



DOCAPESCA
PORTOS E LOTAS, S.A.

ESTUDO DIAGNÓSTICO



**“Satisfação dos Clientes
2016”**

Índice

ÍNDICE DE TABELAS E GRÁFICOS	3
LISTA DE ABREVIATURAS	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	5
1. ENQUADRAMENTO	6
2. METODOLOGIA	6
2.1 Seleção da Amostra	6
2.2 Construção e validação dos Questionários.....	7
2.3 Expedição e Receção dos Questionários	7
2.4 Tratamento e análise dos dados	7
3. QUESTIONÁRIO 1.....	9
3.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS GLOBAIS	11
3.2 ANÁLISE POR DELEGAÇÃO.....	13
3.2.1 Delegação Norte	14
3.2.2 Delegação Matosinhos	16
3.2.3 Delegação Centro Norte	16
3.2.4 Delegação Centro	18
3.2.5 Delegação Centro Sul	19
3.2.6 Delegação Sul.....	21
3.4 PRINCIPAIS CONCLUSÕES	26
3.4.1 Pontos Fortes	26
3.4.2 Pontos Fracos.....	26
3.4.3 Resposta a questões centrais.....	27
4. QUESTIONÁRIO 2	28
4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS GLOBAIS	30
4.2 PROJETOS A DESENVOLVER	31
4.3 PRINCIPAIS CONCLUSÕES.....	32
4.3.1 Pontos Fortes.....	32
4.3.2 Pontos Fracos.....	32
4.3.3 Resposta a questões centrais.....	33
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABELAS E GRÁFICOS

<u>Tabela 1</u>	– Rácio de respostas total	11
<u>Tabela 2</u>	– <i>Ranking</i> das respostas por Delegação	11
<u>Gráfico 1</u>	– Rácio de respostas por Delegação	11
<u>Tabela 3</u>	– Rácio de participação por tipologia de cliente	12
<u>Gráfico 2</u>	– Rácio de participação de clientes	12
<u>Tabela 4</u>	– <i>Ranking</i> da média dos questionários por Delegação	13
<u>Gráfico 3</u>	– Média dos questionários por Delegação	13
<u>Tabela 5</u>	– <i>Ranking</i> da média dos Armadores por Delegação	13
<u>Tabela 6</u>	– <i>Ranking</i> da média dos Compradores por Delegação	13
<u>Tabela 7</u>	– Média por grupo da Delegação Norte	14
<u>Tabela 8</u>	– Rácio de respostas da Lota de Vila Praia de Âncora	14
<u>Tabela 9</u>	– Média por grupo da Lota de Vila Praia de Âncora	14
<u>Tabela 10</u>	– Rácio de respostas da Lota de Viana do Castelo	15
<u>Tabela 11</u>	– Média por grupo da Lota de Viana do Castelo	15
<u>Tabela 12</u>	– Rácio de respostas da Lota de Póvoa de Varzim	15
<u>Tabela 13</u>	– Média por grupo da Lota de Póvoa de Varzim	15
<u>Tabela 14</u>	– Rácio de respostas da Lota Vila do Conde	15
<u>Tabela 15</u>	– Média por grupo da Delegação de Matosinhos	16
<u>Tabela 16</u>	– Média por grupo da Delegação Centro Norte	16
<u>Tabela 17</u>	– Rácio de respostas da Lota de Aveiro	17
<u>Tabela 18</u>	– Média por grupo da Lota de Aveiro	17
<u>Tabela 19</u>	– Rácio de respostas da Lota de Mira	17
<u>Tabela 20</u>	– Rácio de respostas da Lota da Figueira da Foz	17
<u>Tabela 21</u>	– Média por grupo da Lota da Figueira da Foz	17
<u>Tabela 22</u>	– Média por grupo da Delegação Centro	18
<u>Tabela 23</u>	– Rácio de respostas da Lota da Nazaré	18
<u>Tabela 24</u>	– Média por grupo da Lota da Nazaré	18
<u>Tabela 25</u>	– Rácio de respostas da Lota de Peniche	18
<u>Tabela 26</u>	– Média por grupo da Lota de Peniche	18
<u>Tabela 27</u>	– Rácio de respostas do Posto de Venda de Cascais	19
<u>Tabela 28</u>	– Média por grupo da Delegação Centro Sul	19
<u>Tabela 29</u>	– Rácio de respostas da Lota de Sesimbra	19
<u>Tabela 30</u>	– Média por grupo da Lota de Sesimbra	19
<u>Tabela 31</u>	– Rácio de respostas da Lota de Setúbal	20
<u>Tabela 32</u>	– Média por grupo da Lota de Setúbal	20
<u>Tabela 33</u>	– Rácio de respostas da Lota de Sines	20
<u>Tabela 34</u>	– Média por grupo da Lota de Sines	20
<u>Tabela 35</u>	– Rácio de respostas da Lota de Vila Nova de Mil Fontes	20
<u>Tabela 36</u>	– Média por grupo da Lota de Vila Nova de Mil Fontes	20
<u>Tabela 37</u>	– Rácio de respostas da Delegação Sul	21
<u>Tabela 38</u>	– Rácio de respostas da Lota de Sagres	21
<u>Tabela 39</u>	– Média por grupo da Lota de Sagres	21
<u>Tabela 40</u>	– Rácio de respostas da Lota de Lagos	21
<u>Tabela 41</u>	– Média por grupo da Lota de Lagos	21
<u>Tabela 42</u>	– Rácio de respostas da Lota de Portimão	22
<u>Tabela 43</u>	– Média por grupo da Lota de Portimão	22
<u>Tabela 44</u>	– Rácio de respostas da Lota de Albufeira	22
<u>Tabela 45</u>	– Média por grupo da Lota de Albufeira	22
<u>Tabela 46</u>	– Rácio de respostas da Lota de Quarteira	22
<u>Tabela 47</u>	– Rácio de respostas da Lota de Olhão	23
<u>Tabela 48</u>	– Média por grupo da Lota de Olhão	23
<u>Tabela 49</u>	– Rácio de respostas da Lota de Vila Real de Santo António	23
<u>Tabela 50</u>	– Média por grupo da Lota de Vila Real de Santo António	23
<u>Tabela 51</u>	– Projetos a desenvolver por tipologia de cliente	24
<u>Tabela 52</u>	– <i>Ranking</i> de projetos a desenvolver.....	24
<u>Tabela 53</u>	– Sugestões dadas na questão C8.....	25
<u>Tabela 54</u>	– Pontos fortes da empresa.....	26
<u>Tabela 55</u>	– Pontos fracos da empresa.....	26
<u>Tabela 56</u>	– Rácio de respostas total	30
<u>Tabela 57</u>	– Rácio de participação por tipologia de cliente	30

<u>Tabela 58</u> – Médias dos questionários.....	30
<u>Tabela 59</u> – Projetos a desenvolver por tipologia de cliente	31
<u>Tabela 60</u> – <i>Ranking</i> de projetos a desenvolver por tipologia de cliente	31
<u>Tabela 61</u> – Sugestões dadas na questão C4.....	32
<u>Tabela 62</u> – Pontos fortes da empresa.....	32
<u>Tabela 63</u> – Pontos fracos da empresa.....	32

LISTA DE ABREVIATURAS

ALB	Albufeira
AV	Aveiro
CR	Carreiras Regulares
CS	Cascais
DEIC	Direção de Desenvolvimento Empresarial, Inovação e Comunicação
EN	Estaleiros Navais
FA	Faro
FF	Figueira da Foz
LG	Lagos
MPR	Marinas e Portos de Recreio
MT	Matosinhos
M-T	Marítimo-Turísticas
NZ	Nazaré
OL	Olhão
OO	Outras Ocupações
PM	Portimão
PN	Peniche
PV	Póvoa do Varzim
QT	Quarteira
SAG	Sagres
SB	Sesimbra
SN	Sines
ST	Setúbal
VC	Viana do Castelo
VCON	Vila do Conde
VNMF	Vila Nova de Mil Fontes
VPA	Vila Praia de Âncora
VRSA	Vila Real de Santo António

SUMÁRIO EXECUTIVO

ESTUDO: Satisfação dos Clientes da Docapesca, incluindo Armadores, Compradores, OPs, (Q1 – Questionário 1) Marinas e Portos de Recreio, Marítimo-Turísticas, Carreiras Regulares, Estaleiros Navais, Associações do setor e Dominial (Q2 – Questionário 2).

PERÍODO: 2016, comparativo a 2011.

INSTRUMENTO: Duas tipologias de questionário aplicadas a uma amostra representativa do universo de clientes Docapesca, com 4 categorias de análise, 3 delas medidas através de uma escala de *Likert* de 1 a 5, em que 1 significa a pontuação mais baixa e 5 a mais elevada:

1. **Serviço de 1.ª venda ou Portos**
2. **Serviços e Processos**
3. **Recomendação e Proximidade**
4. **Projetos a desenvolver** – escolha múltipla.

A Análise do Questionário 1 foi efetuada por Delegação e a do Questionário 2 por atividade, em virtude do número de respostas obtido.

PRINCIPAIS RESULTADOS:

- Q1 – 870 questionários enviados – **312 respostas (36%)**.
- Q2 – 318 questionários enviados – **75 respostas (24%)**.
- **Total: 387 respostas válidas.**
- Média geral do **Questionário 1** – **3.51** (na escala de 1 a 5), com um **mínimo** de 3.16 para a Delegação de **Matosinhos** e um **máximo** de 4.00 para a Delegação **Centro Norte**.
- Média geral do **Questionário 2** – **3.12** (na escala de 1 a 5), com um **mínimo** de 2.32 no que respeita às **Carreiras Regulares** e um **máximo** de 3.40 no que respeita aos **Estaleiros Navais**.

De referir que, dentro das novas competências da Docapesca, aquela em que mais se investiu em marketing e comunicação foi a dos Estaleiros Navais, tendo-se efetuado uma brochura, um vídeo, e presença internacional em Angola e Southampton.

ANÁLISE SWOT:

Pontos Fortes: **atendimento ao cliente**, disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca.

Pontos Fracos: tratamento de **reclamações**.

Outros pontos a melhorar: **campanhas de valorização do pescado** e da atividade portuária

1. ENQUADRAMENTO

A avaliação dos clientes externos tem como objetivo identificar falhas ou aspetos a melhorar, bem como pontos fortes a manter, avaliando o seu grau de satisfação com os serviços prestados. Neste estudo consideraram-se duas tipologias de clientes, aos quais corresponde um questionário próprio (Q1 e Q2):

Q1. Armadores, Compradores de Pescado e Organizações de Produtores.

