RELATÓRIO DE INQUÉRITO AOS MUNÍCIPES

SERVIÇOS – ANO 2015

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 2015, 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 2015, um total de 13.697 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 2015, os resultados são os seguintes:

Tipo de atendimento/ entrada	Quantidade	%
Presencial	12755	**93%**
Carta; Circular; Ofício; Convite	6	0,04%
Exposição; Plano; Registo de Ocorrência; Requerimento; Informação interna	72	1%
Telefone	70	1%
Correio eletrónico + E-mail	250	**2%**
Cobrança de valores + Extrato + Venda dinheiro	13	0,1%
Diversos (Sem identificação)	531	4%
TOTAL	**13697**	

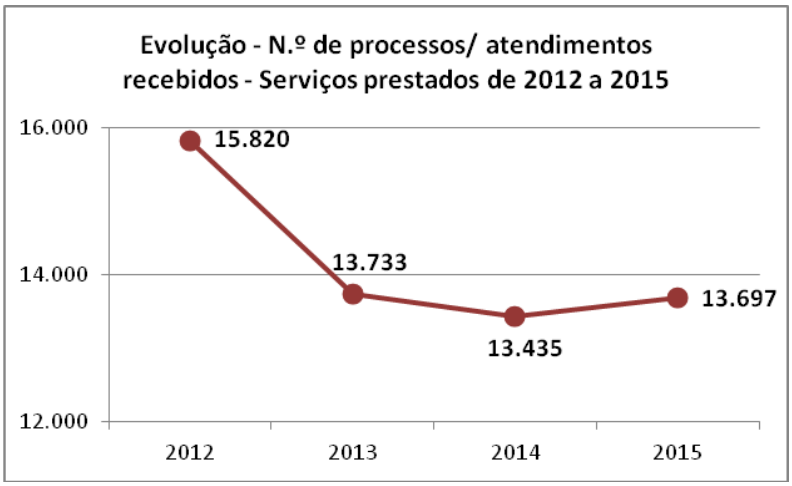
Podemos concluir que o grande volume de atendimentos efetuados na CMA é **Presencial** (93%), seguido do correio eletrónico (2%).

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 (22%), o Ensino (12%) e as Feiras (7%), 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

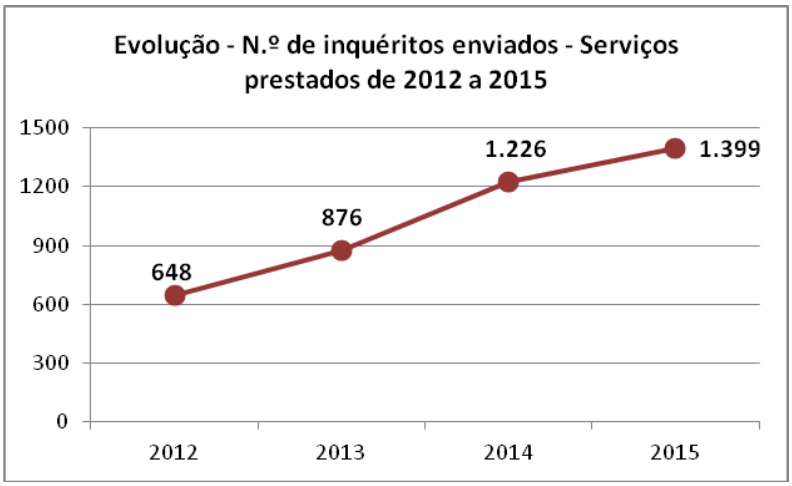
Área/ Serviço/ Aplicação	Quantidade	%
Atas	10	0,1%
Atendimento	3053	**22%**
Cemitérios	97	1%
Ciclomotores	39	0,3%
Ensino	1682	**12%**
Feiras	948	**7%**
Fiscalização/ Contraordenações	115	1%
Gestão de Águas	14	0,1%
Gestão de Resíduos Sólidos	1	0,01%
Máquinas de Diversão	1	0,01%
Metrologia	5	0,04%
Obras Municipais	2	0,01%
Pocal	9	0,1%
Publicidade	304	2%
Rendas	370	3%
Urbanismo	6834	**50%**
Uso e porte de arma de caça	72	1%
Sem ID	141	1%
TOTAL	**13697**	

Se analisarmos a evolução ao longo dos últimos 4 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%.

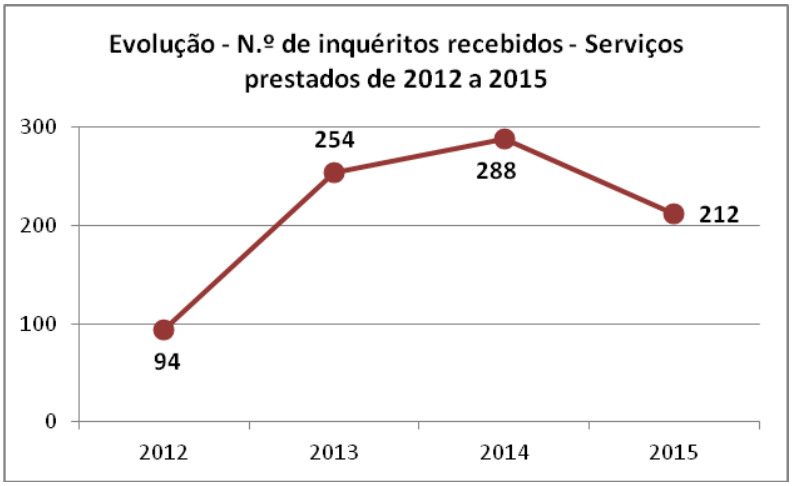


ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

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.

