RELATÓRIO DE INQUÉRITO AOS MUNÍCIPES

SERVIÇOS – ANO 2016

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 8

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 2016, 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 2016, um total de 15.942 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 2016, os resultados são os seguintes:

Tipo de atendimento/ entrada	Quantidade	%
Presencial	15.005	**94%**
Circular + Ofício + Livro	4	0,03%
Proposta para Executivo + Despacho + Requerimento + Informação interna	126	1%
Telefone	70	0%
Correio eletrónico + E-mail	476	**3%**
Cobrança de valores + Vale Postal/Cheque + Fatura	8	0,1%
Diversos (Sem identificação)	253	2%
TOTAL	**15.942**	

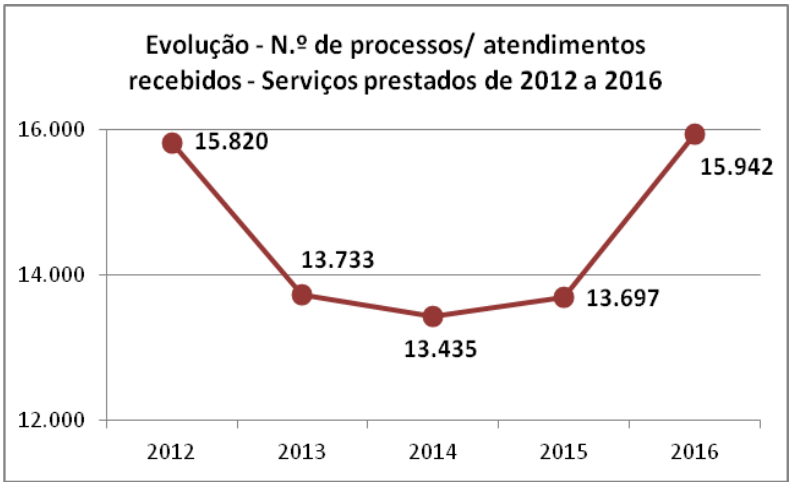
Podemos concluir que o grande volume de atendimentos efetuados na CMA é **Presencial** (94%), seguido do correio eletrónico (3%).

Relativamente aos serviços/ áreas com mais procura a nível de atendimento, concluímos que há uma repartição equitativa entre o **Urbanismo** (50%) e os restantes serviços/ áreas, dos quais se destacam o Atendimento (25%), o Ensino (6%), as Feiras (6%) e a Gestão de Resíduos Sólidos (5,85%), 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

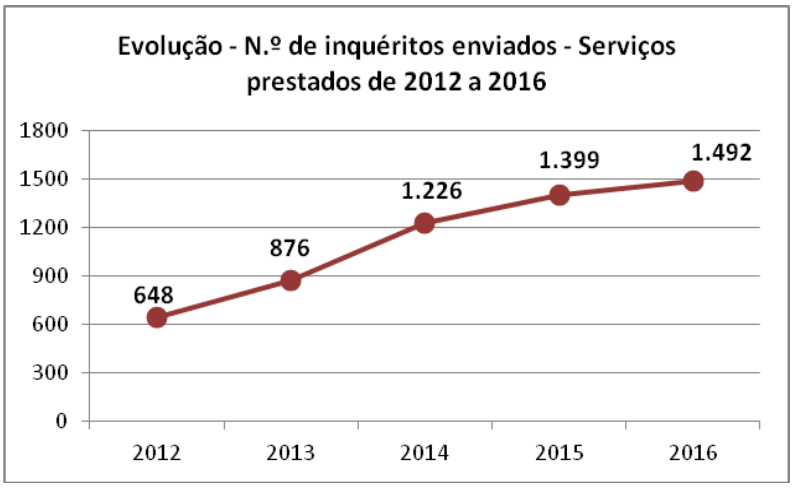
Área/ Serviço/ Aplicação	Quantidade	%
Atas	14	0,1%
Atendimento	**3.980**	**25%**
Cemitérios	113	1%
Ciclomotores	40	0,3%
Ensino	**961**	**6%**
Feiras	**994**	**6%**
Fis/CO	81	1%
Gestão de Águas	13	0,1%
Gestão de Resíduos Sólidos	**932**	**5,85%**
Gestão de Pessoal	1	0,01%
Metrologia	1	0,01%
Pocal	35	0,2%
Publicidade	249	2%
Rendas	386	2%
Transportes Escolares	8	0,05%
Urbanismo	**8.016**	**50%**
Sem ID	118	1%
TOTAL	**15.942**	

Se analisarmos a evolução ao longo dos últimos 5 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%.