Q2. Clientes de Estaleiros de Reparação e Construção Naval, Marinas e Portos de Recreio, Carreiras Flúvio-Marítimas, restantes clientes das Áreas Dominiais e respetivas associações setoriais.

Mais especificamente, pretende-se obter resposta a questões como:

- Qual a perceção dos clientes com a qualidade atual dos serviços?
- Como melhorar a satisfação dos atuais clientes?
- Quais os projetos futuros com mais interesse para os clientes?
- Como utilizar a satisfação e informações dos clientes para melhorar o desempenho?

2. METODOLOGIA

2.1 Seleção da Amostra

Foram selecionados clientes de cada porto, para cada tipologia, e por valor de faturação (€):

- **Armadores:** 10 maiores armadores e 10 armadores médios por lota principal.
- **Compradores:** 10 maiores compradores e 10 compradores médios por lota principal.
- **Organizações de Produtores:** Todas.
- **Estaleiros de Reparação e Construção Naval:** Todos.
- **Marinas e Portos de Recreio:** Todos.
- **Carreiras Flúvio-Marítimas:** Todos.
- **Marítimo-Turísticas:** 20 maiores clientes por porto.*
- **Outros clientes das Áreas Dominiais:** 20 maiores clientes por porto.*
- **Associações setoriais:** Todas.

*Sempre que não se verificou o mínimo de 20 clientes por porto, o questionário foi enviado a todos os clientes.

2.2 Construção e validação dos Questionários

Os questionários aplicados foram adaptados à realidade da Docapesca a partir de modelos científicos reconhecidos e validados estatisticamente (Litwin & Stringer, 1968; Schneider & Barlett 1968, 1970; Kolb *et al.*, 1986; Sbragia, 1983; Levering, 1984, 1997; Bispo, 2006; Gupta, 2008).

Em termos de estrutura, os questionários estão divididos em quatro secções:

(1) **Avaliação do atendimento e dos serviços prestados pelos colaboradores da Docapesca** e (2) **Avaliação global do serviço prestado pela Docapesca**, sendo as questões comuns aos dois questionários.

(3) **Avaliação dos serviços diretamente prestados a cada tipologia de clientes** e (4) **Avaliação de projetos a desenvolver com mais interesse para os clientes** com questões específicas para cada questionário.

2.3 Expedição e Receção dos Questionários

Questionário 1 – Estes questionários foram enviados para cada Delegação, com indicação da lota a que respeitavam, a fim de serem distribuídos aos respetivos clientes, juntamente com um envelope em branco.

Na Delegação/lota, aquando da entrega do questionário e respetivo envelope ao cliente, foi solicitado ao mesmo que o devolvesse preenchido a essa Delegação/lota (serviços administrativos, caixa de lota ou tesouraria), no prazo máximo de 10 dias úteis, dentro do envelope fechado.

Findo esse prazo, a Delegação remeteu para a DEIC, os referidos envelopes fechados.

Questionário 2 - Os questionários referentes às novas atividades da empresa foram enviados para a morada de cada cliente, com indicação da lota/porto a que respeitavam, juntamente com um envelope dirigido à Docapesca e já franqueado, solicitando a devolução do questionário no prazo de 10 dias úteis.

O encerramento da receção de questionários foi feito no final do 15.º dia útil.

2.4 Tratamento e análise dos dados

O Tratamento dos dados foi efetuado pela DEIC, utilizando o *software* estatístico SPSS (versão 21.0).

As categorias A, B e D dos questionários foram medidas através de uma **escala de Likert de 5 pontos**. No Questionário 2, foi também considerada a opção “não aplicável” (N/A).

Os valores abaixo de 3 representam respostas desfavoráveis e acima de 3 favoráveis, sendo o 3 a posição **neutra/indiferente**.

Para uma maior compreensão dos dados apresentados ressalva-se desde já o seguinte: **Nalguns questionários o respondente não indicou qual o Porto de Pesca e/ou a Tipologia de Cliente a que pertencia. Por esse motivo esses questionários apenas foram incluídos nas análises globais.**

3. QUESTIONÁRIO 1

A Docapesca, com o intuito de o servir cada vez melhor, gostaria de saber a sua opinião sobre o serviço que prestamos. Porque a sua opinião é fundamental, solicitamos que preencha o questionário abaixo.

PORTO DE PESCA:
TIPO DE CLIENTE:
Armador ☐ Comprador ☐ Organização de Produtores / Assoc. de Armadores / Assoc. Setorial ☐

Indique as suas respostas com uma cruz (X) utilizando a seguinte escala:

1= Muito Insatisfeito ; 2= Insatisfeito ; 3= Indiferente ; 4= Satisfeito ; 5= Muito Satisfeito

	1	2	3	4	5
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca					
A2. Condições higio-sanitárias das infraestruturas e equipamentos da Docapesca					
A3. Horários da 1ª venda de pescado					
A4. Eficácia do funcionamento da 1ª venda de pescado					
A5. Tratamento de reclamações da 1ª venda de pescado					
A6. Garantia da cadeia de frio					
A7. Qualidade no fornecimento de gelo e águas (doce e salgada)					
A8. Valorização do pescado (ex.: campanhas e CCL)					
A9. Condições higio-sanitárias das outras instalações					
A10. Prazo de pagamento da 1ª venda do pescado					
B1. Resolução de problemas					
B2. Eficiência dos colaboradores					
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca					
B4. Tratamento de reclamações					
B5. Comunicação atempada de alterações nos serviços					
B6. Rigor, justiça e transparência dos processos					
B7. Atendimento ao cliente					
B8. Resposta pronta a pedidos de informação e licenciamento					
B9. Apoio da área de exploração					
B10. Apoio administrativo					

Com o objetivo de valorizar o pescado, assinala APENAS os TRÊS (3) projetos que mais gostaria de ver desenvolvidos em conjunto com a DOCAPESCA.

C1. Desenvolvimento de projetos de circuitos comerciais curtos	
C2. Gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/ portos de pesca	
C3. Contentores isotérmicos específicos para algumas espécies	
C4. Leilão de produtos de aquicultura (online e na lota)	
C5. Participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado	
C6. Melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca	
C7. Desenvolvimento de projeto de "Lota Móvel"	
C8. Outro. Qual?	

Indique o seu grau de satisfação para cada um dos fatores abaixo descritos, em que:

1= Discordo Totalmente; 2= Discordo; 3= Indiferente; 4= Concordo; 5= Concordo Totalmente

	1	2	3	4	5
D1. Recomendaria a outras empresas os serviços prestados pela DOCAPESCA					
D2. Vejo a DOCAPESCA como meu parceiro de negócio					
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPESCA					

A/C/I

Obrigado pela sua colaboração!

3.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS GLOBAIS

De um modo geral, registou-se um aumento no rácio de respostas comparativamente a 2011, com uma **participação de 36% em 2016** face a 29% em 2011 (tabela 1). Dos 870 questionários enviados foram rececionados 312, como se pode observar na tabela 1. Dos 312 questionários rececionados, 28 não indicavam qual a tipologia de cliente, 71 não indicavam o porto de pesca, sendo por isso apenas integrados nas análises globais.

O rácio de respostas oscilou entre os 20% e os 52%, (tabela 2 e gráfico 1). A Delegação Norte foi a que obteve o rácio de respostas mais elevado (**52%**), enquanto a Delegação Centro Norte apresentou o menor índice de participação (**20%**).

Tabela 1 – Rácio de respostas total.

Questionários	2016	2011	2010
Enviados	870	547	485
Recebidos	312	159	196
Rácio	36%	29%	40%

Tabela 2 – Ranking das respostas por Delegação.

Delegações		2016	2011	2010
1.ª	Delegação Norte	52%	97%	72%
2.ª	Delegação Centro	33%	12%	25%
3.ª	Delegação Centro Sul	32%	15%	27%
4.ª	Delegação de Matosinhos	27%	20%	63%
5.ª	Delegação Sul	25%	32%	47%
6.ª	Delegação Centro Norte	20%	11%	20%
Total		32%	29%	40%

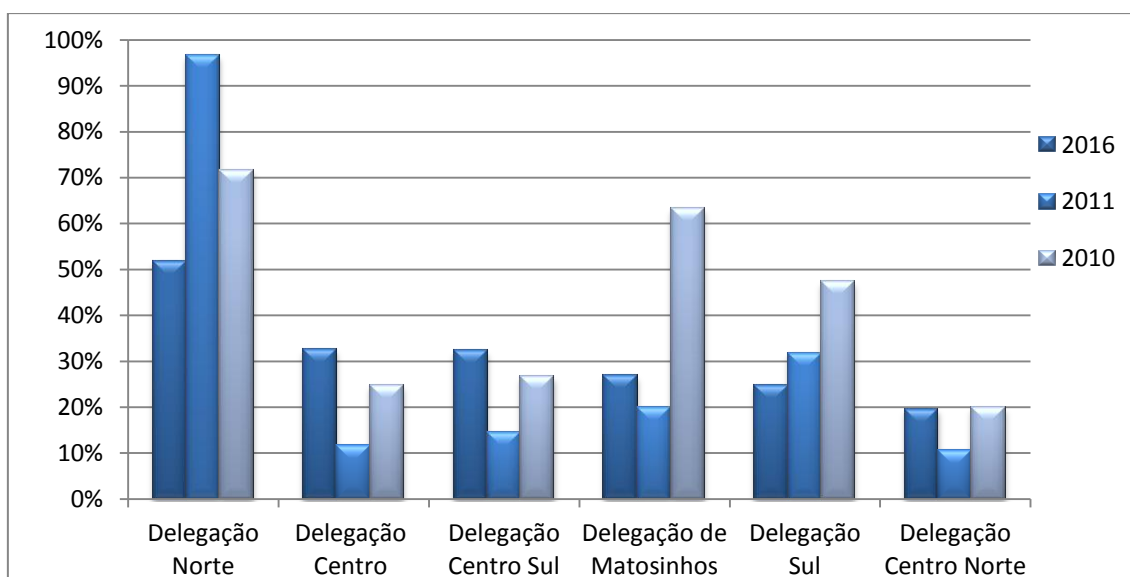


Gráfico 1 – Rácio de respostas por Delegação.

No que respeita à participação por tipo de cliente, verifica-se uma diminuição da percentagem tanto dos Armadores como dos Compradores, com uma participação de 34% e 31%, respetivamente. Uma vez que foi o primeiro ano com um campo específico dirigido a OPs, não há termo comparativo anterior, verificando-se uma participação de 31% em 2016 (tabela 3, gráfico 2).

