RELATÓRIO DE INQUÉRITO A MUNÍCIPES

ÍNDICE

ÍNDICE 2

1. ENQUADRAMENTO 3

2. CARACTERIZAÇÃO DO INQUÉRITO 9

3. ANÁLISE DOS INQUÉRITOS 10

3.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM 10

3.2. Serviços da CMA 12

3.3. Inovação Tecnológica e Comunicação 13

3.4. Resultados Globais 15

4. ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES 16

4.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM 16

4.2. Serviços da CMA 17

4.3. Inovação Tecnológica e Comunicação 18

4.4. Satisfação Global 19

5. INQUÉRITO – ATENDIMENTO TELEFÓNICO E RESOLUÇÃO DO ASSUNTO TRATADO 20

5.1. Avaliação do atendimento telefónico 20

5.2. Avaliação da resolução do assunto tratado 21

6. INQUÉRITOS – *Happy Or Not* 22

6.1. Posto de Turismo – Ano 2019 23

6.2. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM – Ano 2020 (a partir de junho) 25

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) implementado, procedemos à compilação de toda a informação relacionada com a Avaliação da Satisfação das partes interessadas, tendo em conta os vários serviços prestados em 2019, com o objetivo de auscultar a sua opinião e o seu nível de satisfação.

Com a realização dos inquéritos, pretendemos obter resultados que nos permitam comparar com os últimos 5 anos e aferir a evolução do grau de satisfação dessas partes interessadas, visando a identificação de áreas que ainda podem ser melhoradas, sempre com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado pela CMA.

Para tal e, tendo em conta as solicitações dos/as munícipes, incluindo empresas, entidades, etc., que solicitam os serviços da Autarquia, doravante designadas por partes interessadas, procedemos à recolha, análise e tratamento dos dados referentes aos registos efetuados no período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019. Para esta nova avaliação, foram recolhidos e tratados dados de entradas em atendimento no GAM e na Entrada de Correio, diferindo do que vinha sendo hábito até agora, onde eram utilizados apenas os primeiros.

Assim, os resultados estatísticos são os seguintes:

– Forma de atendimento/entrada, no **GAM (Gabinete de Atendimento ao Munícipe)**, temos:

Tipo de atendimento/entrada	Quantidade	%
Presencial	13.165	93%
Circular + Exposição + Registo de ocorrência + Carta + Inscrição	7	0,05%
Horas extraordinárias + Informação interna + Assuntos Atas	39	0,3%
Telefone	40	0,3%
Correio eletrónico + *E-mail* + Formulários submetidos *online*	821	6%
Notas de débito + Vendas a dinheiro	3	0,02%
Diversos (Sem identificação)	73	1%
TOTAL	**14.148**	

Verificando-se que o grande volume de atendimentos efetuados no GAM é **Presencial** (93%), seguido pela via digital (6%). Já no que se refere às áreas de atendimento, os resultados são os seguintes:

	Área/Serviço/Processo/CO	N.º de registos	%
GAM	Atas (Licenciamentos Diversos)	16	0,11%
	Atendimento (Diversos)	2.176	15%
	Licença Ruído	215	
	Ciclomotores	45	
	Licenciamentos diversos	83	
	Ocupação espaço púbico/Publicidade	35	
	Feira-Mercado	78	
	Gestão de combustíveis	11	
	PDM + PEC	48	

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/Processo/CO	N.º de registos	%
	SIG	278	
	Metrologia	37	
	RSU	50	
	Contraordenação	22	
	Urbanismo	88	
	Diversos	633	
	Cemitérios	20	
	(Re) arborização	7	
	Educação	4	
	Ação Social	47	
	Exposição/Reclamação	83	
	Infrações de Estacionamento	392	
	Cemitérios	113	1%
	Ciclomotores	57	0,4%
	Ensino	801	6%
	Feiras	650	5%
	Fiscalização/Contraordenações	94	0,7%
	Gestão de Águas	2	0,01%
	Gestão de Resíduos Sólidos (Lixos)	633	4%
	Metrologia	8	0,1%
	Obras Municipais (Pedidos Diversos)	9	0,06%
	Publicidade	547	4%
	Rendas	371	3%
	SNC-AP (Pagamentos diversos)	52	0,4%
	Metrologia	14	
	Cemitérios	1	
	Feira/Mercado	1	
	Licenciamentos diversos	7	
	Urbanismo	2	
	Educação	26	
	Diversos	1	
	Urbanismo	8.617	61%
	Sem ID	2	0,01%
	TOTAL	**14.148**	

– Forma de atendimento/entrada, na **Entrada de Correio**, temos:

Tipo de atendimento/entrada	Quantidade	%
Informação interna	5	0,04%
E-mail	7.256	64%
Ofício + Carta + Circular + Fax	1.935	17%
Convite + Convocatória	598	5%
Requerimento	1.214	11%
Exposição + Participação + Reclamação	174	2%
Curriculum Vitae	20	0,2%
Declaração	72	1%
Diversos (Fatura + Nota de despesa + OPA-CMAgueda + Parecer + Recibo + Relatório)	19	0,2%
TOTAL	**11.293**	

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

Distribuídos pelas várias áreas/serviços, verificando-se, de igual modo, que o grande volume de registos efetuados no GAM é a via digital (**e-mail**), com 64%.

Já no que se refere às áreas/serviços, os resultados são os seguintes:

	Área/Serviço/Processo/CO	N.º de registos	%
Entrada de Correio	Informação interna + Testes + Sem efeito	183	1,6%
	Estágios + Procedimentos Concursais + Solicitações pessoal + Pedidos de colaboração	850	7,5%
	Agrupamentos de escolas + Escolas	779	6,9%
	Convite + Convocatória + Divulgação + Apresentações de empresas + Pedidos de reunião	1.422	13%
	Entidades + Fornecedores + Institutos Públicos + Parcerias + Municípios + Freguesias	4.727	42%
	Exposição + Participação + Reclamação	346	3,1%
	Agradecimentos + Elogios	36	0,3%
	Ciclomotores	68	0,6%
	Autorização p/ (re) arborização	62	0,5%
	Licença especial de ruído + Festas	85	0,8%
	Feira + Venda Ambulante	55	0,5%
	Metrologia	41	0,4%
	Vespas Asiáticas	12	0,1%
	Contraordenações	53	0,5%
	Licenciamentos diversos (Administrativos)	108	1,0%
	SIG (Toponímia + N.º de polícia + Endereço + Prédio devoluto + IMI)	29	0,3%
	Adesão aos serviços on-line	43	0,4%
	Empreendedorismo (PEC + IEA + PDM)	49	0,4%
	Associativismo	178	1,6%
	Obras Particulares	32	0,3%
	Assuntos Diversos	193	1,7%
	Pagamento de infrações de estacionamento	257	2,3%
	Ação Social	466	4,1%
	Educação	249	2,2%
	Gestão de Combustíveis + Limpeza de terrenos	195	1,7%
	Diversos (Sem NIF)	775	6,9%
	TOTAL	**11.293**	

As listagens de entradas foram analisadas exaustivamente, obtendo-se o resultado seguinte:

Tipologia por área/serviço	Processo/Competência Organizacional - Prestação de Serviços	N.º de registos	%	N.º de contactos a realizar	N.º de contactos c/e-mail
Feira + Venda Ambulante	Gerir outros pedidos do/a cidadão/ã	784	4,7%	193	50
Licenciamentos diversos (Administrativos)		1 096	6,6%	525	322
Ciclomotores		170	1,0%	52	7
Pedidos de arborização/rearborização		69	0,4%	47	8
Gestão de Combustíveis + Limpeza de terrenos		206	1,2%	199	65
SIG (Toponímia + N.º de polícia + Endereço + Prédio devoluto + IMI)	Interno (Gerir SIG) + Gerir outros pedidos do/a cidadão/ã	307	1,8%	238	84
Empreendedorismo (PEC + IEA + PDM)	Promover Desenvolvimento Económico	97	0,6%	75	38
Ação Social	Gerir Ação Social	884	5,3%	271	70
Educação	Gerir Educação	1 080	6,5%	682	113
Obras Particulares	Ordenar Território	8 739	52,3%	2 766	1 192

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

Tipologia por área/serviço	Processo/Competência Organizacional - Prestação de Serviços	N.º de registos	%	N.º de contactos a realizar	N.º de contactos c/e-mail
Associativismo	Dinamizar cultura, desporto e lazer	178	1,1%	75	68
Metrologia	Prestar Serviços de Metrologia	100	0,6%	72	30
Assuntos Diversos	Diversos (Construir e manter infraestruturas municipais + Contribuir para a saúde pública + Recolher Resíduos)	835	5,0%	510	208
RSU	Recolher Resíduos	683	4,1%	553	41
Vespas Asiáticas	Gerir Proteção Civil	12	0,07%	12	11
Exposição + Participação + Reclamação	Assegurar Melhoria Contínua (associado a outros processos de prestação de serviços/competências organizacionais)	429	2,6%	363	178
Agradecimentos + Elogios		36	0,2%	31	18
	SUB-TOTAL	**15 705**		**6 664**	**2 503**
Cemitérios	Construir e manter infraestruturas municipais (Gerir Cemitérios)	134	0,8%		
Adesão aos serviços on-line	Interno (Gerir SI/TIC)	43	0,3%		
Contraordenações	Competências inerentes (Contencioso)	169	1,0%		
Infrações de estacionamento	Competências inerentes (Fiscalização)	649	3,9%		
Entidades + Fornecedores + Institutos Públicos + Parcerias + Municípios + Freguesias	-	4 727	-		
Convite + Convocatória + Divulgação + Apresentações de empresas + Pedidos de reunião	-	1 422	-		
Agrupamentos de escolas + Escolas	-	779	-		
Estágios + Procedimentos Concursais + Solicitações pessoal + Pedidos de colaboração	Interno (Gerir colaboradores)	850	-		
Diversos (Sem NIF + Testes + Internos)	-	963	-		
	SUB-TOTAL	**9 736**			
	TOTAL	**25 441**			

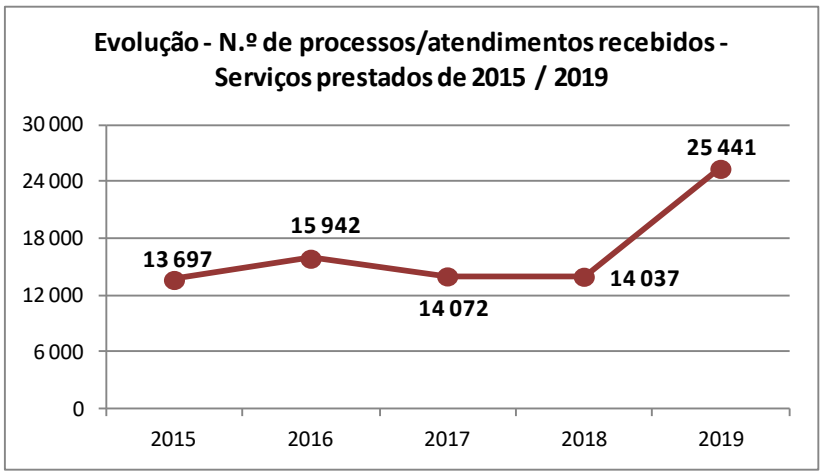
Importa referir que, desta listagem e, no que concerne à prestação de serviços da CMA, existem registos que, pela sua tipologia (serviços sensíveis (cemitérios); serviços internos; pagamentos (infrações/estacionamento, contraordenações,…); entidades parceiras, fornecedores, institutos públicos e empresas (apresentações, convites, convocatórias,…); concursos de pessoal; estágios/pedidos de colaboração; diversos), não são incluídos na listagem final de contactos a realizar.

