



Município de Bombarral

AUSCULTAÇÃO DE MUNÍCIPES – INQUÉRITO 2011 RESULTADOS

Grau de Importância e Nível de Satisfação apurados, por ordem de requisitos
(comparativo 2011/2010/2009)

REQUISITOS EM ANÁLISE	Grau de Importância			Nível de Satisfação		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009
1 - Simpatia e Educação do Atendimento	90,1	85,5	83,0	75,4	65,3	62,1
2 - Rapidez do Atendimento	87,1	83,2	83,3	66,8	58,7	55,4
3 - Eficiência do Atendimento	91,9	86,0	86,9	69,4	60,2	56,4
4 - Rapidez na resolução dos processos	90,9	85,1	85,6	61,3	52,4	45,8
5 - Rigor e Transparência da informação prestada	89,5	84,5	87,4	67,5	58,0	52,5
6 - Qualidade e Clareza da documentação disponibilizada	89,5	80,3	83,8	66,0	58,4	54,1
7 - Conforto das instalações do atendimento	78,2	70,2	70,0	66,0	63,7	61,9
8 - Acessibilidade aos Serviços do atendimento	85,7	78,9	78,8	71,4	64,2	64,0
9 - Aceitação e Resposta às Sugestões/Reclamações dos Municípes	87,9	79,1	81,3	59,9	53,3	48,4
10 - Utilização das Novas Tecnologias nos Serviços de Atendimento e Informação aos Municípes	86,1	78,0	77,4	61,9	62,1	57,2
NÍVEL MÉDIO DE SATISFAÇÃO				66,6	59,6	55,8