Tabela 3 – Rácio de participação por tipologia de cliente.

ANO	QUESTIONÁRIOS								
	Armadores			Compradores de Pescado			OPs/Associações de Armadores/Associações Sectoriais		
	Enviados	Respondidos	%	Enviados	Respondidos	%	Enviados	Respondidos	%
2016	426	146	34%	431	134	31%	13	4	31%
2011	195	71	36%	192	62	32%	-	-	
2010	160	70	44%	160	79	49%	-	-	

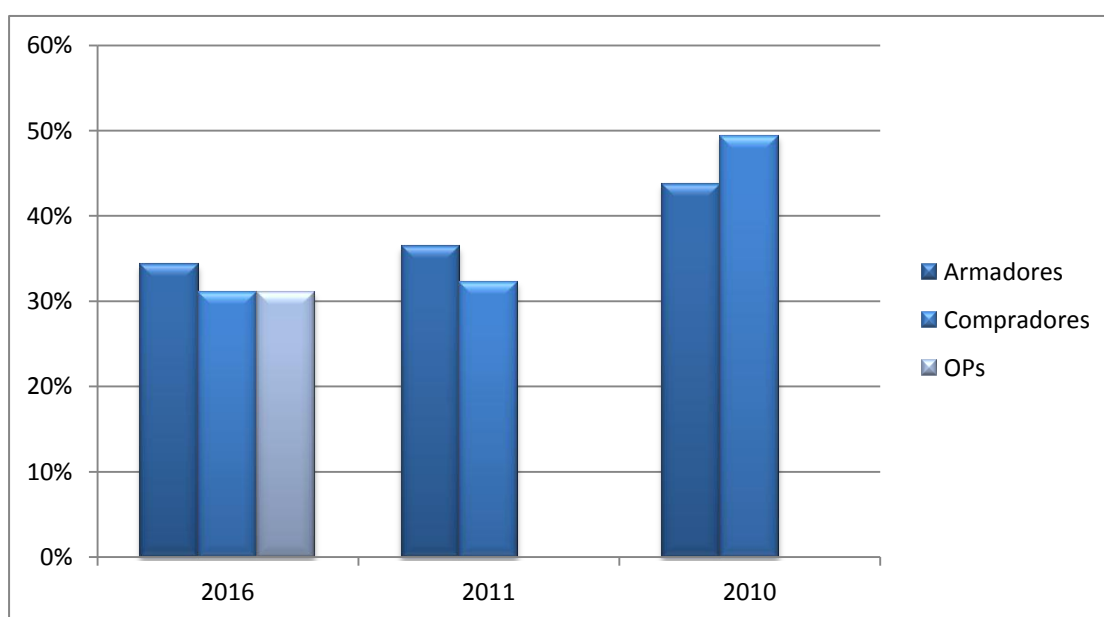


Gráfico 2 – Rácio de participação de clientes.

3.2 ANÁLISE POR DELEGAÇÃO

Em geral, verifica-se uma posição, por parte dos clientes, entre o “indiferente” e o “satisfeito”. A Delegação a atingir **maior** pontuação é a **Delegação Centro Norte (4 pontos)**; a Delegação a obter **menor** pontuação foi a **Delegação de Matosinhos (3.28 pontos)**, como pode ser observado na tabela 4.

Tabela 4 – Ranking da média dos questionários por Delegação.

Delegações		2016	2011	2010
1.º	Delegação Centro Norte	4,00	3,71	3,52
2.º	Delegação Norte	3,66	4,03	3,70
3.º	Delegação Sul	3,62	3,49	3,54
4.º	Delegação Centro Sul	3,44	3,55	3,34
5.º	Delegação Centro	3,28	3,66	3,53
6.º	Delegação de Matosinhos	3,16	3,63	2,94
Total		3,51	3,62	3,38

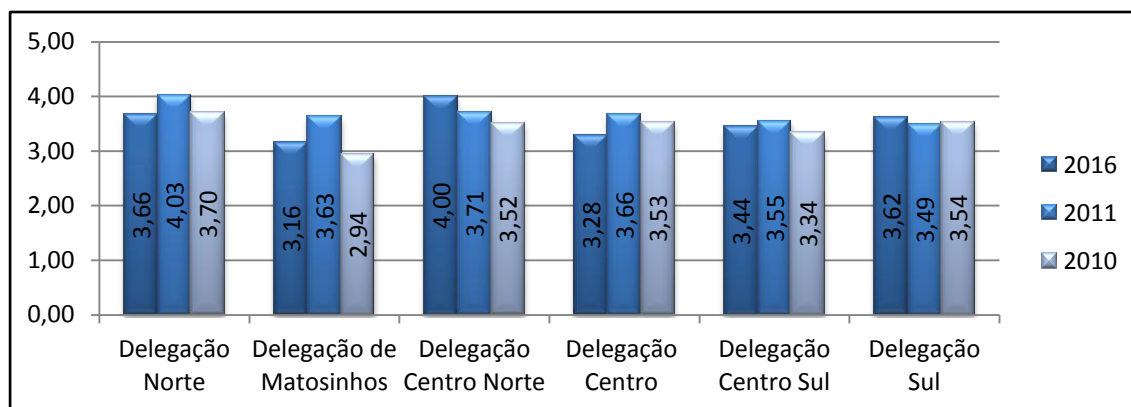


Gráfico 3 – Média dos questionários por Delegação

Analisando os resultados separadamente, entre Armadores e Compradores verifica-se a mesma tendência da análise geral, com maior satisfação na Delegação Centro Norte e menor na Delegação de Matosinhos quer para Armadores que para Compradores (tabelas 5 e 6). Verifica-se também que os Armadores estão ligeiramente mais satisfeitos com a Docapesca do que os Compradores.

Delegações		Armadores		
		2016	2011	2010
1.º	Delegação Centro Norte	3,98	3,78	3,73
2.º	Delegação Norte	3,69	4,02	3,59
3.º	Delegação Centro	3,63	3,58	3,77
4.º	Delegação Centro Sul	3,54	3,68	3,50
5.º	Delegação Sul	3,51	3,46	3,54
6.º	Delegação de Matosinhos	3,00	3,54	3,09
Total		3,56	3,63	3,56

Tabela 5 – Ranking da média dos Armadores por Delegação.

Delegações		Compradores		
		2016	2011	2010
1.º	Delegação Centro Norte	3,76	3,71	3,48
2.º	Delegação Sul	3,66	3,54	3,49
3.º	Delegação Norte	3,64	4,05	3,66
4.º	Delegação Centro Sul	3,25	3,59	3,46
5.º	Delegação Centro	3,13	3,65	3,44
6.º	Delegação de Matosinhos	3,12	3,50	2,98
Total		3,49	3,65	3,46

Tabela 6 – Ranking da média dos Compradores por Delegação.

3.2.1 Delegação Norte

A Delegação Norte foi a que atingiu o maior **rácio de respostas aos questionários**, com **52%**, ficando no **1.º lugar do ranking** ([tabela 2](#)).

A média total de satisfação dos clientes nesta Delegação é de 3,66, o que representa uma diminuição face a 2011 ([tabela 4](#)). As questões relativas ao “Serviço de 1.ª venda” são as que, em geral, têm uma perceção **menos favorável**; as questões relativas à “Recomendação e Proximidade” têm uma perceção **mais favorável** (tabela 7).

Tabela 7 – Média por grupo da Delegação Norte.

Grupo	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,64	3,74	3,53
Serviços e Processos	3,68	3,72	3,64
Recomendação e Proximidade	3,69	3,37	3,99
Total	3,66		

Lotas de Vila Praia de Âncora, Viana do Castelo, Póvoa de Varzim e Vila do Conde

A Lota de Vila Praia de Âncora foi visada por este questionário pela primeira vez em 2016 e apresenta um rácio de respostas de 58% (tabela 8). A média total da satisfação é de 3,78, com uma pontuação mais elevada no grupo “Serviços e Processos” e menor no grupo “Recomendação e Proximidade”, quer no geral, quer para Armadores e Compradores, separadamente (tabela 9).

Tabela 8 – Rácio de respostas da Lota de Vila Praia de Âncora.

	Vila Praia de Âncora		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	40	-	-
Recebidos	23	-	-
Rácio	58%	-	-

Tabela 9 – Média por grupo da Lota de Vila Praia de Âncora.

Grupo	Vila Praia de Âncora		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,79	3,98	3,66
Serviços e Processos	3,89	4,22	3,68
Recomendação e Proximidade	3,41	3,22	3,52
Total	3,78		

A Lota de Viana do Castelo mostrou uma diminuição do rácio de respostas para 73%, sendo contudo, o rácio mais elevado desta Delegação (tabela 10). A média total da satisfação por grupo é de 3.52, sendo que na avaliação geral, o grupo com **maior pontuação** foi o da “Recomendação e Proximidade” e o grupo com **menor pontuação**, o dos “Serviços e Processos” (tabela 11).

Tabela 10 – Rácio de respostas da Lota de Viana do Castelo.

	Viana do Castelo		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	41	30	30
Recebidos	30	28	26
Rácio	73%	93%	87%

Tabela 11 – Média por grupo da Lota de Viana do Castelo.

Grupo	Viana do Castelo		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,48	3,76	3,23
Serviços e Processos	3,47	3,52	3,42
Recomendação e Proximidade	3,80	3,67	3,85
Total	3,52		

A Lota da Póvoa de Varzim obteve o rácio de respostas mais baixo do seu histórico, 49% (tabela 12). A média total de satisfação por grupo é de 3.68, com uma **maior pontuação** no que respeita a “Recomendação e Proximidade” e **menor pontuação** quanto ao “Serviço de 1.ª venda” (tabela 13).

Tabela 12 – Rácio de respostas da Lota de Póvoa de Varzim.

	Póvoa de Varzim		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	41	30	30
Recebidos	20	30	17
Rácio	49%	100%	57%

Tabela 13 – Média por grupo da Lota de Póvoa de Varzim.

Grupo	Póvoa de Varzim		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,65	3,49	3,70
Serviços e Processos	3,67	3,43	3,83
Recomendação e Proximidade	3,85	3,21	4,58
Total	3,68		

A Lota de Vila do Conde foi visada por este questionário pela primeira vez em 2016, e apresenta um rácio de respostas de 0%, dos 40 questionários enviados não foi recebida qualquer resposta (tabela 14), pelo que não pôde ser feita qualquer análise, o que deve ser tido em conta.

