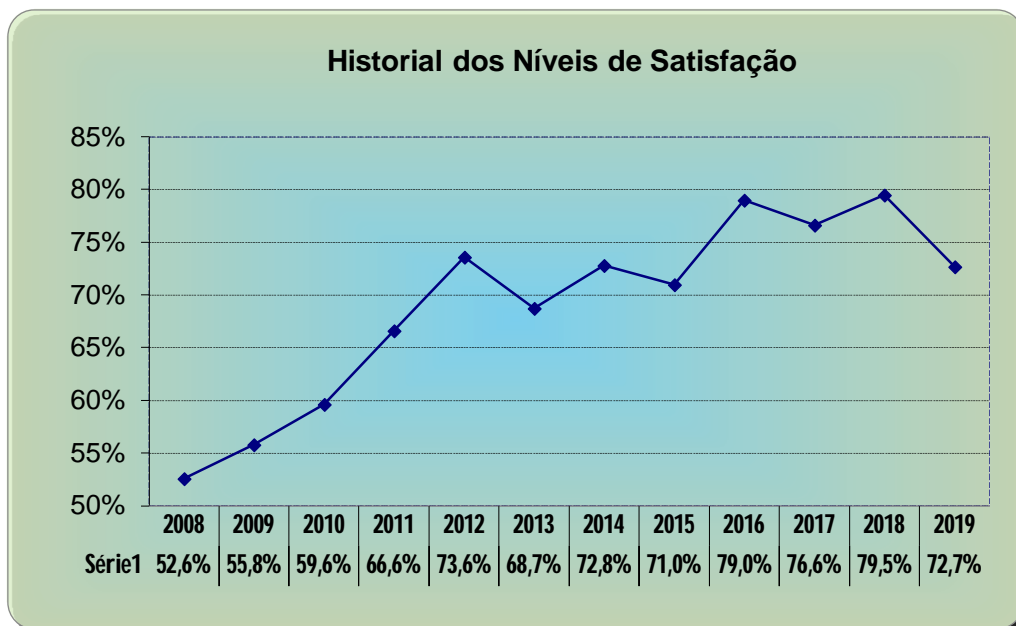


ATENDIMENTO AO PÚBLICO – SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES Inquérito 2019 - Resultados

Gráfico representativo dos níveis de satisfação global



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

#	REQUISITOS	2019	2018	2017
1	Simpatia no atendimento	79,5	85,3	82,8
8	Acessibilidade aos serviços	77,6	82,9	76,8
5	Rigor e transparência da informação prestada	74,3	79,0	78,1
2	Rapidez do atendimento	73,5	81,3	76,8
3	Eficiência do atendimento	73,1	82,9	79,6
6	Qualidade e clareza da documentação	73,1	79,8	77,3
10	Utilização das novas tecnologias	70,6	76,5	76,6
7	Qualidade e conforto das instalações	70,5	77,8	73,8
9	Aceitação e resposta às sugestões/reclamações	68,8	74,1	73,4
4	Rapidez na resolução dos processos	66,9	75,0	70,2
	Médias....	72,8	79,5	76,6

Quadro geral sobre as Expectativas e a Satisfação dos Múncipes (comparativo dos últimos três anos)

REQUISITOS EM ANÁLISE		Grau de Importância			Nível de Satisfação		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
1	Simpatia no atendimento	88,3	91,0	85,0	79,5	85,3	82,8
2	Rapidez do atendimento	87,8	86,8	86,3	73,5	81,3	76,8
3	Eficiência do atendimento	91,0	91,1	87,3	73,1	82,9	79,6
4	Rapidez na resolução dos processos	90,2	93,1	85,1	66,9	75,0	70,2
5	Rigor e transparência da informação prestada	88,0	92,8	87,4	74,3	79,0	78,1
6	Qualidade e clareza da documentação	88,3	92,3	86,2	73,1	79,8	77,3
7	Qualidade e conforto das instalações	81,0	82,2	73,8	70,5	77,8	73,8
8	Acessibilidade aos serviços	86,7	87,6	82,7	77,6	82,9	76,8
9	Aceitação e resposta às sugestões/reclamações	88,1	88,6	82,0	68,8	74,1	73,4
10	Utilização das novas tecnologias	83,9	85,2	84,7	70,6	76,5	76,6
Médias....		87,3	89,1	84,1	72,8	79,5	76,6

Gráfico comparativo entre o Grau de Importância e o Nível de Satisfação de cada um dos Requisitos, por ordem decrescente de Importância (resultados de 2019)

