



AUSCULTAÇÃO DE MUNÍCIPES – INQUÉRITO 2008 RESULTADOS

Tabela I – Importância atribuída pelos munícipes a cada um dos requisitos

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

Tabela II – Satisfação dos munícipes relativamente a cada um dos requisitos

#	REQUISITOS EM ANÁLISE	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
1	Conforto das instalações do atendimento	62,1%
2	Acessibilidade aos Serviços do atendimento	59,8%
3	Utilização das Novas Tecnologias nos Serviços de Atendimento e Informação aos Munícipes	57,1%
4	Simpatia e Educação do Atendimento	57,0%
5	Eficiência do Atendimento	52,7%
6	Qualidade e Clareza da documentação disponibilizada	52,2%
7	Rapidez do Atendimento	52,2%
8	Rigor e Transparência da informação prestada	48,4%
9	Aceitação e Resposta às Sugestões/Reclamações dos Munícipes	43,3%
10	Rapidez na resolução dos processos	40,9%
NÍVEL MÉDIO DE SATISFAÇÃO		52,6%

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

