RELATÓRIO DE INQUÉRITO AOS MUNÍCIPES

SERVIÇOS – ANO 2017

ÍNDICE

RELATÓRIO DE INQUÉRITO AOS MUNÍCIPES 1

ÍNDICE 2

1. ENQUADRAMENTO 3

2. CARACTERIZAÇÃO DO INQUÉRITO 7

3. ANÁLISE DOS INQUÉRITOS 8

3.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM 8

3.2. Serviços da CMA 9

3.3. Resultados Globais 11

4. ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES 12

4.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM 12

4.2. Serviços da CMA 13

5. COMENTÁRIOS/ SUGESTÕES ..... **Erro! Marcador não definido.**

ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL

Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

1. ENQUADRAMENTO

No seguimento do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido na Câmara Municipal de Águeda (CMA), ao nível do Sistema de Gestão (SG), foi realizado, mais uma vez, o Inquérito de avaliação da satisfação aos munícipes, referente aos serviços prestados em 2017, com o objetivo de auscultar a opinião destes e o seu nível de satisfação.

Com a realização deste inquérito, pretendeu-se a obtenção de resultados que permitissem uma comparação com os anos anteriores e aferir a evolução do grau de satisfação dos munícipes, visando a identificação de áreas que podem ainda ser melhoradas, sempre com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado pela CMA.

Tendo-se verificado, em 2017, um total de 14.072 atendimentos/ entradas de processos e/ou requerimentos, foi elaborada uma listagem representativa dos cidadãos que recorreram aos serviços da CMA, cujos endereços de correio eletrónico constavam da nossa base de dados.

Estatisticamente, a nível da forma de atendimento utilizada pelos nossos munícipes, no decorrer do ano 2017, os resultados são os seguintes:

Tipo de atendimento/ entrada	Quantidade	%
Presencial	13.077	93%
Circular + Ofício + Livro + Carta	6	0,04%
Despacho + Requerimento + Informação interna	33	0%
Telefone + PGDContrato	91	1%
Correio eletrónico + E-mail	624	4%
Cobrança de valores + Vale Postal/Cheque + Fatura + Venda dinheiro	4	0,0%
Diversos (Sem identificação)	237	2%
TOTAL	**14.072**	

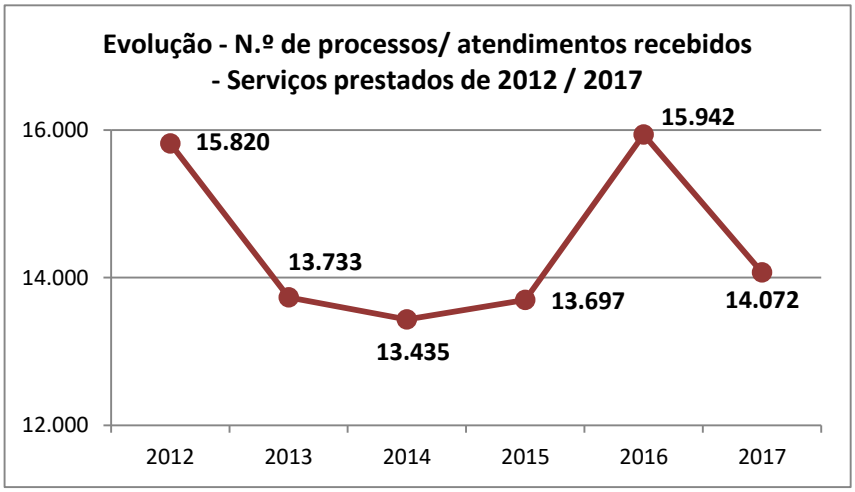
Podemos concluir que o grande volume de atendimentos efetuados na CMA é **Presencial** (93%), seguido do correio eletrónico (4%).

Relativamente aos serviços/ áreas com mais procura a nível de atendimento, concluímos que a maioria dos atendimentos são efetivamente da área de **Urbanismo** (60%), sendo que, dos restantes serviços/ áreas, se destacam o Atendimento (15%), as Feiras (7%), o Ensino (6%), e a Gestão de Resíduos Sólidos (5,22%), como é possível evidenciar no quadro seguinte:

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

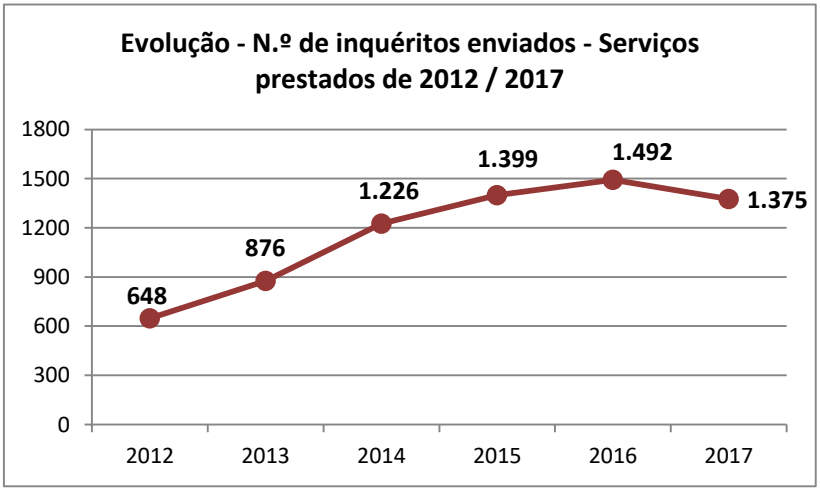
Área/ Serviço/ Aplicação	Quantidade	%
Atas	6	0,0%
Atendimento	**2.099**	**15%**
Cemitérios	111	1%
Ciclomotores	20	0,1%
Ensino	**992**	**7%**
Feiras	**905**	**6%**
Fis/CO	59	0,4%
Gestão de Águas	1	0,0%
Gestão de Resíduos Sólidos	**734**	**5,22%**
Obras Municipais	3	0,02%
Pocal	20	0,1%
Publicidade	225	2%
Rendas	397	3%
Transportes Escolares	2	0,01%
Urbanismo	**8.422**	**60%**
Sem ID	76	1%
TOTAL	**15.942**	

Se analisarmos a evolução ao longo dos últimos 6 anos, verifica-se uma redução ao nível dos processos/ atendimentos recebidos, entre 2012 e 2014. Já em 2015 verificou-se um ligeiro aumento de 2% e, em 2016, um aumento mais significativo, na ordem dos 16%. Em 2017, volta a verificar um decréscimo, na ordem dos 12%.

