AUDIÇÃO DOS UTILIZADORES EXTERNOS AUTOAVALIAÇÃO DO SERVIÇO 2024

Inquérito de Satisfação

02 de abril de 2025

CCDR LVT

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.



Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.

Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras

autoavaliação do serviço 2024

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, com as devidas adaptações que decorreram da integração das novas áreas de intervenção desta CCDR LVT, I.P.; 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 à avaliação do ano 2024.

Resultados globais do inquérito de satisfação aplicado ao utente em geral e às entidades parceiras / 2024

Pontuação Global	3,85

Escala de Satisfação:

Muito Insatisfeito 1

Muito Satisfeito 5

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Foram respondidos **123** inquéritos e o grau de satisfação atingido foi de **3,85** (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 Operacional (OP) 6.3 do Plano de Atividades 2024:

6.3 Promover a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores internos e externos

Indicadores		Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.632	Auscultação e Diagnóstico da Satisfação dos Clientes Externos (cidadãos e entidades parceiros)	3,82	3,73	0,5	5	**50,00%**	Grau de satisfação alcançado

Indicador de desempenho: **Auscultação e Diagnóstico da Satisfação dos Clientes Externos (cidadãos e entidades parceiros)**
Meta: 3,73
Tolerância: 0,50 (entre 3,23 e 4,23)
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 2025, 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 2024

I. Resultados globais:

Grau de satisfação dos clientes externos

3,85

Nº de Inquéritos respondidos

123

II. Indicadores de resultado dos itens de avaliação inquiridos:

1. **Imagem da organização**

3,95

2. **Mecanismos de acesso e contactos disponibilizados**

3,79

3. Site da CCDRLVT

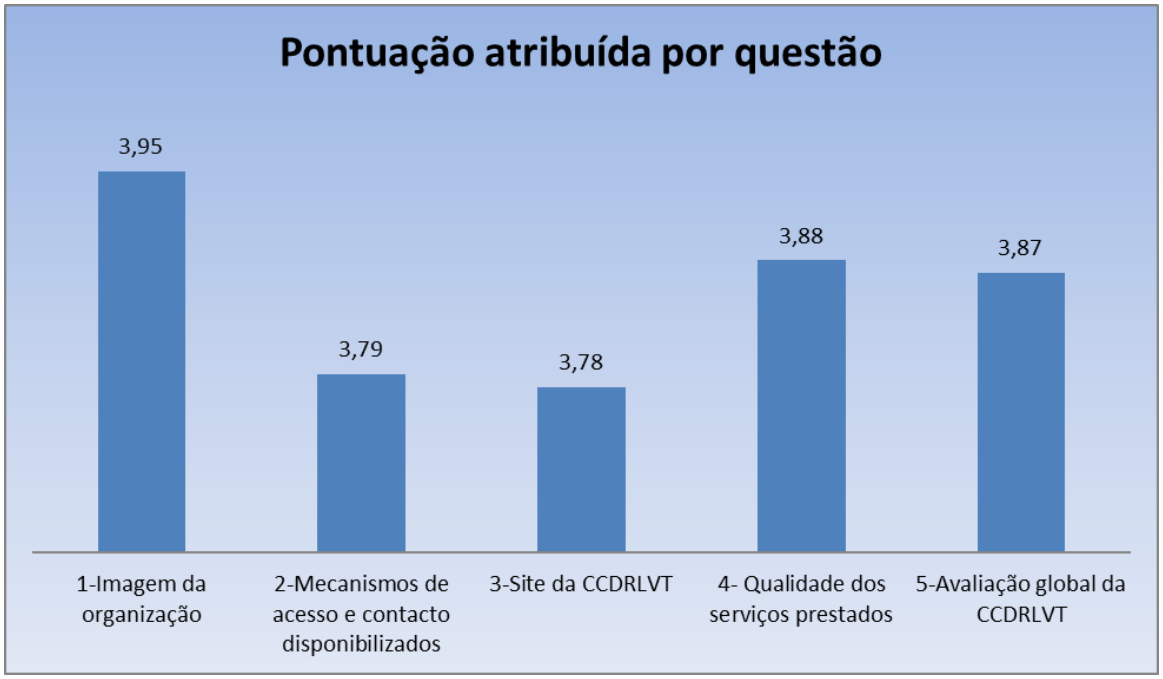
3,78

4. Qualidade dos serviços prestados

3,88

5. Avaliação Global da CCDR LVT

3,87



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	**3,84**
Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes	**3,75**
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	**4,35**
Entidade inovadora e virada para o futuro	**3,85**
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	**3,95**