Desta forma, obtemos como resultado, 6.664 munícipes/entidades a contactar, dos/as quais 2.503 têm contacto de correio eletrónico, sendo que, tendo em conta que alguns contactos foram efetuados ao abrigo de serviços diferentes, o n.º final de *e-mails* a enviar para solicitação de respostas é **1.949**. Ainda que o inquérito seja anónimo/confidencial, pretendemos saber qual a área/serviço a que corresponde a avaliação, de modo a podermos identificar as necessidades específicas para a mesma, permitindo-nos, assim, atuar no (s) processo (s) que apresentar ações de melhoria a implementar.

Relativamente aos serviços/áreas com mais procura para o período em apreço, concluímos, pelos resultados do quadro supra, que a maioria dos registos são efetivamente da área de **Urbanismo/Obras Particulares** (52,3%).

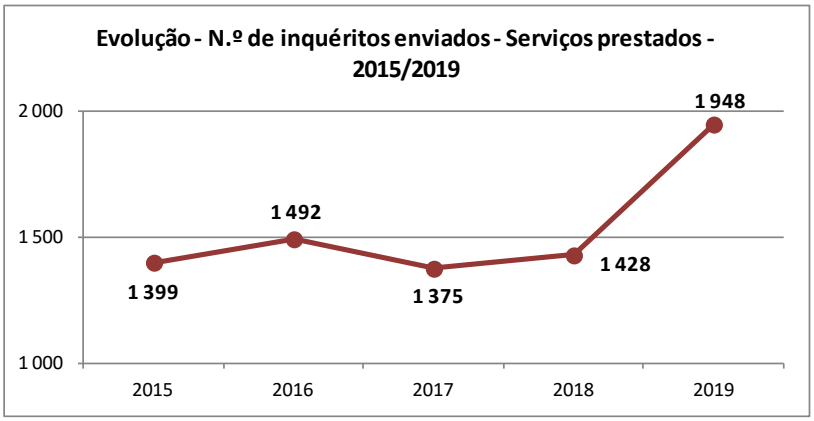
ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Ao nível dos processos/atendimentos recebidos, feita uma análise da evolução ao longo dos últimos 5 anos, verifica-se, por meio do gráfico abaixo, que:



O aumento que se verifica a este nível, está relacionado com a estratégia delineada, que incluiu, não só os registos de entrada no GAM, como também os registos/processos que chegaram à CMA, através da Entrada de Correio.

De igual modo, no que diz respeito ao n.º de inquéritos a enviar para este ano, comparativamente com o ano anterior, verifica-se um aumento (de 1.428 para 1.948).



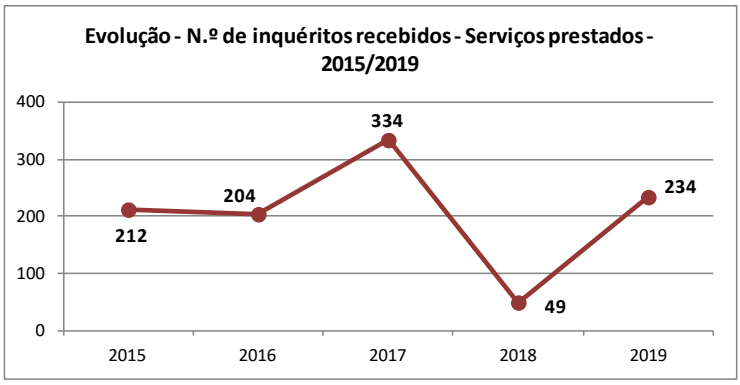
O inquérito foi desenvolvido no *site* da CMA, sendo enviado um *link* por *e-mail* à listagem final de munícipes a contactar.

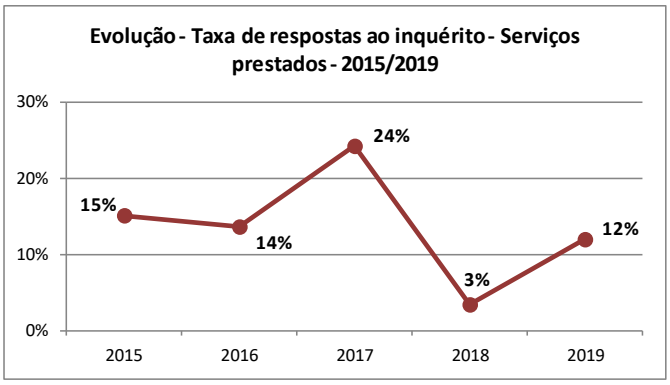
Foram enviados um total de 1.948 *e-mails*, dos quais 105 deram erro (1.843 enviados com sucesso).

Ao fazermos uma comparação dos últimos 3 anos, no que diz respeito às respostas recebidas, à data deste relatório, verifica-se, em 2018, um grande decréscimo do n.º de respostas recebidas (de 334 para 49), representando uma queda acentuada de 85%. É um facto que, em finais de 2017, começamos, em pleno, com o inquérito de avaliação de satisfação, após as chamadas telefónicas efetuadas à CMA, o que nos

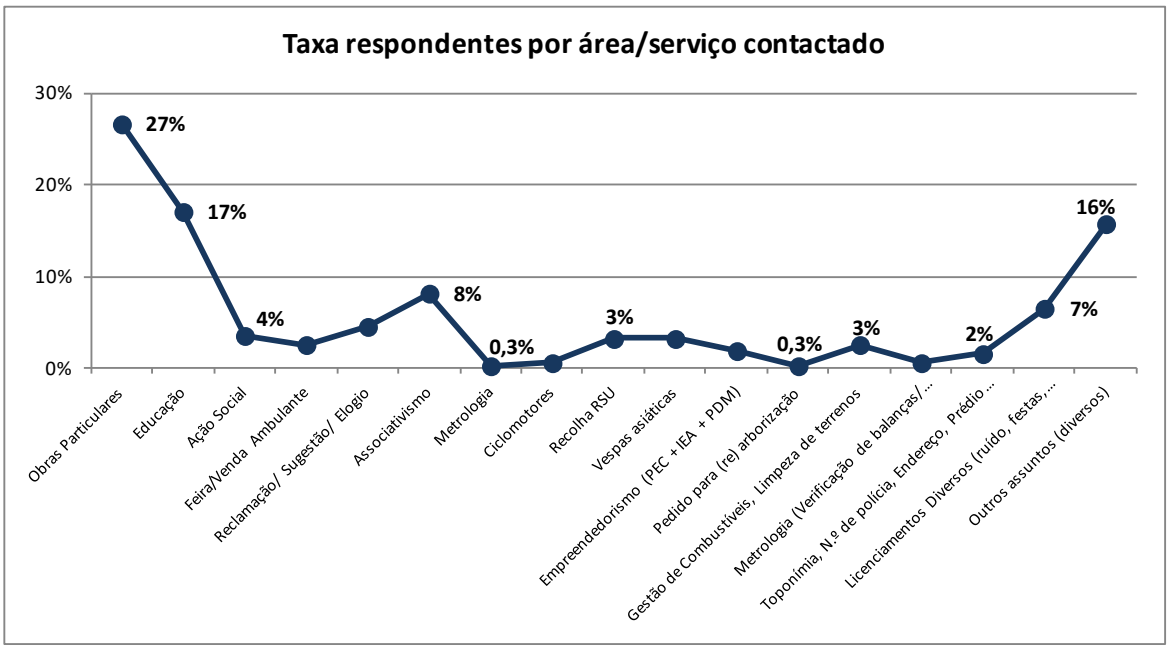
ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

permite também, aferir da satisfação de quem nos contacta, não só pelo atendimento telefónico em si, mas também, pela forma como o assunto foi tratado. No entanto, as mudanças que realizamos a este nível, permitiram-nos atingir valores muito superiores (n.º de e-mails enviados = 1.948, dos quais 105 deram erro), a taxa de respostas é de 12% (234 respostas), o que demonstra um aumento substancial, de 478%.





Importa referir, também, que, ao nível dos respondentes, quando verificada a taxa de respostas recebidas com o serviço contactado, os resultados expressam que, o valor mais elevado está relacionado com as **Obras Particulares** (27%), seguido e **Outros assuntos (diversos)**, com 16%, como se pode verificar na figura seguinte:



Este resultado, irá permitir uma análise mais pormenorizada, de modo a percebermos qual (ais) o (s) serviço (s) onde os valores de satisfação são mais baixos, com o intuito de podermos implementar ações de melhoria.

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/as nossos/as munícipes face aos serviços prestados pela CMA, foi utilizado o modelo de inquérito por questionário, **Imp-01-02**, na sua revisão 8, de 2020/08/11, que contempla 12 questões, divididas em três secções.

Este inquérito foi revisto, sendo reformulado no que diz respeito às questões e áreas. De igual modo, dando seguimento à oportunidade de melhoria definida no inquérito anterior, relativamente ao facto de muitas questões não terem qualquer avaliação, as respostas passam a ser obrigatórias, não sendo possível avançar sem responder às questões colocadas.