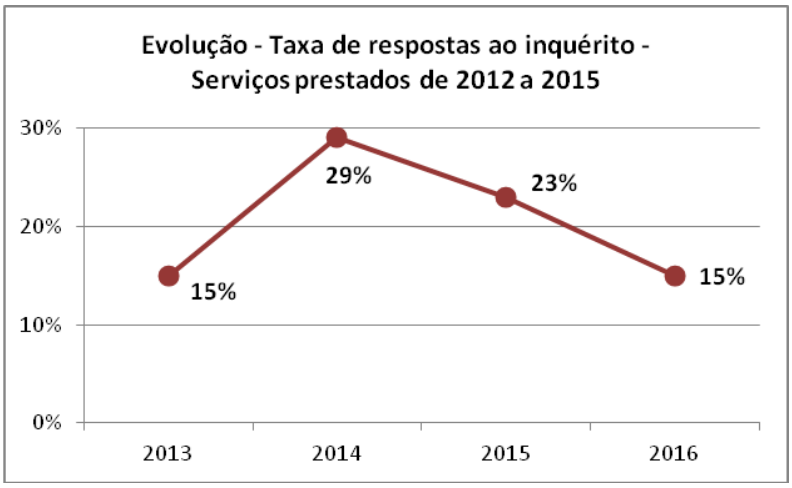


Quanto à variável referente ao n.º de respostas recebidas por e-mail, no período 2012-2015, verificamos que a tendência é exatamente oposta ao volume de processos/ atendimentos recebidos nesse período, isto é, de 2012 a 2014, o n.º de atendimentos diminuiu (-2%), aumentando em 2015 na mesma percentagem. Já em relação ao n.º de respostas recebidas, verificou-se um aumento no período de 2012 a 2014 e uma descida no último ano 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 2015 (-6%) e novamente neste último inquérito (-8%), voltando novamente aos 15% que se verificaram inicialmente.

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 2015, decidiu-se realizar os inquéritos apenas aos munícipes contactáveis por endereço eletrónico, tendo-se chegado a uma listagem final de 1.399 munícipes a contactar, isto é, 14% mais do que em 2015.

Para 2016, pretendia-se, tal como aconteceu em 2015, que o número de repostas ao inquérito fosse superior ao do ano anterior. A meta era superar em 1% o número de respostas do ano anterior (288 inquéritos respondidos em 2015).

O inquérito foi preparado no *Lime Survey*, enviando-se o *link* por mail à listagem de munícipes a contactar. Recebemos um total de 212 respostas, que correspondem a 26% menos de respostas relativamente ao ano anterior, não conseguindo desta forma atingir o objetivo relativamente à receção de respostas.

Das respostas recebidas, 122 estão incompletas, pelo que, apenas 90 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 4 anos:

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

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:

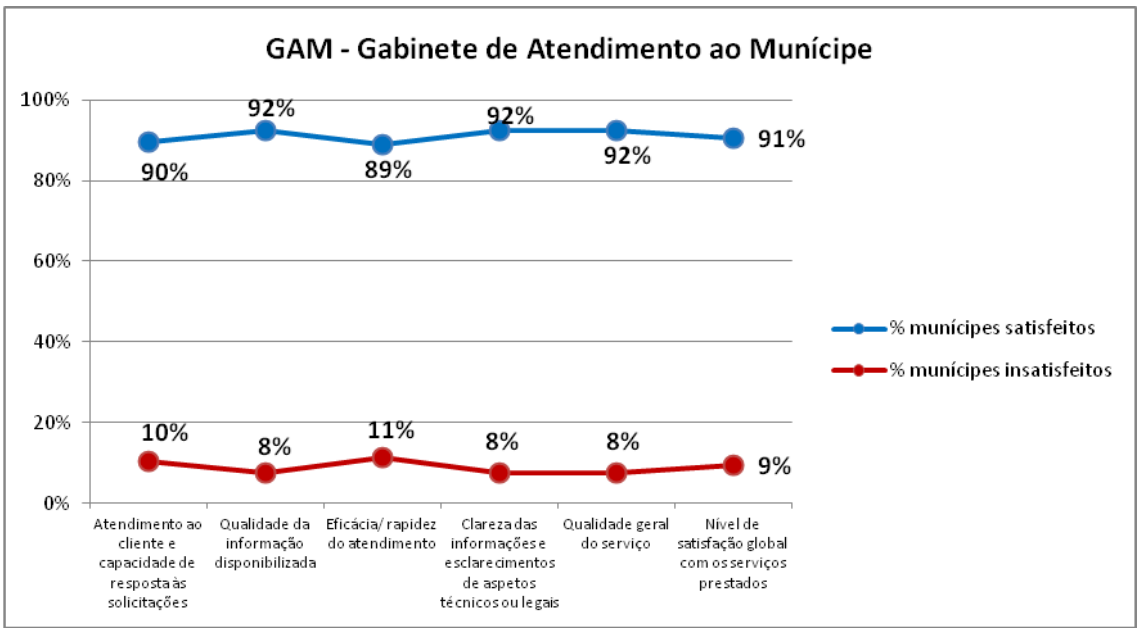
- **Satisfação** – Questões pontuadas com 3, 4 e 5
- **Insatisfação** – Questões pontuadas com 1 e 2

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 "quase insatisfeito".

