

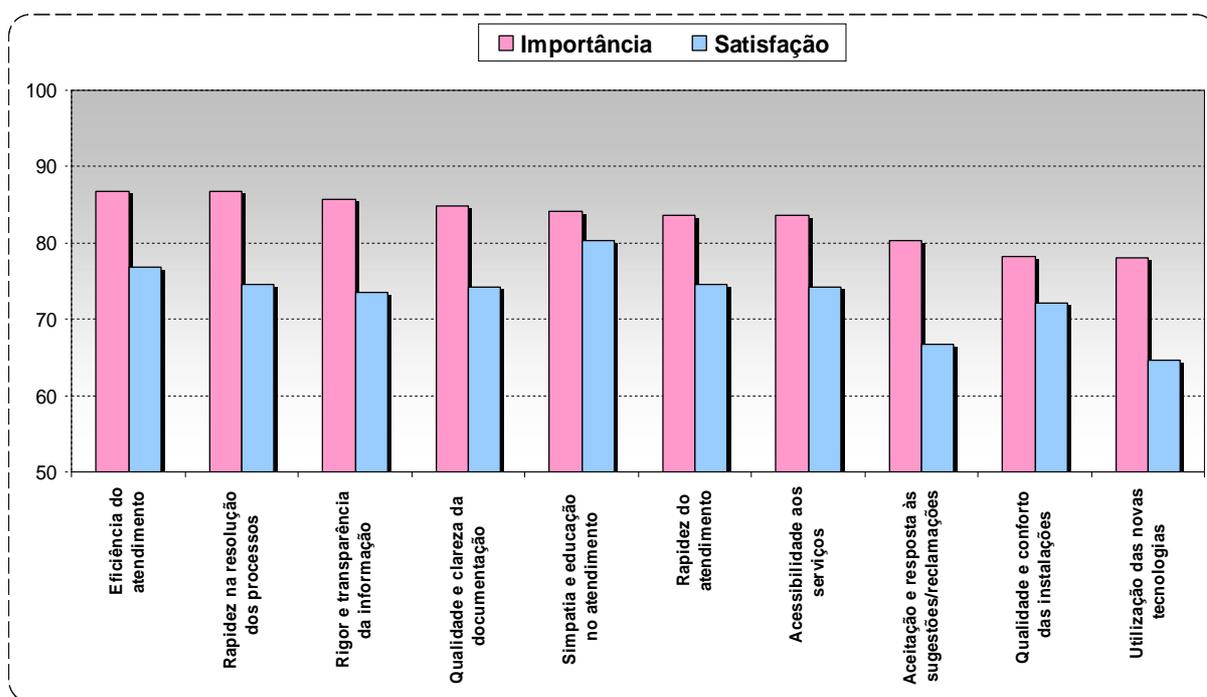


AUSCULTAÇÃO DE MUNICÍPEIS – INQUÉRITO 2015 RESULTADOS

Quadro geral sobre as Expetativas e a Satisfação dos Municípes (comparativo dos últimos três anos)

REQUISITOS EM ANÁLISE		Grau de Importância			Nível de Satisfação		
		2015	2014	2013	2015	2014	2013
1	Simpatia no atendimento	74,4	84,2	82,7	78,6	80,4	77,4
2	Rapidez do atendimento	75,2	83,7	84,3	70,7	74,5	68,4
3	Eficiência do atendimento	77,8	86,7	88,2	76,0	76,8	71,0
4	Rapidez na resolução dos processos	80,7	86,7	87,8	65,9	71,0	63,4
5	Rigor e transparência da informação prestada	77,9	85,8	87,7	68,0	73,5	68,4
6	Qualidade e clareza da documentação	76,6	84,9	83,7	70,7	74,2	68,2
7	Conforto das instalações	68,1	78,3	75,1	70,2	72,2	70,7
8	Acessibilidade aos serviços	76,5	83,7	82,3	75,0	74,2	71,5
9	Aceitação e resposta às sugestões/reclamações	71,6	80,3	81,7	64,1	66,8	63,4
10	Utilização das novas tecnologias	72,6	78,0	78,6	70,5	64,6	64,7
MÉDIAS		75,1	83,2	83,2	71,0	72,8	68,7

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





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

#	REQUISITOS	2015	2014	2013
1	Simpatia no atendimento	78,6	80,4	77,4
3	Eficiência do atendimento	76,0	76,8	71,0
8	Acessibilidade aos serviços	75,0	74,5	68,4
2	Rapidez do atendimento	70,7	74,2	68,2
6	Qualidade e clareza da documentação	70,7	74,2	71,5
10	Utilização das novas tecnologias	70,5	73,5	68,4
7	Qualidade e conforto das instalações	70,2	72,2	70,7
5	Rigor e transparência da informação prestada	68,0	71,0	63,4
4	Rapidez na resolução dos processos	65,9	66,8	63,4
9	Aceitação e resposta às sugestões/reclamações	64,1	64,6	64,7
MÉDIAS.....		71,0	72,8	68,7

Gráfico representativo dos níveis de satisfação global