Tabela 14 – Rácio de respostas da Lota de Vila do Conde.

	Vila do Conde		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	40	-	-
Recebidos	0	-	-
Rácio	0%	-	-

3.2.2 Delegação Matosinhos

Como se pode observar na [tabela 2](#), a Delegação de Matosinhos teve um rácio de respostas de 27%, colocando-a em 4.º lugar, entre seis.

Quanto à média de satisfação por grupo, desceu relativamente à edição anterior para 3.16 pontos ([tabela 4](#)). A média **mais elevada** refere-se à “Recomendação e Proximidade” e a **menor** ao “Serviço de 1.ª venda”, (tabela 15).

Tabela 15 – Média por grupo da Delegação de Matosinhos.

Grupo	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,04	2,55	3,10
Serviços e Processos	3,21	3,30	3,07
Recomendação e Proximidade	3,39	3,50	3,33
Total	3,16		

3.2.3 Delegação Centro Norte

A Delegação Centro Norte obteve um rácio de respostas de 20%, **ocupando o último lugar do ranking** nacional ([tabela 2](#)), muito afetado pelo resultado da Figueira da Foz e Mira.

A média total da satisfação foi de 4.00, colocando esta Delegação no **1.º lugar deste ranking** ([tabela 4](#)). Nesta delegação o grupo **mais cotado** foi “Serviços e Processos”, e o **menos cotado** o “Serviço de 1.ª venda” (tabela 16).

Tabela 16 – Média por grupo da Delegação Centro Norte.

Grupo	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,90	3,84	3,77
Serviços e Processos	4,13	4,12	3,81
Recomendação e Proximidade	3,96	4,00	3,56
Total	4,00		

Lotas de Aveiro, Mira e Figueira da Foz

A unidade orgânica de Aveiro teve um rácio de 23%, o mais elevado desta Delegação (tabela 17). A média de satisfação de Aveiro foi de 3.75 pontos (tabela 18). O grupo **mais cotado** foi “Serviços e Processos” e o **menos cotado** “Recomendação e Proximidade”.

Tabela 17 – Rácio de respostas da Lota de Aveiro.

	Aveiro		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	40	30	30
Recebidos	9	7	6
Rácio	23%	23%	20%

Tabela 18 – Média por grupo da Lota de Aveiro.

Grupo	Aveiro		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,71	3,84	3,43
Serviços e Processos	3,83	4,12	3,27
Recomendação e Proximidade	3,59	4,00	2,78
Total	3,75		

A Lota de Mira teve um rácio de 0%, não havendo qualquer resposta aos 26 questionários enviados (tabela 19).

Tabela 19 – Rácio de respostas da Lota de Mira.

	Mira		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	26	15	-
Recebidos	0	1	-
Rácio	0%	7%	-

Na Lota da Figueira da Foz verificou-se um rácio de respostas de 2% de respostas, um decréscimo face às edições anteriores (tabela 20). A média geral foi de 4.29 pontos. Os resultados apresentam-se nas tabelas abaixo (tabelas 20 e 21), contudo, não se pode considerar que estes valores sejam representativos da Lota, pois houve uma única resposta, por parte de apenas um Comprador.

Tabela 20 – Rácio de respostas da Lota da Figueira da Foz.

	Figueira da Foz		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	41	30	30
Recebidos	1	2	6
Rácio	2%	7%	20%

Tabela 21 – Média por grupo da Lota da Figueira da Foz.

Grupo	Figueira da Foz		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	4,10	-	4,10
Serviços e Processos	4,50	-	4,50
Recomendação e Proximidade	4,33	-	4,33
Total	4,29		

3.2.4 Delegação Centro

A Delegação Centro encontra-se no 2.º lugar do *ranking*, com um rácio de respostas de 33%, claramente superior à edição passada ([tabela 2](#)). A média de satisfação desceu para 3.28 pontos, colocando esta Delegação no 5.º lugar deste *ranking*, entre seis ([tabela 4](#)). O grupo **mais cotado** foi “Recomendação e Proximidade” e o **menos cotado** o “Serviço de 1.ª venda”, (tabela 22).

Tabela 22 – Média por grupo da Delegação Centro.

Grupo	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,15	3,37	3,07
Serviços e Processos	3,27	3,85	3,02
Recomendação e Proximidade	3,78	3,80	3,69
Total	3,28		

Lotas da Nazaré e Peniche, e Posto de Venda de Cascais

A Lota da Nazaré obteve um rácio de respostas de 38% (tabela 23). A média total de satisfação foi de 2.97 pontos, abaixo de 3 e portanto, **negativo**. O grupo que obteve **maior cotação** foi “Recomendação e Proximidade” e o que obteve **menor cotação**, o “Serviço de 1.ª venda”, aspeto claramente a necessitar de melhoria (tabela 24).

Tabela 24 – Média por grupo da Lota da Nazaré.

Tabela 23 – Rácio de respostas da Lota da Nazaré.

	Nazaré		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	40	30	30
Recebidos	15	6	15
Rácio	38%	20%	50%

Grupo	Nazaré		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	2,83	2,73	2,87
Serviços e Processos	2,94	3,37	2,69
Recomendação e Proximidade	3,54	3,31	3,53
Total	2,97		

Na Lota de Peniche verifica-se o maior rácio de respostas desta Delegação, com 49% (tabela 25). A média da satisfação foi de 3.60 pontos, (tabela 26). O grupo **mais cotado** foi “Recomendação e Proximidade” e **menos cotado**, o “Serviço de 1.ª venda” (tabela 26).

Tabela 26 – Média por grupo da Lota de Peniche.

Tabela 25 – Rácio de respostas da Lota de Peniche.

	Peniche		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	43	30	25
Recebidos	21	7	6
Rácio	49%	23%	24%

Grupo	Peniche		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,48	4,01	3,26
Serviços e Processos	3,59	4,33	3,36
Recomendação e Proximidade	4,01	4,29	3,86
Total	3,60		

Apesar de terem sido enviados 40 questionários para os clientes do Posto de Venda de Cascais, não houve qualquer resposta, resultando num rácio de 0% (tabela 27) e portanto, não sendo possível qualquer análise.

Tabela 27 – Rácio de respostas do Posto de Venda de **Cascais**.

	Cascais		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	40	-	30
Recebidos	0	-	0
Rácio	0%	-	0%

3.2.5 Delegação Centro Sul

A Delegação Centro Sul, ocupa o 3.º lugar do *ranking* nacional de respostas ([tabela 2](#)), subindo em relação à edição anterior, para 32%. A média desta delegação foi de 3.44 pontos ([tabela 4](#)), com **valores máximos** para a “Recomendação e Proximidade” e **mínimos** para o “Serviço de 1.ª venda”, (tabela 28).

Tabela 28 – Média por grupo da Delegação **Centro Sul**.

Grupo	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,36	3,51	2,92
Serviços e Processos	3,49	3,54	3,49
Recomendação e Proximidade	3,55	3,60	2,52
Total	3,44		

Lotas de Sesimbra, Setúbal, Sines e Vila Nova de Mil Fontes

A Lota de Sesimbra obteve um rácio de respostas de 31%, uma ligeira subida face ao ano anterior (tabela 29). A média de satisfação foi de 3.55 pontos, sendo o grupo **mais cotado** respeitante à “Recomendação e Proximidade” e o **menos cotado** “Serviços e Processos” (tabela 30).

Tabela 30 – Média por grupo da Lota de **Sesimbra**.

Tabela 29 – Rácio de respostas da Lota de **Sesimbra**.

	Sesimbra		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	42	30	30
Recebidos	13	9	11
Rácio	31%	30%	37%

Grupo	Sesimbra		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,59	3,62	3,45
Serviços e Processos	3,45	3,42	3,60
Recomendação e Proximidade	3,74	3,70	4,00
Total	3,55		

Na Lota de Setúbal, houve uma participação de 26% neste questionário, um aumento face aos anos anteriores (tabela 31). A média de satisfação foi de 3.43 pontos. O grupo **mais cotado** foi “Serviços e Processos” e o **menos cotado**, o “Serviço de 1.ª venda” (tabela 32), salientando-se a avaliação negativa por parte dos compradores.

Tabela 31 – Rácio de respostas da Lota de Setúbal.

	<u>Setúbal</u>		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	42	30	30
Recebidos	11	5	4
Rácio	26%	17%	13%

Tabela 32 – Média por grupo da Lota de Setúbal.

Grupo	<u>Setúbal</u>		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,08	3,53	2,25
Serviços e Processos	3,76	4,04	3,29
Recomendação e Proximidade	3,53	3,76	3,03
Total	3,43		

A Lota de Sines foi a que obteve uma maior participação nos questionários nesta Delegação, com um rácio de respostas de 33% (tabela 33). A média foi de 3.38 pontos, sendo o grupo “Recomendação e Proximidade” o que é percebido de forma **mais favorável**, e o grupo do “Serviço de 1.ª venda”, o que foi percebido de forma **menos favorável** (tabela 34).

Tabela 33 – Rácio de respostas da Lota de Sines.

	<u>Sines</u>		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	40	30	30
Recebidos	13	7	9
Rácio	33%	23%	30%

Tabela 34 – Média por grupo da Lota de Sines.

Grupo	<u>Sines</u>		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,18	3,32	3,07
Serviços e Processos	3,53	3,47	3,58
Recomendação e Proximidade	3,58	3,61	3,52
Total	3,38		

A Lota de Vila Nova de Mil Fontes foi a que teve menor participação por parte dos clientes, com 13% (tabela 35). A média de satisfação foi de 3.41 pontos, sendo que os participantes deste questionário foram apenas Armadores, como se pode observar na tabela 36, os quais atribuíram **maior cotação** ao “Serviço de 1.ª venda” e **menor cotação** aos “Serviços e Processos”.

Tabela 35 – Rácio de respostas da Lota de Vila Nova de Mil Fontes.

	<u>Vila Nova de Mil Fontes</u>		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	40	20	-
Recebidos	5	6	-
Rácio	13%	30%	-

Tabela 36 – Média por grupo da Lota de Vila Nova de Mil Fontes.

Grupo	<u>Vila Nova de Mil Fontes</u>		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,60	3,60	-
Serviços e Processos	3,24	3,24	-
Recomendação e Proximidade	3,33	3,33	-
Total	3,41		

3.2.6 Delegação Sul

A Delegação Sul obteve um rácio de 25% nas respostas aos questionários, revelando uma descida face aos anos anteriores ([tabela 2](#)). A média de satisfação foi de 3.62 pontos (tabelas [4](#) e 37). O grupo **mais cotado** foi o dos “Serviços e Processos”, e o **menos cotado**, o “Serviço de 1.ª venda”.