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

- Eficácia/rapidez do atendimento
- Qualidade das informações e esclarecimentos fornecidos
- Qualidade geral do serviço

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

- Facilidade de contacto
- Qualidade das informações e esclarecimentos fornecidos
- Papel da C.M. Águeda na sociedade
- Nível de realização das expectativas sobre a qualidade global dos serviços
- Qualidade geral do serviço

Por sua vez, a terceira secção, pretende avaliar a inovação tecnológica e a comunicação, através das questões seguintes:

- Acessibilidade/qualidade das informações do *site* da CMA
- Utilização das novas tecnologias ao serviço dos/as munícipes
- Acessibilidade de internet gratuita
- Qualidade/quantidade da informação disponibilizada nos equipamentos TOMI

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

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

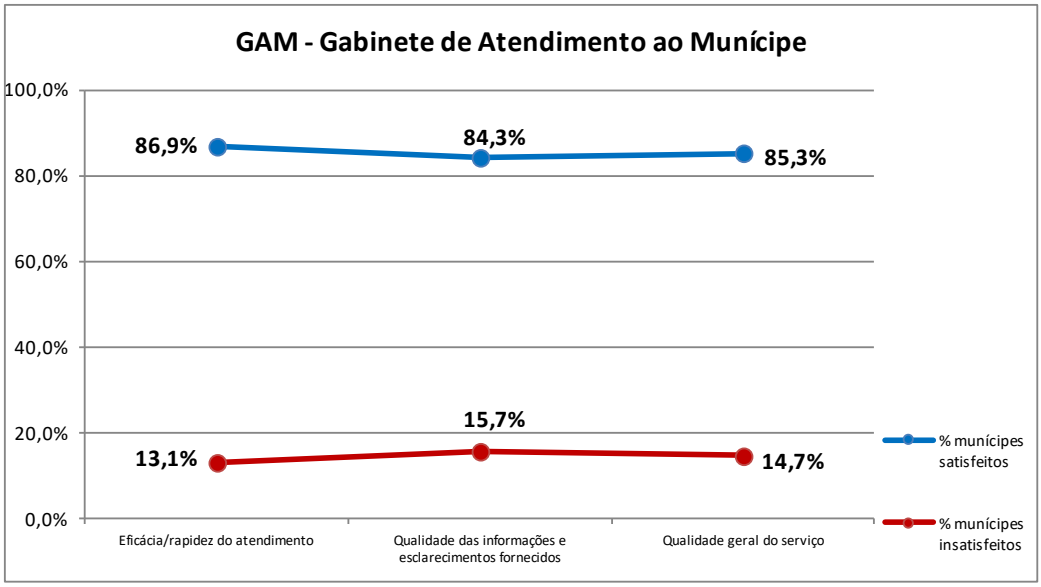
- **Satisfação** – Questões pontuadas com 3, 4 e 5
- **Insatisfação** – Questões pontuadas com 1 e 2

Aproveitamos 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

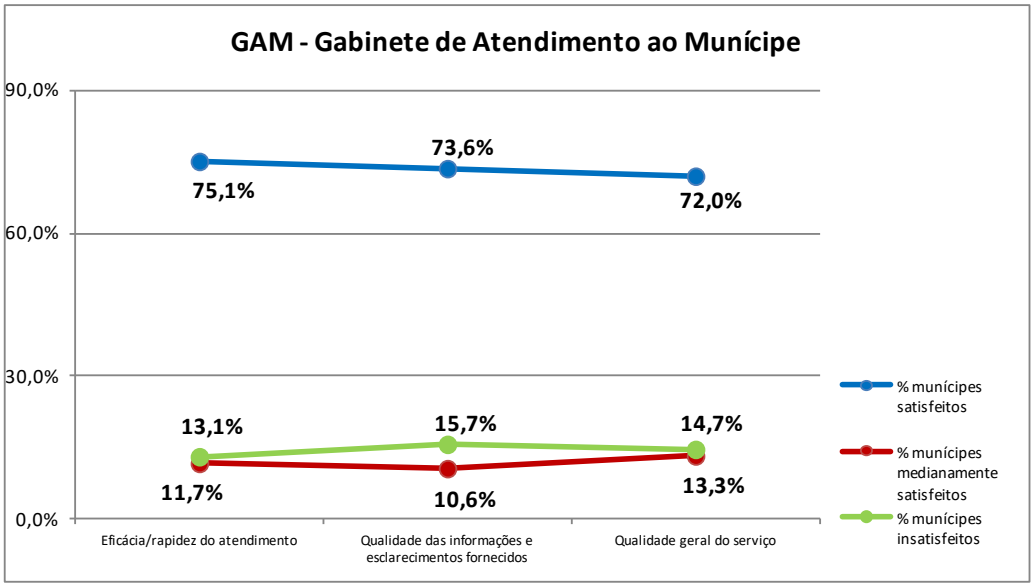
3.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM

O Gabinete de Atendimento ao Munícipe (GAM), registou, em 2019, um **nível de satisfação global com os serviços prestados** de **85,5%**, sendo que, o valor cujo nível de satisfação foi mais elevado corresponde à questão "**Eficácia/Rapidez do atendimento**", com 86,9%, como é evidenciado no gráfico seguinte:

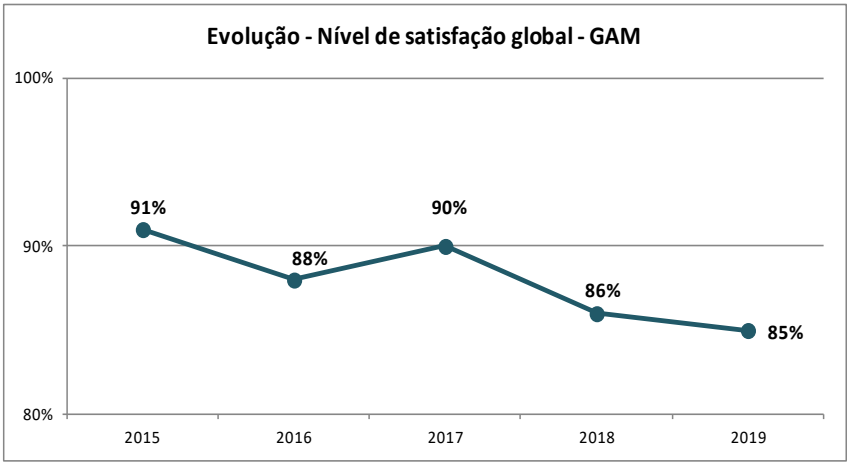


Analisando estes resultados de forma mais pormenorizada (ver figura seguinte), ao verificarmos, também, os/as munícipes que se encontram "medianamente satisfeitos" (cujas respostas foram pontuadas com 3 – "Pouco Satisfeito"), evidenciamos, em média o valor de 11,9%, sendo que a questão mais pontuada foi **"Qualidade das informações e esclarecimentos fornecidos"**.

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 global, os resultados demonstram uma descida de 1%, no **nível de satisfação global**, como é possível evidenciar no gráfico apresentado de seguida, contendo os resultados globais desde 2015.



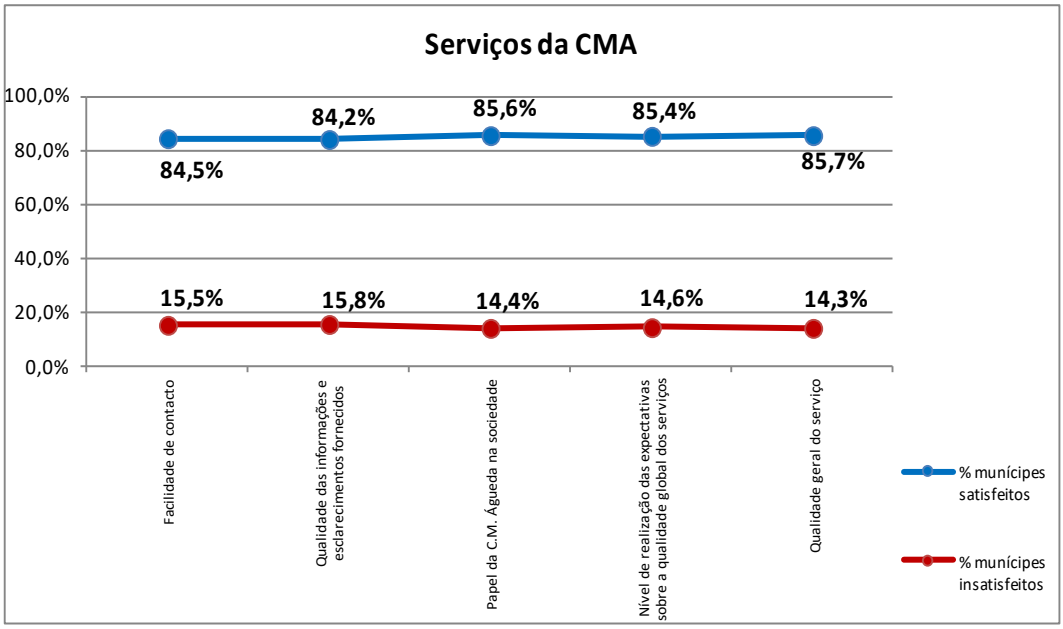
Da totalidade de respondentes, verificamos que os resultados, no que diz respeito à tipologia de serviços contactados por estes, para as respostas relacionadas com <u>insatisfação</u> (questões pontuadas com 1 e 2), são os seguintes:

	Serviços/Áreas																
Questões	Obras Particulares	Educação	Ação Social	Feira/Venda Ambulante	Reclamação/ Sugestão/Elogio	Associativismo	Metrologia	Ciclomotores	Recolha RSU	Vespas asiáticas	Empreendedorismo	Pedido para (re) arborização	Gestão Combustíveis, Limpeza de terrenos	Metrologia	Toponímia, Devolutos/IMI	Licenciamentos Diversos	Outros assuntos (diversos)
Eficácia/rapidez do atendimento	24%	4%	4%	7%	9%	2%	2%	2%	7%	2%	2%	2%	2%	0%	2%	2%	26%
Qualidade das informações e esclarecimentos fornecidos	23%	9%	2%	6%	11%	2%	0%	0%	9%	4%	0%	0%	2%	0%	2%	4%	26%
Qualidade geral do serviço	27%	10%	2%	5%	10%	2%	0%	0%	7%	2%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	29%

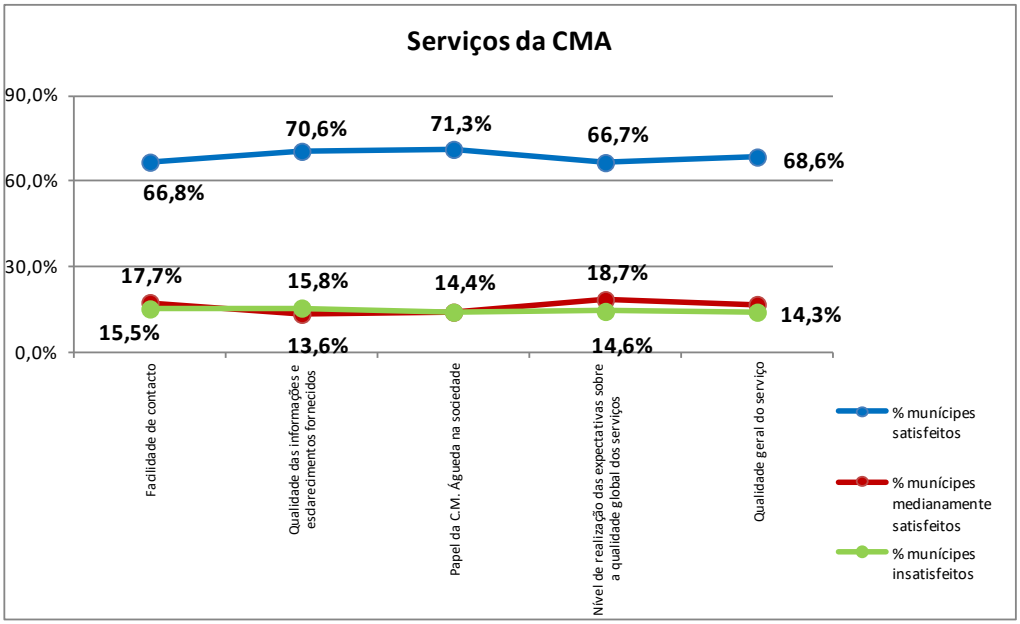
ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

3.2. Serviços da CMA

Quando analisamos o inquérito, relativamente aos Serviços da Câmara Municipal, verificamos que o **nível de satisfação global** é de **84,8%**, sendo que, nas diversas questões, os resultados estão muito equiparados, sendo atribuído o valor mais baixo (84,2%) à questão "**Qualidade das informações e esclarecimentos fornecidos**", e o valor mais elevado (85,7%) a "**Qualidade geral do serviço**".



