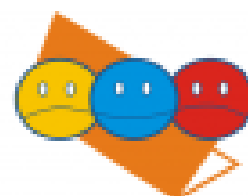


**audição dos utilizadores externos
autoavaliação do serviço 2022**

CCDR LVT

14 de dezembro 2022.....



Inquérito de Satisfação

Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2022

A avaliação dos serviços é realizada anualmente em articulação com o Ciclo de Gestão e efetua-se através da respetiva Autoavaliação dos serviços, parte integrante do Relatório de Atividades anual (Sistema de gestão e avaliação de desempenho da Administração Pública / SIADAP 1).

Dessa autoavaliação deve constar o resultado da audição por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos (*alínea a) do ponto 2. do artigo 15.º da Lei n.º66-B/2007 de 28 de Dezembro que estabelece o SIADAP 1, 2, 3).*

A metodologia adotada, consistiu na aplicação de um inquérito de satisfação dirigido ao utente, em geral, e às entidades parceiras. Foi utilizada uma ferramenta, acedida pela Internet, com preenchimento *on-line* e acesso através do site institucional (www.ccdr-lvt.pt), o inquérito encontra-se disponível no site desde outubro de 2015, foi efetuada a divulgação através de destaque no site, redes sociais e envio de newsletter para contactos autorizados. Foi garantida a confidencialidade dos dados. O tratamento dos dados refere-se ao período 01/12/2021 a 30/11/2022.

Resultados globais do inquérito de satisfação aplicado ao utente em geral e às entidades parceiras / 2022

Pontuação Global  3,52

Escala de Satisfação:

Muito Insatisfeito 1 
Muito Satisfeito 5 

Foram respondidos **38** inquéritos e o grau de satisfação atingido foi de **3,52** (numa escala de 1 a 5) e resultou da média aritmética dos resultados das cinco questões do inquérito de satisfação aplicado.

A aplicação dos inquéritos e respetivo tratamento de dados foram desenvolvidos no âmbito do **Objetivo OOP6 do QUAR 2022- Implementar medidas propostas no art.º 28º da LOE 2021, no que se refere à boa gestão dos trabalhadores, à simplificação de processos administrativos e à avaliação pelos cidadãos:**

OOP6: Implementar medidas propostas no art.º28º da LOE 2021, no que se refere à boa gestão dos trabalhadores, à simplificação de processos administrativos e à avaliação pelos cidadãos											Peso:	100%	
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio		
Ind10	Grau de satisfação dos inquéritos de satisfação dos stakeholders externos		4,13	3,84	3,34	0,50	4,13	30%	12	3,52	100%	Atingiu	0,00%
Taxa de Realização do OOP6											127%		

Indicador de desempenho: **Grau de satisfação dos inquéritos de satisfação dos stakeholders externos**

Meta: 3,34

Tolerância: 0,50 (entre 2,84 e 3,84)

Forma de cálculo: Grau de satisfação alcançado

Nota: o indicador foi cumprido

O presente documento apresenta os resultados da audição dos utilizadores externos, nas vertentes indicadas, tendo como objetivo apontar domínios potenciais de atuação que suportem o planeamento de ações de melhoria organizacional a integrar no Plano Interno de Modernização Administrativa 2023, decorrentes dos resultados, comparações, comentários e sugestões, que serão apresentadas, complementarmente, para discussão e aprovação superior.

Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: cidadãos/ãs e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2022

I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



3,52

Nº de Inquéritos respondidos



38

II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:

1. Imagem da organização



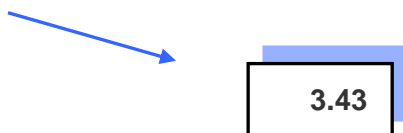
3,62

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



3,49

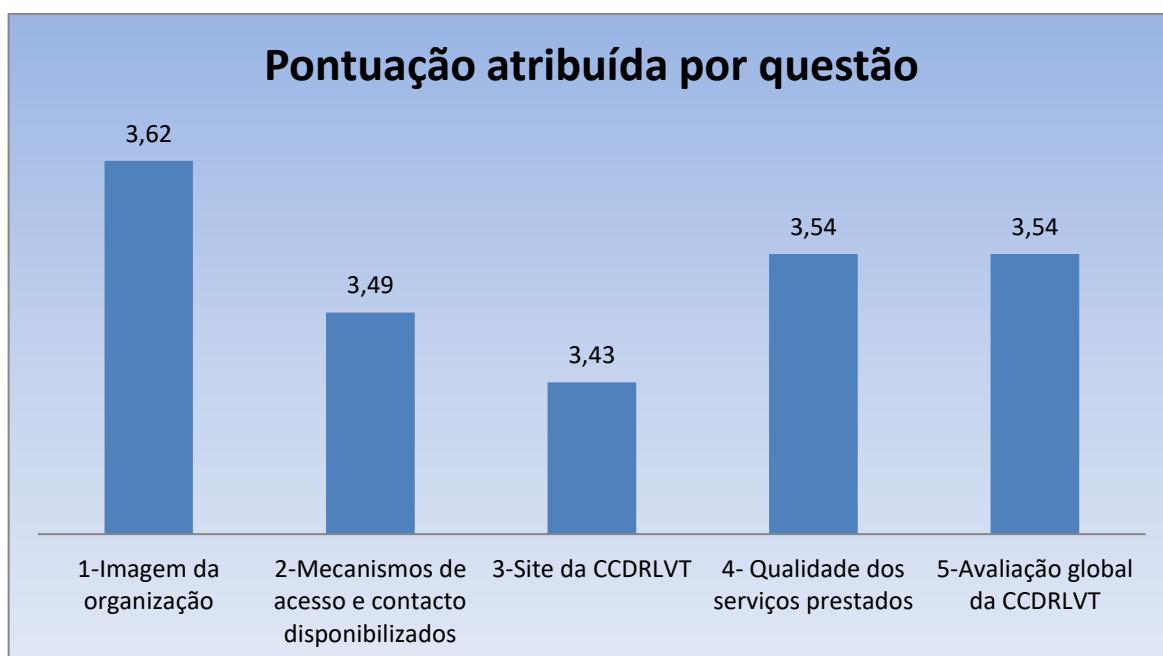
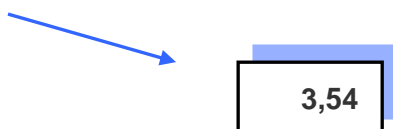
3. Site da CCDRLVT



4. Qualidade dos serviços prestados



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
Imagem que a Entidade transmite para o exterior	3,66
Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes	3,50
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	3,84
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,46
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,62

Item com maior pontuação: Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (3,84)

Itens com menor pontuação: Entidade inovadora e virada para o futuro (3,46)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média
Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,57
Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,47
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,47
Informação disponível no local de atendimento	3,50
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,50
Horário de Atendimento	3,44
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,49

Itens com maior pontuação: Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT (3,57)

Itens com menor pontuação: Horário de atendimento (3,44)



CCDRLVT

Presidência do Conselho de Ministros
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo

3. Site da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Informação disponível	3,47
Facilidade de navegação	3,45
Função de busca/pesquisa	3,37
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	
	3,43

Item com maior pontuação: Informação disponível (3,47)

Itens com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3,37).

4. Qualidade dos serviços prestados	
	Pontuação Média
Cortesia e disponibilidade demonstradas	3,75
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,56
Eficiência da resolução de problemas	3,49
Capacidade de resposta	3,42
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,47
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	
	3,54

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (3,75)

Item com menor pontuação: Capacidade de resposta (3,42)

No seguimento, a presente questão também foi avaliada pela satisfação com a qualidade dos serviços prestados por Unidade Orgânica/serviço:

4. Qualidade dos serviços prestados por Unidade(s) Orgânica(s)	Pontuação Média	Nº de respostas
Administrativo e Financeiro	3,97	6
Ambiente	3,30	6
Apoio às autarquias locais	3,28	5
Desenvolvimento Regional	3,20	3
Incentivos à Comunicação Social	4,85	4
Ordenamento do Território	3,04	5
PORLisboa	3,20	7

Nota: Não há registo de avaliação referente à unidade orgânica: “Fiscalização”

Unidade Orgânica/Serviço com maior pontuação: Incentivos à Comunicação Social (4,85)

Unidade Orgânica/Serviço com menor pontuação: Ordenamento do Território (3,04)

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,54
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,54

Pontos a destacar:

- **Questão mais pontuadas:**
 1. Imagem da Organização (3,94)
- **Questão menos pontuada:**
 2. Site (3,43)
- **Item com maior pontuação** (excluindo a avaliação da Qualidade dos serviços prestados por Unidade (s) Orgânica (s)):

Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (3,84)
- **Item com menor pontuação** (excluindo a avaliação da Qualidade dos serviços prestados por Unidade (s) Orgânica (s)):

Função de busca/pesquisa (3,37).

