

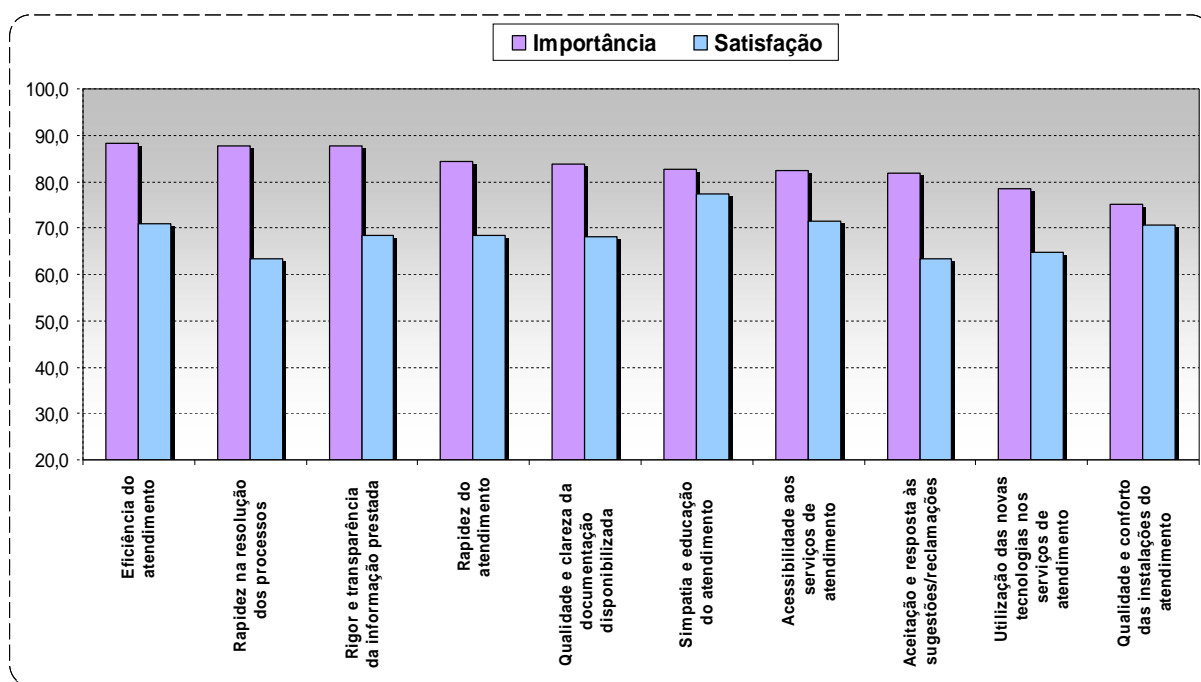


AUSCULTAÇÃO DE MUNÍCIPES – INQUÉRITO 2013 RESULTADOS

Dados apurados sobre as Expetativas e a Satisfação dos Munícipes
(comparativo dos últimos três anos)

REQUISITOS EM ANÁLISE	Grau de Importância			Nível de Satisfação		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011
1 - Simpatia e educação no atendimento	82,7	91,7	90,1	77,4	80,7	75,4
2 - Rapidez do atendimento	84,3	89,2	87,1	68,4	72,9	66,8
3 - Eficiência do atendimento	88,2	92,2	91,9	71,0	74,6	69,4
4 - Rapidez na resolução dos processos	87,8	89,4	90,9	63,4	68,8	61,3
5 - Rigor e transparência da informação prestada	87,7	89,7	89,5	68,4	73,6	67,5
6 - Qualidade e clareza da documentação disponibilizada	83,7	89,0	89,5	68,2	71,8	66,0
7 - Conforto das instalações do atendimento	75,1	77,9	78,2	70,7	76,3	66,0
8 - Acessibilidade aos serviços de atendimento	82,3	85,6	85,7	71,5	77,2	71,4
9 - Aceitação e resposta às sugestões/reclamações	81,7	87,2	87,9	63,4	69,2	59,9
10 - Utilização das novas tecnologias nos serviços de atendimento e informação aos munícipes	78,6	80,5	86,1	64,7	70,5	61,9
Nível médio de satisfação.....				68,7	73,6	66,6

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





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

Ordem			REQUISITOS EM ANÁLISE	Nível de Satisfação		
2011	2012	2013		2013	2012	2011
1	1	1	Simpatia e educação do atendimento	77,4	80,7	75,4
2	2	2	Acessibilidade aos serviços de atendimento	71,5	77,2	71,4
3	4	3	Eficiência do atendimento	71,0	74,6	69,4
6	3	4	Qualidade e conforto das instalações do atendimento	70,7	76,3	66,0
5	6	5	Rapidez do atendimento	68,4	72,9	66,8
4	5	5	Rigor e transparência da informação prestada	68,4	73,6	67,5
6	7	7	Qualidade e clareza da documentação disponibilizada	68,2	71,8	66,0
8	8	8	Utilização das novas tecnologias nos serviços de atendimento e informação aos munícipes	64,7	70,5	61,9
9	10	9	Rapidez na resolução dos processos	63,4	68,8	61,3
10	9	10	Aceitação e resposta às sugestões/reclamações	63,4	69,2	59,9
NÍVEL MÉDIO DE SATISFAÇÃO				68,7	73,6	66,6

Gráfico representativo dos níveis de satisfação global
(evolução dos últimos seis anos)