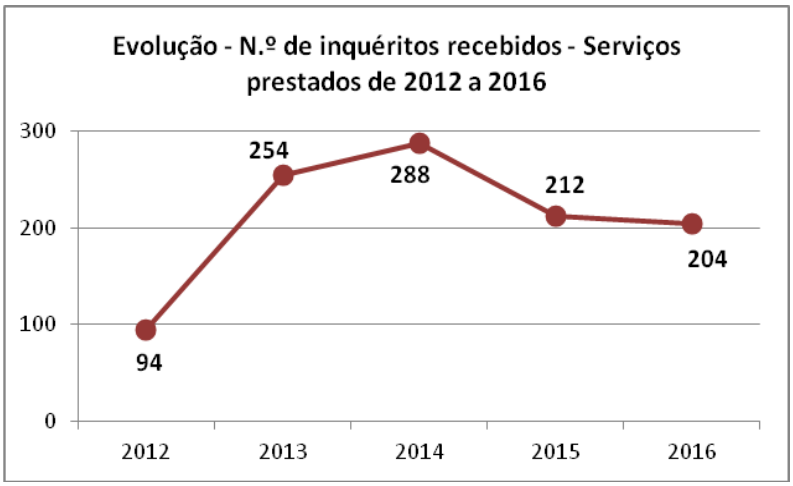


ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

De igual modo e, no que diz respeito ao n.º de inquéritos enviados, tem-se verificado um aumento em cada ano, o que nos indica que os nossos munícipes têm vindo a atualizar/ incluir o seu correio eletrónico, como uma forma de comunicação com a CMA, e que se tem traduzido em poupanças, para as duas partes.

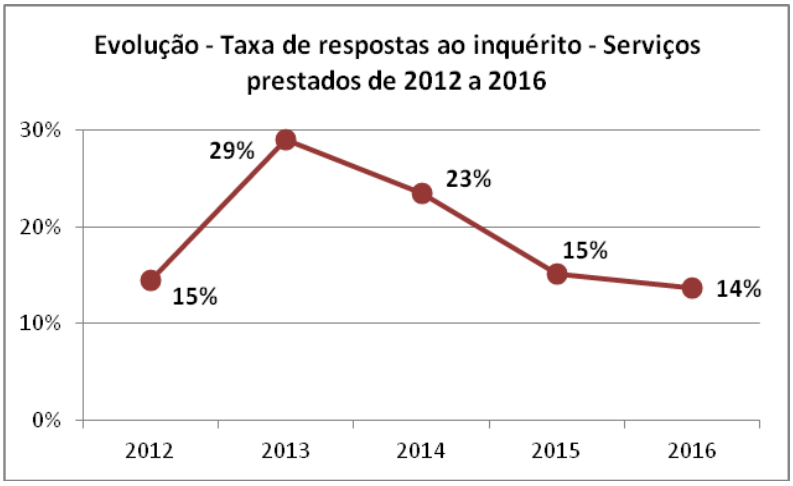


Quanto à variável referente ao n.º de respostas recebidas por e-mail, no período 2012-2016, verificamos que a tendência é exatamente oposta ao volume de processos/ atendimentos recebidos nesse período, isto é, de 2012 a 2014, o n.º de atendimentos diminuiu (-2%), aumentando em 2015 na mesma percentagem e mais ainda, em 2016 (16%). 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.



Quanto à variável referente à taxa de respostas que temos recebido, no período 2012-2016, verificamos uma taxa inicial de 15%, que teve um aumento substancial no 2.º ano (+14%), no entanto, verificamos uma descida em 2014 e 2015 (-6% e -8%) e novamente neste último inquérito (-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



Tal como aconteceu em 2016, foi decidido realizar os inquéritos apenas aos munícipes contactáveis através de endereço eletrónico, tendo-se chegado a uma listagem final de 1.492 munícipes a contactar (mais 7% que em 2016).

Relativamente à taxa de respostas recebidas, a CMA pretendia alcançar, como meta, pelo menos, 25% de respostas ao inquérito. No inquérito realizado em 2016, recebemos 212 respostas (15%) e, em 2016, a taxa de respostas esteve na ordem dos 14% (204 respostas), não conseguindo desta forma atingir o 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, 123 estão incompletas, pelo que, apenas 81 dos inquiridos responderam efetivamente a todas as questões abordadas no mesmo.

O quadro seguinte mostra, em resumo, qual a evolução que se tem vindo a verificar ao longo dos últimos 5 anos:

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

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:

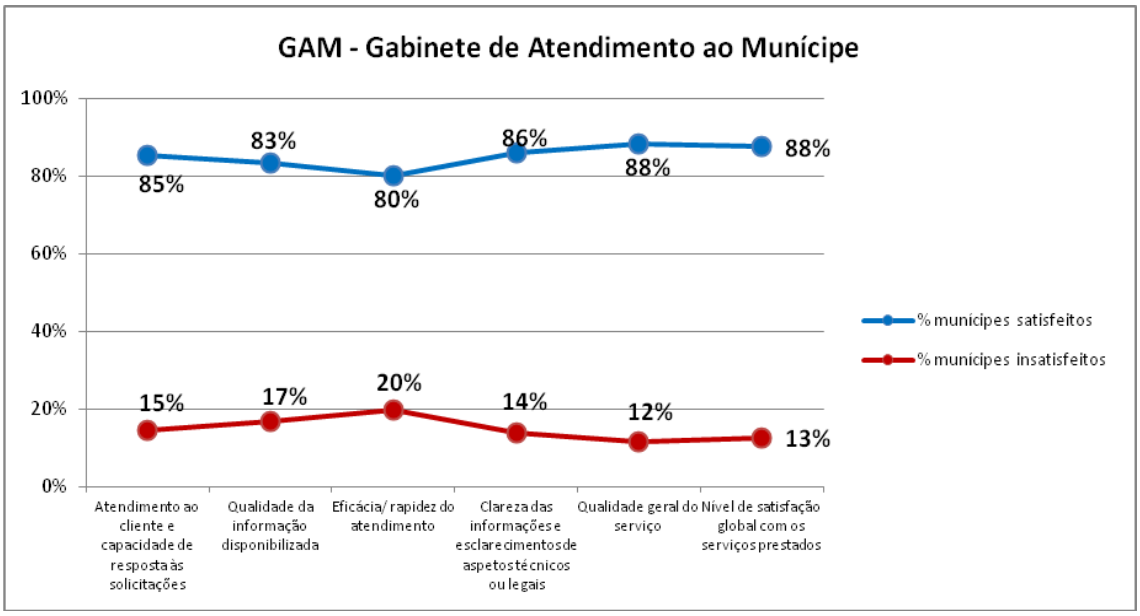
- **Satisfação** – Questões pontuadas com 3, 4 e 5
- **Insatisfação** – Questões pontuadas com 1 e 2