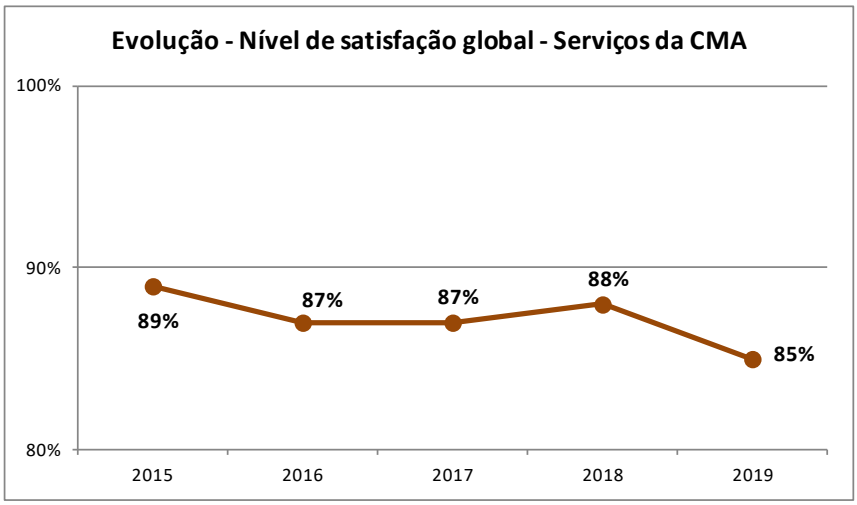
Analisando os resultados de forma mais detalhada (ver figura seguinte), verificamos que, relativamente aos/às munícipes "medianamente satisfeitos" (com respostas pontuadas com 3 – "Pouco Satisfeito"), obtivemos, em média, o valor de 15,2%, sendo que a questão mais pontuada foi **"Nível de realização das expectativas sobre a qualidade global dos serviços"** (18,7%).



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

Quando analisamos o nível de insatisfação dos/as respondentes, verificamos que os valores são muito idênticos. Já relativamente à questão cujo nível de insatisfação é maior, "**Qualidade das informações e esclarecimentos fornecidos**" (15,8%), tal como acontece com os resultados do GAM.

É essencial realizar uma leitura mais aprofundada destes resultados, tanto mais, que demonstram uma descida de 3%, no **nível de satisfação para com os serviços da CMA**, como é possível evidenciar no gráfico, contendo os resultados globais desde 2015.



Da totalidade de respondentes, verificamos que os resultados, no que diz respeito à tipologia de serviços contactados por estes, para as respostas relacionadas com <u>insatisfação</u> (questões pontuadas com 1 e 2), são os seguintes:

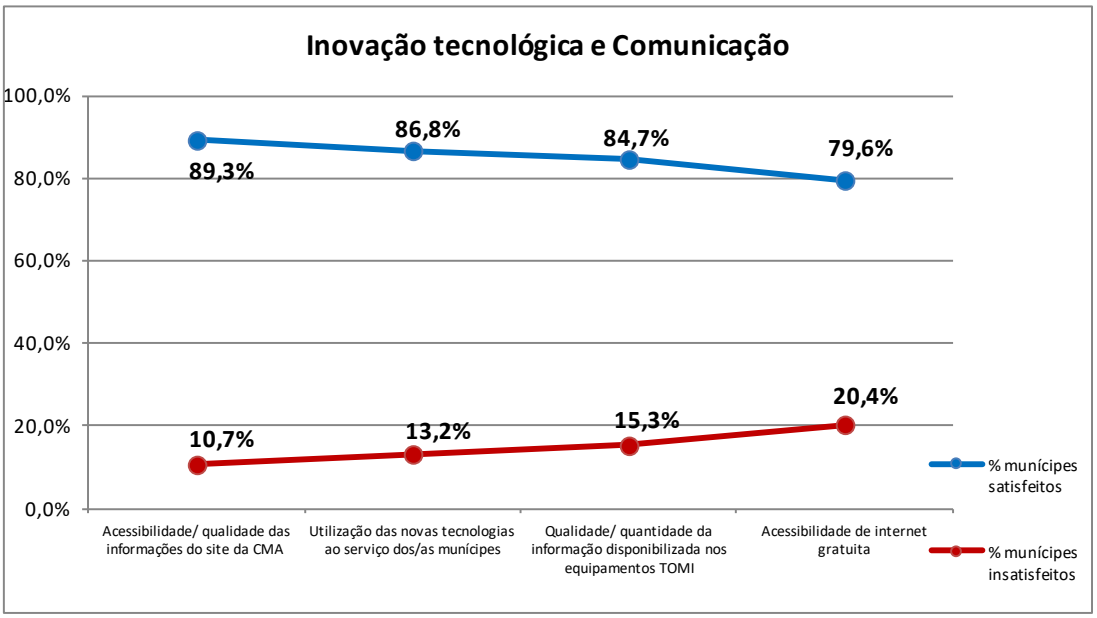
	Serviços/Áreas																
Questões	Obras Particulares	Educação	Ação Social	Feira/Venda Ambulante	Reclamação/ Sugestão/Elogio	Associativismo	Metrologia	Ciclomotores	Recolha RSU	Vespas asiáticas	Empreendedorismo	Pedido para (re) arborização	Gestão Combustíveis, Limpeza de terrenos	Metrologia	Toponímia, Devolutos/IMI	Licenciamentos Diversos	Outros assuntos (diversos)
Facilidade de contacto	29%	11%	2%	4%	7%	4%	0%	0%	7%	5%	2%	0%	0%	0%	2%	4%	24%
Qualidade das informações e esclarecimentos fornecidos	29%	8%	2%	4%	14%	4%	0%	0%	6%	2%	2%	0%	0%	0%	2%	2%	24%
Papel da C.M. Águeda na sociedade	30%	7%	4%	5%	9%	4%	2%	2%	4%	2%	4%	2%	2%	0%	2%	4%	20%
Nível de realização das expectativas sobre a qualidade global dos serviços	38%	6%	2%	4%	10%	4%	0%	0%	6%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	2%	25%
Qualidade geral do serviço	32%	5%	2%	5%	14%	2%	0%	0%	5%	2%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	30%

3.3. Inovação Tecnológica e Comunicação

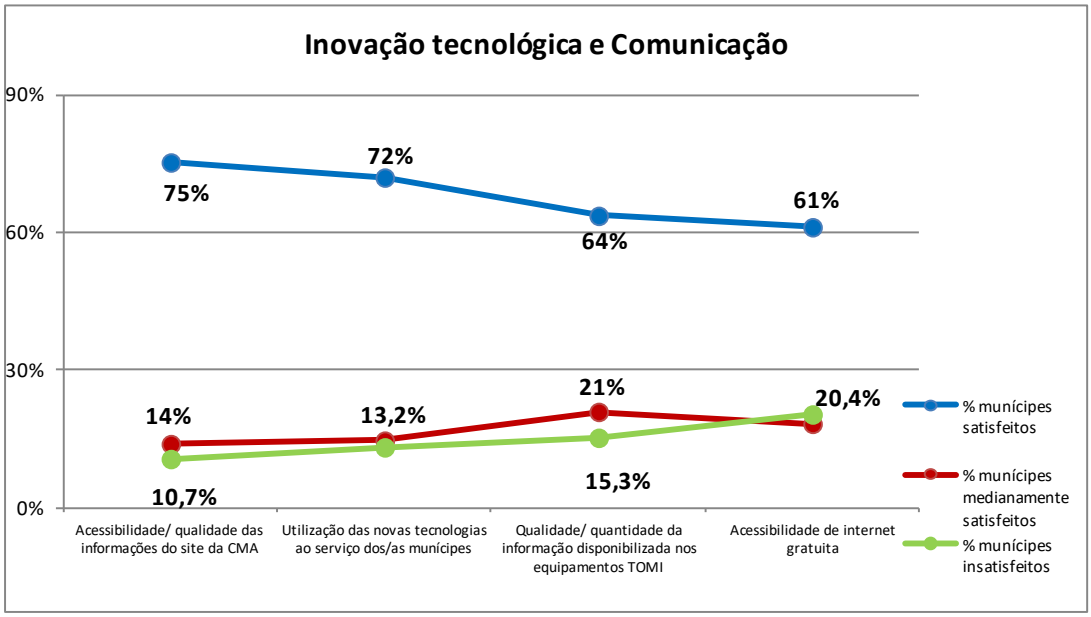
Já no que concerne à satisfação dos/as respondentes, relativamente ao tema "Inovação Tecnológica e Comunicação", verificamos um **nível de satisfação global** é de **87%**, sendo que, nas diversas questões,

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

o valor mais baixo (79,6%) refere-se à "**Acessibilidade de internet gratuita**", e o valor mais elevado (89,3%) à "**Acessibilidade/qualidade das informações do *site* da CMA**", o que vem demonstrar o resultado com o empenhamento ao nível da atualização e da informação de qualidade disponibilizada no *site*.



Ao analisarmos os resultados de forma mais detalhada, verificamos que, relativamente aos/às munícipes "medianamente satisfeitos" (com respostas pontuadas com 3 – "Pouco Satisfeito"), obtivemos, em média, o valor de 17%, sendo que a questão **"Qualidade/quantidade da informação disponibilizada nos equipamentos TOMI"**, foi a mais pontuada (21%).



