



Município de Bombarral

AUSCULTAÇÃO DE MUNÍCIPES – INQUÉRITO 2012 RESULTADOS

Grau de Importância e Nível de Satisfação apurados, por ordem de requisitos
(comparativo dos últimos três anos)

REQUISITOS EM ANÁLISE	Grau de Importância			Nível de Satisfação		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010
1 - Simpatia e Educação do Atendimento	91,7	90,1	85,5	80,7	75,4	65,3
2 - Rapidez do Atendimento	89,2	87,1	83,2	72,9	66,8	58,7
3 - Eficiência do Atendimento	92,2	91,9	86,0	74,6	69,4	60,2
4 - Rapidez na resolução dos processos	89,4	90,9	85,1	68,8	61,3	52,4
5 - Rigor e Transparência da informação prestada	89,7	89,5	84,5	73,6	67,5	58,0
6 - Qualidade e Clareza da documentação disponibilizada	89,0	89,5	80,3	71,8	66,0	58,4
7 - Conforto das instalações do atendimento	77,9	78,2	70,2	76,3	66,0	63,7
8 - Acessibilidade aos Serviços do atendimento	85,6	85,7	78,9	77,2	71,4	64,2
9 - Aceitação e Resposta às Sugestões/Reclamações dos Municípes	87,2	87,9	79,1	69,2	59,9	53,3
10 - Utilização das Novas Tecnologias nos Serviços de Atendimento e Informação aos Municípes	80,5	86,1	78,0	70,5	61,9	62,1
Nível médio de satisfação				73,6	66,6	59,6

Requisitos em análise, por ordem decrescente de Satisfação
(comparativo dos últimos três anos)

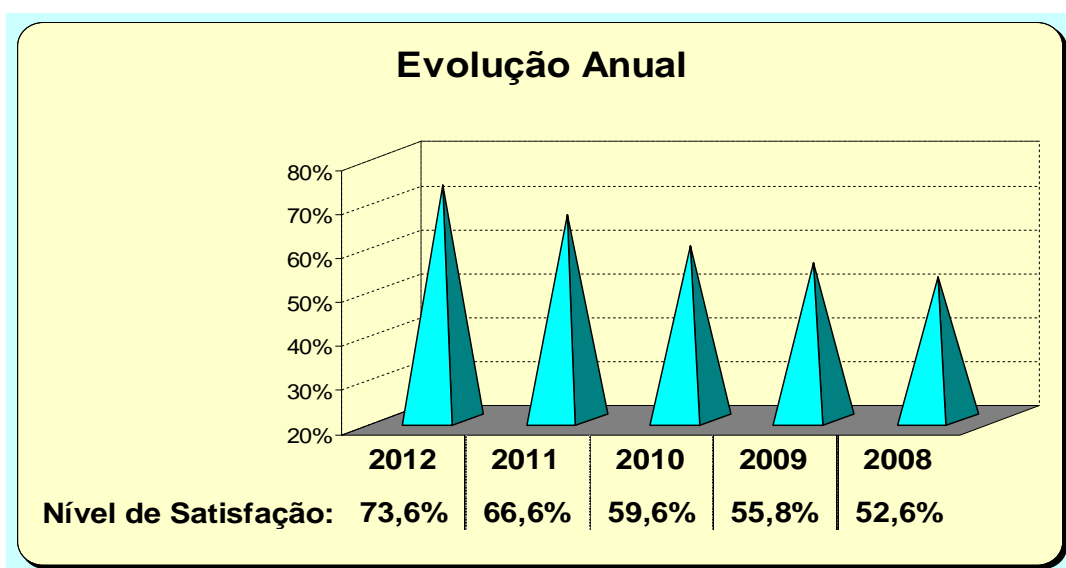
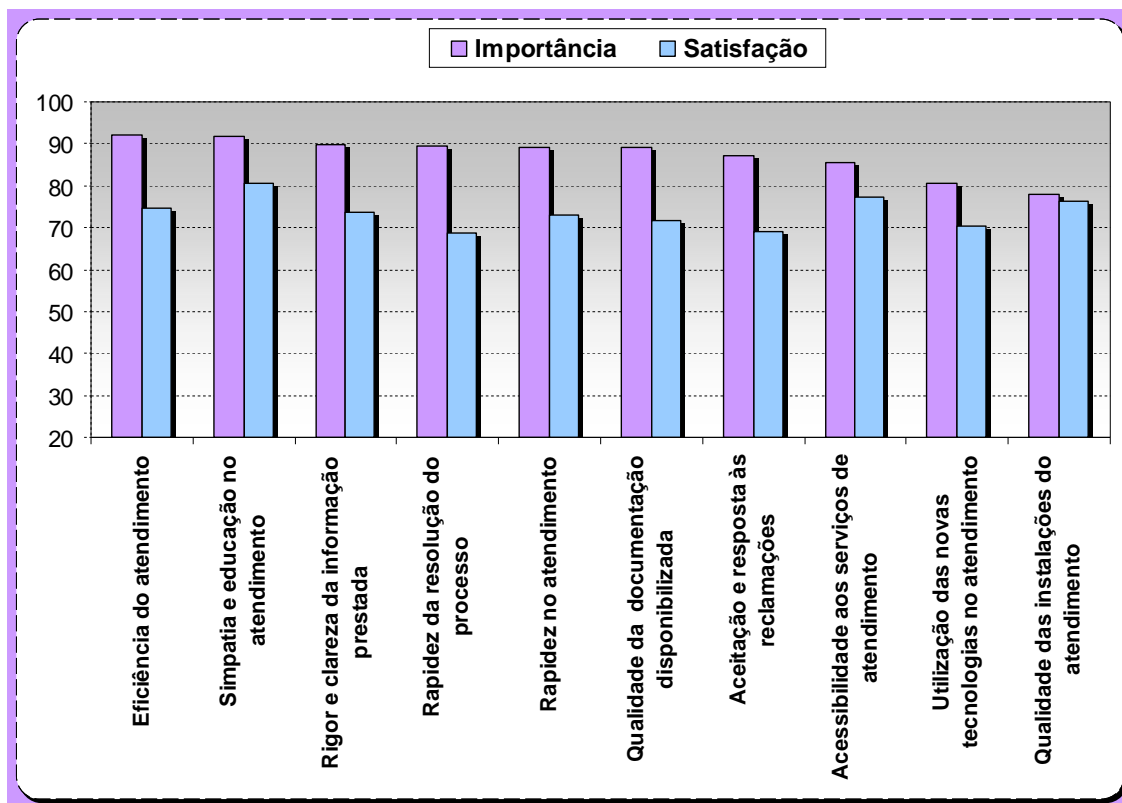
Ordem			REQUISITOS EM ANÁLISE	Nível de Satisfação		
2012	2011	2010		2012	2011	2010
1	1	1	Simpatia e Educação do Atendimento	80,7	75,4	65,3
2	2	2	Acessibilidade aos Serviços do atendimento	77,2	71,4	64,2
3	6	3	Qualidade e conforto das instalações do atendimento	76,3	66,0	63,7
4	3	5	Eficiência do Atendimento	74,6	69,4	60,2
5	4	8	Rigor e Transparência da informação prestada	73,6	67,5	58,0
6	5	6	Rapidez do Atendimento	72,9	66,8	58,7
7	6	7	Qualidade e Clareza da documentação disponibilizada	71,8	66,0	58,4
8	8	4	Utilização das Novas Tecnologias nos Serviços de Atendimento e Informação aos Municípes	70,5	61,9	62,1
9	10	9	Aceitação e Resposta às Sugestões/Reclamações dos Municípes	69,2	59,9	53,3
10	9	10	Rapidez na resolução dos processos	68,8	61,3	52,4
NÍVEL MÉDIO DE SATISFAÇÃO				73,6	66,6	59,6





Município de Bombarral

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



Auscultação de Múncipes – Inquérito 2012
RESULTADOS

Gabinete da Qualidade Municipal – abril_2013