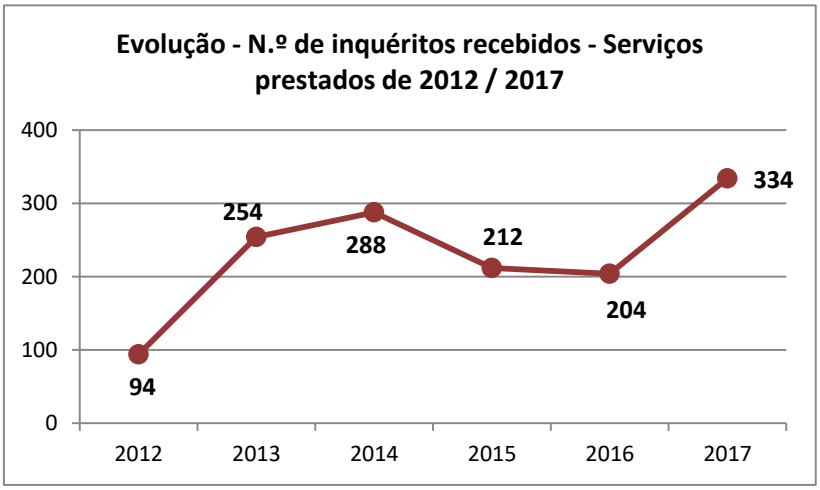


ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

De igual modo e, no que diz respeito ao n.º de inquéritos enviados, neste último ano, verifica-se uma pequena descida, idêntica ao n.º de processos que entraram.

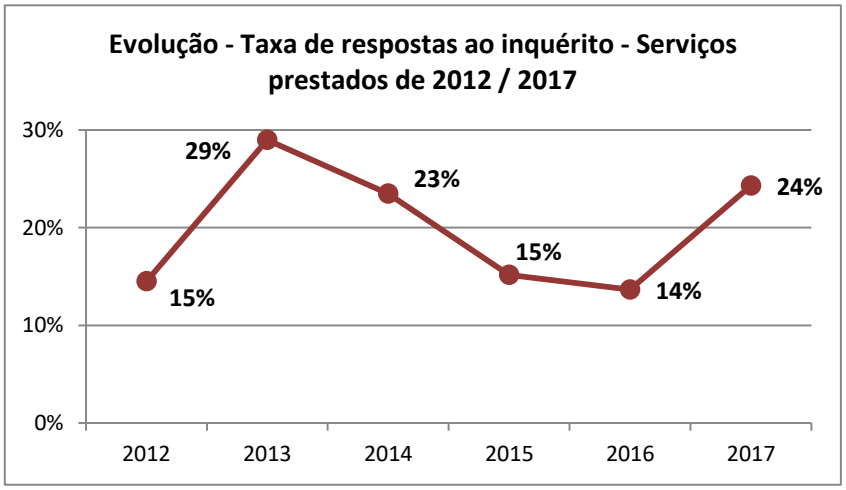


Já em relação ao n.º de respostas recebidas, verificou-se um aumento no período de 2012 a 2014 e uma descida nos dois últimos anos de análise. Para 2017, evidencia-se uma subida significativa, na ordem dos 64%.



Quanto à variável referente à taxa de respostas que temos recebido, no período 2012-2017, verificamos uma taxa inicial de 15%, que teve um aumento substancial no 2.º ano (+14%), no entanto, verificamos uma descida em 2014, 2015 e 2016 (-6%; -8%; -1%). Contrariamente, para 2017, verificamos um aumento, na ordem dos 10%.

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436



Tal como aconteceu em 2017, foi decidido realizar os inquéritos apenas aos munícipes contactáveis através de endereço eletrónico, tendo-se chegado a uma listagem final de 1.375 munícipes a contactar.

Relativamente à taxa de respostas recebidas, a CMA pretendia alcançar, como meta, pelo menos, 25% de respostas ao inquérito. No inquérito realizado em 2017, recebemos 334 respostas, correspondendo a 24%, pelo que consideramos estra extremamente próximos do objetivo estabelecido inicialmente.

Face aos valores obtidos, a CMA procura colmatar estes resultados, através da realização de outros inquéritos, em diversos momentos, o que irá permitir uma análise complementar ao inquérito geral.

O inquérito foi preparado no *Lime Survey*, enviando-se o *link* por mail à listagem de munícipes a contactar.

Das respostas recebidas, 251 estão incompletas, pelo que, apenas 83 dos inquiridos responderam efetivamente a todas as questões abordadas no mesmo. Daqui resulta uma oportunidade de melhoria, fazendo com que as respostas sejam obrigatórias, isto é, o inquirido não consegue avançar sem responder.

O quadro seguinte mostra, em resumo, qual a evolução que se tem vindo a verificar ao longo dos últimos 6 anos:

ANO	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**Diferença/ Taxa aumento**				
Serviços prestados em…	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**	**2016-2017**
N.º processos entrados	15.820	13.733	13.435	13.697	15.942	14.072	-13%	-2%	2%	16%	-12%
Inquéritos enviados	648	876	1.226	1.399	1.492	1.375	35%	40%	14%	7%	-8%
Inquéritos recebidos	94	254	288	212	204	334	170%	13%	-26%	-4%	64%
Taxa respostas	**15%**	**29%**	**23%**	**15%**	**14%**	**24%**					

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

2. CARACTERIZAÇÃO DO INQUÉRITO

Para avaliar o grau de satisfação dos nossos munícipes face aos serviços prestados pela CMA, foi utilizado o modelo de inquérito por questionário, **Imp-01-02**, na sua revisão 6, de 2012/10/23, que contempla 24 questões, divididas em duas secções.

A primeira secção, refere-se a questões relacionadas com os serviços prestados pelo Gabinete de Atendimento ao Munícipe (GAM):

- Atendimento ao cliente e capacidade de resposta às solicitações
- Qualidade da informação disponibilizada
- Eficácia/rapidez do atendimento
- Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais
- Qualidade geral do serviço
- Nível de satisfação global com os serviços prestados

sendo a segunda secção, reservada às questões destinadas a avaliar os restantes serviços da CMA:

- Atendimento ao cliente e capacidade de aconselhamento telefónico
- Eficácia/rapidez no atendimento telefónico
- Facilidade de contato, tempo de espera, horário de funcionamento
- Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais
- Acessibilidade pela página da internet
- Desempenho global da C.M. Águeda
- Nível de confiança relativamente àquilo que diz e faz
- Papel da C.M. Águeda na sociedade
- Relacionamento da C.M. Águeda com os cidadãos e a sociedade
- Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes
- Utilização das novas tecnologias ao serviço dos munícipes
- Câmara inovadora e virada para o futuro
- Participação dos munícipes nos processos tomada de decisão/ sugestões de melhoria
- Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia
- Expectativas sobre a qualidade global dos serviços da CMA
- Nível de realização das expectativas criadas inicialmente
- Qualidade geral do serviço
- Nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA

ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Para medição do grau de satisfação foi utilizada uma escala de *Likert*, composta por 5 categorias:

1 - Muito Insatisfeito
2 - Insatisfeito
3 - Pouco satisfeito
4 - Satisfeito
5 - Muito Satisfeito

Para análise dos dados obtidos, classificamos as respostas dadas, de acordo com dois grupos:

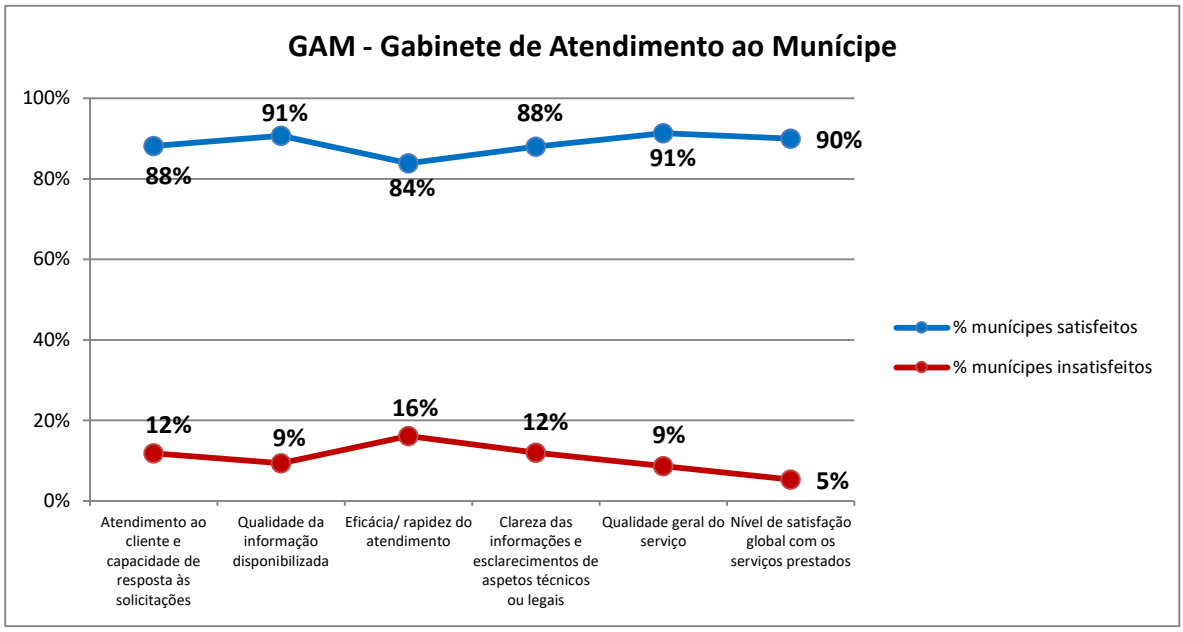
- **Satisfação** – Questões pontuadas com 3, 4 e 5
- **Insatisfação** – Questões pontuadas com 1 e 2

Aproveitaremos para fazer uma análise à mediana, isto é, aos valores que se encontram pontuados com 3, que significa a demonstração de um nível de satisfação "baixo", e que, futuramente, poderá traduzir-se num sinónimo de "Satisfeito" ou, por outro lado, "Insatisfeito".

3. ANÁLISE DOS INQUÉRITOS

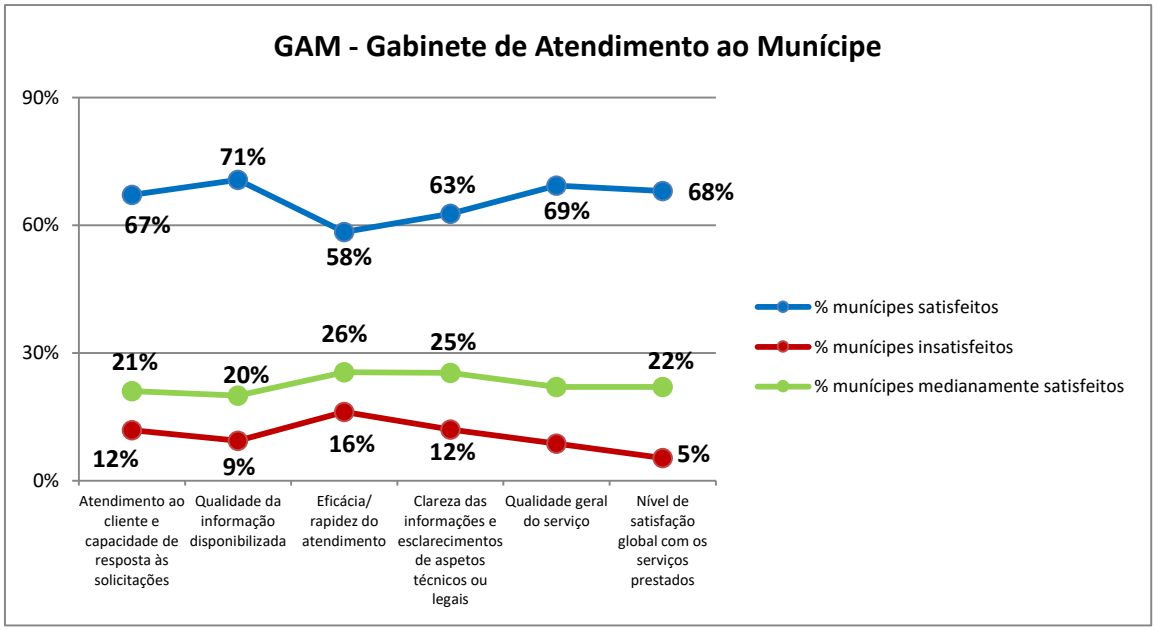
3.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM

O Gabinete de Atendimento ao Munícipe (GAM), registou um **nível de satisfação global com os serviços prestados** de **90%**, sendo que, o valor de satisfação mais elevado corresponde à questão "**Qualidade geral do serviço**", com 91%.



ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Se subdividirmos o n.º de munícipes satisfeitos, em satisfeitos (respostas 4 e 5) e medianamente satisfeitos (respostas 3), como se pode evidenciar na figura seguinte, existe um n.º significativo de munícipes (26%) que pontuam a questão "**Eficácia/ rapidez do atendimento**", com um valor "Pouco satisfeito", correspondendo, também, à questão cujo nível de insatisfação é superior (16%).