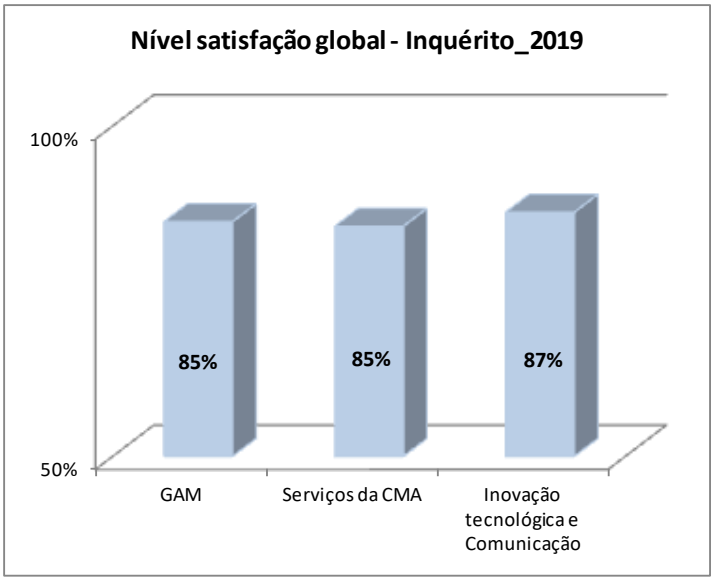
ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Da totalidade de respondentes, verificamos que os resultados, no que diz respeito à tipologia de serviços contactados por estes, para as respostas relacionadas com insatisfação (questões pontuadas com 1 e 2), são os seguintes:

	Serviços/Áreas																
Questões	Obras Particulares	Educação	Ação Social	Feira/Venda Ambulante	Reclamação/ Sugestão/Elogio	Associativismo	Metrologia	Ciclomotores	Recolha RSU	Vespas asiáticas	Empreendedorismo	Pedido para (re) arborização	Gestão Combustíveis, Limpeza de terrenos	Metrologia	Toponímia, Devolutos/IMI	Licenciamentos Diversos	Outros assuntos (diversos)
Acessibilidade/qualidade das informações do *site* da CMA	25%	14%	3%	3%	8%	6%	0%	0%	8%	6%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	22%
Utilização das novas tecnologias ao serviço dos/as munícipes	26%	10%	4%	4%	6%	4%	2%	2%	6%	4%	4%	2%	4%	0%	2%	2%	18%
Qualidade/quantidade da informação disponibilizada nos equipamentos TOMI	25%	14%	4%	4%	7%	7%	0%	0%	7%	7%	4%	0%	4%	0%	4%	0%	14%
Acessibilidade de internet gratuita	21%	13%	8%	4%	8%	8%	2%	4%	4%	2%	4%	2%	2%	0%	2%	2%	17%

3.4. Resultados Globais

Como podemos evidenciar nos gráficos seguintes, obtivemos um **Nível de satisfação global** (média aritmética das questões abordadas no inquérito), de **85%** para o **GAM** (-1% relativamente ao valor obtido no inquérito realizado em 2019), **85%** para os **Serviços da CMA** (-3% em relação ao inquérito anterior) e **87%** para a **Inovação Tecnológica e Comunicação**:



Os objetivos/indicadores e metas associadas são:

- Nível de satisfação – Qualidade geral do serviço (GAM) – Meta: 90% – Resultado: 85%;
- Nível de satisfação – Qualidade geral do serviço (Serviços CMA) – Meta: 90% – Resultado: 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

- Nível de satisfação – Qualidade geral do serviço (Inovação Tecnológica e Comunicação) – Meta: 90% – Resultado: 87%;
- Nível de satisfação – Avaliação do atendimento telefónico – Meta: 80% – Resultado: 90%;
- Nível de satisfação – Avaliação da resolução do assunto tratado – Meta: 80% – Resultado: 87%.

A nível global, conjugando os vários resultados obtidos, calculamos o **Índice de satisfação das Partes interessadas**, com a ponderação seguinte:

- 20% "Nível de satisfação global com os serviços prestados – GAM"
- 20% "Nível de satisfação global com os serviços prestados – Serviços CMA"
- 20% "Nível de satisfação global com os serviços prestados – Inovação Tecnológica e Comunicação"
- 10% "Nível de satisfação com a avaliação do atendimento telefónico"
- 10% "Nível de satisfação com a avaliação da resolução do assunto tratado"
- 10% "Reclamações resolvidas eficazmente"
- 10% "Apresentação de elogios"

A meta estabelecida para este indicador é 90%, tendo sido obtido o resultado de 89%, o que demonstra que os resultados são satisfatórios.

4. ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES

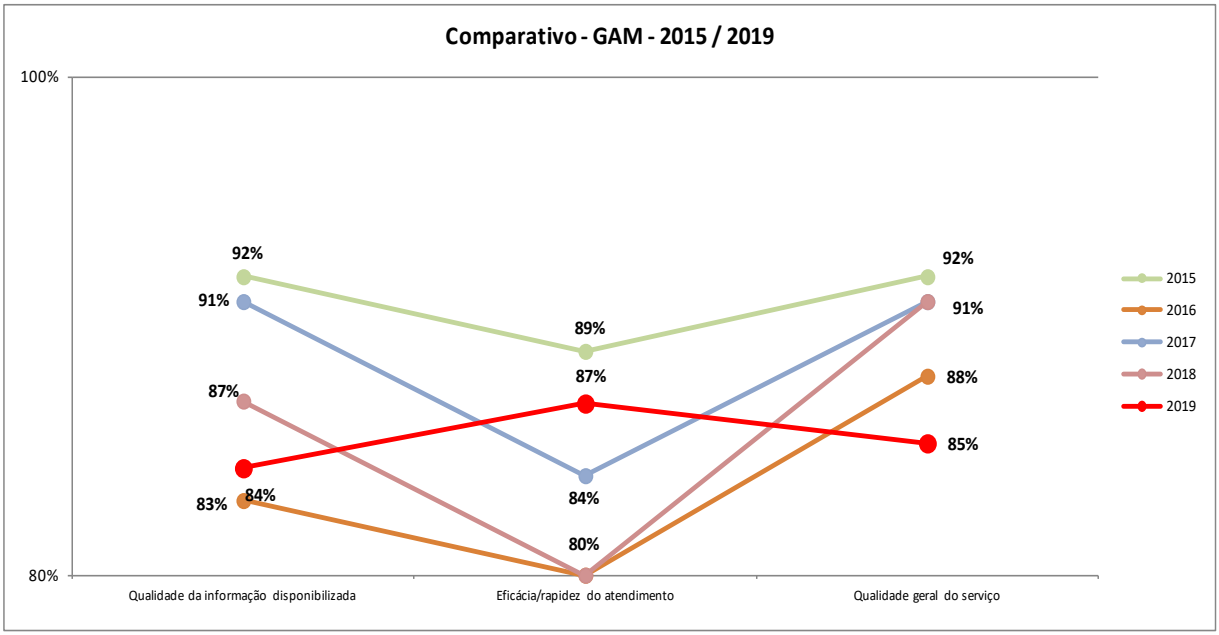
4.1. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM

Relativamente às questões diretamente relacionadas com o **"Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM"**, verificamos um acréscimo do nível de satisfação, na questão "Eficácia/rapidez do atendimento", em 7%. O mesmo não se verifica no que diz respeito às questões "Qualidade da informação disponibilizada" e "Qualidade geral do serviço", que reduziu em 3% e 6%, respetivamente.

						Variação			
Questões	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2015/16**	**2016/17**	**2017/18**	**2018/19**
Qualidade da informação disponibilizada	92%	83%	91%	87%	84%	-9%	8%	-4%	-3%
Eficácia/rapidez do atendimento	89%	80%	84%	80%	87%	-9%	4%	-4%	7%
Qualidade geral do serviço	92%	88%	91%	91%	85%	-4%	3%	0%	-6%
MÉDIA	**91%**	**84%**	**89%**	**86%**	**86%**	**-7%**	**5%**	**-3%**	**-1%**

Na figura seguinte, verificamos a evolução dos resultados, nos últimos 5 anos:

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



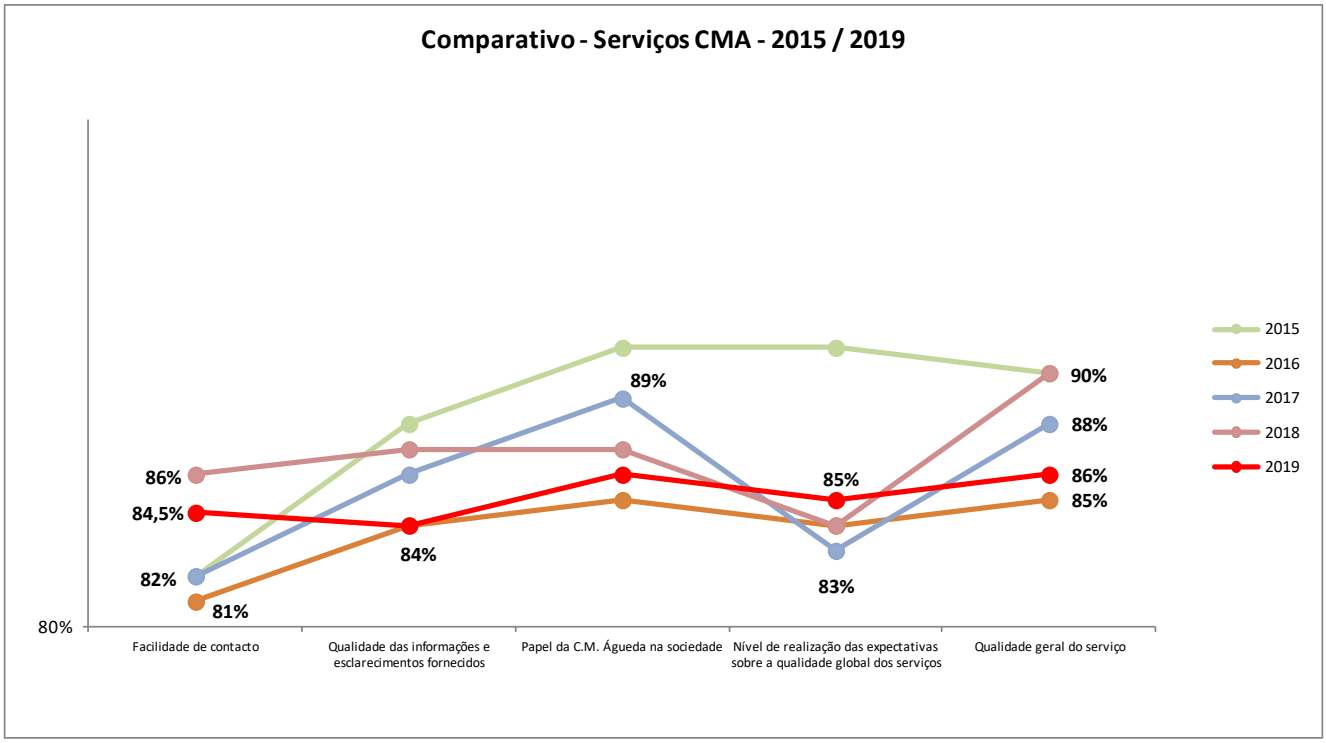
4.2. Serviços da CMA

Com base nos dados da tabela infra e na sua análise, verificou-se que, de 2018 para 2019, os níveis de satisfação verificaram ligeiros decréscimos em todas as questões, ainda que tenham sido obtidos resultados acima dos 84% de satisfação, como se pode verificar no quadro seguinte:

						Variação			
Questões	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2015/16**	**2016/17**	**2017/18**	**2018/19**
Facilidade de contacto	82%	81%	82%	86%	84,5%	-1%	1%	4%	-2%
Qualidade das informações e esclarecimentos fornecidos	88%	84%	86%	87%	84%	-4%	2%	1%	-3%
Papel da C.M. Águeda na sociedade	91%	85%	89%	87%	86%	-6%	4%	-2%	-1%
Nível de realização das expectativas sobre a qualidade global dos serviços	91%	84%	83%	84%	85%	-7%	-1%	1%	1%
Qualidade geral do serviço	90%	85%	88%	90%	86%	-5%	3%	2%	-4%
MÉDIA	**88%**	**84%**	**86%**	**87%**	**85%**	**-5%**	**2%**	**1%**	**-2%**

Quando comparamos os resultados dos últimos 5 anos, temos o gráfico 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



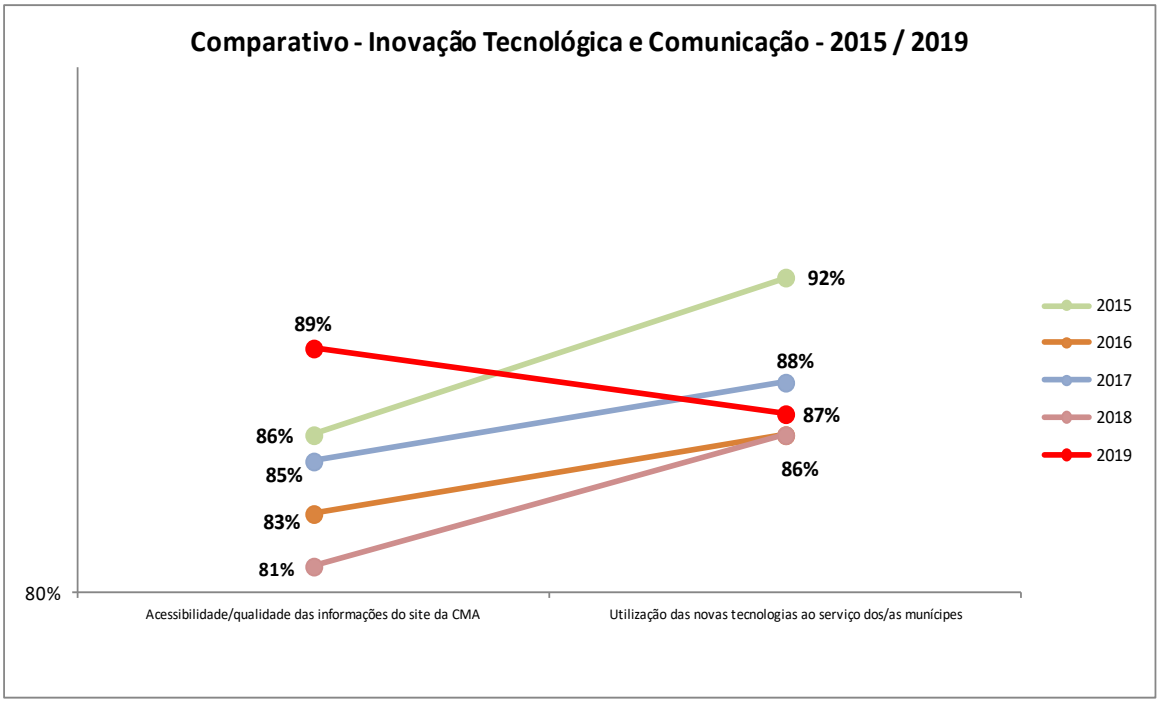
4.3. Inovação Tecnológica e Comunicação

Tendo em conta os resultados da tabela infra e na sua análise, verificamos m aumento dos níveis de satisfação dos/as munícipes/entidades, face ao tema "Inovação Tecnológica e Comunicação", o que demonstra que o investimento/esforço nestas áreas, tem o seu retorno.

						Variação			
Questões	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2015/16**	**2016/17**	**2017/18**	**2018/19**
Acessibilidade/qualidade das informações do *site* da CMA	86%	83%	85%	81%	89%	-3%	2%	-4%	8%
Utilização das novas tecnologias ao serviço dos/as munícipes	92%	86%	88%	86%	87%	-6%	2%	-2%	1%
Qualidade/quantidade da informação disponibilizada nos equipamentos TOMI					85%				
Acessibilidade de internet gratuita					80%				
MÉDIA	**89%**	**85%**	**87%**	**84%**	**85%**	**-5%**	**2%**	**-3%**	**5%**

Ao comparamos estes resultados, com os últimos 4 anos, verificamos que a questão relacionada com a "**Acessibilidade/qualidade das informações do *site* da CMA**", obteve a sua pontuação mais elevada, tendo-se obtido 89% de satisfeitos/as.

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

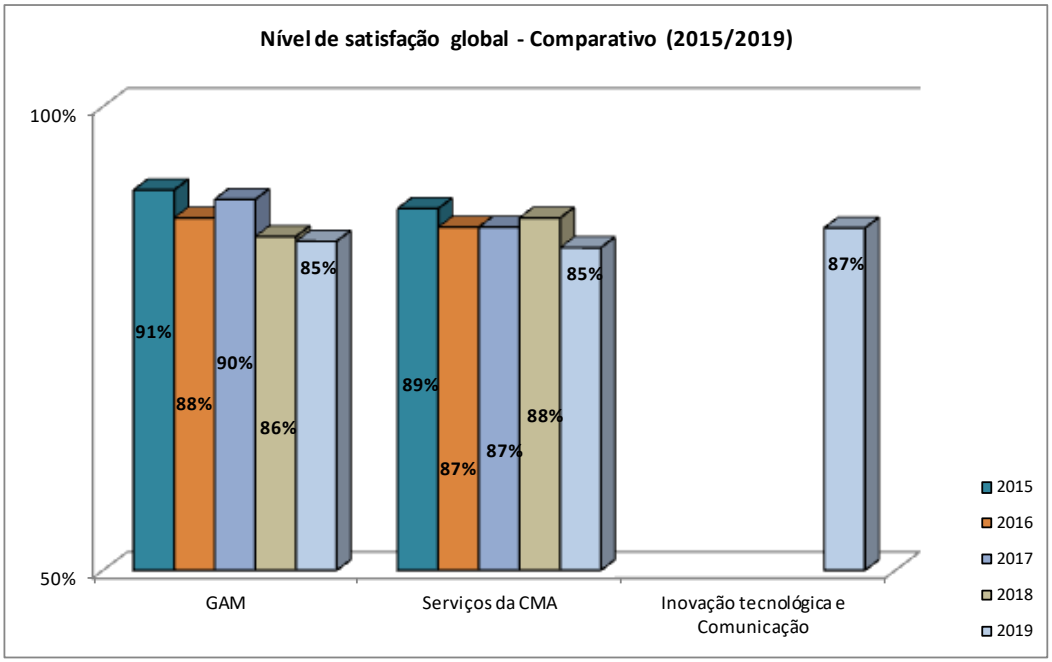


4.4. Satisfação Global

No cômputo geral e, após comparação dos resultados obtidos, com os 5 anos anteriores, constatamos que, em termos médios, os valores obtidos ao "**Nível de satisfação global**" demonstrado pelos/as munícipes, demonstram uma redução de 1% no que diz respeito ao GAM e 3% relativamente aos restantes serviços da CMA, como se pode evidenciar pelo quadro seguinte, sendo que no global, a redução é de 2%.

Área	Nível Satisfação Global					Variação			
	2015	2016	2017	2018	2019	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019
GAM	91%	88%	90%	86%	85%	-3%	2%	-4%	-1%
Serviços da CMA	89%	87%	87%	88%	85%	-2%	0%	1%	-3%
Inovação tecnológica e Comunicação					87%				
MÉDIA	**90%**	**88%**	**89%**	**87%**	**86%**	**-3%**	**1%**	**-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



5. INQUÉRITO – ATENDIMENTO TELEFÓNICO E RESOLUÇÃO DO ASSUNTO TRATADO

Outra forma de avaliação rápida, é através da avaliação da satisfação do munícipe relativo ao atendimento telefónico, e que teve uma adesão de respondentes no total de 5.119 (Avaliação do atendimento) e 4.419 (Avaliação do assunto tratado), para o período em apreço.

Esta avaliação consiste na realização de duas questões ao/à munícipe, assim que é terminado o atendimento telefónico com este/a, sendo que a primeira pergunta aborda a "**Avaliação do atendimento telefónico**", seguida de uma segunda, relacionada com a "**Avaliação da resolução do assunto tratado**".

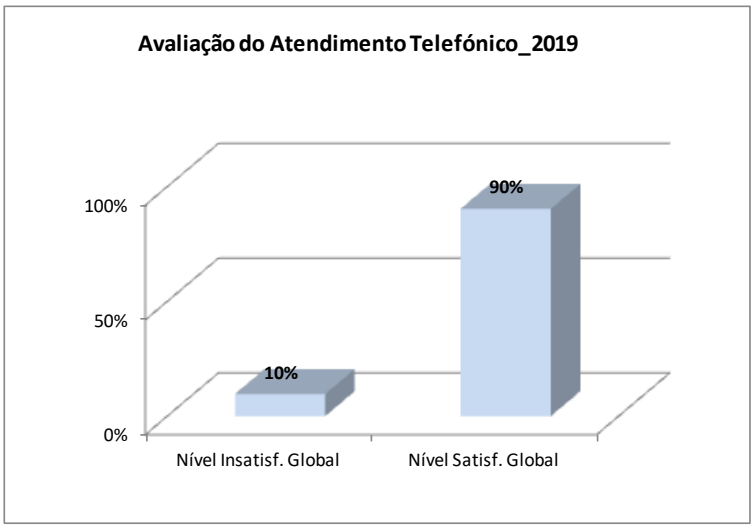
Para ambas as questões, as respostas dos/as munícipes respondentes encontram-se numa escala de pontuação de 1 a 5 pontos.