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

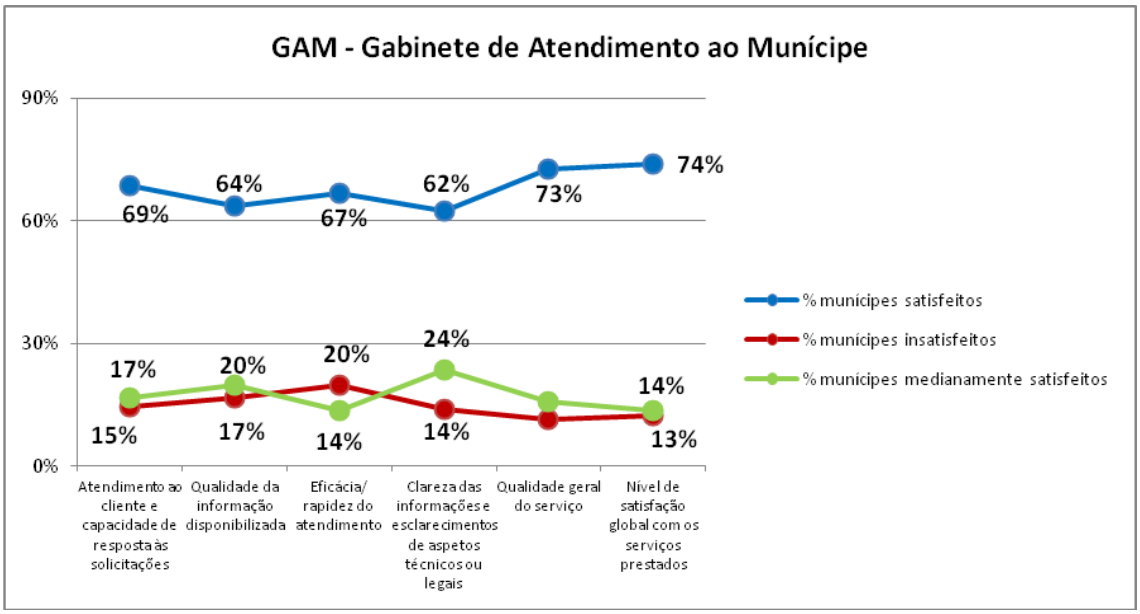
O Gabinete de Atendimento ao Munícipe (GAM), registou um **nível de satisfação global com os serviços prestados** de **88%**, sendo que, o valor de satisfação mais elevado corresponde à questão "**Qualidade geral do serviço**", com 88%.



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

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

munícipes (24%) que pontuam a questão "**Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais**", com um valor "Pouco satisfeito". Já no que diz respeito a "**Qualidade da informação disponibilizada**", o valor fica pelos 20%, correspondendo, também, à questão cujo nível de insatisfação é superior (17%).