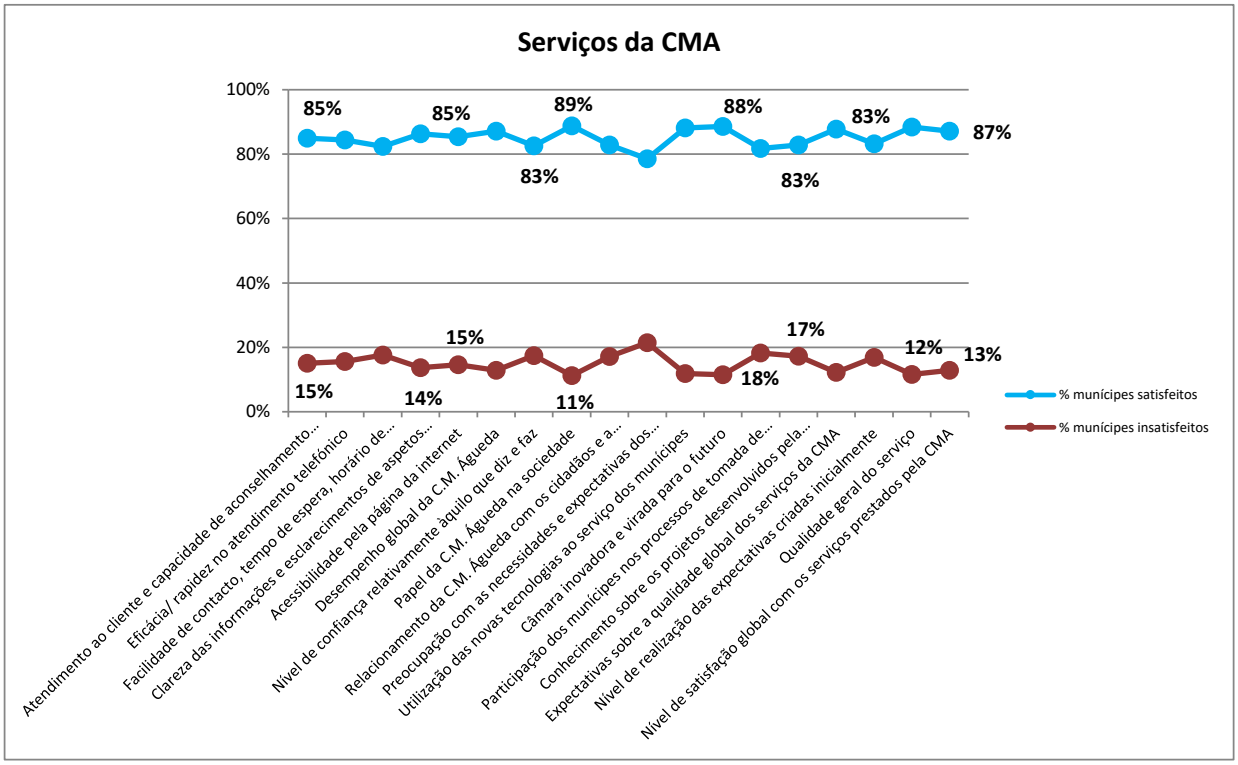


Está claro que teremos que efetuar uma leitura mais aprofundada destes resultados, tanto mais que, demonstram uma descida significativa nos níveis de satisfação dos munícipes com os serviços prestados pela CMA.

3.2. Serviços da CMA

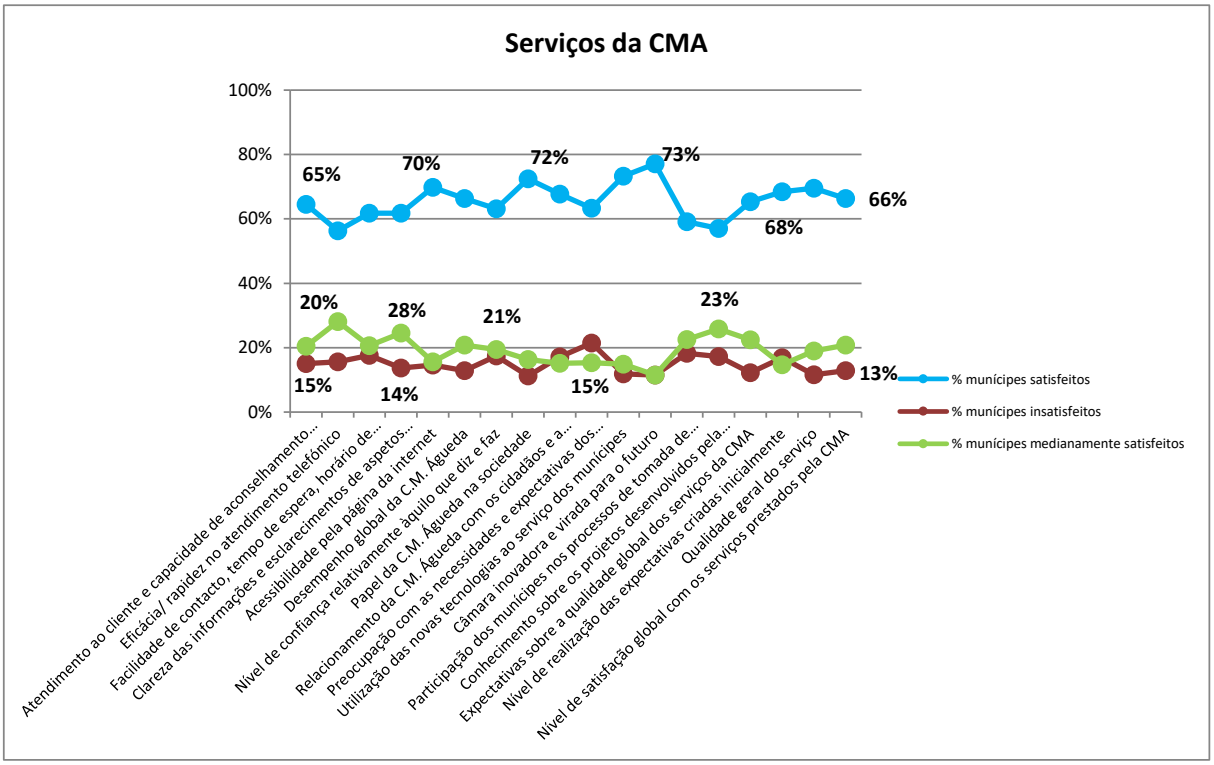
Em relação aos restantes Serviços da Câmara Municipal, o **nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA** é de **87%**, com as questões "**Papel da C.M. Águeda na sociedade**" e "**Câmara inovadora e virada para o futuro**", a registar o nível de satisfação mais elevado (89%).

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436



Se subdividirmos o n.º de munícipes satisfeitos, em satisfeitos (respostas 4 e 5) e medianamente satisfeitos (respostas 3), como se pode evidenciar na figura seguinte, existe um n.º significativo de munícipes (28%) que pontuam a questão "**Eficácia/ rapidez no atendimento telefónico**" com um valor "Pouco satisfeito", sendo que, a questão à qual corresponde o nível de insatisfação mais elevado é "**Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes**", com 21%.