Tabela 37 – Rácio de respostas da Delegação Sul.

Grupo	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,58	3,58	3,53
Serviços e Processos	3,66	3,47	3,78
Recomendação e Proximidade	3,61	3,44	3,67
Total	3,62		

Lotas de Sagres, Lagos, Portimão, Albufeira, Quarteira, Olhão e Vila Real de Santo António

A Lota de Sagres obteve um rácio de respostas de 45% (tabela 38). A média de satisfação dos questionários foi de 3.94 pontos, com um máximo de cotação para o grupo “Recomendação e Proximidade” e um mínimo para o grupo do “Serviço de 1.ª venda” (tabela 39).

Tabela 38 – Rácio de respostas da Lota de Sagres.

	Sagres		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	40	30	30
Recebidos	18	7	15
Rácio	45%	23%	50%

Tabela 39 – Média por grupo da Lota de Sagres.

Grupo	Sagres		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,83	3,73	3,91
Serviços e Processos	4,00	3,89	4,08
Recomendação e Proximidade	4,13	4,13	4,13
Total	3,94		

A Lota de Lagos obteve um rácio de 65% nas respostas aos questionários, o mais elevado desta Delegação (tabela 40). A média de satisfação foi de 3.38 pontos, com **menor cotação** para o “Serviço de 1.ª venda” e uma média de 3.42 pontos para os restantes grupos (tabela 41).

Tabela 40 – Rácio de respostas da Lota de Lagos.

	Lagos		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	40	30	30
Recebidos	26	24	18
Rácio	65%	80%	60%

Tabela 41 – Média por grupo da Lota de Lagos.

Grupo	Lagos		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,33	3,39	3,27
Serviços e Processos	3,42	3,27	3,56
Recomendação e Proximidade	3,42	3,26	3,57
Total	3,38		

A Lota de Portimão obteve um rácio de 17% nas respostas aos questionários, uma descida face às edições anteriores (tabela 42). A média de satisfação foi de 3.29 pontos, com um **máximo de cotação** para o grupo “Serviços e Processos” e 3.17 pontos para as restantes categorias (tabela 43).

Tabela 42 – Rácio de respostas da Lota de **Portimão**.

	Portimão		
	2016	2011	2010
Questionários			
Enviados	41	30	30
Recebidos	7	12	19
Rácio	17%	40%	63%

Tabela 43 – Média por grupo da Lota de **Portimão**.

Grupo	Portimão		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,17	3,35	3,08
Serviços e Processos	3,46	3,15	3,58
Recomendação e Proximidade	3,17	3,17	3,17
Total	3,29		

A Lota de Albufeira obteve um rácio de 16% (tabela 44). A média de satisfação foi de 3.37 pontos. O grupo **mais cotado** foi o “Serviço de 1.ª venda” e o **menos cotado** “Serviços e Processos”. Nesta lota houve questionários onde não foi assinalada a tipologia de cliente; daí advém que, apesar de não haver médias para compradores, a média geral é diferente da média dos Armadores (tabela 45).

Tabela 44 – Rácio de respostas da Lota de **Albufeira**.

	Albufeira		
	2016	2011	2010
Questionários			
Enviados	31	12	-
Recebidos	5	5	-
Rácio	16%	42%	-

Tabela 45 – Média por grupo da Lota de **Albufeira**.

Grupo	Albufeira		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,50	3,40	-
Serviços e Processos	3,25	3,13	-
Recomendação e Proximidade	3,32	3,17	-
Total	3,37		

A Lota de Quarteira obteve um rácio de respostas de 0%, o mais baixo Delegação, e uma clara descida face à edição anterior, não sendo possível quaisquer análises (tabela 46).

Tabela 46 – Rácio de respostas da Lota de **Quarteira**.

	Quarteira		
	2016	2011	2010
Questionários			
Enviados	40	30	-
Recebidos	0	24	-
Rácio	0%	80%	-

A Lota de Olhão obteve um rácio de respostas de 7% (tabela 47). A média satisfação foi de 3.94 pontos, sendo que nesta lota as respostas foram dadas apenas por Compradores. Estes expressam uma **menor satisfação** com o “Serviço de 1.ª venda” (tabela 48).

Tabela 47 – Rácio de respostas da Lota de Olhão.

	Olhão		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	41	30	-
Recebidos	3	7	-
Rácio	7%	23%	-

Tabela 48 – Média por grupo da Lota de Olhão.

Grupo	Olhão		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,87	-	3,87
Serviços e Processos	4,00	-	4,00
Recomendação e Proximidade	4,00	-	4,00
Total	3,94		

A Lota de Vila Real de Santo António obteve um rácio de respostas de 13% (tabela 49). A média de satisfação foi de 3.78 pontos, com um **máximo** para os “Serviços e Processos” e um **mínimo** para a “Recomendação e Proximidade” (tabela 51).

Tabela 49 – Rácio de respostas da Lota de Vila Real de Santo António.

	Vila Real de Santo António		
Questionários	2016	2011	2010
Enviados	40	30	30
Recebidos	5	6	2
Rácio	13%	20%	7%

Tabela 50 – Média por grupo da Lota de Vila Real de Santo António.

Grupo	Vila Real de Santo António		
	Geral	Armadores	Compradores
Serviço de 1.ª venda	3,77	4,05	3,55
Serviços e Processos	3,84	3,90	3,70
Recomendação e Proximidade	3,60	3,50	3,50
Total	3,78		

3.3 PROJETOS A DESENVOLVER

Neste grupo, solicitou-se aos inquiridos que selecionassem 3 áreas a desenvolver.

Verificou-se que tanto os Armadores como os Compradores gostariam mais de ver melhoradas as **condições higio-sanitárias dos portos de pesca** (tabela 51).

Nos **Armadores**, verifica-se que o projeto de **menor interesse é o “Leilão de produtos de aquicultura”**.

Para os Compradores o projeto de menor interesse é o da “Lota Móvel”.

Salienta-se que na perspetiva das **OPs**, é mais importante: melhorar as condições higio-sanitárias; a gestão dos resíduos, nomeadamente separação de lixo nas embarcações; e a existência de contentores isotérmicos para determinadas espécies (ex.: polvo).

Tabela 51 – Projetos a desenvolver por tipologia de cliente

Projeto	Armadores		Compradores		Organizações de Produtores	
	N.º Respostas	Percentagem	N.º Respostas	Percentagem	N.º Respostas	Percentagem
C1. Desenvolvimento de projetos de circuitos comerciais curtos	45	15%	47	15%	0	0%
C2. Gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/portos de pesca	42	14%	46	14%	2	25%
C3. Contentores isotérmicos para algumas espécies	43	15%	55	17%	2	25%
C4. Leilão de produtos de aquicultura (online e na lota)	9	3%	37	11%	0	0%
C5. Participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado	57	19%	41	13%	1	13%
C6. Melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca	63	21%	78	24%	2	25%
C7. Desenvolvimento do projeto de "Lota Móvel"	35	12%	20	6%	1	13%
Total	294	100%	324	100%	8	100%

No total de respostas (tabela 53), mantém-se a preferência pelos projetos referidos anteriormente, aparecendo contudo em 2.º lugar neste *ranking* geral, a participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado.

Tabela 52 – Ranking de projetos a desenvolver.

Projeto		Total de Respostas	
		N.º Respostas	Percentagem
1.º	C6. Melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca	117	17%
2.º	C5. Participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado	115	
3.º	C2. Gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/portos de pesca	114	
	C3. Contentores isotérmicos para algumas espécies	114	
4.º	C1. Desenvolvimento de projetos de circuitos comerciais curtos	108	16%
5.º	C7. Desenvolvimento do projeto de "Lota Móvel"	61	9%
6.º	C4. Leilão de produtos de aquicultura (online e na lota)	55	8%
Total		684	100%

Neste grupo foi colocada uma questão de resposta aberta, resultando em 33 sugestões, das quais se selecionaram as que obtiveram maior ocorrência (tabela 53).

A **melhoria das condições e acessos aos cais** é solicitada em diferentes lotas de norte a sul do país.

A alteração do **horário de leilão à 6.ª feira** é solicitada na **Lota da Nazaré**.

No caso da necessidade de **armazéns para compradores** esta diz respeito apenas à Lota de Viana do Castelo.

Tabela 53 – Sugestões dadas na questão C8.

	Sugestões	Frequência	Percentagem
1.º	Melhoria dos cais (condições e acessos)	7	16%
2.º	Leilão às 15h à 6.ª feira	4	9%
3.º	Construção de armazéns de compradores	2	4%
	Organização da entrega do pescado	2	4%
	Promoção e divulgação de espécies de cada região	2	4%

3.4 PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Nesta secção serão abordados os pontos que foram considerados pelos clientes, mais fortes e mais fracos da empresa.

Nos anexos I a VI podem ser analisados por resposta nos grupos A, B e D. No grupo C, a análise é feita por percentagem. Assinalando-se as melhores pontuações a **verde** e as piores a **vermelho**.

3.4.1 Pontos Fortes

As respostas que atingiram **médias mais favoráveis** estão representadas na tabela 54, sendo que nenhuma destas se encontra acima de 4, ou seja, não há efetivamente uma satisfação clara por parte dos clientes.

O **atendimento ao cliente** é o que é percebido de forma mais **favorável** pelos nossos clientes.

Tabela 54 – Pontos fortes da empresa.

SERVIÇOS E PROCESSOS	
B7. Atendimento ao cliente	3,78
B10. Apoio administrativo	3,76
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca	3,76
B2. Eficiência dos colaboradores	3,73
RECOMENDAÇÃO E PROXIMIDADE	
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPESCA	3,72

3.4.2 Pontos Fracos

Verifica-se um maior **descontentamento com o tratamento de reclamações** e também fatores a melhorar no serviço de 1.ª venda (tabela 55).

Tabela 55 – Pontos fracos da empresa.

SERVIÇOS E PROCESSOS	
B4. Tratamento de reclamações	3,27
B1. Resolução de problemas	3,31
SERVIÇO DE 1.ª VENDA	
A6. Garantia da cadeia de frio	3,28
A8. Valorização do pescado (ex.: campanhas e CCL)	3,33
A9. Condições higio-sanitárias das outras instalações	3,36

3.4.3 Resposta a questões centrais

- **Qual a percepção dos clientes com a qualidade atual dos serviços?**

Com base na média obtida nestes questionários, verifica-se que a satisfação dos clientes no que respeita os serviços prestados pela Docapesca se situa abaixo do “**satisfeito**” (classificação 4).

- **Como melhorar a satisfação dos atuais clientes?**

Com vista a melhorar a satisfação dos nossos clientes, os **pontos a melhorar** serão:

- O **tratamento das reclamações e resolução de problemas**;
- A **garantia da cadeia de frio**, investir nas **campanhas de valorização do pescado**;
- As **campanhas de valorização do pescado**;
- As **condições higio-sanitárias das instalações** (para além da lota, que não consideraram como ponto fraco).

- **Quais os projetos futuros com mais interesse para os clientes?**

Os projetos com maior interesse para os clientes alvo deste inquérito são:

- A melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca;
- A participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado;
- A gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/portos de pesca; e
- A disponibilização de contentores isotérmicos para algumas espécies.

- **Como utilizar a satisfação e informações dos clientes para melhorar o desempenho?**

Com base nos resultados obtidos, as Delegações poderão verificar quais os pontos fortes e fracos que os clientes sinalizaram neste questionário e planear ações de melhoria que vão ao encontro das suas solicitações.

4. QUESTIONÁRIO 2

A Docapesca, com o intuito de o servir cada vez melhor, gostaria de saber a sua opinião sobre o serviço que prestamos. Porque a sua opinião é fundamental, solicitamos que preencha o questionário abaixo.

PORTO ONDE HABITUALMENTE TRABALHA:

TIPO DE CLIENTE:

Marina e Porto Recreio ☐ Estaleiro Naval ☐ Marítimo-Turística ☐ Carreira Regular ☐

Outras Ocupações ☐ Associação do Setor ☐

Indique as suas respostas com uma cruz (X) utilizando a seguinte escala:

1= Muito Insatisfeito ; 2= Insatisfeito ; 3= Indiferente ; 4= Satisfeito ; 5= Muito Satisfeito ; N/A = Não aplicável

	1	2	3	4	5	N/A
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca						
A2. Disponibilidade das infraestruturas						
A3. Disponibilidade dos equipamentos						
A4. Valorização das atividades portuárias (ex: presença em feiras, campanhas)						
B1. Resolução de problemas						
B2. Eficiência dos colaboradores						
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca						
B4. Tratamento das reclamações						
B5. Comunicação atempada de alterações nos serviços						
B6. Rigor, justiça e transparência dos processos						
B7. Atendimento ao cliente						
B8. Resposta pronta a pedidos de informação e licenciamento						
B9. Apoio da área de exploração						
B10. Apoio Administrativo						

Com o objetivo de valorizar as atividades portuárias, assinale APENAS DOIS projetos que mais gostaria de ver desenvolvidos em conjunto com a DOCAPESCA.

C1. Criação de um portal na Internet para a realização dos pedidos de utilização privativa, com vista à melhoria da eficiência dos processos de licenciamento.	
C2. Participação em feiras internacionais com vista à promoção dos produtos e serviços das suas atividades	
C3. Desenvolvimento de um portal na internet, que apresente toda a oferta de serviços nas áreas portuárias (marinas, estaleiros, etc) e oferta turística nas zonas ribeirinhas.	
C4. Outro. Qual?	

Indique o seu grau de satisfação para cada um dos fatores abaixo descritos, em que:

1= Discordo Totalmente; 2= Discordo; 3= Indiferente; 4= Concordo; 5= Concordo Totalmente.

	1	2	3	4	5
D1. Recomendaria a outras empresas os serviços prestados pela DOCAPESCA					
D2. Vejo a DOCAPESCA como meu parceiro de negócio					
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPESCA					

4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS GLOBAIS

Esta foi a primeira edição deste questionário, registrando-se uma participação de 24% (tabela 56). Dos 318 questionários enviados foram rececionados apenas 75. Dos 75 questionários recebidos, 7 não indicavam qual a tipologia de cliente, 19 não indicavam o porto de atuação, pelo que os dados foram agregados por atividade.

Tabela 57 – Rácio de participação por tipologia de cliente.

Tabela 56 – Rácio de respostas total.

Questionários	2016		Marina e Porto de Recreio	Estaleiro Naval	Marítimo-turística	Carreira Regular	Outras Ocupações	Associação do Setor
Enviados	318	Enviados	11	29	96	9	180	2
Recebidos	75	Recebidos	10	6	22	2	28	0
Rácio	24%	Rácio	91%	21%	23%	22%	16%	0%

Verifica-se que em percentagem, as Marinas e Portos de Recreio tiveram uma maior participação, com 91%. Em número absoluto, verifica-se que houve uma maior participação dos clientes de “Outras Ocupações”, com 28 questionários rececionados (tabela 57). A menor participação foi das associações do setor, onde das duas visadas, nenhuma respondeu ao questionário.

Neste questionário verificou-se uma média de satisfação de 3.12 pontos, o que remete para a classificação “**indiferente**” (tabela 58).

De entre os clientes, verifica-se uma **maior satisfação por parte dos Estaleiros Navais e menor por parte das Carreiras Regulares**.

Nos grupos avaliados, verifica-se um descontentamento geral face aos “**Portos**” com uma média geral **negativa** de 2.28 pontos e um **maior contentamento** no que respeita os “**Serviços e Processos**” com uma pontuação de 3.21.

Tabela 58 – Médias dos questionários.

Grupo	Marinas e Portos de Recreio	Estaleiros Navais	Marítimo-Turísticas	Carreiras Regulares	Outras Ocupações	Geral
Portos	2,28	2,74	2,51	1,63	2,27	2,28
Serviços e Processos	3,54	3,64	3,25	2,70	3,44	3,21
Recomendação e Proximidade	3,58	3,50	3,06	2,00	3,73	3,19
Total por cliente	3,25	3,40	3,04	2,32	3,22	
Total	3,12					

4.2 PROJETOS A DESENVOLVER

Neste grupo, solicitou-se aos inquiridos que selecionassem 2 projetos a desenvolver. Verifica-se que as **Marinas e Portos de Recreio privilegiam a criação de portais na internet** quer para os procedimentos administrativos, quer para a promoção dos seus serviços (tabela 59).

Para os Estaleiros Navais e Marítimo-Turísticas, o interesse na internet prende-se mais com a promoção dos seus serviços, enquanto nas “Outras Ocupações” a preferência foi a colocação na internet de processos administrativos.

No total das respostas deste grupo, verifica-se que o projeto mais desejado é o desenvolvimento de um portal na internet, que apresente toda a oferta de serviços das áreas portuárias (marinas, estaleiros, etc.) bem como a oferta turística nas zonas ribeirinhas (tabela 60). Isto prende-se com uma necessidade já identificada em reuniões com representantes da Náutica e Estaleiros, quanto à elaboração de um roteiro para os portos que integre também a oferta dos territórios circundantes.

Tabela 59 – Projetos a desenvolver por tipologia de cliente.

Projeto	Marinas e Portos de Recreio		Estaleiros Navais		Marítimo-Turísticas		Carreiras Regulares		Outras Ocupações	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
C1. Criação de um portal na Internet para a realização dos pedidos de utilização privativa, com vista à melhoria da eficiência dos processos de licenciamento.	6	38%	1	20%	8	31%	0	0%	20	48%
C2. Participação em feiras internacionais com vista à promoção dos produtos e serviços das suas atividades	4	25%	1	20%	7	27%	1	50%	5	12%
C3. Desenvolvimento de um portal na internet, que apresente toda a oferta de serviços nas áreas portuárias (marinas, estaleiros, etc.) e oferta turística nas zonas ribeirinhas.	6	38%	3	60%	11	42%	1	50%	17	40%
Total	16	100%	5	100%	26	100%	2	100%	42	100%

Tabela 60 – Ranking de projetos a desenvolver por tipologia de cliente.

	Projeto	N.º Respostas	Percentagem
1.º	C3. Desenvolvimento de um portal na internet, que apresente toda a oferta de serviços nas áreas portuárias (marinas, estaleiros, etc.) e oferta turística nas zonas ribeirinhas.	40	42%
2.º	C1. Criação de um portal na Internet para a realização dos pedidos de utilização privativa, com vista à melhoria da eficiência dos processos de licenciamento.	37	39%
3.º	C2. Participação em feiras internacionais com vista à promoção dos produtos e serviços das suas atividades	18	19%
Total		95	100%

Neste grupo foi deixada uma questão de resposta aberta, da qual resultaram 10 sugestões, sendo que a que teve maior ocorrência foi a melhoria das infraestruturas, seguida do desassoreamento (tabela 61).

Tabela 61 – Sugestões dadas na questão C4.

	Sugestões	Frequência
1.º	Melhoria das infraestruturas	5
2.º	Desassoreamento	2

4.3 PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Nesta secção serão abordados os pontos considerados pelos clientes, mais fortes e mais fracos da empresa. No anexo 7 constam as médias de cada tipologia de cliente detalhadas por resposta, assinalando-se as melhores pontuações a **verde** e as piores a **vermelho**.

4.3.1 Pontos Fortes

As respostas que atingiram **médias mais favoráveis** estão representadas na tabela 62, sendo que nenhuma destas se encontra acima de 4, ou seja, abaixo de “satisfeito”. A **disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca**, é percebida de forma mais **favorável** pelos clientes.

Tabela 62 – Pontos fortes da empresa.

SERVIÇOS E PROCESSOS	
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca	3,75
B2. Eficiência dos colaboradores	3,69
B7. Atendimento ao cliente	3,64
RECOMENDAÇÃO E PROXIMIDADE	
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPESCA	3,48
D2. Vejo a DOCAPESCA como meu parceiro de negócio	3,40

4.3.2 Pontos Fracos

Verifica-se maior **descontentamento** com o papel que a Docapesca tem desempenhado na valorização das atividades portuárias (tabela 63).

Tabela 63 – Pontos fortes da empresa.

PORTOS	
A4. Valorização das atividades portuárias (ex: presença em feiras, campanhas)	2,20
A3. Disponibilidade dos equipamentos	2,32
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	2,44
A2. Disponibilidade das infraestruturas	2,47
SERVIÇOS E PROCESSOS	
B4. Tratamento das reclamações	2,90

4.3.3 Resposta a questões centrais

- **Qual a perceção dos clientes com a qualidade atual dos serviços?**

Com base na média obtida nestes questionários, verifica-se que a satisfação dos clientes no que respeita os serviços prestados pela Docapesca se situa abaixo de **“satisfeito”** (classificação 4).

- **Como melhorar a satisfação dos atuais clientes?**

Com vista a melhorar a satisfação dos clientes, os **pontos a melhorar** serão:

- As **campanhas de valorização das atividades portuárias**;
- A modernização de **equipamentos e infraestruturas**;
- O **tratamento das reclamações**.

- **Quais os projetos futuros com mais interesse para os clientes?**

Os clientes visados neste questionário gostariam de ver criados **dois tipos de portais da internet**: 1 **roteiro para divulgação da oferta de serviços das zonas portuárias** e 1 outro relacionado com um **balcão on-line para os administrativos**.

- **Como utilizar a satisfação e informações dos clientes para melhorar o desempenho?**

Com base nos resultados obtidos, as direções relacionadas com estes clientes poderão articular com as respetivas Delegações quais os pontos fortes e fracos assinalados pelos clientes e planear ações de melhoria que vão ao encontro das suas expetativas.

ANEXOS

Anexo I – Questionário 1 | **Delegação Norte**, pontos **fortes** e pontos **fracos** por resposta.

SERVIÇO DE 1.ª VENDA	VPA	VC	PV
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	4,39	3,48	3,89
A2. Condições higio-sanitárias das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	4,00	3,17	3,79
A3. Horários da 1ª venda de pescado	3,39	3,33	3,89
A4. Eficácia do funcionamento da 1ª venda de pescado	3,87	3,33	3,45
A5. Tratamento de reclamações da 1ª venda de pescado	3,78	4,33	3,55
A6. Garantia da cadeia de frio	3,39	2,97	3,80
A7. Qualidade no fornecimento de gelo e águas (doce e salgada)	3,52	3,53	3,85
A8. Valorização do pescado (ex.: campanhas e CCL)	4,04	3,53	3,55
A9. Condições higio-sanitárias das outras instalações	3,61	3,21	3,40
A10. Prazo de pagamento da 1ª venda do pescado	3,86	3,90	3,35
SERVIÇOS E PROCESSOS			
B1. Resolução de problemas	3,70	2,97	3,85
B2. Eficiência dos colaboradores	4,30	3,59	4,05
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca	4,09	3,63	4,05
B4. Tratamento de reclamações	3,61	2,87	3,75
B5. Comunicação atempada de alterações nos serviços	3,70	3,37	3,35
B6. Rigor, justiça e transparência dos processos	3,52	2,90	3,85
B7. Atendimento ao cliente	4,22	3,93	3,35
B8. Resposta pronta a pedidos de informação e licenciamento	4,04	3,63	3,55
B9. Apoio da área de exploração	3,74	3,60	3,30
B10. Apoio administrativo	4,00	4,25	3,55
PROJETOS A DESENVOLVER			
C1. Desenvolvimento de projetos de circuitos comerciais curtos	48%	33%	40%
C2. Gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/ portos de pesca	35%	33%	55%
C3. Contentores isotérmicos específicos para algumas espécies	70%	40%	50%
C4. Leilão de produtos de aquicultura (online e na loja)	4%	27%	10%
C5. Participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado	43%	47%	30%
C6. Melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca	43%	63%	70%
C7. Desenvolvimento de projeto de "Lota Móvel"	4%	17%	15%
C8. Outro. Qual?	22%	10%	5%
RECOMENDAÇÃO E PROXIMIDADE			
D1. Recomendaria a outras empresas os serviços prestados pela DOCAPECA	3,26	3,70	3,45
D2. Vejo a DOCAPECA como meu parceiro de negócio	3,48	3,92	4,05
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPECA	3,48	3,79	4,05

Anexo II – Questionário 1 | *Delegação de Matosinhos*, pontos **fortes** e pontos **fracos** por resposta.

SERVIÇO DE 1.ª VENDA	MT
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	2,91
A2. Condições higio-sanitárias das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	2,50
A3. Horários da 1ª venda de pescado	3,36
A4. Eficácia do funcionamento da 1ª venda de pescado	3,55
A5. Tratamento de reclamações da 1ª venda de pescado	2,90
A6. Garantia da cadeia de frio	2,73
A7. Qualidade no fornecimento de gelo e águas (doce e salgada)	2,80
A8. Valorização do pescado (ex.: campanhas e CCL)	3,27
A9. Condições higio-sanitárias das outras instalações	2,64
A10. Prazo de pagamento da 1ª venda do pescado	3,73
SERVIÇOS E PROCESSOS	
B1. Resolução de problemas	3,09
B2. Eficiência dos colaboradores	3,55
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca	3,45
B4. Tratamento de reclamações	2,50
B5. Comunicação atempada de alterações nos serviços	2,91
B6. Rigor, justiça e transparência dos processos	3,27
B7. Atendimento ao cliente	3,55
B8. Resposta pronta a pedidos de informação e licenciamento	3,18
B9. Apoio da área de exploração	3,00
B10. Apoio administrativo	3,64
PROJETOS A DESENVOLVER	
C1. Desenvolvimento de projetos de circuitos comerciais curtos	9%
C2. Gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/ portos de pesca	36%
C3. Contentores isotérmicos específicos para algumas espécies	27%
C4. Leilão de produtos de aquicultura (online e na loja)	0%
C5. Participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado	18%
C6. Melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca	73%
C7. Desenvolvimento de projeto de "Lota Móvel"	9%
C8. Outro. Qual?	9%
RECOMENDAÇÃO E PROXIMIDADE	
D1. Recomendaria a outras empresas os serviços prestados pela DOCAPESCA	3,09
D2. Vejo a DOCAPESCA como meu parceiro de negócio	3,36
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPESCA	3,73

Anexo III – Questionário 1 | **Delegação Centro Norte**, pontos **fortes** e pontos **fracos** por resposta.

SERVIÇO DE 1.ª VENDA	AV	FF
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	3,89	5,00
A2. Condições higio-sanitárias das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	4,33	5,00
A3. Horários da 1ª venda de pescado	3,44	1,00
A4. Eficácia do funcionamento da 1ª venda de pescado	3,78	5,00
A5. Tratamento de reclamações da 1ª venda de pescado	4,00	4,00
A6. Garantia da cadeia de frio	2,67	4,00
A7. Qualidade no fornecimento de gelo e águas (doce e salgada)	3,22	5,00
A8. Valorização do pescado (ex.: campanhas e CCL)	3,56	3,00
A9. Condições higio-sanitárias das outras instalações	3,67	5,00
A10. Prazo de pagamento da 1ª venda do pescado	4,50	4,00
SERVIÇOS E PROCESSOS		
B1. Resolução de problemas	3,56	4,00
B2. Eficiência dos colaboradores	3,78	-
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca	3,67	5,00
B4. Tratamento de reclamações	3,56	5,00
B5. Comunicação atempada de alterações nos serviços	4,11	4,00
B6. Rigor, justiça e transparência dos processos	3,89	4,00
B7. Atendimento ao cliente	4,22	5,00
B8. Resposta pronta a pedidos de informação e licenciamento	3,56	4,00
B9. Apoio da área de exploração	3,78	-
B10. Apoio administrativo	4,22	5,00
PROJETOS A DESENVOLVER		
C1. Desenvolvimento de projetos de circuitos comerciais curtos	44%	0%
C2. Gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/ portos de pesca	56%	100%
C3. Contentores isotérmicos específicos para algumas espécies	11%	0%
C4. Leilão de produtos de aquicultura (online e na loja)	11%	100%
C5. Participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado	33%	0%
C6. Melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca	56%	100%
C7. Desenvolvimento de projeto de "Lota Móvel"	11%	0%
C8. Outro. Qual?	44%	0%
RECOMENDAÇÃO E PROXIMIDADE		
D1. Recomendaria a outras empresas os serviços prestados pela DOCAPESCA	3,67	3,00
D2. Vejo a DOCAPESCA como meu parceiro de negócio	3,56	5,00
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPESCA	3,56	5,00

Anexo IV – Questionário 1 | Delegação **Centro**, pontos **fortes** e pontos **fracos** por resposta.

SERVIÇO DE 1.ª VENDA	NZ	PN
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	2,73	3,67
A2. Condições higio-sanitárias das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	3,63	3,75
A3. Horários da 1ª venda de pescado	2,44	3,67
A4. Eficácia do funcionamento da 1ª venda de pescado	2,38	3,25
A5. Tratamento de reclamações da 1ª venda de pescado	2,07	3,33
A6. Garantia da cadeia de frio	2,56	3,04
A7. Qualidade no fornecimento de gelo e águas (doce e salgada)	2,86	3,29
A8. Valorização do pescado (ex.: campanhas e CCL)	2,82	3,83
A9. Condições higio-sanitárias das outras instalações	3,33	3,43
A10. Prazo de pagamento da 1ª venda do pescado	3,50	3,50
SERVIÇOS E PROCESSOS		
B1. Resolução de problemas	2,81	3,50
B2. Eficiência dos colaboradores	3,00	3,96
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca	3,25	3,83
B4. Tratamento de reclamações	2,44	2,96
B5. Comunicação atempada de alterações nos serviços	3,13	3,42
B6. Rigor, justiça e transparência dos processos	3,00	3,50
B7. Atendimento ao cliente	2,88	3,71
B8. Resposta pronta a pedidos de informação e licenciamento	3,00	3,79
B9. Apoio da área de exploração	2,73	3,46
B10. Apoio administrativo	3,13	3,83
PROJETOS A DESENVOLVER		
C1. Desenvolvimento de projetos de circuitos comerciais curtos	31%	46%
C2. Gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/ portos de pesca	19%	25%
C3. Contentores isotérmicos específicos para algumas espécies	25%	25%
C4. Leilão de produtos de aquicultura (online e na loja)	6%	33%
C5. Participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado	38%	38%
C6. Melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca	63%	42%
C7. Desenvolvimento de projeto de "Lota Móvel"	31%	21%
C8. Outro. Qual?	50%	25%
RECOMENDAÇÃO E PROXIMIDADE		
D1. Recomendaria a outras empresas os serviços prestados pela DOCAPESCA	3,43	3,54
D2. Vejo a DOCAPESCA como meu parceiro de negócio	3,64	4,25
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPESCA	3,54	4,25

Anexo V – Questionário 1 | **Delegação Centro Sul**, pontos **fortes** e pontos **fracos** por resposta.

SERVIÇO DE 1.ª VENDA	SB	ST	SN	VNMF
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	3,77	3,36	2,92	3,80
A2. Condições higio-sanitárias das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	3,77	3,18	2,92	3,60
A3. Horários da 1ª venda de pescado	3,54	2,27	3,69	3,20
A4. Eficácia do funcionamento da 1ª venda de pescado	3,77	3,10	3,38	3,60
A5. Tratamento de reclamações da 1ª venda de pescado	3,46	2,50	3,23	3,50
A6. Garantia da cadeia de frio	3,46	3,36	2,54	4,25
A7. Qualidade no fornecimento de gelo e águas (doce e salgada)	3,69	3,55	3,46	4,20
A8. Valorização do pescado (ex.: campanhas e CCL)	3,00	2,82	3,15	2,40
A9. Condições higio-sanitárias das outras instalações	3,69	2,91	3,08	3,40
A10. Prazo de pagamento da 1ª venda do pescado	3,77	3,73	3,46	4,00
SERVIÇOS E PROCESSOS				
B1. Resolução de problemas	3,00	3,55	3,25	2,40
B2. Eficiência dos colaboradores	3,08	3,55	3,67	3,60
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca	3,54	3,64	3,83	3,60
B4. Tratamento de reclamações	3,46	3,00	3,50	2,60
B5. Comunicação atempada de alterações nos serviços	3,38	4,00	3,42	3,20
B6. Rigor, justiça e transparência dos processos	3,23	3,73	3,58	3,00
B7. Atendimento ao cliente	3,85	4,00	3,75	3,80
B8. Resposta pronta a pedidos de informação e licenciamento	3,92	3,91	3,18	3,80
B9. Apoio da área de exploração	3,38	3,80	3,50	3,20
B10. Apoio administrativo	3,67	4,45	3,58	3,20
PROJETOS A DESENVOLVER				
C1. Desenvolvimento de projetos de circuitos comerciais curtos	38%	18%	8%	20%
C2. Gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/ portos de pesca	46%	64%	31%	60%
C3. Contentores isotérmicos específicos para algumas espécies	62%	36%	38%	20%
C4. Leilão de produtos de aquicultura (online e na loja)	0%	18%	15%	20%
C5. Participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado	54%	18%	54%	40%
C6. Melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca	54%	73%	69%	80%
C7. Desenvolvimento de projeto de "Lota Móvel"	8%	45%	23%	20%
C8. Outro. Qual?	23%	18%	8%	40%
RECOMENDAÇÃO E PROXIMIDADE				
D1. Recomendaria a outras empresas os serviços prestados pela DOCAPECA	3,69	3,27	3,73	3,40
D2. Vejo a DOCAPECA como meu parceiro de negócio	3,62	3,82	3,33	3,20
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPECA	3,92	3,50	3,67	3,40

Anexo VIa – Questionário 1 | **Delegação Sul**, pontos **fortes** e pontos **fracos** por resposta.

SERVIÇO DE 1.ª VENDA	SAG	LG	PM
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	4,06	3,38	2,86
A2. Condições higio-sanitárias das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	4,17	3,27	3,00
A3. Horários da 1ª venda de pescado	3,94	3,38	4,00
A4. Eficácia do funcionamento da 1ª venda de pescado	3,56	3,62	3,67
A5. Tratamento de reclamações da 1ª venda de pescado	3,72	3,35	3,33
A6. Garantia da cadeia de frio	3,75	3,65	3,33
A7. Qualidade no fornecimento de gelo e águas (doce e salgada)	3,94	3,42	2,43
A8. Valorização do pescado (ex.: campanhas e CCL)	3,61	2,88	3,29
A9. Condições higio-sanitárias das outras instalações	3,72	3,00	2,43
A10. Prazo de pagamento da 1ª venda do pescado	3,83	3,33	3,33
SERVIÇOS E PROCESSOS			
B1. Resolução de problemas	3,82	3,23	3,43
B2. Eficiência dos colaboradores	4,17	3,62	3,57
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca	4,33	3,56	3,86
B4. Tratamento de reclamações	3,89	3,12	3,14
B5. Comunicação atempada de alterações nos serviços	3,89	3,40	3,00
B6. Rigor, justiça e transparência dos processos	3,83	3,46	2,71
B7. Atendimento ao cliente	4,11	3,68	3,86
B8. Resposta pronta a pedidos de informação e licenciamento	4,00	3,31	3,57
B9. Apoio da área de exploração	3,94	3,36	3,57
B10. Apoio administrativo	4,00	3,46	3,86
PROJETOS A DESENVOLVER			
C1. Desenvolvimento de projetos de circuitos comerciais curtos	61%	12%	29%
C2. Gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/ portos de pesca	44%	19%	29%
C3. Contentores isotérmicos específicos para algumas espécies	28%	19%	29%
C4. Leilão de produtos de aquicultura (online e na lota)	28%	27%	14%
C5. Participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado	28%	35%	29%
C6. Melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca	28%	65%	43%
C7. Desenvolvimento de projeto de "Lota Móvel"	33%	27%	29%
C8. Outro. Qual?	11%	8%	29%
RECOMENDAÇÃO E PROXIMIDADE			
D1. Recomendaria a outras empresas os serviços prestados pela DOCAPESCA	4,00	2,91	3,17
D2. Vejo a DOCAPESCA como meu parceiro de negócio	4,13	3,73	3,50
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPESCA	4,27	3,61	2,83

Anexo VIb – Questionário 1 | **Delegação Sul**, pontos **fortes** e pontos **fracos** por resposta.

SERVIÇO DE 1.ª VENDA	ALB	OL	VRSA
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	3,83	4,00	3,40
A2. Condições higio-sanitárias das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	3,33	4,00	4,20
A3. Horários da 1ª venda de pescado	3,67	4,00	3,60
A4. Eficácia do funcionamento da 1ª venda de pescado	3,67	4,00	3,40
A5. Tratamento de reclamações da 1ª venda de pescado	3,33	4,00	3,20
A6. Garantia da cadeia de frio	3,60	4,00	4,40
A7. Qualidade no fornecimento de gelo e águas (doce e salgada)	3,00	3,33	4,50
A8. Valorização do pescado (ex.: campanhas e CCL)	3,40	3,33	3,60
A9. Condições higio-sanitárias das outras instalações	3,50	4,00	4,20
A10. Prazo de pagamento da 1ª venda do pescado	3,67	4,00	3,20
SERVIÇOS E PROCESSOS			
B1. Resolução de problemas	2,83	4,00	3,20
B2. Eficiência dos colaboradores	3,00	4,00	4,00
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca	3,17	4,00	4,00
B4. Tratamento de reclamações	3,80	4,00	3,20
B5. Comunicação atempada de alterações nos serviços	3,00	4,00	4,00
B6. Rigor, justiça e transparência dos processos	3,17	4,00	3,60
B7. Atendimento ao cliente	3,67	4,00	4,20
B8. Resposta pronta a pedidos de informação e licenciamento	3,33	4,00	4,00
B9. Apoio da área de exploração	3,00	4,00	4,00
B10. Apoio administrativo	3,50	4,00	4,20
PROJETOS A DESENVOLVER			
C1. Desenvolvimento de projetos de circuitos comerciais curtos	33%	67%	40%
C2. Gestão dos resíduos e separação de lixo nas embarcações/ portos de pesca	33%	100%	0%
C3. Contentores isotérmicos específicos para algumas espécies	50%	67%	40%
C4. Leilão de produtos de aquicultura (online e na lota)	17%	100%	0%
C5. Participação em feiras internacionais com vista à exportação do pescado	50%	67%	60%
C6. Melhoria das condições higio-sanitárias nos portos de pesca	50%	67%	40%
C7. Desenvolvimento de projeto de "Lota Móvel"	17%	0%	20%
C8. Outro. Qual?	17%	0%	40%
RECOMENDAÇÃO E PROXIMIDADE			
D1. Recomendaria a outras empresas os serviços prestados pela DOCAPESCA	3,17	4,00	3,40
D2. Vejo a DOCAPESCA como meu parceiro de negócio	3,40	4,00	3,40

Anexo VII – Questionário 2 | Pontos **fortes** e pontos **fracos** por resposta.

PORTOS	MPR	EN	MT	CR	OO
A1. Condições gerais das infraestruturas e equipamentos da Docapesca	2,30	2,67	2,45	1,00	2,54
A2. Disponibilidade das infraestruturas	2,20	2,67	2,64	2,00	2,48
A3. Disponibilidade dos equipamentos	2,40	2,83	2,45	2,00	2,14
A4. Valorização das atividades portuárias (ex: presença em feiras, campanhas)	2,20	2,80	2,50	1,50	1,93
Serviços e Processos					
B1. Resolução de problemas	3,60	3,17	2,82	1,50	3,67
B2. Eficiência dos colaboradores	3,90	4,17	3,71	3,50	3,70
B3. Disponibilidade e colaboração da equipa Docapesca	4,00	4,50	3,76	3,00	3,75
B4. Tratamento das reclamações	3,40	2,17	2,95	1,50	3,04
B5. Comunicação atempada de alterações nos serviços	3,40	4,17	3,30	2,50	2,96
B6. Rigor, justiça e transparência dos processos	3,60	3,20	3,14	3,00	3,54
B7. Atendimento ao cliente	3,50	4,00	3,59	2,50	3,89
B8. Resposta pronta a pedidos de informação e licenciamento	3,50	3,67	3,05	3,50	3,57
B9. Apoio da área de exploração	3,20	3,17	2,95	3,50	2,89
B10. Apoio Administrativo	3,30	4,20	3,24	3,50	3,43
Projetos a desenvolver					
C1. Criação de um portal na Internet para a realização dos pedidos de utilização privativa, com vista à melhoria da eficiência dos processos de licenciamento	60%	17%	36%	0%	71%
C2. Participação em feiras internacionais com vista à promoção dos produtos e serviços das suas atividades	40%	17%	32%	50%	18%
C3. Desenvolvimento de um portal na internet, que apresente toda a oferta de serviços nas áreas portuárias (marinas, estaleiros, etc) e oferta turística nas zonas ribeirinhas	60%	50%	50%	50%	61%
C4. Outro. Qual?	10%	33%	32%	50%	4%
Recomendação e Proximidade					
D1. Recomendaria a outras empresas os serviços prestados pela DOCAPESCA	3,33	3,50	2,95	2,00	3,77
D2. Vejo a DOCAPESCA como meu parceiro de negócio	3,70	3,50	3,18	2,00	3,54
D3. Globalmente, estou satisfeito com a DOCAPESCA	3,70	3,50	3,05	2,00	3,89