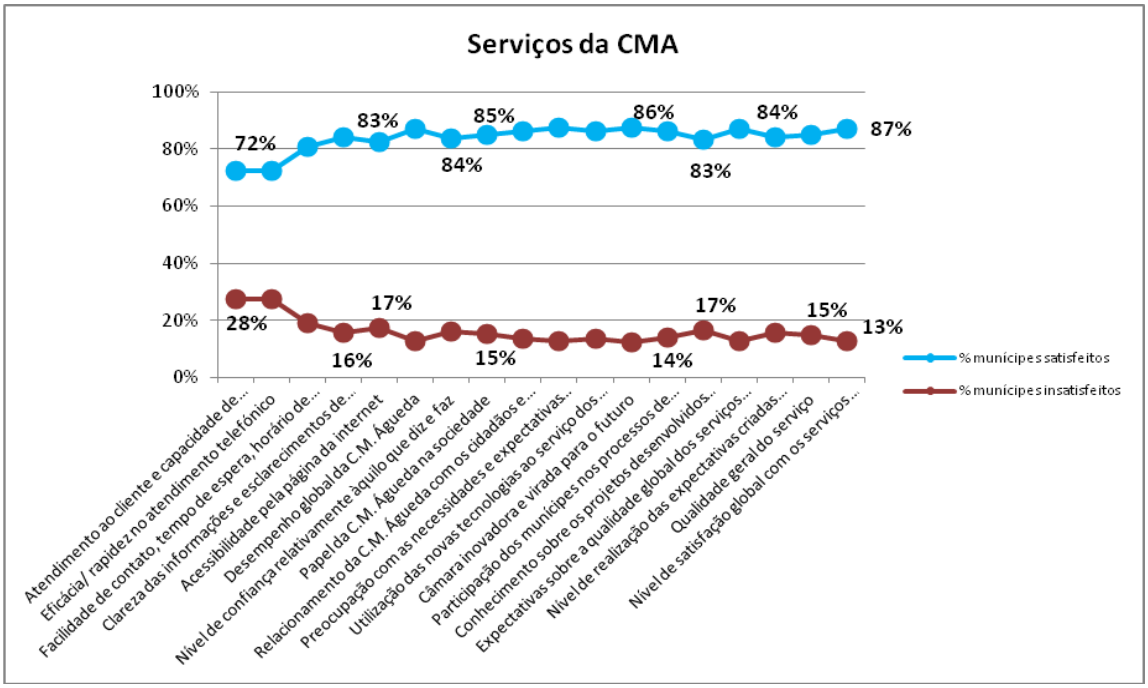


Está claro que teremos que efetuar uma leitura mais aprofundada destes resultados, tanto mais que, demonstram uma descida significativa nos níveis de satisfação dos munícipes com os serviços prestados pela CMA.

3.2. Serviços da CMA

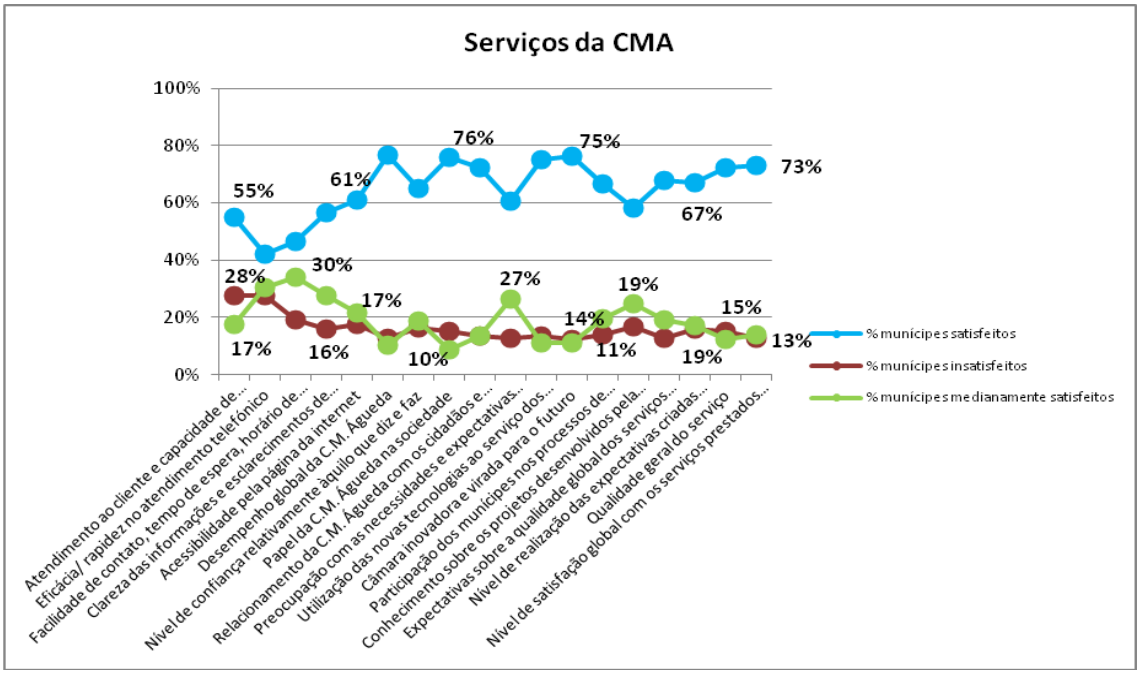
Em relação aos restantes Serviços da Câmara Municipal, o **nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA** é de **87%**, com a questão "**Câmara inovadora e virada para o futuro**", a registar o nível de satisfação mais elevado (88%), seguida das questões "**Desempenho global da C.M. Águeda**", "**Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes**" e "**Expectativas sobre a qualidade global dos serviços da CMA**", a registarem níveis de satisfação na ordem dos 87%.

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 (acima dos 25%) que pontuam as questões "**Eficácia/ rapidez no atendimento telefónico**" – 30%, "**Facilidade de contacto, tempo de espera, horário de funcionamento**" – 34%, "**Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais**" – 28%, "**Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes**" – 27%, "**Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia**" – 25%, com um valor "Pouco satisfeito", sendo que, as questões às quais correspondem os níveis de insatisfação mais elevados são "**Atendimento ao cliente e capacidade de aconselhamento telefónico**" e "**Eficácia/ rapidez no atendimento telefónico**", com 28%, seguidas por "**Facilidade de contacto, tempo de espera, horário de funcionamento**", com 19%.

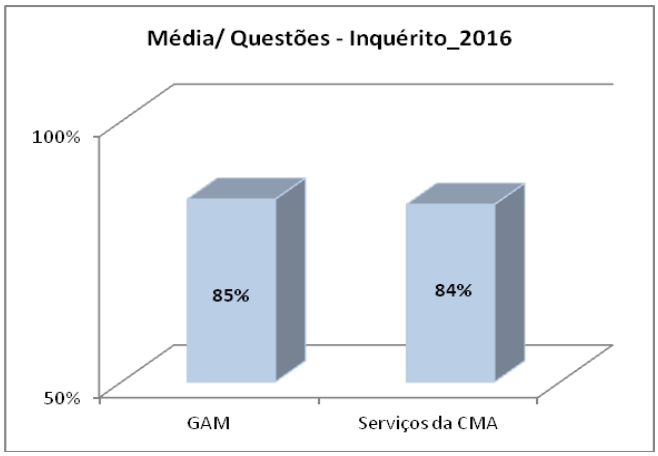
ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436



Ao nível do atendimento/ contacto telefónico, já era do nosso conhecimento uma forte lacuna e que se pretende colmatar com a ação desenvolvida e implementada recentemente, 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.

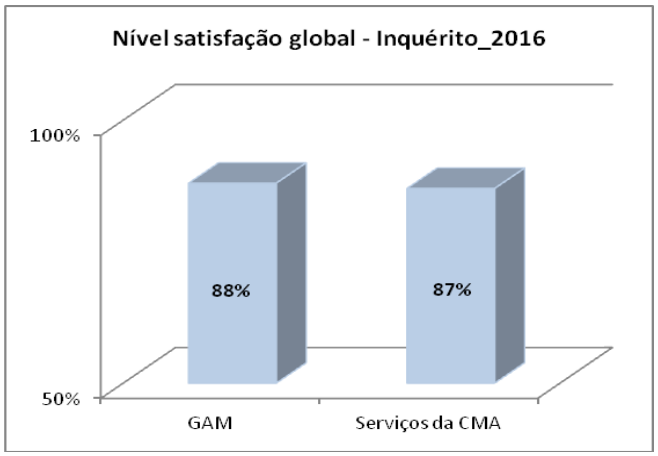
3.3. Resultados Globais

Traços gerais, obtivemos um nível de satisfação médio (média aritmética das questões abordadas no inquérito), de **85%** para o **GAM** (inferior (-6%) ao valor obtido no inquérito realizado em 2016, referente à avaliação dos serviços prestados em 2015 – 91%) e **84%** para os **Serviços da CMA** (-5% relativamente a 2016), 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 88% para o GAM e 87% para os Serviços da CMA, verificando-se uma diminuição, em relação ao ano passado, de 3% e 2%, respetivamente, como se evidencia na figura abaixo:



4. ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES

4.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM

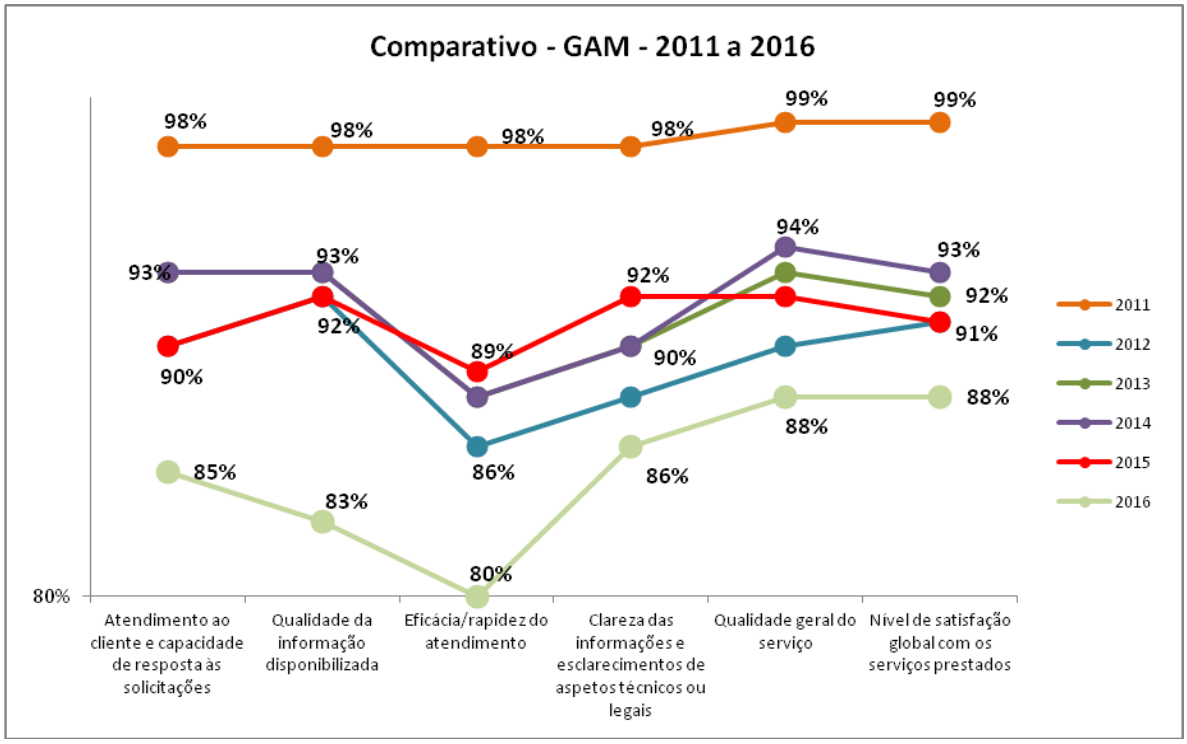
Relativamente às questões diretamente relacionadas com o **"Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM"**, verificamos que todas as questões registaram um aumento dos níveis de insatisfação, quando comparadas com os resultados do ano anterior. Já no que diz respeito ao maior valor de insatisfação, temos "**Eficácia/ rapidez do atendimento**", com 20% (9% mais do que no ano anterior).

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

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

							Variação				
Questões	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2011/12**	**2012/13**	**2013/14**	**2014/15**	**2015/16**
Atendimento ao cliente e capacidade de resposta às solicitações	98%	90%	93%	93%	90%	85%	-8%	3%	0%	-3%	-5%
Qualidade da informação disponibilizada	98%	92%	93%	93%	92%	83%	-6%	1%	0%	-1%	-9%
Eficácia/rapidez do atendimento	98%	86%	88%	88%	89%	80%	-12%	2%	0%	1%	-9%
Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais	98%	88%	90%	90%	92%	86%	-10%	2%	0%	2%	-6%
Qualidade geral do serviço	99%	90%	93%	94%	92%	88%	-9%	3%	1%	-2%	-4%
Nível de satisfação global com os serviços prestados	99%	91%	92%	93%	91%	88%	-8%	1%	1%	-2%	-3%
MÉDIA	**98%**	**90%**	**92%**	**92%**	**91%**	**85%**	**-9%**	**2%**	**0%**	**-1%**	**-6%**

Ainda assim, o decréscimo na questão global "**Nível de satisfação global com os serviços prestados**" foi aquela que sofreu um decréscimo inferior às restantes (-3%).



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

Quando comparamos os valores deste ano, com os resultados obtidos no inquérito de satisfação do ano passado, verificamos que todas as questões registaram um aumento dos níveis de insatisfação.

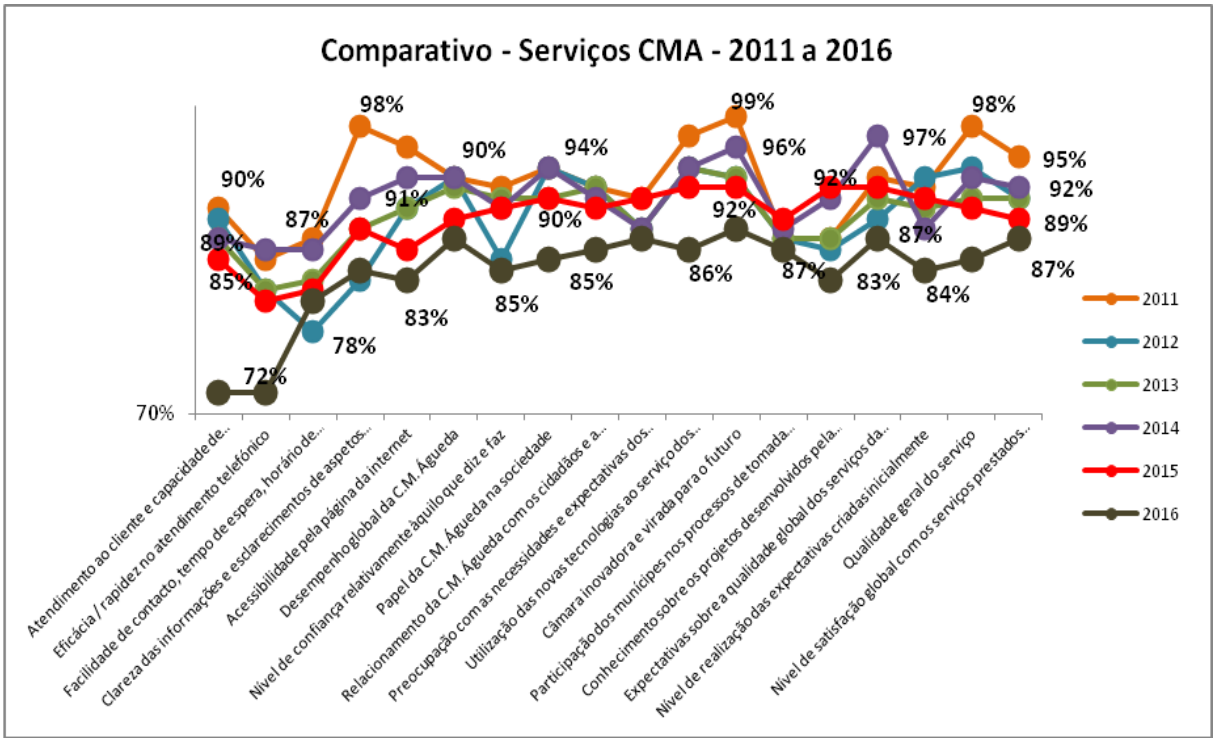
Por outro lado, de referir que, a questão que obteve um decréscimo mais acentuado ao nível da satisfação foi "**Atendimento ao cliente e capacidade de aconselhamento telefónico**", com 13% de descida face ao ano anterior (assinalado a laranja), seguida de "**Eficácia/ rapidez no atendimento telefónico**" e "**Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia**", com 9%, como se pode verificar 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

							Variação				
Questões	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2011/12**	**2012/13**	**2013/14**	**2014/15**	**2015/16**
Atendimento ao cliente e capacidade de aconselhamento telefónico	90%	89%	87%	87%	85%	72%	-1%	-2%	0%	-2%	-13%
Eficácia / rapidez no atendimento telefónico	85%	82%	82%	86%	81%	72%	-3%	0%	4%	-5%	-9%
Facilidade de contacto, tempo de espera, horário de funcionamento	87%	78%	83%	86%	82%	81%	-9%	5%	3%	-4%	-1%
Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais	98%	83%	88%	91%	88%	84%	-15%	5%	3%	-3%	-4%
Acessibilidade pela página da internet	96%	90%	90%	93%	86%	83%	-6%	0%	3%	-7%	-3%
Desempenho global da C.M. Águeda	93%	93%	92%	93%	89%	87%	0%	-1%	1%	-4%	-2%
Nível de confiança relativamente àquilo que diz e faz	92%	85%	91%	90%	90%	84%	-7%	6%	-1%	0%	-6%
Papel da C.M. Águeda na sociedade	94%	94%	91%	94%	91%	85%	0%	-3%	3%	-3%	-6%
Relacionamento da C.M. Águeda com os cidadãos e a sociedade	92%	92%	92%	91%	90%	86%	0%	0%	-1%	-1%	-4%
Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes	91%	88%	88%	88%	91%	87%	-3%	0%	0%	3%	-4%
Utilização das novas tecnologias ao serviço dos munícipes	97%	94%	94%	94%	92%	86%	-3%	0%	0%	-2%	-6%
Câmara inovadora e virada para o futuro	99%	93%	93%	96%	92%	88%	-6%	0%	3%	-4%	-4%
Participação dos munícipes nos processos de tomada de decisão / sugestões de melhoria	87%	87%	87%	88%	89%	86%	0%	0%	1%	1%	-3%
Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia	87%	86%	87%	91%	92%	83%	-1%	1%	4%	1%	-9%
Expectativas sobre a qualidade global dos serviços da CMA	93%	89%	91%	97%	92%	87%	-4%	2%	6%	-5%	-5%
Nível de realização das expectativas criadas inicialmente	92%	93%	90%	88%	91%	84%	1%	-3%	-2%	3%	-7%
Qualidade geral do serviço	98%	94%	91%	93%	90%	85%	-4%	-3%	2%	-3%	-5%
Nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA	95%	91%	91%	92%	89%	87%	-4%	0%	1%	-3%	-2%
MÉDIA	**93%**	**89%**	**89%**	**91%**	**89%**	**84%**	**-4%**	**0%**	**2%**	**-2%**	**-5%**

Ainda assim, importa acrescentar que, as questões que sofreram um decréscimo menos significativo, face aos resultados do ano anterior, foram: "**Facilidade de contacto, tempo de espera, horário de funcionamento**" (-1%), "**Desempenho global da C.M. Águeda**" e "**Nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA**" (-2%).

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 cinco anos anteriores (2011, 2012, 2013, 2014 e 2015), constatamos que, em termos médios, os valores obtidos demonstram uma diminuição, de 6% no que diz respeito ao GAM e de 5% relativamente aos restantes serviços da CMA, como se pode evidenciar no quadro seguinte:

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

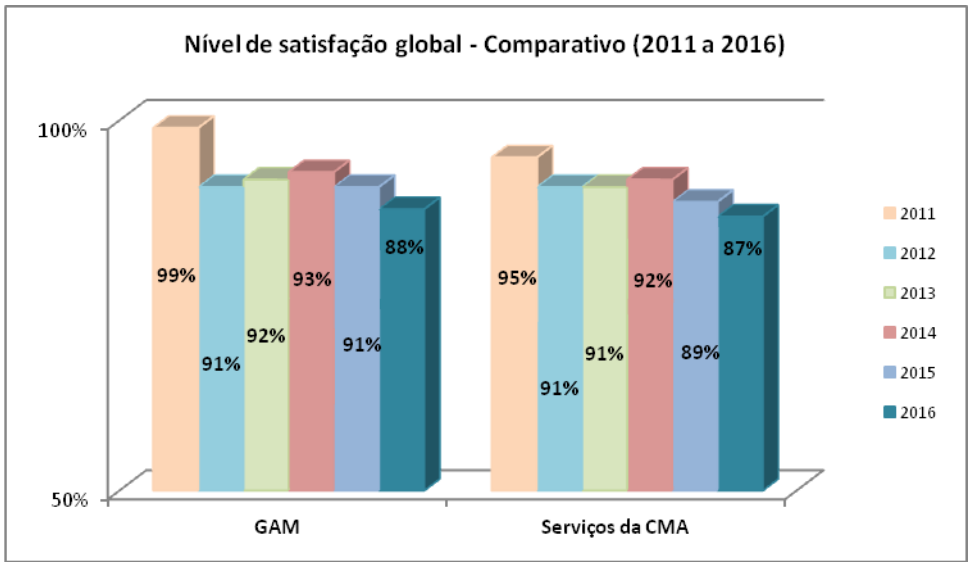
De igual modo, no que se refere ao "**Nível de satisfação global**" demonstrado pelos munícipes verificou-se uma redução, tanto no que diz respeito ao GAM como relativamente aos restantes serviços da CMA, na ordem dos 3% e 2%, respetivamente, como se ilustra no quadro seguinte:

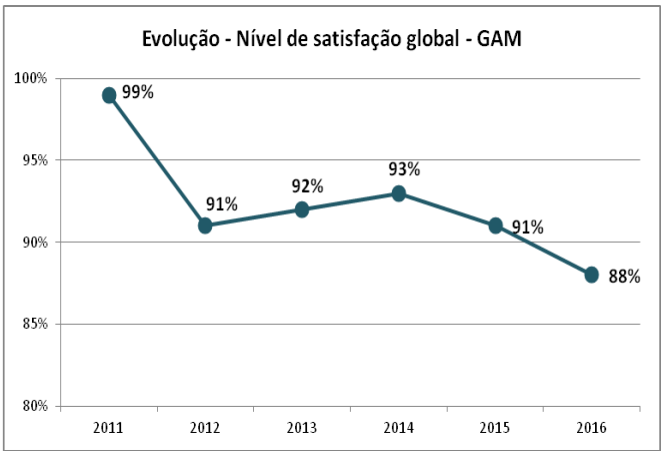
ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

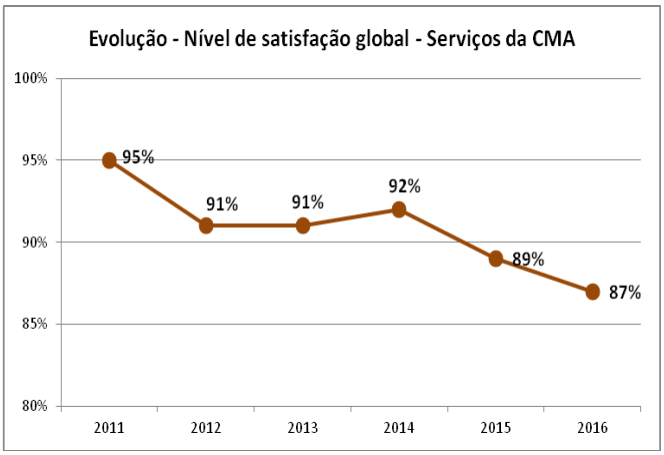
RELATÓRIO INQUÉRITO AOS MUNÍCIPES –

Serviços prestados em 2016

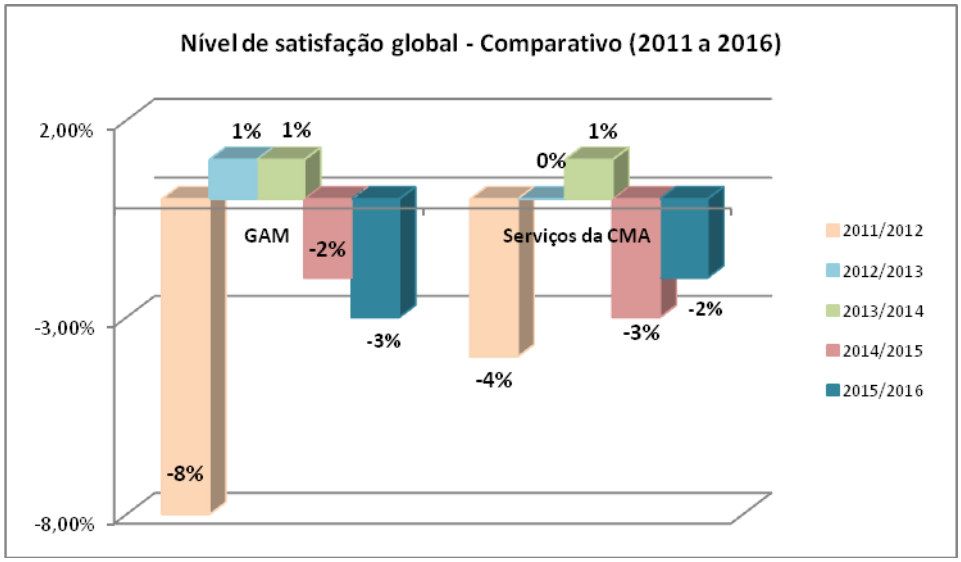
							Variação				
Área	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2011/2012**	**2012/2013**	**2013/2014**	**2014/2015**	**2015/2016**
GAM	99%	91%	92%	93%	91%	88%	-8%	1%	1%	-2%	-3%
Serviços da CMA	95%	91%	91%	92%	89%	87%	-4%	0%	1%	-3%	-2%
MÉDIA	**97%**	**91%**	**92%**	**93%**	**90%**	**88%**	**-6%**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







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