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436



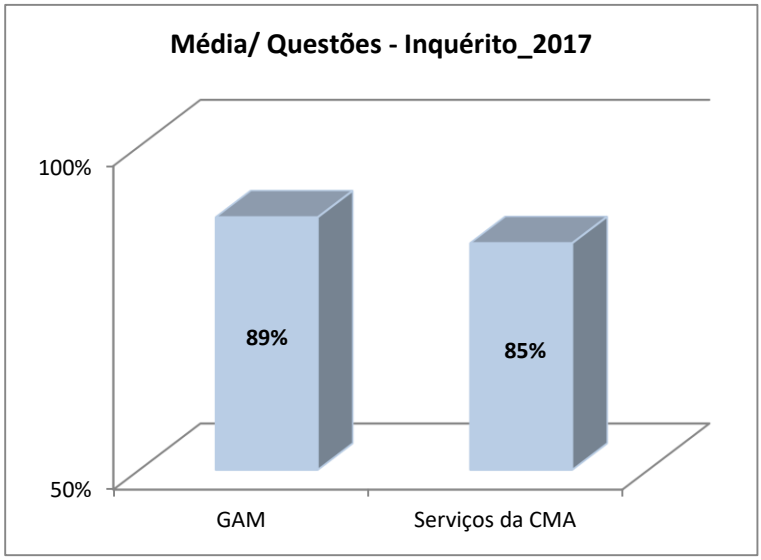
Ao nível do atendimento/ contacto telefónico, já é do nosso conhecimento uma forte lacuna e que se pretende colmatar com a ação desenvolvida e implementada, no que diz respeito à Central Telefónica e suas funcionalidades. Também, nesta sequência, é efetuada uma monitorização das chamadas telefónicas, visualizando a quantidade de chamadas que não são atendidas e que, naturalmente, serão sujeitas a uma análise/ avaliação e tomada de ações, quando necessário.

Já relativamente à questão cujo nível de insatisfação é maior, "**Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes"**, a CMA tem demonstrado uma forte preocupação com a satisfação dos seus munícipes, da sociedade em geral e das partes interessadas na sua atividade, seja pela audição destes e das suas preocupações, seja pela estratégia que tem definida e que a torna a 2.ª Câmara do país, no que respeita ao facto de ser uma *Human Smart City*. Hoje, verificámos uma preocupação ainda maior e estamos a encetar um novo projeto nesta área.

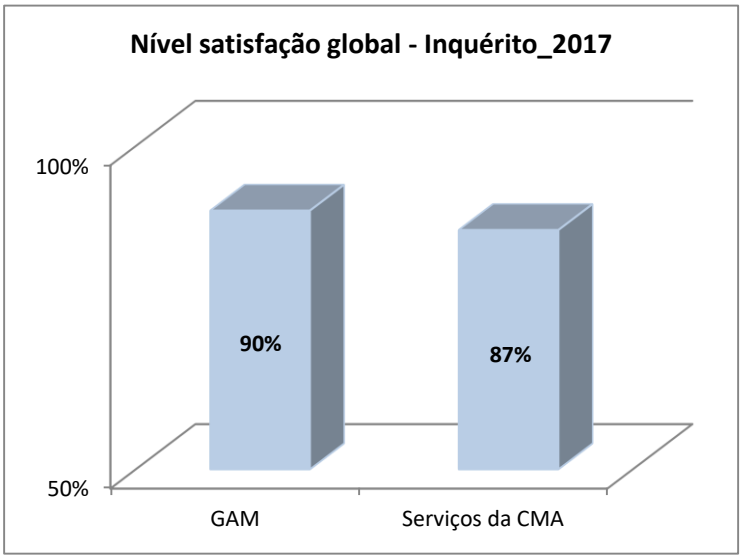
3.3. Resultados Globais

Traços gerais, obtivemos um nível de satisfação médio (média aritmética das questões abordadas no inquérito), de **89%** para o **GAM** (superior (4%) ao valor obtido no inquérito realizado em 2017, referente à avaliação dos serviços prestados em 2016 – 85%) e **85%** para os **Serviços da CMA** (1% mais do que em 2017), como se evidencia na figura abaixo:

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436



De igual modo, no que respeita ao "**Nível de satisfação global com os serviços prestados**", os valores obtidos foram de 90% para o GAM e 87% para os Serviços da CMA, verificando-se uma diminuição, em relação ao ano passado, de 2%, para o GAM, como se evidencia na figura abaixo:



4. ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES

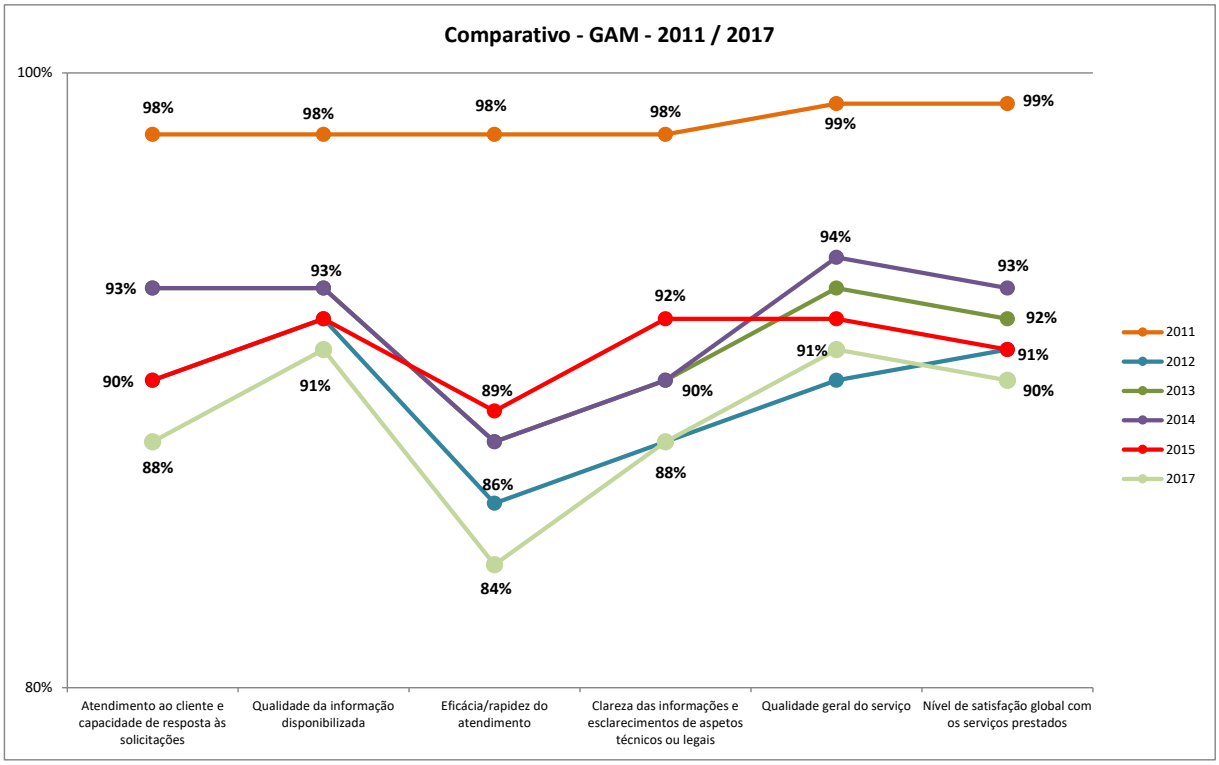
4.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM

Relativamente às questões diretamente relacionadas com o **"Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM"**, verificamos que todas as questões registaram um decréscimo dos níveis de insatisfação, quando comparadas com os resultados do ano anterior. Já no que diz respeito ao maior valor de insatisfação, temos "**Eficácia/ rapidez do atendimento**", com 16% (4% menos do que no ano anterior).

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Questões	2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.
Atendimento ao cliente e capacidade de resposta às solicitações	**2%**	98%	10%	90%	7%	93%	7%	93%	**10%**	90%	15%	85%	12%	88%
Qualidade da informação disponibilizada	**2%**	98%	8%	92%	7%	93%	7%	93%	8%	92%	**17%**	83%	9%	91%
Eficácia/rapidez do atendimento	**2%**	98%	**14%**	86%	**12%**	88%	**12%**	88%	**11%**	89%	**20%**	80%	**16%**	84%
Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais	**2%**	98%	**12%**	88%	**10%**	90%	**10%**	90%	8%	92%	14%	86%	12%	88%
Qualidade geral do serviço	1%	99%	10%	90%	7%	93%	6%	94%	8%	92%	12%	88%	9%	91%
Nível de satisfação global com os serviços prestados	1%	99%	9%	91%	8%	92%	7%	93%	9%	91%	13%	88%	5%	90%
MÉDIA	**2%**	**98%**	**11%**	**90%**	**9%**	**92%**	**8%**	**92%**	**9%**	**91%**	**15%**	**85%**	**11%**	**89%**

Ainda assim, verificamos que, em todas as questões, registamos um aumento dos valores de satisfação.



4.2. Serviços da CMA

Analisando individualmente os valores obtidos para cada questão, verifica-se que o nível de satisfação dos munícipes teve um decréscimo, salientando que a questão "**Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes**", apresenta o valor mais acentuado (21%), no que respeita à insatisfação, como se pode ver no quadro abaixo:

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Questões	2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.
Atendimento ao cliente e capacidade de aconselhamento telefónico	10%	90%	11%	89%	13%	87%	13%	87%	15%	85%	**28%**	72%	15%	85%
Eficácia / rapidez no atendimento telefónico	**15%**	85%	18%	82%	**18%**	82%	**14%**	86%	**19%**	81%	**28%**	72%	16%	84%
Facilidade de contacto, tempo de espera, horário de funcionamento	13%	87%	**22%**	78%	**17%**	83%	**14%**	86%	**18%**	82%	19%	81%	18%	82%
Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais	2%	98%	17%	83%	13%	88%	9%	91%	12%	88%	16%	84%	14%	86%
Acessibilidade pela página da internet	4%	96%	10%	90%	10%	90%	7%	93%	14%	86%	17%	83%	15%	85%
Desempenho global da C.M. Águeda	7%	93%	7%	93%	8%	92%	7%	93%	11%	89%	13%	87%	13%	87%
Nível de confiança relativamente àquilo que diz e faz	8%	92%	15%	85%	9%	91%	10%	90%	10%	90%	16%	84%	14%	83%
Papel da C.M. Águeda na sociedade	6%	94%	6%	94%	9%	91%	6%	94%	9%	91%	15%	85%	11%	89%
Relacionamento da C.M. Águeda com os cidadãos e a sociedade	8%	92%	8%	92%	8%	92%	9%	91%	10%	90%	14%	86%	17%	83%
Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes	9%	91%	12%	88%	12%	88%	12%	88%	9%	91%	13%	87%	**21%**	79%
Utilização das novas tecnologias ao serviço dos munícipes	3%	97%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	8%	92%	14%	86%	12%	88%
Câmara inovadora e virada para o futuro	1%	99%	7%	93%	7%	93%	4%	96%	8%	92%	13%	88%	11%	89%
Participação dos munícipes nos processos de tomada de decisão / sugestões de melhoria	13%	87%	13%	87%	13%	87%	12%	88%	11%	89%	14%	86%	18%	82%
Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia	13%	87%	14%	86%	13%	87%	9%	91%	8%	92%	17%	83%	17%	83%
Expectativas sobre a qualidade global dos serviços da CMA	7%	93%	11%	89%	9%	91%	3%	97%	8%	92%	13%	87%	12%	88%
Nível de realização das expectativas criadas inicialmente	8%	92%	7%	93%	10%	90%	12%	88%	9%	91%	16%	84%	17%	83%
Qualidade geral do serviço	2%	98%	6%	94%	9%	91%	7%	93%	10%	90%	15%	85%	12%	88%
Nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA	5%	95%	9%	91%	9%	91%	8%	92%	11%	89%	13%	87%	13%	87%
MÉDIA	**7%**	**93%**	**11%**	**89%**	**11%**	**89%**	**9%**	**91%**	**11%**	**89%**	**16%**	**84%**	**15%**	**85%**

Quando comparamos os valores deste ano, com os resultados obtidos no inquérito de satisfação do ano passado, verificamos que as questões "Relacionamento da C.M. Águeda com os cidadãos e a sociedade", "Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes" e "Participação dos munícipes nos processos de tomada de decisão / sugestões de melhoria" registaram um aumento dos níveis de insatisfação.

