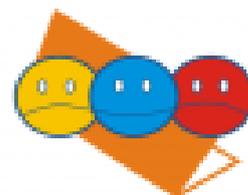


audição dos utilizadores externos
autoavaliação do serviço 2023
versão interna

CCDR LVT

22 de fevereiro de 2024



Inquérito de Satisfação

Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2023

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 01/12/2022 a 30/11/2023.

Resultados globais do inquérito de satisfação aplicado ao utente em geral e às entidades parceiras / 2023



Foram respondidos **52** inquéritos e o grau de satisfação atingido foi de **3,82** (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 OOP5 do QUAR 2023- Implementar medidas propostas no art.º 18º da LOE 2023, no que se refere à boa gestão dos trabalhadores, à simplificação de processos administrativos e à avaliação pelos cidadãos:**

OOP5: Implementar medidas propostas no art.º18º da LOE 2023, no que se refere à boa gestão dos trabalhadores, à simplificação de processos administrativos e à avaliação pelos cidadãos

Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização
Ind9 Grau de satisfação dos inquéritos de satisfação dos stakeholders externos	3,87	3,52	3,02	0,50	4,13	50%			

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

Meta: 3,02

Tolerância: 0,50 (entre 2,52 e 3,52)

Forma de cálculo: Grau de satisfação alcançado

Nota: o indicador foi superado

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 2024, 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 2023

I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos



3,82

Nº de Inquéritos respondidos



52

II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:

1. Imagem da organização



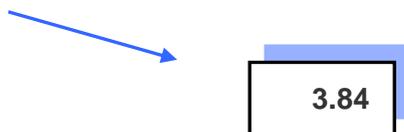
3,79

2. Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados



3,74

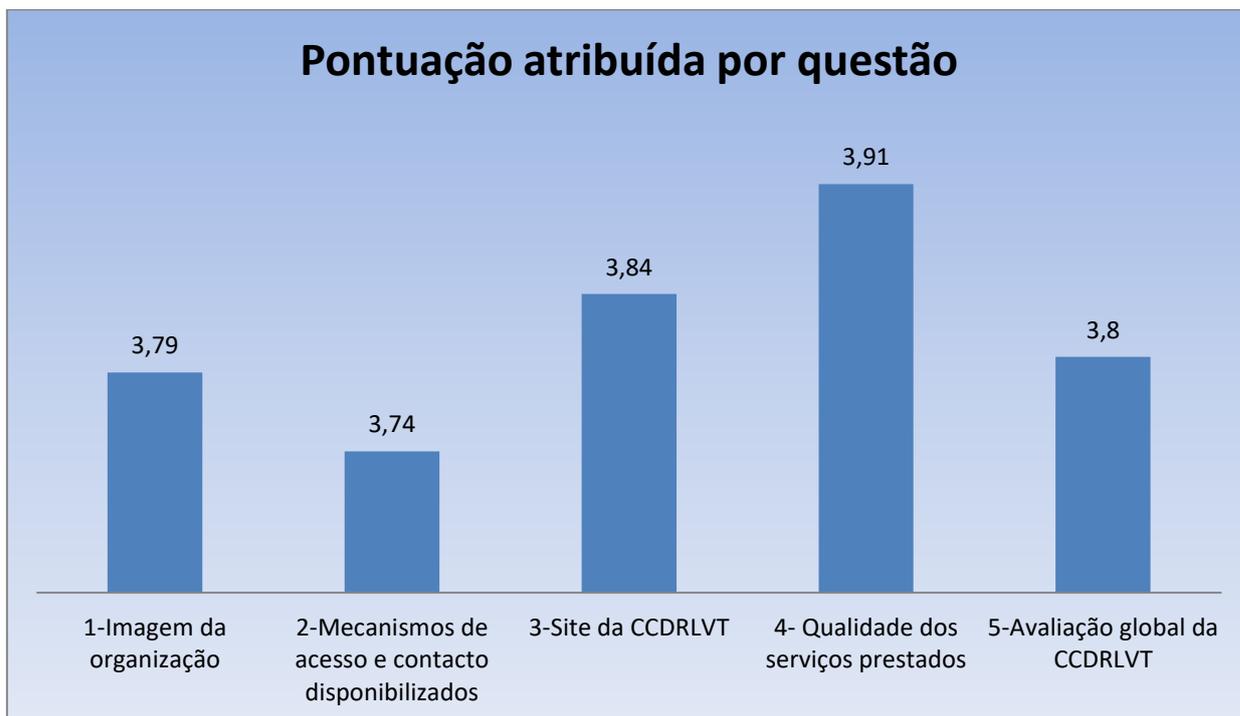
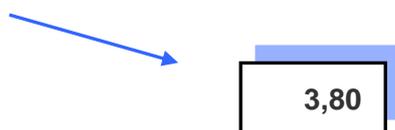
3. Site da CCDRLVT



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		3,81
Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes		3,73
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres		4,02
Entidade inovadora e virada para o futuro		3,62
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1		3,79

Item com maior pontuação: Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (4,02)

Itens com menor pontuação: Entidade inovadora e virada para o futuro (3,62)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média
Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,78
Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,83
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,80
Informação disponível no local de atendimento	3,69
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,63
Horário de Atendimento	3,74
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,74

Itens com maior pontuação: Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT (3,83)

Itens com menor pontuação: Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais (3,63)

3. Site da CCDRLVT	Pontuação Média
Informação disponível	3,88
Facilidade de navegação	3,83
Função de busca/pesquisa	3,81
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,84

Item com maior pontuação: Informação disponível (3,88)

Itens com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3,81).

4. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,12
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,94
Eficiência da resolução de problemas	3,84
Capacidade de resposta	3,88
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,80
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,91

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas (4,12)

Item com menor pontuação: Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados (3,80)

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	3,33	3
Ambiente	3,89	7
Apoio às autarquias locais	4,39	18
Desenvolvimento Regional	4,27	3
Incentivos à Comunicação Social	-	0
Ordenamento do Território	2,84	10
PORLisboa	3,60	10
Fiscalização	-	0

Nota: Não há registo de avaliação referente às unidades orgânicas: “Fiscalização” e “Incentivos à Comunicação Social”

Unidade Orgânica/Serviço com maior pontuação: Apoio às autarquias locais (4,39)

Unidade Orgânica/Serviço com menor pontuação: Ordenamento do Território (2,84)

5. Avaliação global da CCDRLVT	
	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,80
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,80

Pontos a destacar:

- **Questão mais pontuada:**
4. Qualidade dos serviços prestados (3,91)
- **Questão menos pontuada:**
2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados LVT (3,74)
- **Item com maior pontuação (*)**
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (4,02)
- **Item com menor pontuação (*)**
Entidade inovadora e virada para o futuro (3,62).

(*) excluindo a avaliação da Qualidade dos serviços prestados por Unidade (s) Orgânica (s)

IV. Análise comparativa 2022/2023 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

	2022	2023	Taxa de variação (Pontuação ou nº de inquéritos 2023 - Pontuação ou nº de inquéritos 2022) / (Pontuação ou nº de inquéritos 2022)
Pontuação Global	3,52	3,82	8,52%
Nº de inquéritos respondidos	38	52	36,8%

A **pontuação global** da satisfação dos utilizadores externos aumentou 8,52% e o **número de inquéritos respondidos** registou um incremento de 36.8%, que corresponde a mais 14 inquéritos respondidos.

Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2022	Pontuação Média 2023	Taxa de variação
Imagem que a Entidade transmite para o exterior	3,66	3,81	4,10%
Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes	3,50	3,73	6,57%
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	3,84	4,02	4,69%
Entidade inovadora e virada para o futuro	3,46	3,62	4,62%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	3,62	3,79	4,84%

Observações: Assiste-se a um acréscimo em todo os itens, com destaque para o item: Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes, que apresenta uma variação positiva de 6.57%.

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, e



Presidência do Conselho de Ministros

CCDR LVT

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

a pontuação menos elevada no item Entidade inovadora e virada para o futuro que constitui o item menos pontuado do presente inquérito (*)

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média 2022	Pontuação Média 2023	Taxa de variação
Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,57	3,78	5,88%
Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,47	3,83	10,37%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,47	3,80	9,51%
Informação disponível no local de atendimento	3,50	3,69	5,43%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,50	3,63	3,71%
Horário de Atendimento	3,44	3,74	8,72%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,49	3,74	7,11%

Observações: Regista-se um aumento da pontuação em todos os itens, com destaque para o item Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT, que foi o item mais pontuado na presente questão. O item menos pontuado Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais, registou o menor incremento.

3. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2022	Pontuação Média 2023	Taxa de variação
Informação disponível	3,47	3,88	11,82%
Facilidade de navegação	3,45	3,83	11,01%
Função de busca/pesquisa	3,37	3,81	13,06%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	3,43	3,84	11,95%

Observações: À semelhança das questões anteriores, mantém-se a tendência de aumento da pontuação média do ano 2023, face ao ano anterior, em todos os itens, evidenciando-se a variação do item: Função de busca/pesquisa, que apesar de registar a maior variação positiva, mantém-se como o item menos pontuado da questão 3 à semelhança do ano anterior.

O item Informação disponível permanece o mais pontuado.

4. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média 2022	Pontuação Média 2023	Taxa de variação
Cortesia e disponibilidade demonstradas	3,75	4,12	9,87%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,56	3,94	10,67%
Eficiência da resolução de problemas	3,49	3,84	10,03%
Capacidade de resposta	3,42	3,88	13,45%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,47	3,80	9,51%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	3,54	3,91	10,51%

Observações: A taxa de variação foi positiva em todos os itens com destaque para o item *Capacidade de resposta*, que apresenta a maior variação dos itens do inquérito, quando comparado com o ano de 2022 (*).

