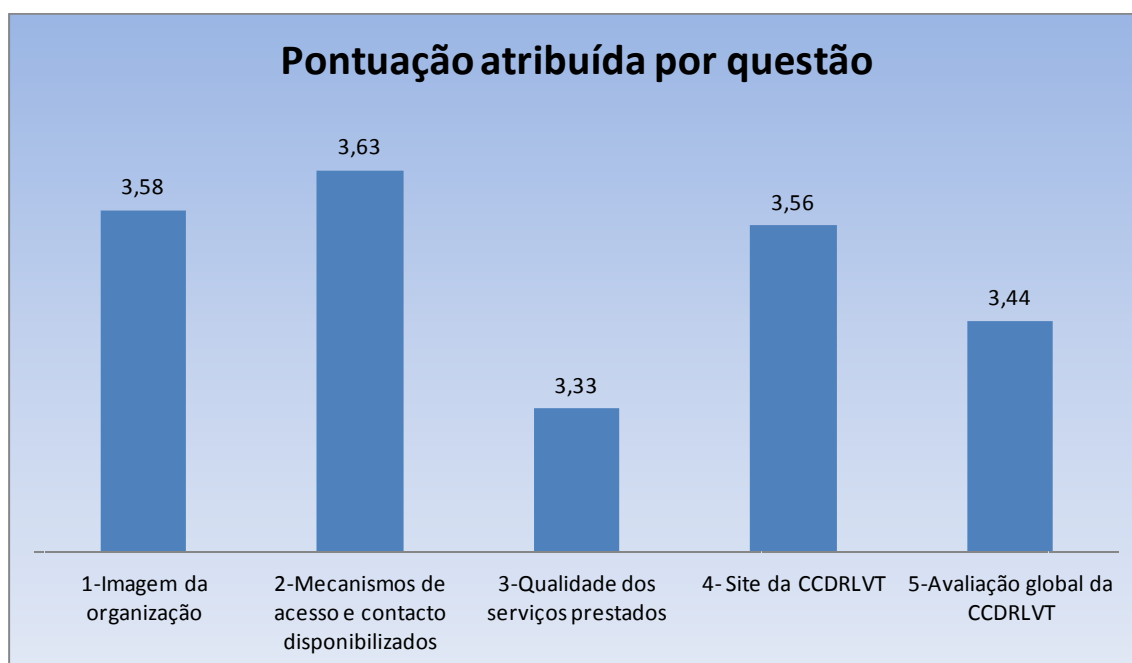
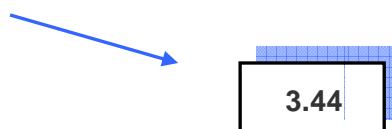
### 3. Qualidade dos serviços prestados



### 4. Site da CCDR LVT



### 5. Avaliação Global da CCDR LVT





Presidência do Conselho de Ministros



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

### 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	3,75
Entidade que se preocupa com os utentes	3,39
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	3,78
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,39
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1</b>	<b>3,58</b>

**Item com maior pontuação:** Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (3.78)

**Itens com menor pontuação:** Entidade que se preocupa com os utentes (3.39) e Entidade inovadora e virada para o futuro (3.39)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	3,65
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,68
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,43
Informação disponível no local de atendimento	3,56
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,88
Horário de Atendimento	3,56
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2</b>	<b>3,63</b>

**Item com maior pontuação:** Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais (3.88)

**Itens com menor pontuação:** Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes (3.43)

<b>3. Qualidade dos serviços prestados</b>	
	<b>Pontuação Média</b>
Cortesia e disponibilidade demonstradas	<b>3,81</b>
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	<b>3,37</b>
Eficiência da resolução de problemas	<b>3,21</b>
Capacidade de resposta	<b>3,15</b>
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	<b>3,09</b>
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3 3,33</b>	

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (3.81)

Itens com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3.09).

<b>4. Site da CCDRLVT</b>	
	<b>Pontuação Média</b>
Informação disponível	<b>3,67</b>
Facilidade de navegação	<b>3,51</b>
Função de busca/pesquisa	<b>3,48</b>
Rapidez do site	<b>3,56</b>
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4 3,56</b>	

Item com maior pontuação: Informação disponível (3.67)

Item com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3.48)

5. Avaliação global da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,44
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5</b>	<b>3,44</b>

**IV. Análise comparativa 2014/2015 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:**

	2014	2015	Taxa de variação (Pontuação ou nºde inquéritos 2015- Pontuação ou nºde inquéritos 2014)/(Pontuação ou nºde inquéritos 2014)
Pontuação Global	3,67	3,51	-4,4%
Nº de inquéritos respondidos	77	33	-57,1%

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos diminuiu 4.4% e o **número de inquéritos respondidos**, decresceu para mais de metade.



## Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2014	Pontuação Média 2015	Taxa de variação
Entidade de confiança	3,93	3,75	-4,58%
Entidade que se preocupa com os utentes	3,46	3,39	-2,02%
Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres	3,91	3,78	-3,32%
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,59	3,39	-5,57%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1</b>	<b>3,72</b>	<b>3,58</b>	<b>-3,83%</b>

**Observações:** Assiste-se a um decréscimo em todo os itens, com destaque para o item: Entidade inovadora e virada para o futuro que, à semelhança do ano transato, mantém-se como o item menos pontuado da presente questão.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média 2014	Pontuação Média 2015	Taxa de variação
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT	4,33	3,65	-15,70%
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos	3,57	3,68	3,08%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,46	3,43	-0,87%
Informação disponível no local de atendimento	3,33	3,56	6,91%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	4,37	3,88	-11,21%
Horário de Atendimento	3,75	3,56	-5,07%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2</b>	<b>3,80</b>	<b>3,63</b>	<b>-4,56%</b>

**Observações:** Regista-se uma diminuição em grande parte dos itens, com realce para o item: Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDR LVT que



Presidência do Conselho de Ministros



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

apresenta uma variação negativa de 15.7%, a maior amplitude encontrada em todos os itens quando comparados com o ano 2014. Observam-se dois itens com variação

positiva: Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos e Informação disponível no local de atendimento, sendo que este último constituía o item menos pontuado da questão 2 no ano antecedente.

Mantém-se, tal como em 2014, o item mais pontuado da questão: acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais, que constitui o item mais pontuado do questionário.

<b>3. Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>Pontuação Média 2014</b>	<b>Pontuação Média 2015</b>	<b>Taxa de variação</b>
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,35	3,81	-12,41%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,51	3,37	-3,99%
Eficiência da resolução de problemas	3,35	3,21	-4,18%
Capacidade de resposta	3,39	3,15	-7,08%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,30	3,09	-6,36%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3</b>	<b>3,58</b>	<b>3,33</b>	<b>-7,09%</b>

**Observações:** À semelhança das questões anteriores, mantém-se a tendência de diminuição da pontuação média do ano 2015, face ao ano anterior, em todos os itens, evidenciando-se o item: Cortesia e disponibilidade demonstradas, que, apesar de constituir o item mais pontuado da presente questão, tal como no ano 2014, é o que regista uma redução maior. O item com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados, permanece como o item menos pontuado.



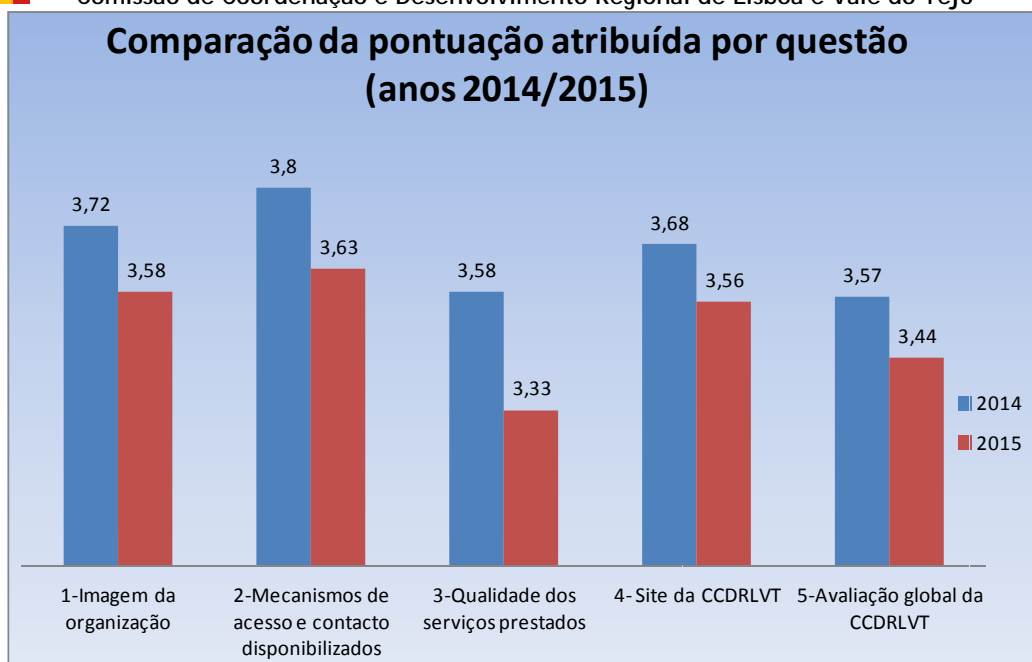


4. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2014	Pontuação Média 2015	Taxa de variação
Informação disponível	3,70	3,67	-0,81%
Facilidade de navegação	3,73	3,51	-5,90%
Função de busca/pesquisa	3,59	3,48	-3,06%
Rapidez do site	3,68	3,56	-3,26%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4</b>	<b>3,68</b>	<b>3,56</b>	<b>-3,27%</b>

**Observações:** A taxa de variação foi negativa em todos os itens com relevo para o item facilidade de navegação, que embora registe o maior decréscimo, permanece o item com maior pontuação da questão 4. O item Função de busca/pesquisa mantém-se o item menos pontuado da presente questão.

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média 2014	Pontuação Média 2015	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,57	3,44	-3,64%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5</b>	<b>3,57</b>	<b>3,44</b>	<b>-3,64%</b>

**Observações:** Regista-se um decréscimo de 3.64% face ao ano anterior.



**Observações:** Assiste-se a uma variação negativa na pontuação atribuída em todos as questões, com destaque para o decréscimo de 7.09% na questão 3- “Qualidade dos serviços prestados”, que constitui a questão menos pontuada do corrente ano. Mantém-se a questão que apresenta a pontuação mais elevada: 2- “Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados”.