3. ANÁLISE DOS INQUÉRITOS

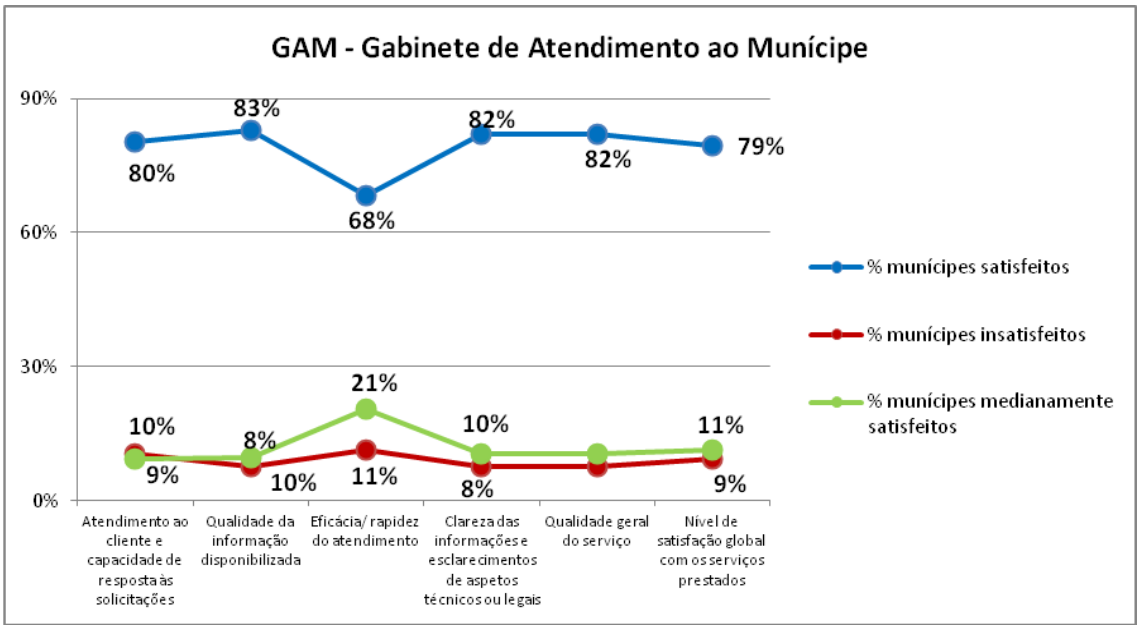
3.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM

O Gabinete de Atendimento ao Munícipe (GAM), registou um **nível de satisfação global com os serviços prestados** de **91%**, sendo que, os valores de satisfação mais elevados correspondem às questões "**Qualidade da informação disponibilizada**", "**Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais**" e "**Qualidade geral do serviço**", com 92%.



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

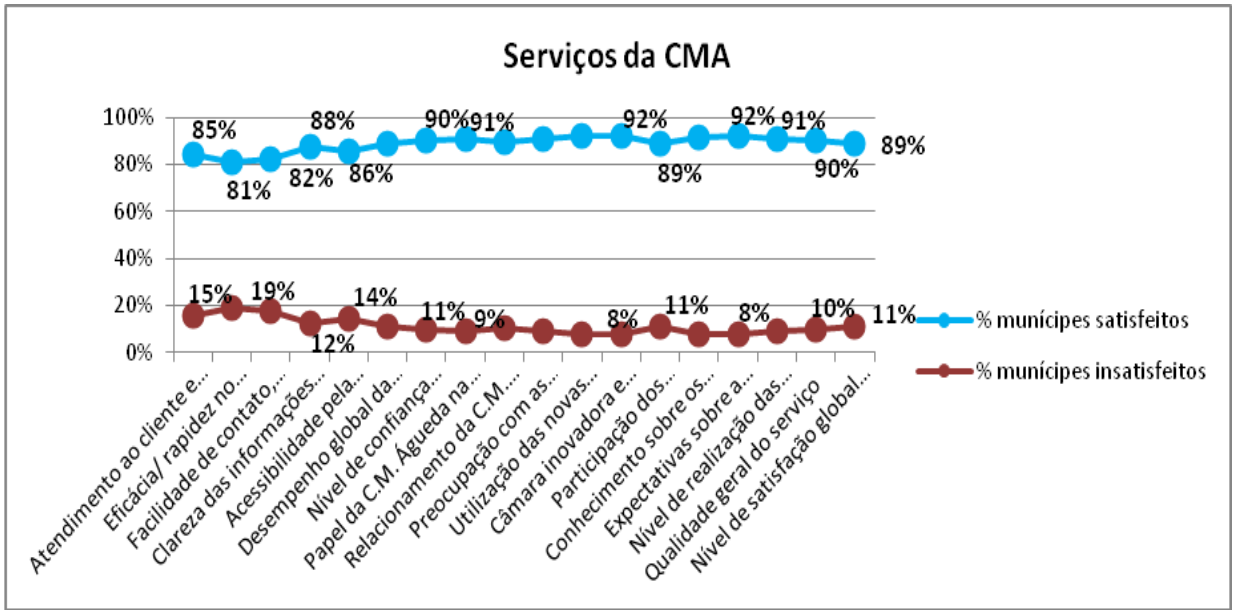
Se subdividirmos o n.º de munícipes satisfeitos, em satisfeitos (respostas 4 e 5) e medianamente satisfeitos (respostas 3), como se pode evidenciar na figura seguinte, existe um n.º significativo de munícipes (21%) que pontuam a questão "**Eficácia/ rapidez do atendimento**", com um valor "Pouco satisfeito", correspondendo, de igual modo, a uma das questões cujo nível de insatisfação é superior (11%).



