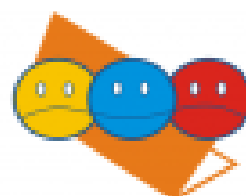


audição dos utilizadores externos

autoavaliação do serviço 2016

CCDR LVT-site

16 dezembro 2016.....



Inquérito de Satisfação

Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: cidadãos/ãs e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2016

Escala de Satisfação:	
Muito Insatisfeito	1 
Muito Satisfeito	5 

I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



3,77

Nº de Inquéritos respondidos



202

II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:

1. Imagem da organização



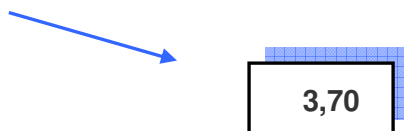
3,93

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



3,71

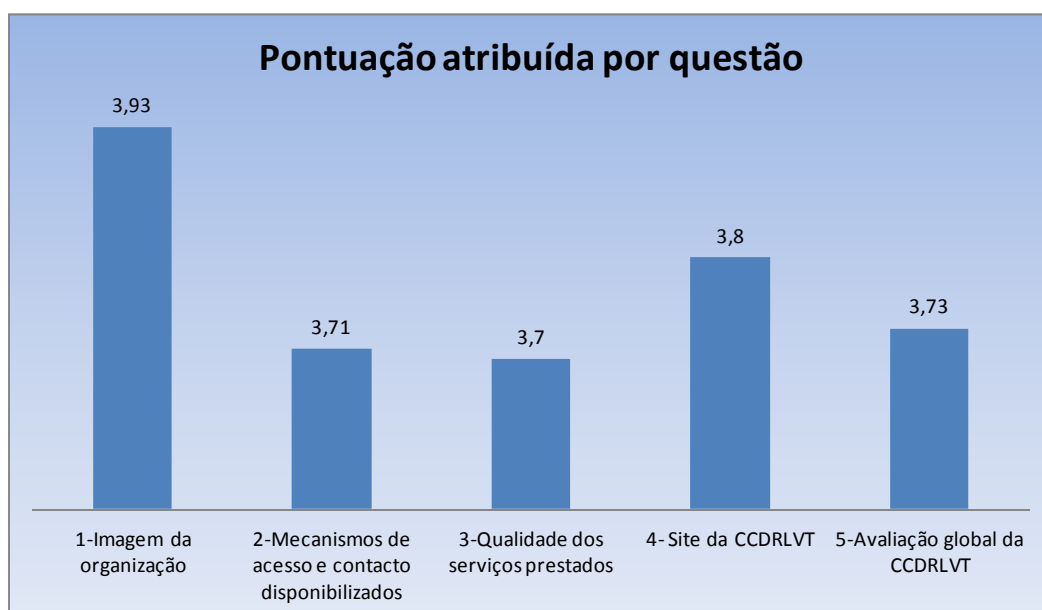
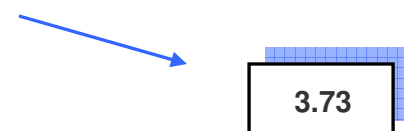
3. Qualidade dos serviços prestados



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		4,03
Entidade que se preocupa com os utentes		3,77
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres		4,17
Entidade inovadora e virada para o futuro		3,73
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1		3,93

Item com maior pontuação: Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (4.17)

Itens com menor pontuação: Entidade inovadora e virada para o futuro (3.73)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados		Pontuação Média
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT		3,78
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos		3,76
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes		3,66
Informação disponível no local de atendimento		3,62
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais		3,76
Horário de Atendimento		3,65
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2		3,71

Item com maior pontuação: Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT (3.78)

Itens com menor pontuação: Informação disponível no local de atendimento (3.62)

3. Qualidade dos serviços prestados		Pontuação Média
Cortesia e disponibilidade demonstradas		3,98
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados		3,84
Eficiência da resolução de problemas		3,64
Capacidade de resposta		3,56
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados		3,49
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3		3,70

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (3.98)

Itens com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3.49).