Item com maior pontuação: Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (4.35)
Item com menor pontuação: Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes (3,75)

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	**3,84**
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	**3,83**
Informação disponível no local de atendimento	**3,75**
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	**3,71**
Horário de Atendimento	**3,82**
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	**3,79**

Itens com maior pontuação: Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT (e Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes (3,84)
Item com menor pontuação: Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais (3,71)

3. Site da CCDRLVT	Pontuação Média
Informação disponível	**3,85**
Facilidade de navegação	**3,79**
Função de busca/pesquisa	**3,71**
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	**3,78**

Item com maior pontuação: Informação disponível (3,85).
Item com menor pontuação: Função de busca/pesquisa (3,71).

4. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média
Cortesia e disponibilidade demonstradas	**4,09**
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	**3,97**
Eficiência da resolução de problemas	**3,82**
Capacidade de resposta	**3,74**
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	**3,77**
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	**3,88**

Item com maior pontuação: Cortesia e disponibilidade demonstradas s (4,09)
Item com menor pontuação: Capacidade de resposta (3,74)

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, Financeiro e Recursos Humanos	**3,99**	**16**
Agroalimentar e Licenciamentos	**3,57**	**5**
Ambiente e Conservação da Natureza	**3,45**	**9**
Apoio às Autarquias Locais	**3,70**	**4**
Comunicação e Tecnologias de Informação	**3,10**	**5**
Cultura	**4,18**	**42**
Desenvolvimento Regional	**4,22**	**7**
Fiscalização	**3,30**	**2**
Investimento na Agricultura e Pescas	**3,60**	**1**
Ordenamento do Território	**3,19**	**15**
PRLisboa 2030	**4,09**	**8**
Qualifica AP	**4,36**	**9**

Unidade Orgânica/Serviço com maior pontuação: Qualifica AP (4,36)
Unidade Orgânica/Serviço com menor pontuação: Comunicação e Tecnologias de Informação (3,10)

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	**3,87**
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	**3,87**

Pontos a destacar:

- **Questão mais pontuadas:**
  1. Imagem da Organização (3,95)

- **Questão menos pontuada:**
  3. Site da CCDRLVT (3,78)

- **Item com maior pontuação** (*)
  Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres (4,35)

- **Itens com menor pontuação** (*)
  Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais (3,71).
  Função de busca/pesquisa (3,71).

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

IV. Análise comparativa 2023/2024 dos resultados das respostas aos inquéritos de satisfação por item de avaliação:

	2023	2024	Taxa de variação ((Pontuação ou nºde inquéritos 2024- Pontuação ou nºde inquéritos 2023)/(Pontuação ou nºde inquéritos 2023)
Pontuação Global	**3,82**	**3,85**	**0,79%**
Nº de inquéritos respondidos	**52**	**123**	**136,5%**

A pontuação global sofreu acréscimo de 0.79%, passando de 3,82 para 3,85. O número de inquéritos respondidos aumentou de 52 para 123, representando um acréscimo de 136.5%.

Comparação da pontuação por questão/item:

1. Imagem da Organização	Pontuação Média 2023	Pontuação Média 2024	Taxa de variação
Imagem que a Entidade transmite para o exterior	**3,81**	**3,84**	**0,79%**
Entidade que corresponde às expectativas das/os utentes	**3,73**	**3,75**	**0,54%**
Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres	**4,02**	**4,35**	**8,21%**
Entidade inovadora e virada para o futuro	**3,62**	**3,85**	**6,35%**
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 1	**3,79**	**3,95**	**4,16%**

Observações: Assiste-se a um acréscimo em todo os itens, com destaque para o item: Entidade que promove a igualdade de género e a não discriminação entre homens e mulheres, que apresenta a maior variação de todo o inquérito, mantendo-se o item mais pontuado da Questão 1 e do ano 2024.