Os resultados das 2 temáticas, encontram-se apresentados e descritos de seguida:

5.1. Avaliação do atendimento telefónico

Nesta questão, podemos constatar que, 90% dos/as munícipes respondentes, encontram-se satisfeitos/as com o atendimento prestado através da via telefónica, e que 10% destes ficou insatisfeito.

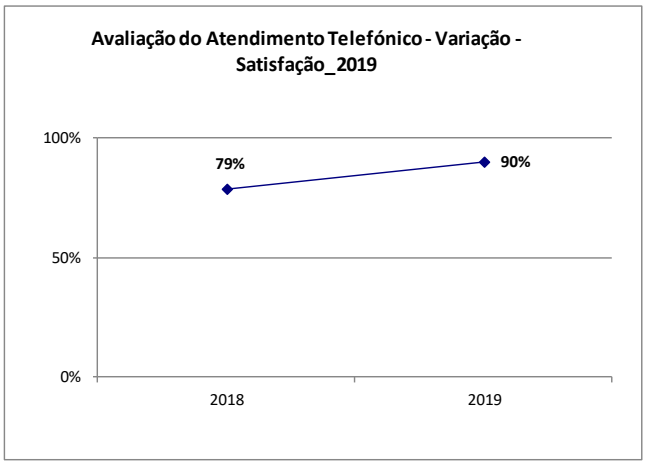
ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

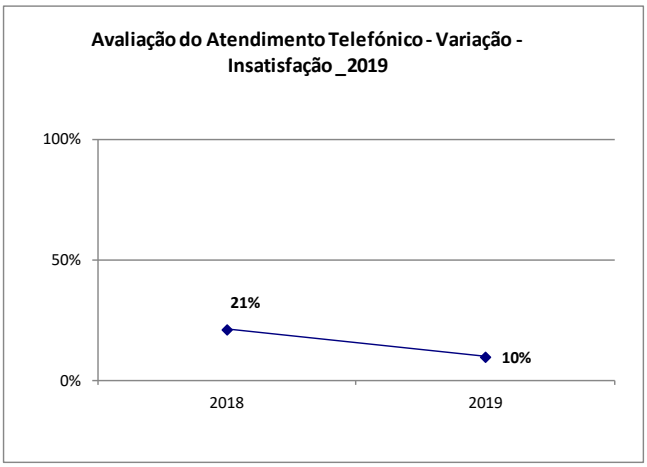


Ao compararmos os resultados obtidos em 2019, com os do ano anterior (primeiro momento de avaliação), verificamos, tal como mostram as figuras seguintes, um aumento significativo ao nível da satisfação dos respondentes, de 79% para 90%, apresentando uma variação positiva de 11%.

Avaliação do atendimento telefónico	2018	2019	Variação 2018/19	2018	2019	Variação 2018/19
	Nível Insatisfação Global			Nível Satisfação Global		
	21%	10%	-11%	79%	90%	11%

Estes resultados são demonstrativos das melhorias alcançadas a este nível, ainda que tenhamos consciência que muito temos a melhorar, não fosse esse um objetivo constante da estratégia desta Autarquia.

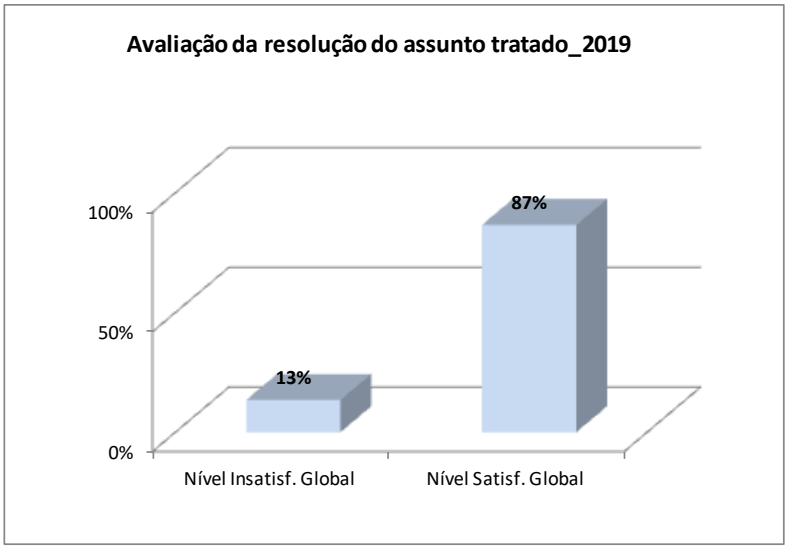




5.2. Avaliação da resolução do assunto tratado

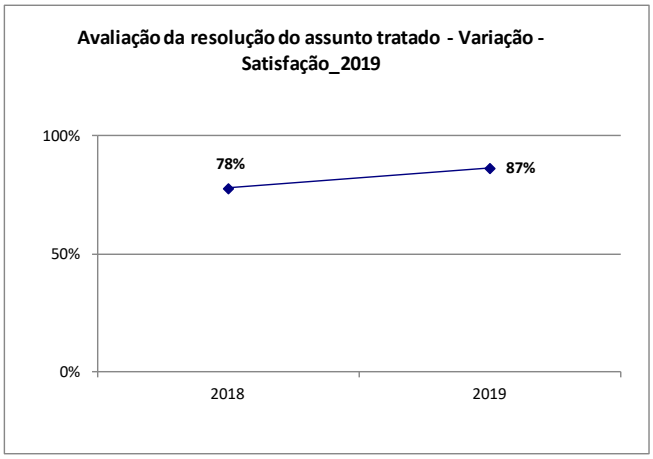
Já no que diz respeito à avaliação da forma como foi tratado/resolvido o assunto que os/as levou a contactar a CMA via telefone, constatamos que 87% dos/as munícipes respondentes se encontram satisfeitos/as e que, pelo contrário, 13% destes/as não ficou satisfeito/a.

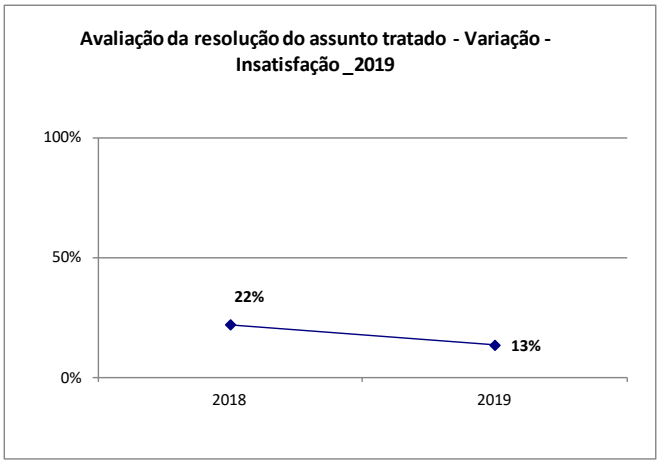
ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436



Comparando os dois anos de avaliação, verificamos, pelas figuras seguintes, um aumento significativo ao nível da satisfação dos respondentes, de 78% para 87% (variação de 9%), o que nos permite concluir que as ações que têm vindo a ser implementadas, têm tido um efeito positivo sobre estes resultados.

Avaliação da resolução do assunto tratado	2018	2019	Variação 2018/19	2018	2019	Variação 2018/19
	Nível Insatisfação Global			Nível Satisfação Global		
	22%	13%	-9%	78%	87%	9%





6. INQUÉRITOS – *Happy Or Not*

A avaliação da satisfação dos/as nossos/as "clientes" é um importante instrumento de avaliação dos serviços e identificação de melhorias.

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

Neste seguimento, o ano 2020 perspetivava-se como um ano de mudança também a este nível, pois pretendíamos implementar uma nova solução que permitisse, num muito curto espaço de tempo, perceber os níveis de satisfação dos/as nossos/as "clientes".

E, neste sentido e, porque já em 2019 havia sido implementado e testado, pensamos na instalação de mais um equipamento *Happy or Not*, na zona de entrada do edifício Paços do Concelho, com o objetivo de monitorizar e avaliar os serviços, assim como medir a satisfação de todos/as quantos/as nos visitam. No entanto, devido à pandemia, esta solução não foi implementada quando previsto, tendo começado a ser utilizada apenas em julho/2020, ainda que com resultados muito bons.

Trata-se de um sistema que nos permite rapidamente, **Medir** (ouvir os/as nossos/as clientes e fucnionários/as, através do sistema de recolha de *feedback*), **Monitorizar** (reporte, por *e-mail*, para análise do desempenho dos serviços) e **Envolver** tod@s (partilhar os resultados, através do envolvimento de munícipes/entidades e funcionários/as).

Com a implementação do **Smiley Terminal**, podemos captar a percepção que os/as nossos/as visitantes têm sobre a performance dos serviços, no momento exacto e no local de atendimento.

Com esta solução, pretendemos:

- Fidelizar os/as nossos/as "clientes", de modo a melhorar a imagem da CMA, aumentar a credibilidade, segurança, conforto e tranquilidade, no que diz respeito à ação da Autarquia;
- Envolver os/as nossos/as funcionários/as, com o intuito de melhorar o atendimento, aumentando o nívek de iniciativa e pró-atividade, criando um sentimento ainda maior de responsabilidade com os serviços prestados.

Os resultados já obtidos, encontram-se apresentados e descritos de seguida.

