

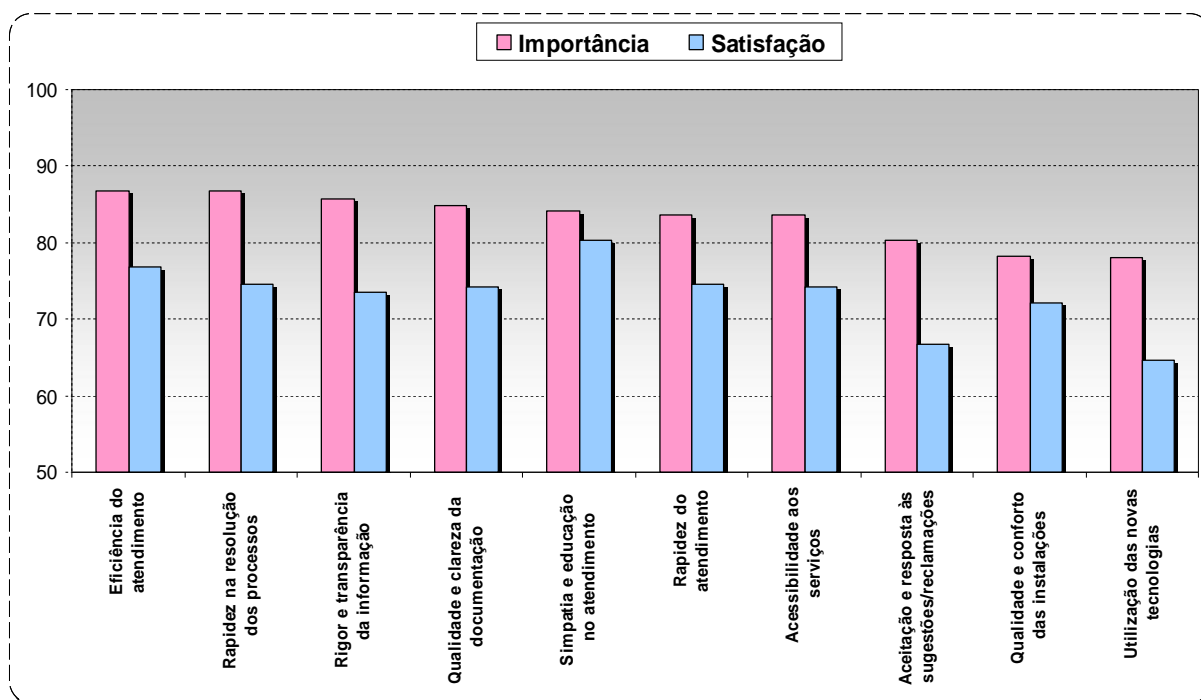


## AUSCULTAÇÃO DE MUNÍCIPES – INQUÉRITO 2014 RESULTADOS

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

REQUISITOS EM ANÁLISE		Grau de Importância			Nível de Satisfação		
		2014	2013	2012	2014	2013	2012
1	Simpatia e educação no atendimento	84,2	82,7	91,7	80,4	77,4	80,7
2	Rapidez do atendimento	83,7	84,3	89,2	74,5	68,4	72,9
3	Eficiência do atendimento	86,7	88,2	92,2	76,8	71,0	74,6
4	Rapidez na resolução dos processos	86,7	87,8	89,4	71,0	63,4	68,8
5	Rigor e transparência da informação prestada	85,8	87,7	89,7	73,5	68,4	73,6
6	Qualidade e clareza da documentação	84,9	83,7	89,0	74,2	68,2	71,8
7	Conforto das instalações	78,3	75,1	77,9	72,2	70,7	76,3
8	Acessibilidade aos serviços	83,7	82,3	85,6	74,2	71,5	77,2
9	Aceitação e resposta às sugestões/reclamações	80,3	81,7	87,2	66,8	63,4	69,2
10	Utilização das novas tecnologias	78,0	78,6	80,5	64,6	64,7	70,5
MÉDIAS .....		83,2	83,2	87,2	72,8	68,7	73,6

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)

#	REQUISITOS	2014	2013	2012
1	Simpatia e educação no atendimento	80,4	77,4	80,7
3	Eficiência do atendimento	76,8	71,0	74,6
2	Rapidez do atendimento	74,5	68,4	72,9
6	Qualidade e clareza da documentação	74,2	68,2	71,8
8	Acessibilidade aos serviços	74,2	71,5	77,2
5	Rigor e transparência da informação prestada	73,5	68,4	73,6
7	Qualidade e conforto das instalações	72,2	70,7	76,3
4	Rapidez na resolução dos processos	71,0	63,4	68,8
9	Aceitação e resposta às sugestões/reclamações	66,8	63,4	69,2
10	Utilização das novas tecnologias	64,6	64,7	70,5
MÉDIAS. ....		72,8	68,7	73,6

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