2. Mecanismos de acesso e contacto disponibilizados	Pontuação Média 2023	Pontuação Média 2024	Taxa de variação
Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,78	3,78	0,00%
Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT	3,83	3,84	0,26%
Acesso aos documentos-encaminhamento para os serviços competentes	3,80	3,83	0,79%
Informação disponível no local de atendimento	3,69	3,75	1,63%
Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais	3,63	3,71	2,20%
Horário de Atendimento	3,74	3,82	2,14%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 2	3,74	3,79	1,29%

Observações: Regista-se um aumento da pontuação em todos os itens, com exceção do item Canais analógicos disponibilizados para contacto com a CCDR LVT, que não apresenta qualquer variação. O item Acesso de cidadãos/ãs com necessidades especiais, apesar do maior incremento mantém-se o menos pontuado da Questão 2.
Tal como no ano 2023, o item Canais digitais disponibilizados para contacto com a CCDR LVT é o mais pontuado da presente questão

3. Site da CCDRLVT	Pontuação Média 2023	Pontuação Média 2024	Taxa de variação
Informação disponível	3,88	3,85	-0,77%
Facilidade de navegação	3,83	3,79	-1,04%
Função de busca/pesquisa	3,81	3,71	-2,62%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 3	**3,84**	**3,78**	**-1,48%**

Observações: Observa-se a uma diminuição da pontuação média do ano 2024, face ao ano anterior, em todos os itens, mantendo-se o item menos pontuado da questão 3 e um dos menos pontuados de todo o inquérito Função de busca/pesquisa.
O item Informação disponível mantém-se o mais pontuado da presente questão e o que apresenta menor decréscimo.

4. Qualidade dos serviços prestados	Pontuação Média 2023	Pontuação Média 2024	Taxa de variação
Cortesia e disponibilidade demonstradas	4,12	4,09	-0,73%
Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados	3,94	3,97	0,76%
Eficiência da resolução de problemas	3,84	3,82	-0,52%
Capacidade de resposta	3,88	3,74	-3,61%
Prontidão e rapidez das respostas e esclarecimentos prestados	3,80	3,77	-0,79%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 4	**3,91**	**3,88**	**-0,82%**

Observações: Verifica-se uma taxa de variação negativa na pontuação global da questão e em todos os itens, exceto o item Qualidade e clareza das respostas e esclarecimentos prestados que registou um acréscimo.
Mantém-se o item mais pontuado Cortesia e disponibilidade demonstradas

No que que se refere à comparação com a satisfação na qualidade dos serviços prestados por Unidade Orgânica, apresenta-se a comparação das respostas obtidas. Dá-se nota que não foram objeto de comparação, as seguintes Unidades Orgânicas/Núcleo:

- Cultura; Agroalimentar e Licenciamentos; Investimento na Agricultura e Pescas, porque não integravam o conteúdo do inquérito do ano 2023;

- Administrativo, Financeiro e Recursos Humanos; Ambiente e Conservação da Natureza; Apoio às Autarquias Locais; Comunicação e Tecnologias de Informação; Desenvolvimento Regional; Fiscalização e Qualifica AP, porque não apresentaram registo de pontuação no inquérito do ano 2023.