IV. Análise comparativa 2021/2022 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

		2021	2022	Taxa de variação (Pontuação ou nºde inquéritos 2022- Pontuação ou nºde inquéritos 2021)/(Pontuação ou nºde inquéritos 2021)
Pontuação Global	➡	3,87	3,52	-9,04%
Nº de inquéritos respondidos	➡	61	38	-37,7%

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos diminuiu 9% e o **número de inquéritos respondidos** registou uma descida de 38%, que corresponde a menos 23 inquéritos respondidos.

Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2021	Pontuação Média 2022	Taxa de variação
Imagem que a Entidade transmite para o exterior	4,00	3,66	-8,50%
Entidade que se preocupa com os utentes (2020)/ Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes(2021)(*)	3,77	3,50	-7,16%
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	4,08	3,84	-5,88%
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,92	3,46	-11,73%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,94	3,62	-8,31%

Observações: Assiste-se a um decréscimo em todo os itens, com destaque para o item: Entidade inovadora e virada para o futuro, que apresenta uma variação negativa de 11%. Em relação ao ano anterior, mantém-se a pontuação mais elevada no item Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres, que constitui o item mais pontuado do presente inquérito.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média 2021	Pontuação Média 2022	Taxa de variação
Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,76	3,57	-5,05%
Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,86	3,47	-10,10%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,82	3,47	-9,16%
Informação disponível no local de atendimento	3,68	3,50	-4,89%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,69	3,50	-5,15%
Horário de Atendimento	3,86	3,44	-10,88%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,78	3,49	-7,59%

Observações: Regista-se uma diminuição da pontuação em todos os itens, com destaque para o item *Horário de Atendimento*, que passou de mais pontuado em 2021 da questão 2. para menos pontuado no corrente ano. No sentido inverso, o item menos pontuado do ano anterior *Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT*, passou a mais pontuado.

3. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2021	Pontuação Média 2022	Taxa de variação
Informação disponível	3,83	3,47	-9,40%
Facilidade de navegação	3,75	3,45	-8,00%
Função de busca/pesquisa	3,78	3,37	-10,85%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,79	3,43	-9,42%

Observações: À semelhança das questões anteriores, mantém-se a tendência de diminuição da pontuação média do ano 2022, face ao ano anterior, em todos os itens, evidenciando-se a variação do item: Função de busca/pesquisa, que constitui o item menos pontuado da questão 3 e do presente inquérito.

4. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média 2021	Pontuação Média 2022	Taxa de variação
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,12	3,75	-8,98%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,98	3,56	-10,55%
Eficiência da resolução de problemas	3,77	3,49	-7,43%
Capacidade de resposta	3,91	3,42	-12,53%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,91	3,47	-11,25%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,94	3,54	-10,16%

Observações: A taxa de variação foi negativa em todos os itens com destaque para o item Capacidade de resposta, que constitui o item menos pontuado da questão 4. O item Cortesia e disponibilidade demonstradas constitui, à semelhança do ano anterior, o item mais pontuado da presente questão.

No que se refere à comparação com a satisfação na qualidade dos serviços prestados por unidade orgânica:

4. Qualidade dos serviços prestados por Unidade(s) Orgânica(s)	Pontuação e nº respostas 2021		Pontuação e nº respostas 2022		Taxa de variação da pontuação
	Pontuação Média	Nº de respostas	Pontuação Média	Nº de respostas	
Administrativo e Financeiro	4,26	3	3,97	6	-6,81%
Ambiente	2,20	4	3,30	6	50,00%
Apoio às autarquias locais	3,69	22	3,28	5	-11,11%
Desenvolvimento Regional	3,90	4	3,20	3	-17,95%
Incentivos à Comunicação Social	4,80	6	4,85	4	1,04%
Ordenamento do Território	2,73	9	3,04	5	11,36%
PORLisboa	4,18	10	3,20	7	-23,44%

Observações: Observa-se um incremento na pontuação média apurada para o item Ambiente, os restantes itens, evidenciam uma diminuição da pontuação média, com destaque para o PORLisboa.