4. Site da CCDRLVT		Pontuação Média
Informação disponível		3,85
Facilidade de navegação		3,81
Função de busca/pesquisa		3,72
Rapidez do site		3,81
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4		3,80

Item com maior pontuação: Informação disponível (3.85)

Item com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3.72)

5. Avaliação global da CCDRLVT		Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados		3,73
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5		3,73

IV. Análise comparativa 2015/2016 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

		2015	2016	Taxa de variação (Pontuação ou nºde inquéritos 2016 - Pontuação ou nºde inquéritos 2015) / (Pontuação ou nºde inquéritos 2015)
Pontuação Global	➡	3,51	3,77	7,4%
Nº de inquéritos respondidos	➡	33	202	512,1%

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos aumentou 7.4% e o **número de inquéritos respondidos** registou um acréscimo de 512.1%. Note-se que o incremento no número de respostas resultou, provavelmente, do reforço na divulgação através do reenvio da newsletter institucional.



Presidência do Conselho de Ministros

CCDRLVT

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

Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização		Pontuação Média 2015	Pontuação Média 2016	Taxa de variação
Entidade de confiança		3,75	4,03	7,47%
Entidade que se preocupa com os utentes		3,39	3,77	11,21%
Entidade que promove a igualdade do género e a não discriminação entre homens e mulheres		3,78	4,17	10,32%
Entidade inovadora e virada para o futuro		3,39	3,73	10,03%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1		3,58	3,93	9,71%

Observações: Assiste-se a um acréscimo em todos os itens, com destaque para o item: Entidade que se preocupa com os utentes. À semelhança do ano transato, o item: Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres mantém-se como o item mais pontuado da questão 1., constituindo o item mais pontuado do questionário 2016.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados		Pontuação Média 2015	Pontuação Média 2016	Taxa de variação
Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a CCDRLVT		3,65	3,78	3,56%
Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos		3,68	3,76	2,17%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes		3,43	3,66	6,71%
Informação disponível no local de atendimento		3,56	3,62	1,69%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais		3,88	3,76	-3,09%
Horário de Atendimento		3,56	3,65	2,53%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2		3,63	3,71	2,16%

Observações: Regista-se um aumento em todos os itens, com exceção do item: *Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais* que apresenta uma variação negativa de 3.09%, note-se que se trata do único item do inquérito que regista um decréscimo e que constituía o item mais pontuado na questão 2. do ano anterior.

3. Qualidade dos serviços prestados		Pontuação Média 2015	Pontuação Média 2016	Taxa de variação
Cortesia e disponibilidade demonstradas		3,81	3,98	4,46%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados		3,37	3,84	13,95%
Eficiência da resolução de problemas		3,21	3,64	13,40%
Capacidade de resposta		3,15	3,56	13,02%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados		3,09	3,49	12,94%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3		3,33	3,70	11,30%

Observações: À semelhança das questões anteriores, mantém-se a tendência de aumento da pontuação média do ano 2016, face ao ano anterior, em todos os itens, evidenciando-se a variação do item: *Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados*, que regista a maior amplitude face ao ano 2015.

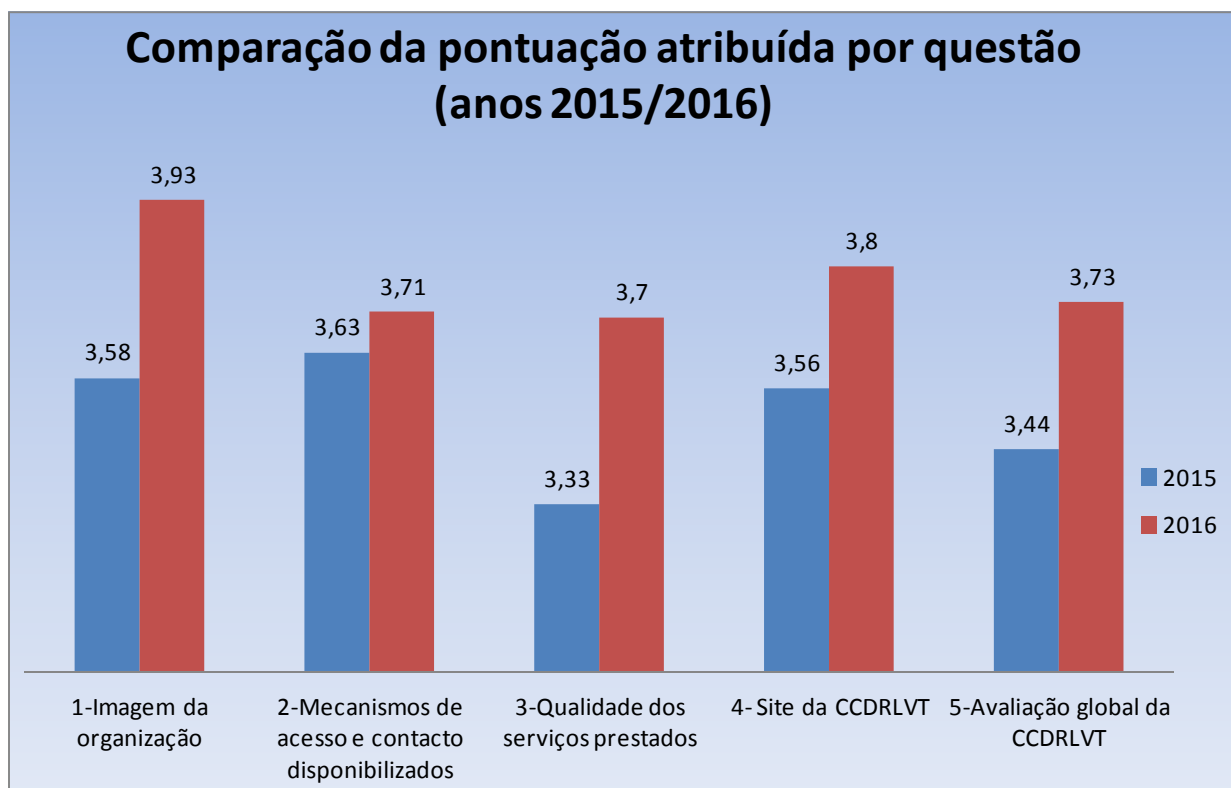
O item *Cortesia e disponibilidade demonstradas* apresenta uma menor variação, mas mantém-se, tal como no ano 2015, o item mais pontuado da presente questão. O item com menor pontuação da questão 3. : *Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados*, permanece como o item menos pontuado do questionário.

4. Site da CCDRLVT		Pontuação Média 2015	Pontuação Média 2016	Taxa de variação
Informação disponível		3,67	3,85	4,90%
Facilidade de navegação		3,51	3,81	8,55%
Função de busca/pesquisa		3,48	3,72	6,90%
Rapidez do site		3,56	3,81	7,02%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4		3,56	3,80	6,82%

Observações: A taxa de variação foi positiva em todos os itens com relevo para o item Facilidade de navegação. O item Função de busca/pesquisa mantém-se o item menos pontuado da presente questão.

5. Avaliação global da CCDRLVT		Pontuação Média 2015	Pontuação Média 2016	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados		3,44	3,73	8,43%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5		3,44	3,73	8,43%

Observações: Regista-se um Acréscimo de 8.43% face ao ano anterior.



Observações: Assiste-se a uma variação positiva na pontuação atribuída em todas as questões, com destaque para o acréscimo de 11.30% na questão 3- “Qualidade dos serviços prestados”, embora constitua, à semelhança do ano anterior, a questão menos pontuada do questionário.

Mantém-se a questão que apresenta a pontuação mais elevada: 2- “Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados”.