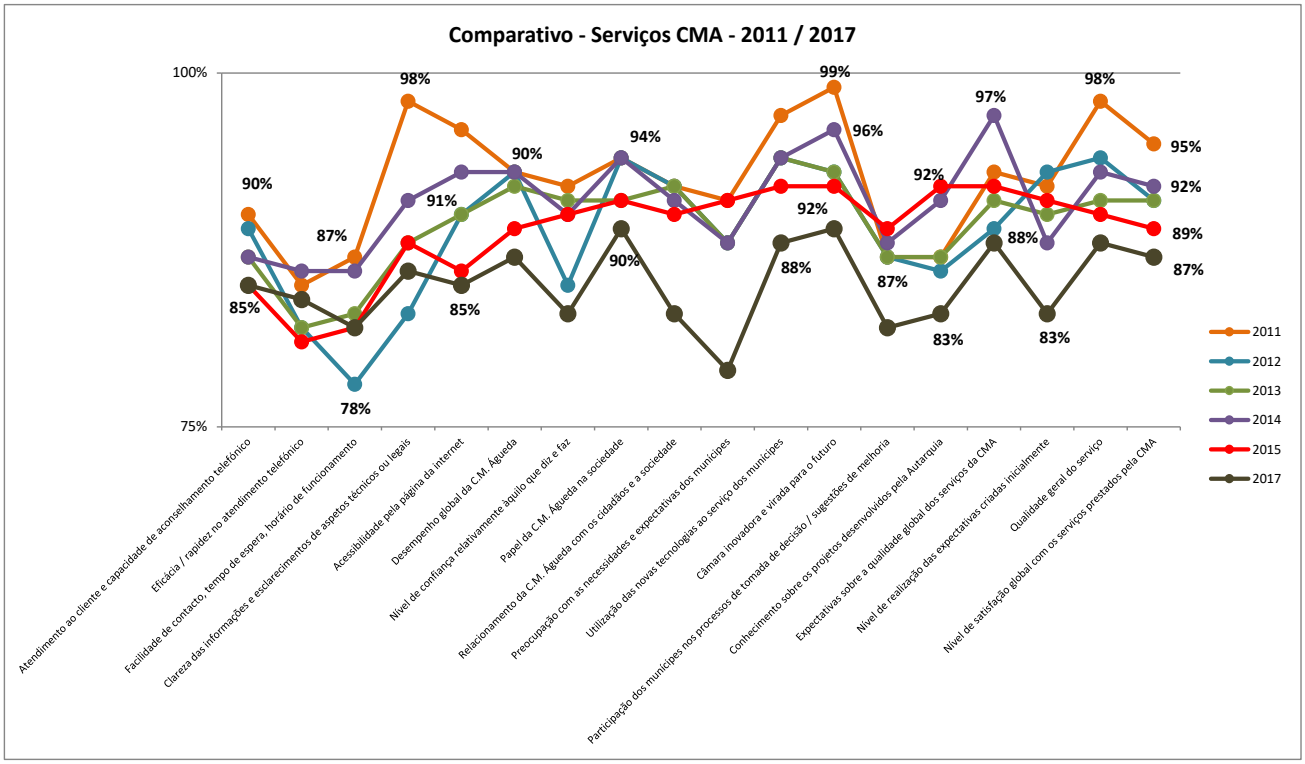
Já no que respeita aos aumentos de níveis de satisfação, verificamos valores positivos em relação à grande maioria das questões, sendo de realçar "**Atendimento ao cliente e capacidade de**

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

aconselhamento telefónico" e "**Eficácia / rapidez no atendimento telefónico**", tal como a maior descida é para a questão "Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes", como se pode verificar no quadro seguinte:

								Variação					
Questões	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2011 / 2012**	**2012 / 2013**	**2013 / 2014**	**2014 / 2015**	**2015 / 2016**	**2016 / 2017**
Atendimento ao cliente e capacidade de aconselhamento telefónico	90%	89%	87%	87%	85%	72%	85%	-1%	-2%	0%	-2%	-13%	13%
Eficácia / rapidez no atendimento telefónico	85%	82%	82%	86%	81%	72%	84%	-3%	0%	4%	-5%	-9%	12%
Facilidade de contacto, tempo de espera, horário de funcionamento	87%	78%	83%	86%	82%	81%	82%	-9%	5%	3%	-4%	-1%	1%
Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais	98%	83%	88%	91%	88%	84%	86%	-15%	5%	3%	-3%	-4%	2%
Acessibilidade pela página da internet	96%	90%	90%	93%	86%	83%	85%	-6%	0%	3%	-7%	-3%	2%
Desempenho global da C.M. Águeda	93%	93%	92%	93%	89%	87%	87%	0%	-1%	1%	-4%	-2%	0%
Nível de confiança relativamente àquilo que diz e faz	92%	85%	91%	90%	90%	84%	83%	-7%	6%	-1%	0%	-6%	-1%
Papel da C.M. Águeda na sociedade	94%	94%	91%	94%	91%	85%	89%	0%	-3%	3%	-3%	-6%	4%
Relacionamento da C.M. Águeda com os cidadãos e a sociedade	92%	92%	92%	91%	90%	86%	83%	0%	0%	-1%	-1%	-4%	-3%
Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes	91%	88%	88%	88%	91%	87%	79%	-3%	0%	0%	3%	-4%	-8%
Utilização das novas tecnologias ao serviço dos munícipes	97%	94%	94%	94%	92%	86%	88%	-3%	0%	0%	-2%	-6%	2%
Câmara inovadora e virada para o futuro	99%	93%	93%	96%	92%	88%	89%	-6%	0%	3%	-4%	-4%	1%
Participação dos munícipes nos processos de tomada de decisão / sugestões de melhoria	87%	87%	87%	88%	89%	86%	82%	0%	0%	1%	1%	-3%	-4%
Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia	87%	86%	87%	91%	92%	83%	83%	-1%	1%	4%	1%	-9%	0%
Expectativas sobre a qualidade global dos serviços da CMA	93%	89%	91%	97%	92%	87%	88%	-4%	2%	6%	-5%	-5%	1%
Nível de realização das expectativas criadas inicialmente	92%	93%	90%	88%	91%	84%	83%	1%	-3%	-2%	3%	-7%	-1%
Qualidade geral do serviço	98%	94%	91%	93%	90%	85%	88%	-4%	-3%	2%	-3%	-5%	3%
Nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA	95%	91%	91%	92%	89%	87%	87%	-4%	0%	1%	-3%	-2%	0%
MÉDIA	**93%**	**89%**	**89%**	**91%**	**89%**	**84%**	**85%**	**-4%**	**0%**	**2%**	**-2%**	**-5%**	**1%**

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436



4.3. Satisfação Global

No cômputo geral e, após comparação dos resultados obtidos, referentes à prestação de serviços em 2016, com os anos anteriores (2011, 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016), constatamos que, em termos médios, os valores obtidos demonstram um aumento, de 4% no que diz respeito ao GAM e de 1% relativamente aos restantes serviços da CMA, como se pode evidenciar no quadro seguinte:

								Variação					
Área	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2011 / 2012**	**2012 / 2013**	**2013 / 2014**	**2014 / 2015**	**2015 / 2016**	**2016 / 2017**
GAM	98%	90%	92%	92%	91%	85%	89%	-8%	2%	0%	-1%	-6%	4%
Serviços da CMA	93%	89%	89%	91%	89%	84%	85%	-4%	0%	2%	-2%	-5%	1%
MÉDIA	**96%**	**90%**	**91%**	**92%**	**90%**	**85%**	**87%**	**-6%**	**1%**	**1%**	**-2%**	**-6%**	**3%**

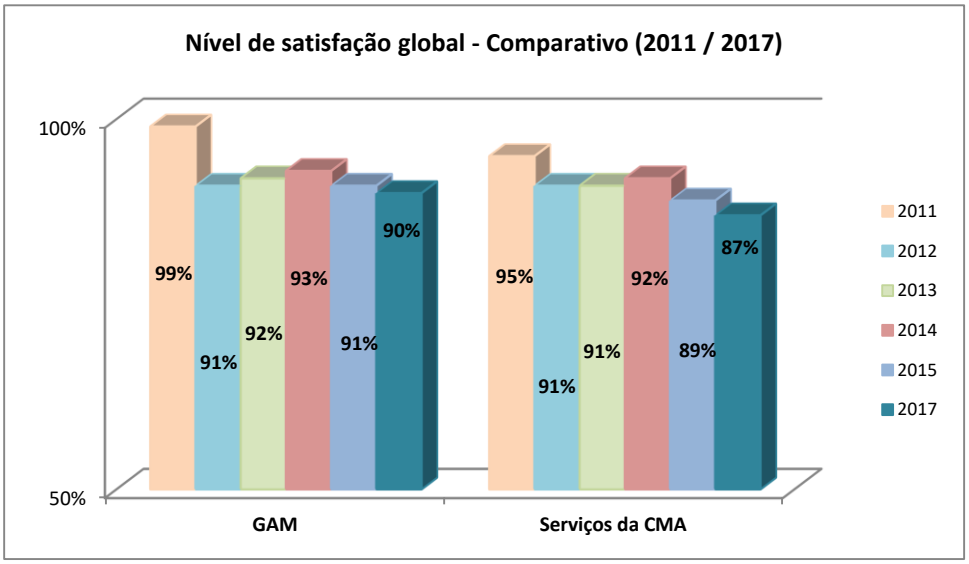
De igual modo, no que se refere ao "**Nível de satisfação global**" demonstrado pelos munícipes verificou-se um aumento, no que diz respeito ao GAM (2%), sendo que, em relação aos restantes serviços da CMA, se manteve nos mesmos valores do ano anterior, como se ilustra no quadro seguinte:

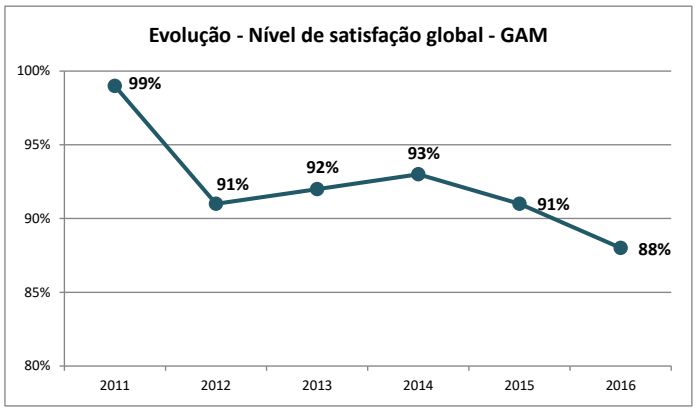
ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

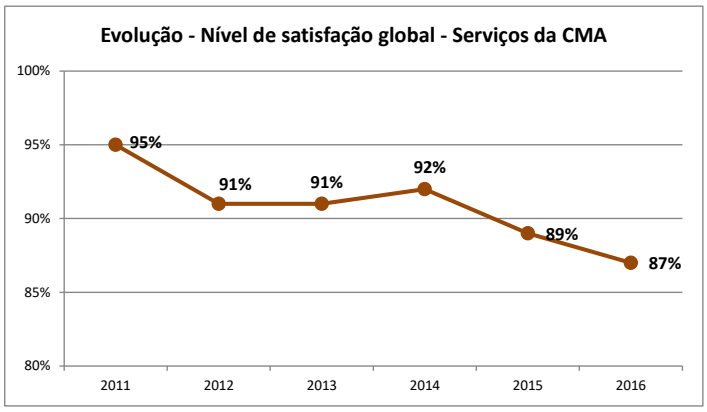
RELATÓRIO INQUÉRITO AOS MUNÍCIPES –

Serviços prestados em 2017

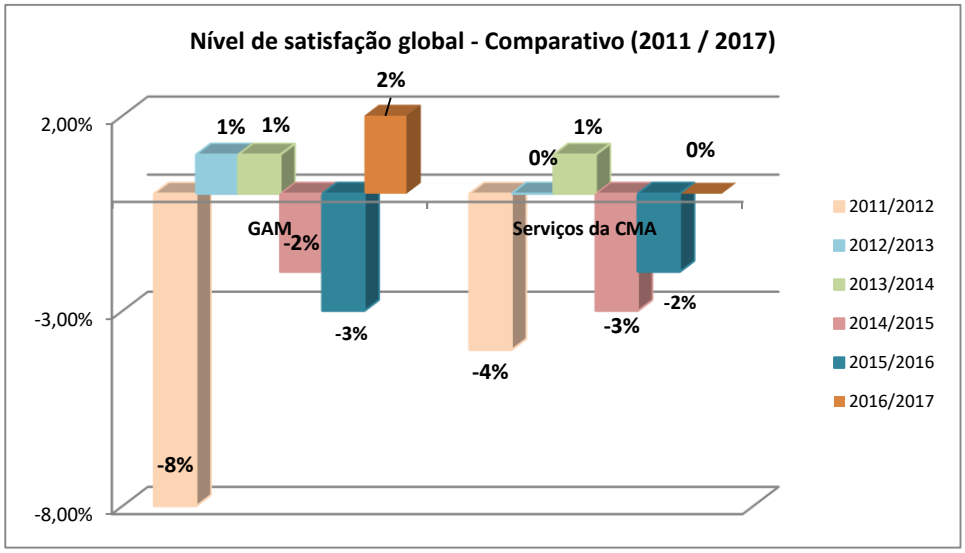
								Variação					
Área	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2011 / 2012**	**2012 / 2013**	**2013 / 2014**	**2014 / 2015**	**2015 / 2016**	**2016 / 2017**
GAM	99%	91%	92%	93%	91%	88%	90%	-8%	1%	1%	-2%	-3%	2%
Serviços da CMA	95%	91%	91%	92%	89%	87%	87%	-4%	0%	1%	-3%	-2%	0%
MÉDIA	**97%**	**91%**	**92%**	**93%**	**90%**	**88%**	**89%**	**-6%**	**1%**	**1%**	**-3%**	**-3%**	**1%**







ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436



ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436