



## AUSCULTAÇÃO DE MUNÍCIPES – INQUÉRITO 2009 RESULTADOS

Tabela I – Importância atribuída pelos munícipes a cada um dos requisitos  
(comparativo 2009/2008)

#		REQUISITOS EM ANÁLISE	GRAU DE IMPORTÂNCIA	
2009	2008		2009	2008
1	3		Rigor e Transparência da informação prestada	87,4%
2	2	Eficiência do Atendimento	86,9%	83,1%
3	1	Rapidez na resolução dos processos	85,6%	84,6%
4	6	Qualidade e Clareza da documentação disponibilizada	83,8%	80,5%
5	5	Rapidez do Atendimento	83,3%	80,7%
6	4	Simpatia e Educação do Atendimento	83,0%	82,0%
7	7	Aceitação e Resposta às Sugestões/Reclamações dos Munícipes	81,3%	80,4%
8	8	Acessibilidade aos Serviços do atendimento	78,8%	78,5%
9	9	Utilização das Novas Tecnologias nos Serviços de Atendimento e Informação aos Munícipes	77,4%	76,4%
10	10	Conforto das instalações do atendimento	70,0%	71,5%

Tabela II – Satisfação dos munícipes em cada um dos requisitos e média global  
(comparativo 2009/2008)

#		REQUISITOS EM ANÁLISE	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	
2009	2008		2009	2008
1	2		Acessibilidade aos Serviços do atendimento	64,0%
2	4	Simpatia e Educação do Atendimento	62,1%	57,0%
3	1	Conforto das instalações do atendimento	61,9%	62,1%
4	3	Utilização das Novas Tecnologias nos Serviços de Atendimento e Informação aos Munícipes	57,2%	57,1%
5	5	Eficiência do Atendimento	56,4%	52,7%
6	7	Rapidez do Atendimento	55,4%	52,2%
7	6	Qualidade e Clareza da documentação disponibilizada	54,1%	52,2%
8	8	Rigor e Transparência da informação prestada	52,5%	48,4%
9	9	Aceitação e Resposta às Sugestões/Reclamações dos Munícipes	48,4%	43,3%
10	10	Rapidez na resolução dos processos	45,8%	40,9%
<b>NÍVEL MÉDIO DE SATISFAÇÃO .....</b>			<b>55,8%</b>	<b>52,6%</b>

Gráfico comparativo entre o Grau de Importância e o Nível de Satisfação de cada um dos Requisitos, por ordem decrescente de Importância