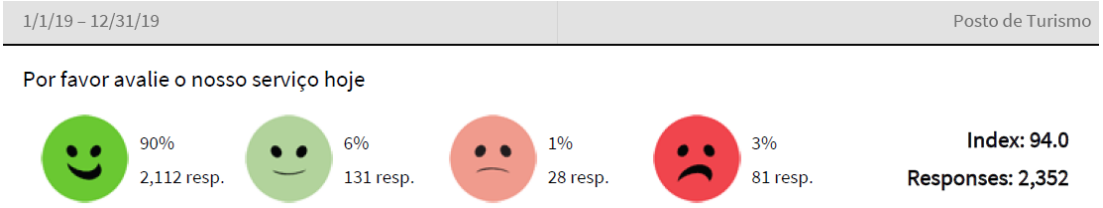
6.1. Posto de Turismo – Ano 2019

A este nível, são colocadas as seguintes questões:

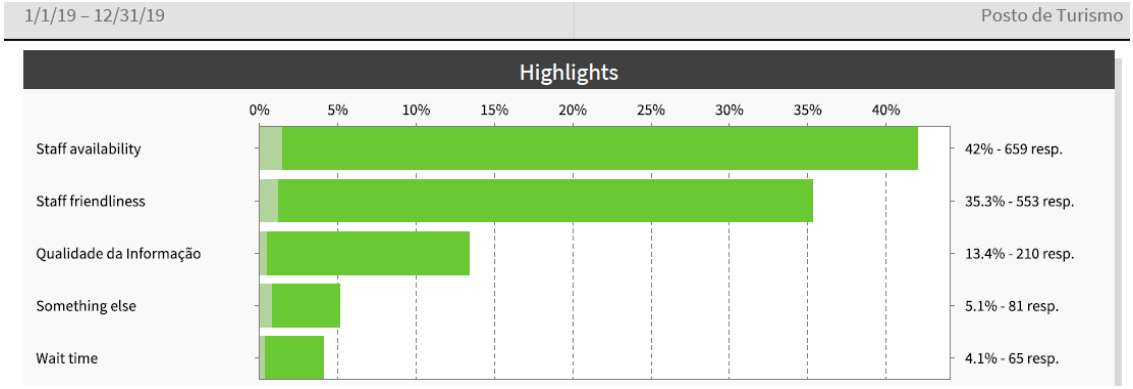
- Disponibilidade
- Simpatia
- Qualidade da informação
- Tempo de espera
- Limpeza
- Outros

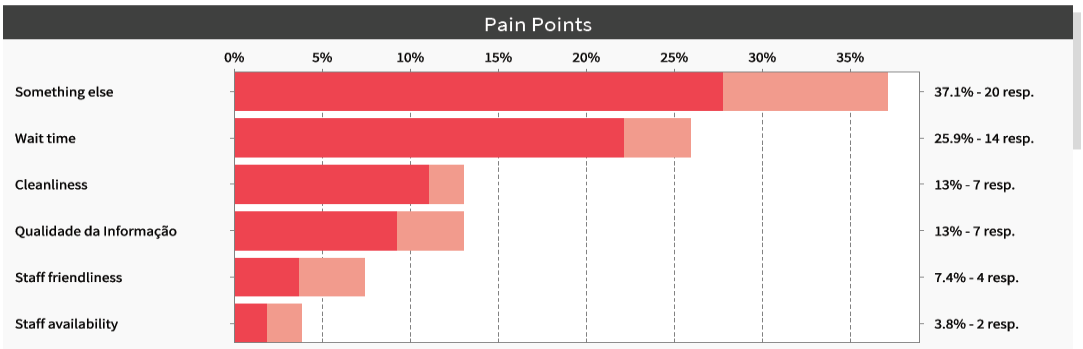
ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Verificando que, no que toca ao ano 2019, tivemos um total de 2.352 respostas, verificando-se um índice de satisfação de 94%, como se pode verificar na figura seguinte:

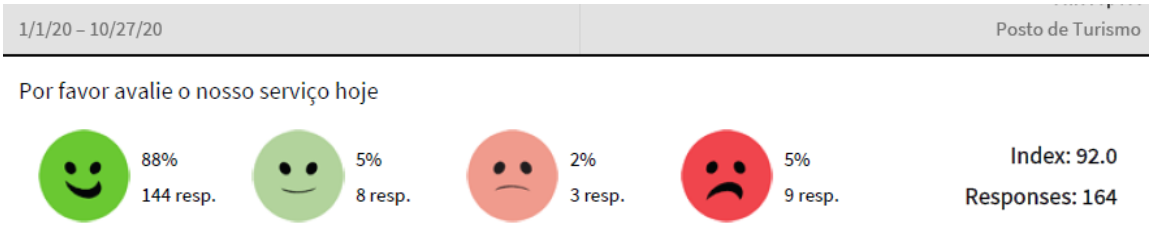


Verificando concretamente os pontos que tiveram os melhores resultados e aqueles que foram identificados como tendo uma pontuação mais baixa, identificamos que as questões mais valorizadas são a "**Disponibilidade**" e a "**Simpatia**", e as menos satisfatórias, "**Outros**" e o "**Tempo de espera**", como é possível evidenciar nas figuras seguintes:



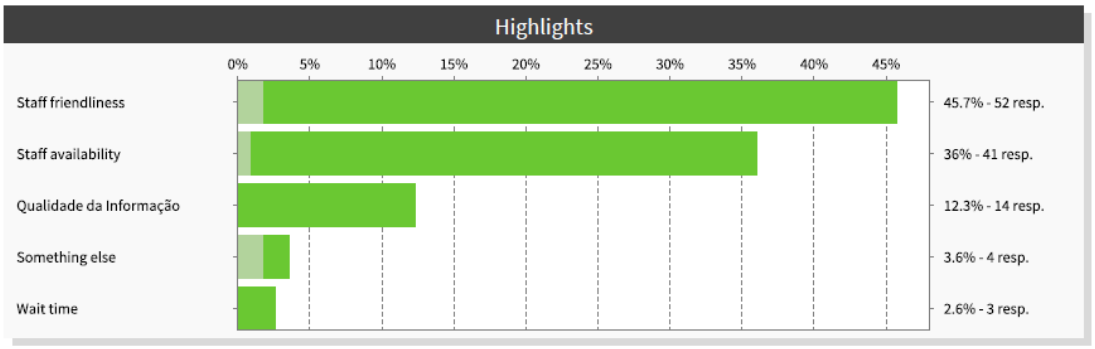


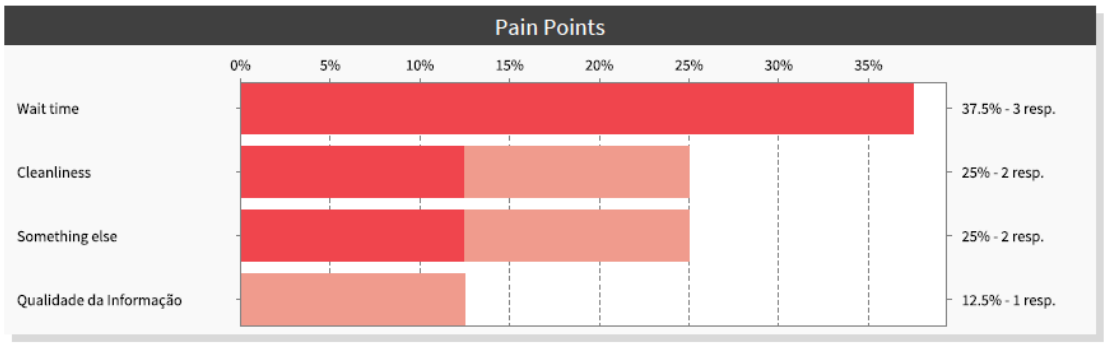
De referir que, à data de 2020/10/31, temos apenas 164 respostas e um índice de satisfação de 92%, como se pode verificar na figura seguinte:



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

Ainda assim, se compararmos os resultados de 2020 com os resultados obtidos no ano 2019, verificamos que os pontos com melhores resultados mantêm-se inalterados – "**Disponibilidade**" e a "**Simpatia**". Por outro lado, ao analisamos as questões identificadas como menos satisfatórias são, o "**Tempo de espera**", em primeiro lugar, seguida da "**Limpeza**" e "**Outros**", ambas em segundo lugar.





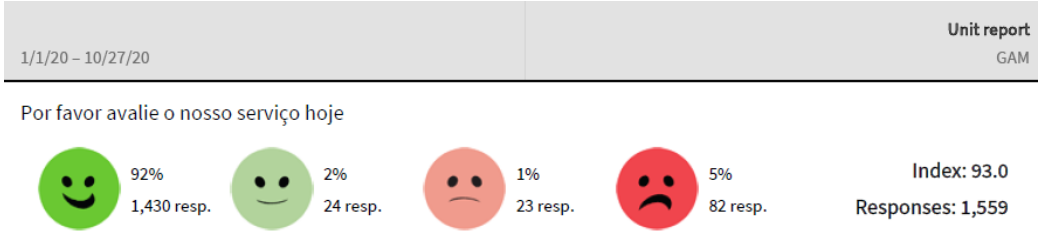
6.2. Gabinete de Atendimento ao Munícipe – GAM – Ano 2020 (a partir de junho)

A este nível, são colocadas as seguintes questões:

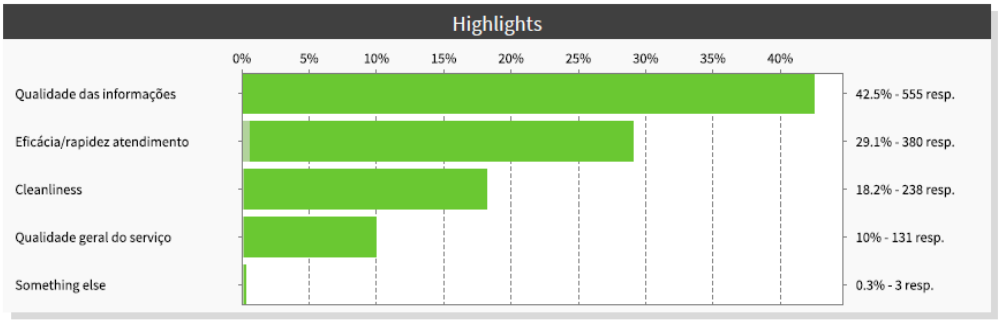
- Qualidade das informações
- Eficácia/rapidez no atendimento
- Limpeza
- Qualidade geral do serviço
- Outros

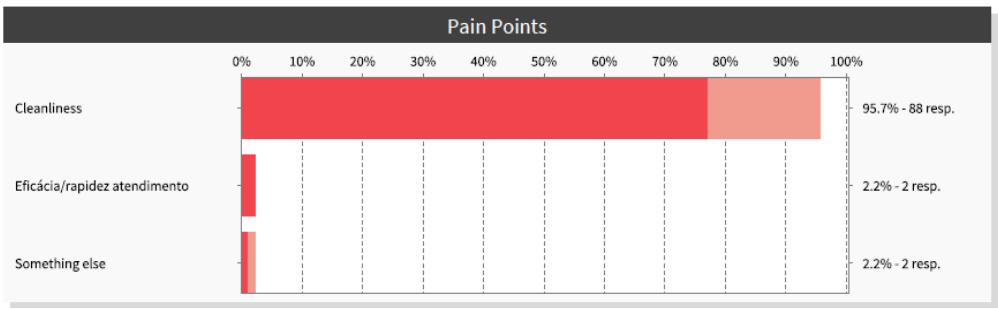
Este questionário, através do *Happy-Or-Not*, começou a ser utilizado em junho/2020, iniciando-se um período experimental de um mês, que, nesta altura, já apresenta um total de 1.559 respostas, verificando-se um índice de satisfação de 93%, como se pode verificar na figura seguinte:

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



Como pontos fortes, temos a "**Qualidade das informações**" e a "**Eficácia/rapidez no atendimento**", e como menos satisfatório "**Limpeza**", como é possível evidenciar nas figuras seguintes:





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