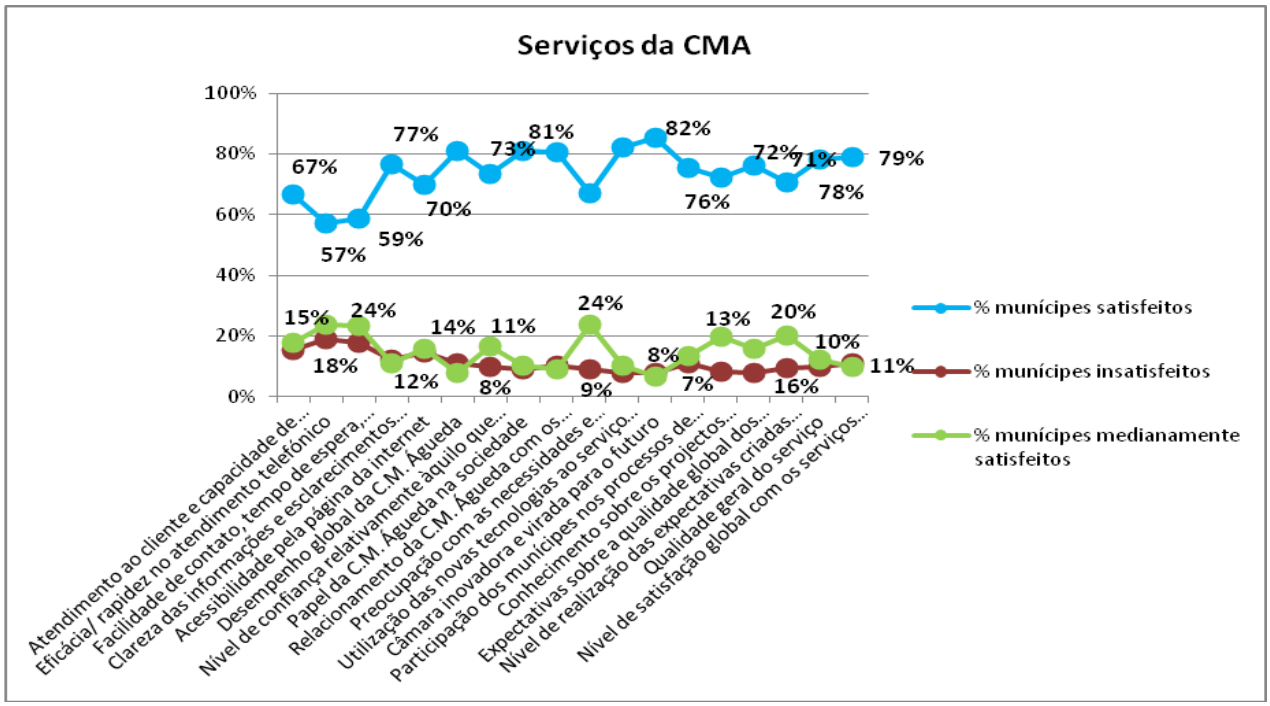
3.2. Serviços da CMA

Em relação aos restantes Serviços da Câmara Municipal, o **nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA** é de **89%**, com as questões "**Utilização das novas tecnologias ao serviço dos munícipes**", "**Câmara inovadora e virada para o futuro**", "**Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia**" e "**Expectativas sobre a qualidade global dos serviços da CMA**", a registarem os níveis de satisfação mais elevados, na ordem dos 92%.

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



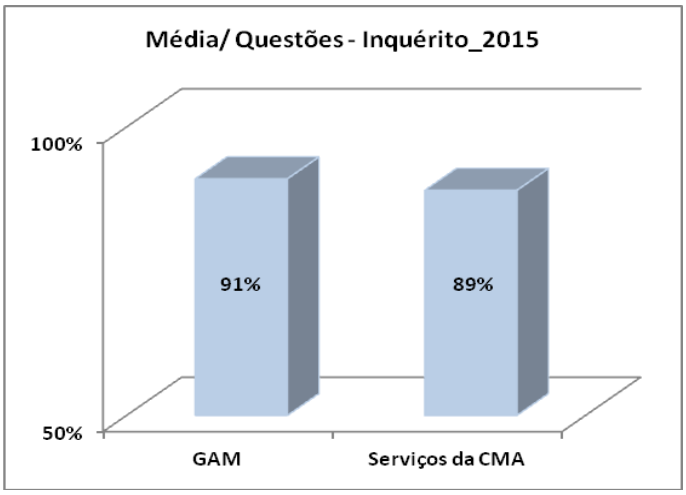
Se subdividirmos o n.º de munícipes satisfeitos, em satisfeitos (respostas 4 e 5) e medianamente satisfeitos (respostas 3), como se pode evidenciar na figura seguinte, existe um n.º significativo de munícipes (acima dos 20%) que pontuam as questões "**Eficácia/ rapidez no atendimento telefónico**", "**Facilidade de contato, tempo de espera, horário de funcionamento**", "**Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes**", "**Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia**" e "**Nível de realização das expectativas criadas inicialmente**", com um valor "Pouco satisfeito", correspondendo, de igual modo, a uma das questões cujo nível de insatisfação é superior (11%).