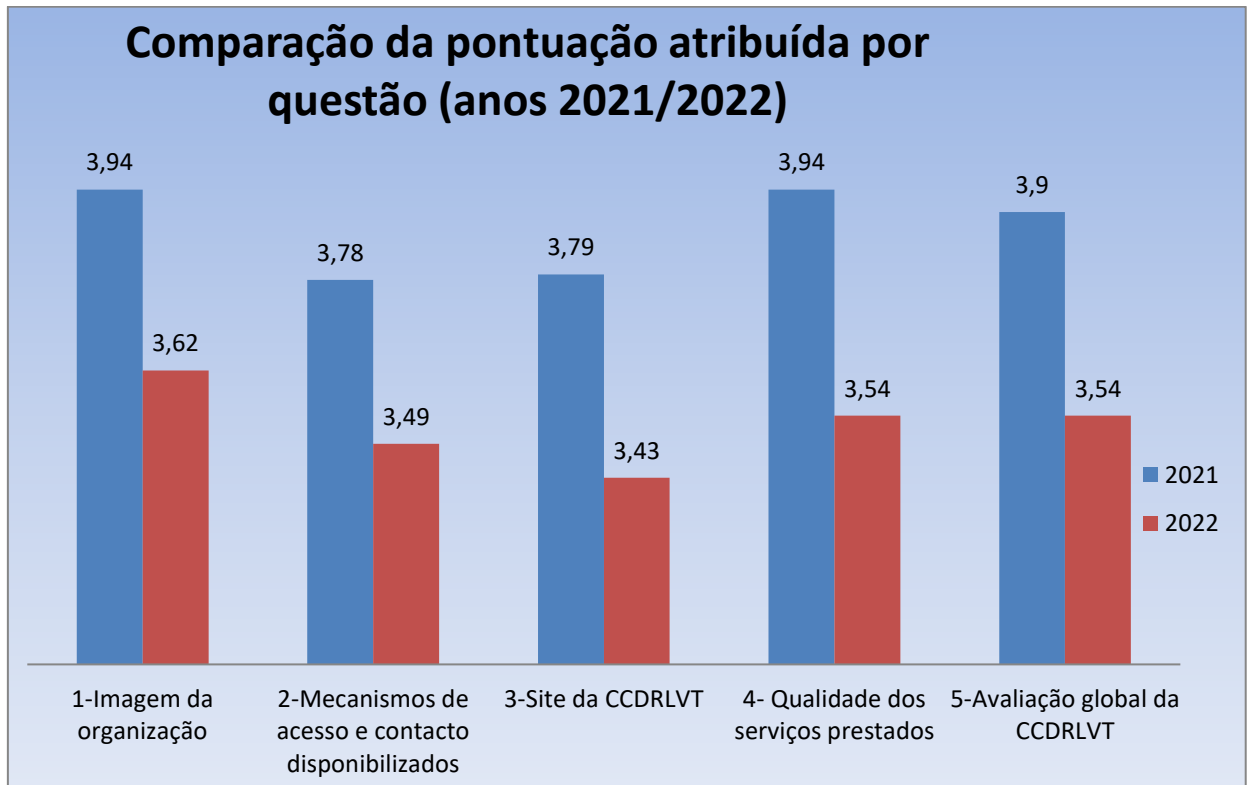
O item Incentivos à Comunicação Social, tal como em 2021, mantém-se o item mais pontuado desta análise por unidade orgânica.

À semelhança do ano anterior, não há registo de avaliação referente à unidade orgânica Fiscalização.

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média 2021	Pontuação Média 2022	Taxa de variação
	Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,90	3,54
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,90	3,54	-9,23%

Observações: Em analogia com as questões anteriores reflete um decréscimo na pontuação do item/questão.

O Gráfico infra ilustra a redução de todas as questões comparadas com as pontuações médias do ano anterior:



Observações: Assiste-se a uma variação negativa na pontuação atribuída em todas as questões.

Destaca-se a maior variação na questão: 4 “Qualidade dos serviços prestados”.

A questão 1- Imagem da Organização”, mantém-se a questão mais pontuada do inquérito; a questão 3-Site da CCDRLVT constitui a menos pontuada em 2022

V. Indicação de áreas potenciais de atuação, decorrentes dos resultados e dos comentários e sugestões dos inquiridos:

<u>levantamento de problemas</u> <i>(resultados, comentários e sugestões nos 5 itens)</i>	<u>áreas potenciais de atuação</u> <i>(suporte para o planeamento de eventuais ações de melhoria organizacional)</i>
Entidade inovadora e virada para o futuro	⇒ Imagem da organização
Capacidade de resposta	⇒ Qualidade dos serviços prestados por Unidade Orgânica
Horário de atendimento Canais digitais disponibilizados para contacto Acesso aos documentos	⇒ Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados
Função de busca/pesquisa	⇒ Site