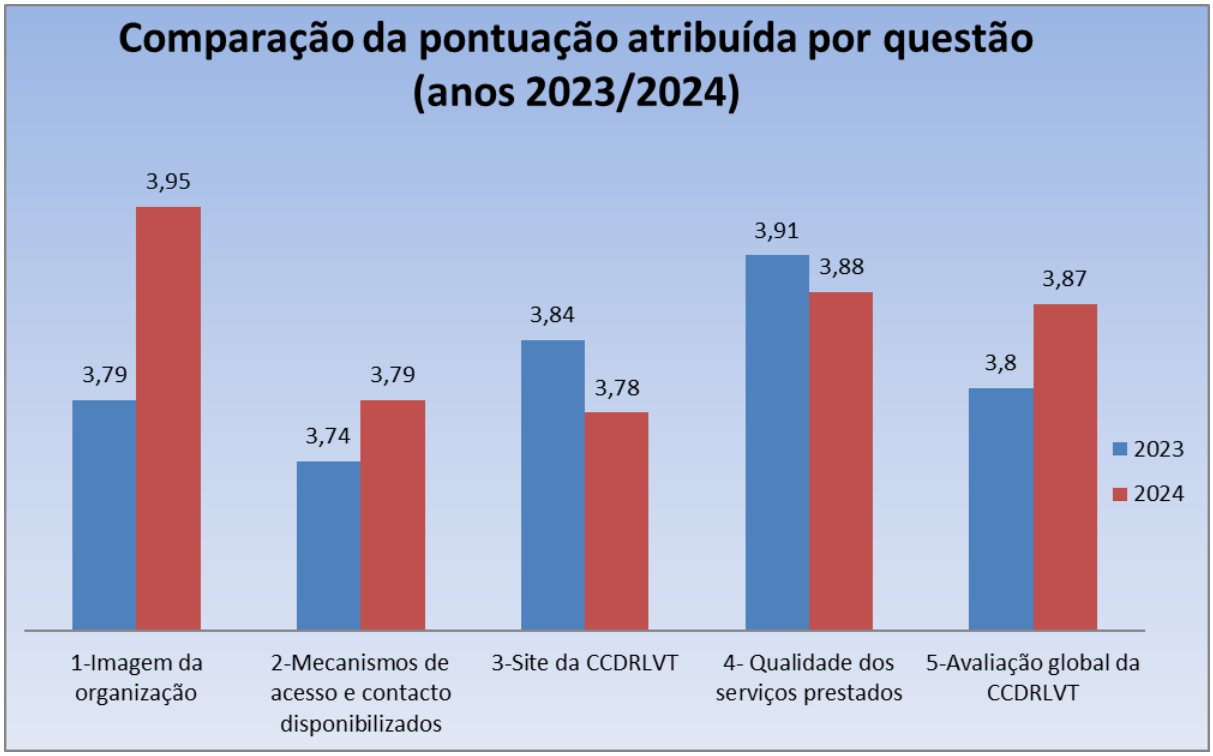
4. Qualidade dos serviços prestados por Unidade(s) Orgânica(s)	Pontuação e nº respostas 2023		Pontuação e nº respostas 2024		Taxa de variação da pontuação
	Pontuação Média	Nº de respostas	Pontuação Média	Nº de respostas	
Administrativo, Financeiro e Recursos Humanos			3,99	16	
Agroalimentar e Licenciamentos			3,57	5	
Ambiente e Conservação da Natureza			3,45	9	
Apoio às Autarquias Locais			3,70	4	
Comunicação e Tecnologias de Informação			3,10	5	
Cultura			4,18	42	
Desenvolvimento Regional			4,22	7	
Fiscalização			3,30	2	
Investimento na Agricultura e Pescas			3,60	1	
Ordenamento do Território	2,84	10	3,19	15	12,20%
PRLisboa 2030	3,60	10	4,09	8	13,64%
Qualifica AP			4,36	9	

Observações: Observa-se um incremento na pontuação média obtida nas duas Unidades Orgânicas comparáveis-Ordenamento do Território e PORLisboa 2030.

5. Avaliação global da CCDRLVT	Pontuação Média 2023	Pontuação Média 2024	Taxa de variação
Desempenho global da organização no conjunto dos serviços prestados	3,80	3,87	1,84%
PONTUAÇÃO TOTAL QUESTÃO 5	3,80	3,87	1,84%

Observações: Reflete um acréscimo na pontuação do item/questão.

O Gráfico seguinte ilustra a evolução das pontuações médias de todas as questões comparadas com as pontuações médias do ano anterior:



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)*
Atendimento	➡ Melhorar a acessibilidade no atendimento presencial e online, e ampliar os horários de funcionamento. ➡ Aumentar a disponibilidade de informações claras no local de atendimento e facilitar o acesso a documentos com instruções mais visíveis.
Tecnologia e Inovação	➡ Aperfeiçoar o site, para melhorar a navegação e garantir a acessibilidade online ➡ Otimizar os canais de contato (e-mail, telefone, plataformas digitais), para garantir maior disponibilidade e clareza sobre os horários e formas de contacto
Imagem da Organização	➡ Reforço da comunicação externa para promover maior proximidade com os cidadãos ➡ Promover uma cultura organizacional mais aberta e acessível. ➡ Melhorar o acesso à informação pública