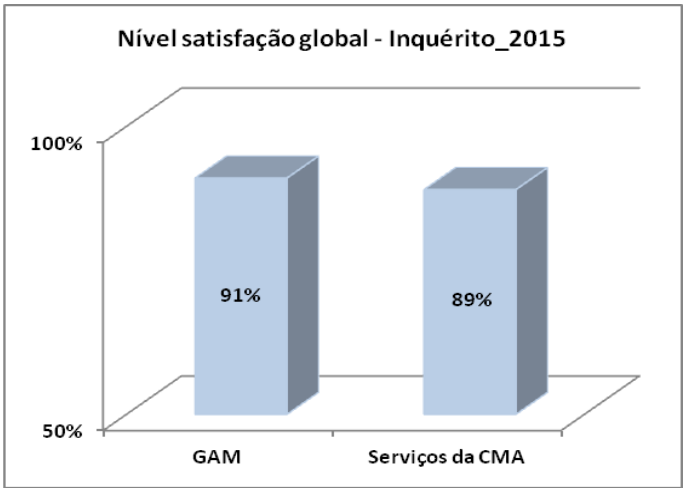
ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

3.3. Resultados Globais

Traços gerais, obtivemos um nível de satisfação (médio), calculado a partir da média aritmética das questões abordadas no inquérito, de **91%** para o **GAM** (inferior (-1%) ao valor obtido em 2015, referente à avaliação dos serviços prestados em 2014 – 92%) e **89%** para os **Serviços da CMA** (2% menos relativamente a 2015), como se evidencia na figura abaixo:



De igual modo, no que respeita ao "**Nível de satisfação global com os serviços prestados**", os valores obtidos foram de 91% para o GAM e 89% para os Serviços da CMA, verificando-se uma diminuição, em relação ao ano passado, de 2% nos dois parâmetros avaliados, 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

4. ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES

4.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM

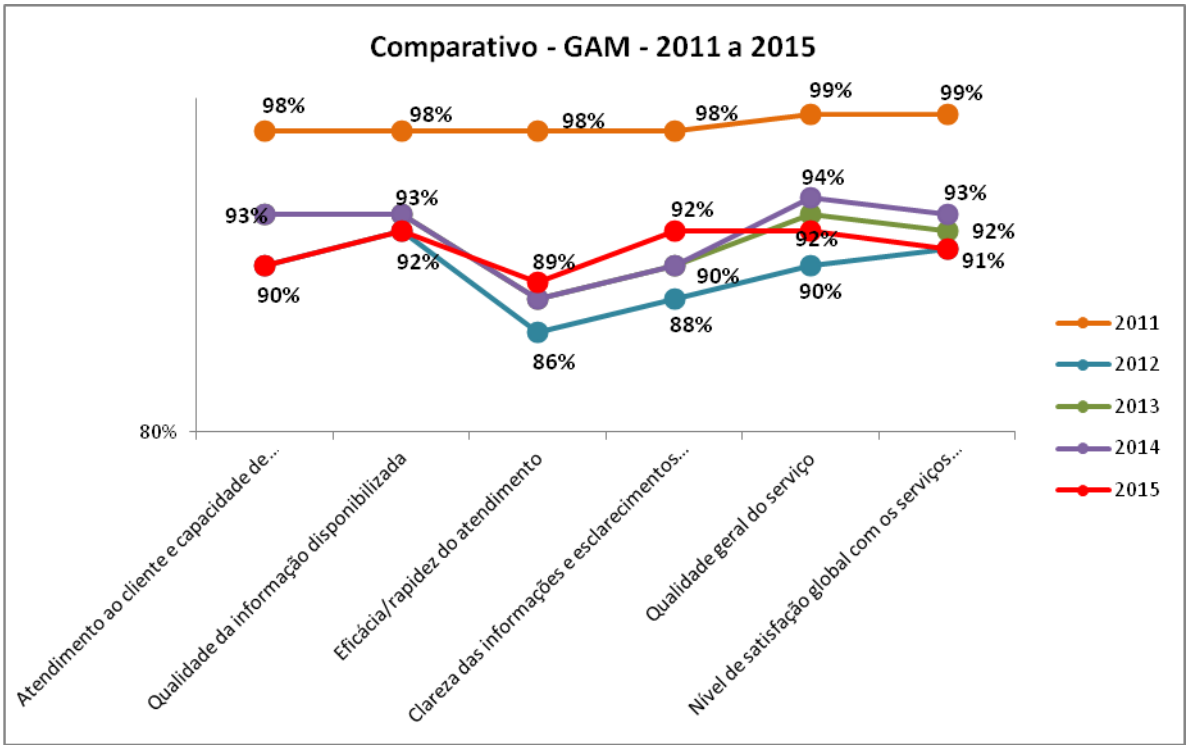
Relativamente às questões diretamente relacionadas com o **"Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM"**, verificamos que as questões "**Atendimento ao cliente e capacidade de resposta às solicitações**" e "**Eficácia/ rapidez do atendimento**", foram as que registaram o maior valor de insatisfação por parte dos munícipes, com 10% e 11% respetivamente.

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

Por outro lado, importa salientar que se verifica uma subida (assinalada a verde) no que diz respeito às questões "**Eficácia/ rapidez do atendimento**" e "**Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais**", em 1% e 2% respetivamente, o que nos permite concluir que tem havido um esforço, para garantir que os munícipes que ali se deslocam, possam usufruir de um serviço com qualidade e cada vez mais próximo do cidadão, como se pode evidenciar no quadro seguinte:

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



4.2. Serviços da CMA

Analisando individualmente os valores obtidos para cada questão, verifica-se que, apesar de algumas (ligeiras) descidas/ subidas em relação aos resultados obtidos no ano anterior, o nível de satisfação dos munícipes teve um decréscimo na ordem dos 2%, no que diz respeito aos **Serviços gerais da CMA**, como se pode ver no quadro abaixo.

Questões	2011		2012		2013		2014		2015	
	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.
Atendimento ao cliente e capacidade de aconselhamento telefónico	10%	90%	11%	89%	13%	87%	13%	87%	15%	85%
Eficácia / rapidez no atendimento telefónico	15%	85%	18%	82%	18%	82%	14%	86%	19%	81%
Facilidade de contato, tempo de espera, horário de funcionamento	13%	87%	22%	78%	17%	83%	14%	86%	18%	82%
Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais	2%	98%	17%	83%	13%	88%	9%	91%	12%	88%
Acessibilidade pela página da internet	4%	96%	10%	90%	10%	90%	7%	93%	14%	86%
Desempenho global da C.M. Águeda	7%	93%	7%	93%	8%	92%	7%	93%	11%	89%
Nível de confiança relativamente àquilo que diz e faz	8%	92%	15%	85%	9%	91%	10%	90%	10%	90%
Papel da C.M. Águeda na sociedade	6%	94%	6%	94%	9%	91%	6%	94%	9%	91%
Relacionamento da C.M. Águeda com os cidadãos e a sociedade	8%	92%	8%	92%	8%	92%	9%	91%	10%	90%
Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes	9%	91%	12%	88%	12%	88%	12%	88%	9%	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

Questões	2011		2012		2013		2014		2015	
	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.
Utilização das novas tecnologias ao serviço dos munícipes	3%	97%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	8%	92%
Câmara inovadora e virada para o futuro	1%	99%	7%	93%	7%	93%	4%	96%	8%	92%
Participação dos munícipes nos processos de tomada de decisão/ sugestões de melhoria	13%	87%	13%	87%	13%	87%	12%	88%	11%	89%
Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia	13%	87%	14%	86%	13%	87%	9%	91%	8%	92%
Expectativas sobre a qualidade global dos serviços da CMA	7%	93%	11%	89%	9%	91%	3%	97%	8%	92%
Nível de realização das expectativas criadas inicialmente	8%	92%	7%	93%	10%	90%	12%	88%	9%	91%
Qualidade geral do serviço	2%	98%	6%	94%	9%	91%	7%	93%	10%	90%
Nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA	5%	95%	9%	91%	9%	91%	8%	92%	11%	89%
MÉDIA	**7%**	**93%**	**11%**	**89%**	**11%**	**89%**	**9%**	**91%**	**11%**	**89%**

As questões gerais, "**Qualidade geral do serviço**" e o "**Nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA**" demonstram uma diminuição do grau de satisfação dos munícipes, na ordem dos 3%.

Quando comparamos os valores deste ano, com os resultados obtidos no inquérito de satisfação do ano passado, apercebemo-nos que houve melhorias (assinaladas a verde) nos níveis de satisfação relacionados com as questões "**Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes**", "**Participação dos munícipes nos processos de tomada de decisão/ sugestões de melhoria**", "**Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia**" e "**Nível de realização das expectativas criadas inicialmente**", mantendo-se os valores referentes a "**Nível de confiança relativamente àquilo que diz e faz**", pelo que se conclui que tem havido algum trabalho interno, no sentido de melhorar o serviço prestado, como se pode evidenciar no quadro seguinte:

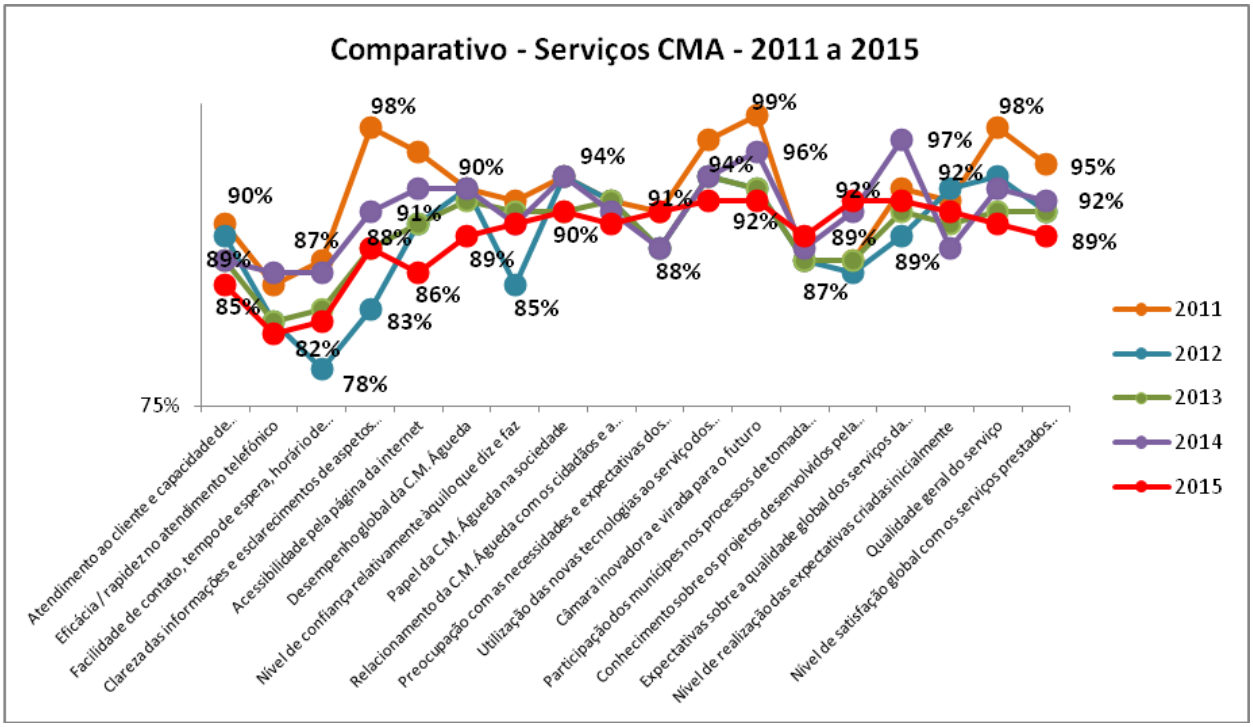
						Variação			
Questões	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2011/12**	**2012/13**	**2013/14**	**2014/15**
Atendimento ao cliente e capacidade de aconselhamento telefónico	90%	89%	87%	87%	85%	-1%	-2%	0%	-2%
Eficácia / rapidez no atendimento telefónico	85%	82%	82%	86%	81%	-3%	0%	4%	-5%
Facilidade de contato, tempo de espera, horário de funcionamento	87%	78%	83%	86%	82%	-9%	5%	3%	-4%
Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais	98%	83%	88%	91%	88%	-15%	5%	3%	-3%
Acessibilidade pela página da internet	96%	90%	90%	93%	86%	-6%	0%	3%	-7%
Desempenho global da C.M. Águeda	93%	93%	92%	93%	89%	0%	-1%	1%	-4%
Nível de confiança relativamente àquilo que diz e faz	92%	85%	91%	90%	90%	-7%	6%	-1%	0%

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 2015

						Variação			
Questões	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2011/12**	**2012/13**	**2013/14**	**2014/15**
Papel da C.M. Águeda na sociedade	94%	94%	91%	94%	91%	0%	-3%	3%	-3%
Relacionamento da C.M. Águeda com os cidadãos e a sociedade	92%	92%	92%	91%	90%	0%	0%	-1%	-1%
Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes	91%	88%	88%	88%	91%	-3%	0%	0%	3%
Utilização das novas tecnologias ao serviço dos munícipes	97%	94%	94%	94%	92%	-3%	0%	0%	-2%
Câmara inovadora e virada para o futuro	99%	93%	93%	96%	92%	-6%	0%	3%	-4%
Participação dos munícipes nos processos de tomada de decisão/ sugestões de melhoria	87%	87%	87%	88%	89%	0%	0%	1%	1%
Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia	87%	86%	87%	91%	92%	-1%	1%	4%	1%
Expectativas sobre a qualidade global dos serviços da CMA	93%	89%	91%	97%	92%	-4%	2%	6%	-5%
Nível de realização das expectativas criadas inicialmente	92%	93%	90%	88%	91%	1%	-3%	-2%	3%
Qualidade geral do serviço	98%	94%	91%	93%	90%	-4%	-3%	2%	-3%
Nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA	95%	91%	91%	92%	89%	-4%	0%	1%	-3%
MÉDIA	**93%**	**89%**	**89%**	**91%**	**89%**	**-4%**	**0%**	**2%**	**-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

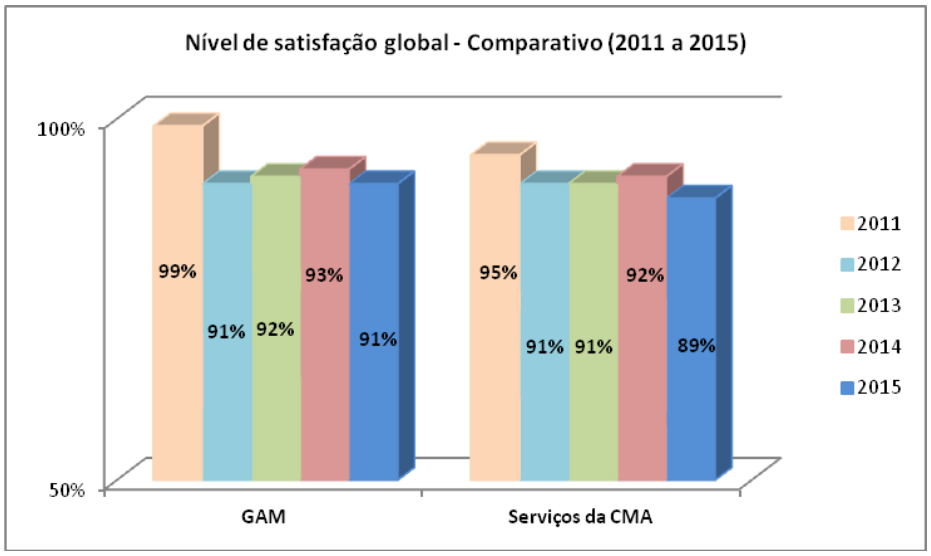
4.3. Satisfação Global

No cômputo geral e, após comparação dos resultados obtidos, referentes à prestação de serviços em 2015, com os quatro anos anteriores (2011, 2012, 2013 e 2014), constatamos que, em termos médios, os valores obtidos demonstram uma diminuição, de 1% no que diz respeito ao GAM e de 2% relativamente aos restantes serviços da CMA, como se pode evidenciar no quadro seguinte:

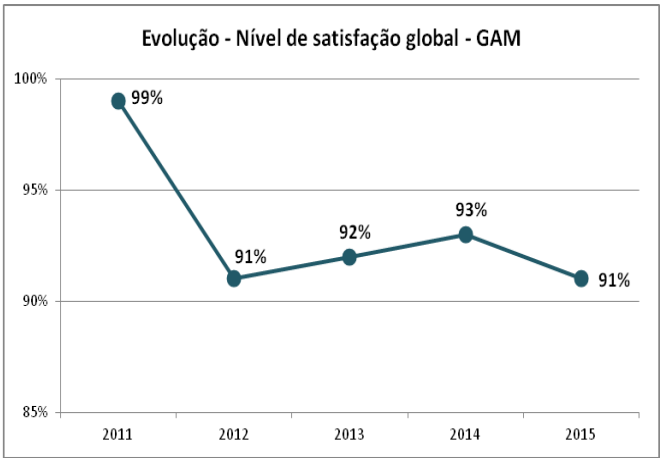
						Variação			
Área	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2011/12**	**2012/13**	**2013/14**	**2014/15**
GAM	98%	90%	92%	92%	91%	-8%	2%	0%	-1%
Serviços da CMA	93%	89%	89%	91%	89%	-4%	0%	2%	-2%
MÉDIA	**96%**	**90%**	**91%**	**92%**	**90%**	**-6%**	**1%**	**1%**	**-2%**

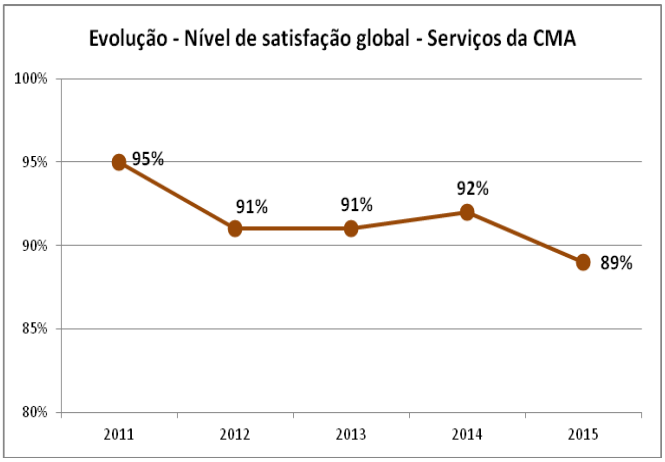
De igual modo, no que se refere ao "**Nível de satisfação global**" demonstrado pelos munícipes verificou-se uma redução, tanto no que diz respeito ao GAM como relativamente aos restantes serviços da CMA, na ordem dos 2% e 3%, respetivamente, como se ilustra no quadro seguinte:

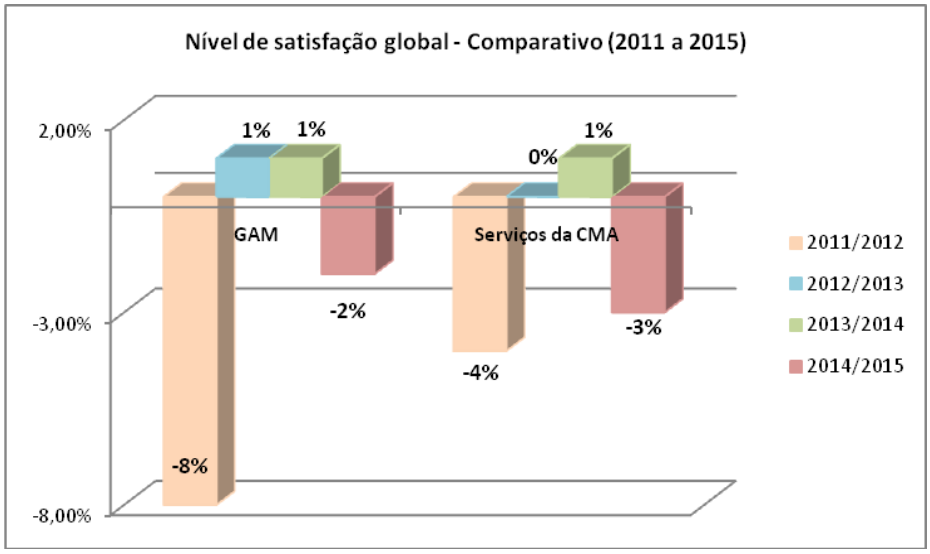
						Variação			
Área	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2011/12**	**2012/13**	**2013/14**	**2014/15**
GAM	99%	91%	92%	93%	91%	-8%	1%	1%	-2%
Serviços da CMA	95%	91%	91%	92%	89%	-4%	0%	1%	-3%
MÉDIA	**97%**	**91%**	**92%**	**93%**	**90%**	**-6%**	**1%**	**1%**	**-3%**



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