

**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



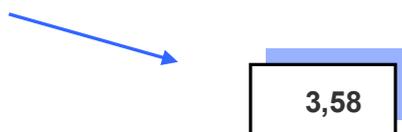
**3,72**

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



**3,80**

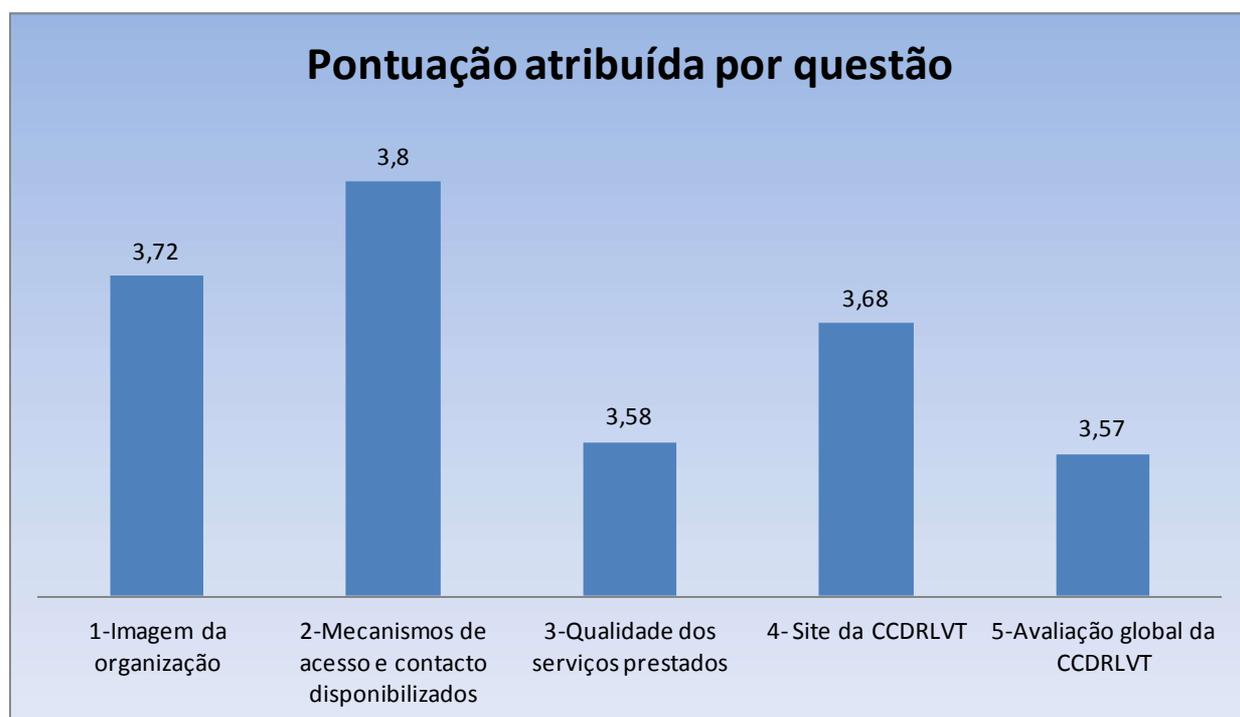
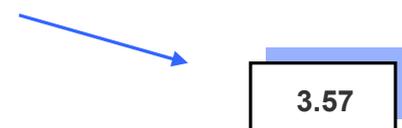
### 3. Qualidade dos serviços prestados



### 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:

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

**Itens com maior pontuação:** Entidade de confiança (3.93)

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

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

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)

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

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

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

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

Item com maior pontuação: Facilidade de navegação (3.73)

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

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

### 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%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1</b>	<b>3,36</b>	<b>3,72</b>	<b>10,71%</b>

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

<b>2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados</b>	<b>Pontuação Média 2013</b>	<b>Pontuação Média 2014</b>	<b>Taxa de variação</b>
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%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2</b>	<b>3,29</b>	<b>3,80</b>	<b>15,50%</b>

**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*

<b>3. Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>Pontuação Média 2013</b>	<b>Pontuação Média 2014</b>	<b>Taxa de variação</b>
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%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3</b>	<b>3,13</b>	<b>3,58</b>	<b>14,38%</b>

**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

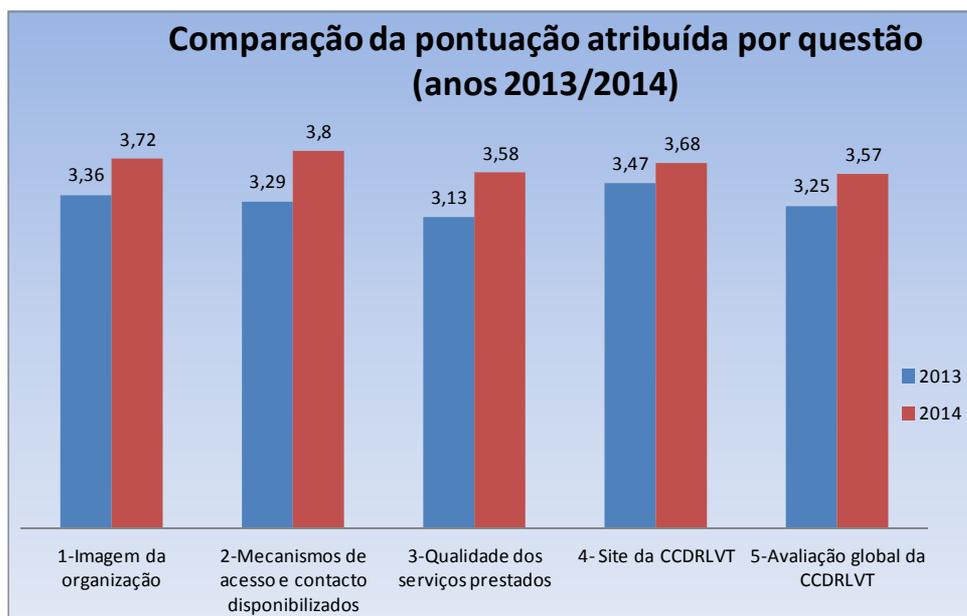
item : Cortesia e disponibilidade demonstradas, que também se mantém como o item mais pontuado. O item com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados, mantém a tendência do ano transato como o item menos pontuado.

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%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4</b>	<b>3,47</b>	<b>3,68</b>	<b>5,91%</b>

**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%
<b>PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5</b>	<b>3,25</b>	<b>3,57</b>	<b>9,85%</b>

**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.