O item *Cortesia e disponibilidade demonstradas* constitui o item mais pontuado do presente inquérito e, à semelhança do ano anterior, o item mais pontuado da presente questão (*).

O item *Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados* mantém-se com menor pontuação média atribuída da questão 4.

(*) excluindo a avaliação da Qualidade dos serviços prestados por Unidade (s) Orgânica (s)

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 2022		Pontuação e nº respostas 2023		Taxa de variação da pontuação
	Pontuação Média	Nº de respostas	Pontuação Média	Nº de respostas	
Administrativo e Financeiro	3,97	6	3,33	3	-16,04%
Ambiente	3,30	6	3,89	7	17,75%
Apoio às autarquias locais	3,28	5	4,39	18	33,81%
Desenvolvimento Regional	3,20	3	4,27	3	33,33%
Incentivos à Comunicação Social	4,85	4	-	0	-
Ordenamento do Território	3,04	5	2,84	10	-6,58%
PORLisboa	3,20	7	3,60	10	12,50%
Fiscalização	-	0	-	0	-

Observações: Observa-se um incremento nas pontuações médias apuradas para as Unidades Orgânicas/Serviço Ambiente, Desenvolvimento Regional e PORLisboa, com destaque para a Unidade Orgânica/Serviço Apoio às autarquias locais que apresenta a pontuação média mais elevada da presente questão.

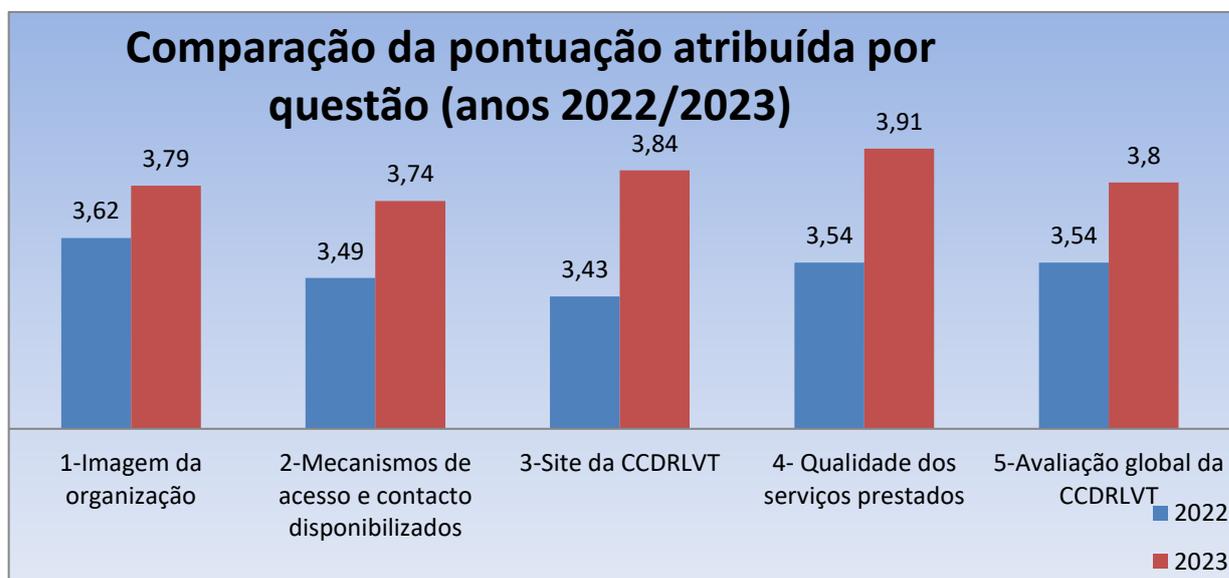
Regista-se uma diminuição na pontuação das Unidades Orgânicas/Serviço Administrativo e Financeiro e Ordenamento do Território, os únicos decréscimos observados em todo o inquérito.

Não há registo de avaliação referente à Unidade Orgânica/Serviço Incentivos à Comunicação Social. Há semelhança do ano anterior, também não há apreciação referente à Unidade Orgânica/Serviço Fiscalização.

5. Avaliação global da CCDRLVT			
	Pontuação Média 2022	Pontuação Média 2023	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,54	3,80	7,34%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,54	3,80	7,34%

Observações: Em analogia com as questões anteriores reflete um acréscimo 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 positiva na pontuação atribuída em todas as questões.

Destaca-se a maior variação na questão: 3 “Site da CCDR LVT” que passou de menos pontuada a segunda mais pontuada do inquérito em 2023.

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

levantamento de problemas

(resultados, comentários e sugestões nos 5 itens)

áreas potenciais de atuação

(suporte para o planeamento de eventuais ações de melhoria organizacional)

Entidade inovadora e virada para o futuro

⇒ Imagem da organização

Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados

⇒ Qualidade dos serviços prestados por Unidade Orgânica

Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais

⇒ Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados