



AUSCULTAÇÃO DE MUNICÍPIES – INQUÉRITO 2010 RESULTADOS

Município de Bombarral

Grau de Importância e Nível de Satisfação apurados, por ordem de requisitos
(comparativo 2010/2009/2008)

REQUISITOS EM ANÁLISE	Grau de Importância			Nível de Satisfação		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008
1 - Simpatia e Educação do Atendimento	85,5	83,0	82,0	65,3	62,1	57,0
2 - Rapidez do Atendimento	83,2	83,3	80,7	58,7	55,4	52,2
3 - Eficiência do Atendimento	86,0	86,9	83,1	60,2	56,4	52,7
4 - Rapidez na resolução dos processos	85,1	85,6	84,6	52,4	45,8	40,9
5 - Rigor e Transparência da informação prestada	84,5	87,4	83,0	58,0	52,5	48,4
6 - Qualidade e Clareza da documentação disponibilizada	80,3	83,8	80,5	58,4	54,1	52,2
7 - Conforto das instalações do atendimento	70,2	70,0	71,5	63,7	61,9	62,1
8 - Acessibilidade aos Serviços do atendimento	78,9	78,8	78,5	64,2	64,0	59,8
9 - Aceitação e Resposta às Sugestões/Reclamações dos Municípes	79,1	81,3	80,4	53,3	48,4	43,3
10 - Utilização das Novas Tecnologias nos Serviços de Atendimento e Informação aos Municípes	78,0	77,4	76,4	62,1	57,2	57,1
Nível médio de satisfação				59,6	55,8	52,6

Requisitos em análise, por ordem decrescente de Satisfação
(comparativo 2010/2009/2008)

Ordem	REQUISITOS EM ANÁLISE			Nível de Satisfação		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008
1	2	4	Simpatia e Educação do Atendimento	65,3	62,1	57,0
2	1	2	Acessibilidade aos Serviços do atendimento	64,2	64,0	59,8
3	3	1	Conforto das instalações do atendimento	63,7	61,9	62,1
4	4	3	Utilização das Novas Tecnologias nos Serviços de Atendimento e Informação aos Municípes	62,1	57,2	57,1
5	5	5	Eficiência do Atendimento	60,2	56,4	52,7
6	6	7	Rapidez do Atendimento	58,7	55,4	52,2
7	7	6	Qualidade e Clareza da documentação disponibilizada	58,4	54,1	52,2
8	8	8	Rigor e Transparência da informação prestada	58,0	52,5	48,4
9	9	9	Aceitação e Resposta às Sugestões/Reclamações dos Municípes	53,3	48,4	43,3
10	10	10	Rapidez na resolução dos processos	52,4	45,8	40,9
NÍVEL MÉDIO DE SATISFAÇÃO				59,6	55,8	52,6

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