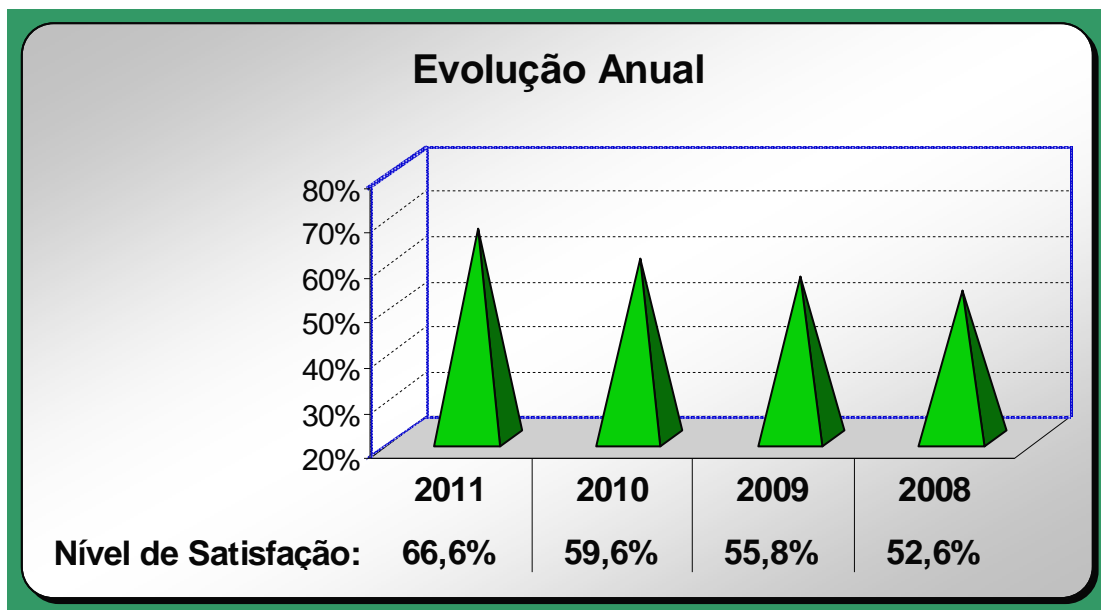
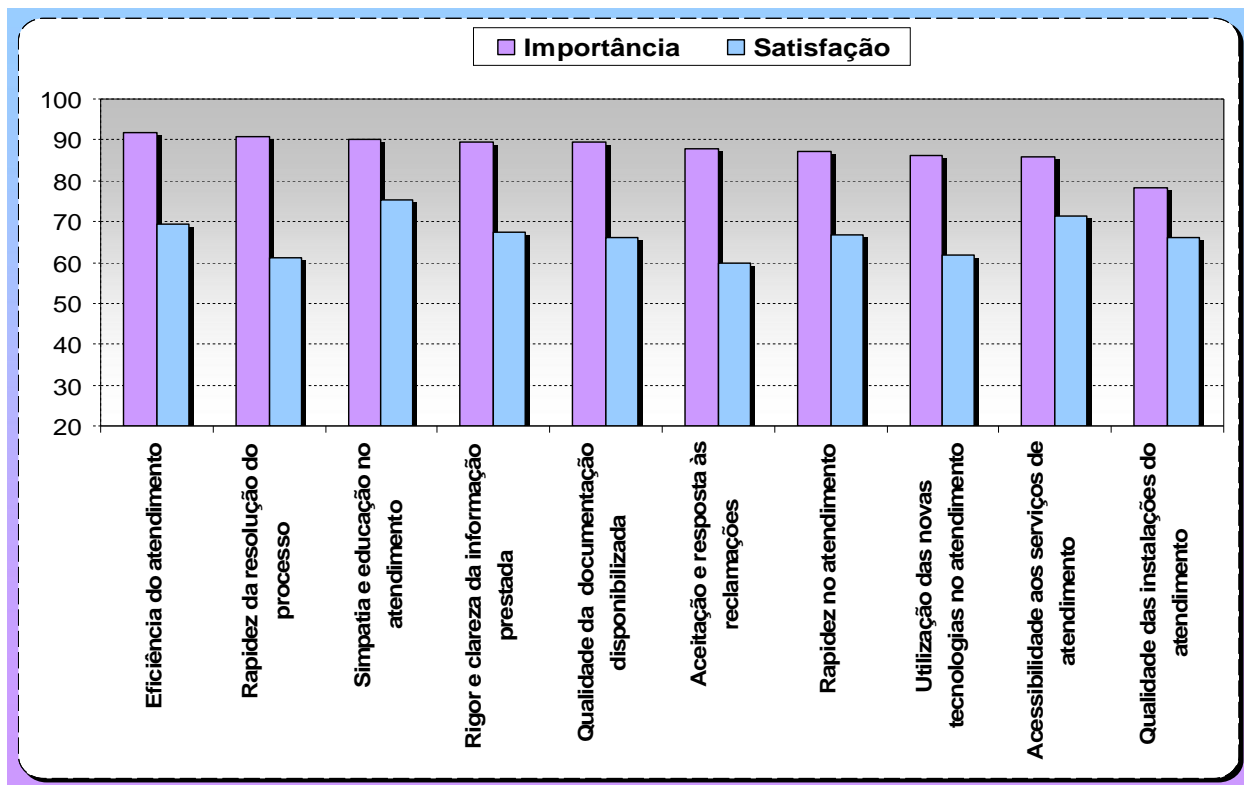
Requisitos em análise, por ordem decrescente de Satisfação
(comparativo 2011/2010/2009)

Ordem	REQUISITOS EM ANÁLISE			Nível de Satisfação		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009
1	1	2	Simpatia e Educação do Atendimento	75,4	65,3	62,1
2	2	1	Acessibilidade aos Serviços do atendimento	71,4	64,2	64,0
3	5	5	Eficiência do Atendimento	69,4	60,2	56,4
4	8	8	Rigor e Transparência da informação prestada	67,5	58,0	52,5
5	6	6	Rapidez do Atendimento	66,8	58,7	55,4
6	7	7	Qualidade e Clareza da documentação disponibilizada	66,0	58,4	54,1
6	3	3	Qualidade e conforto das instalações do atendimento	66,0	63,7	61,9
8	4	4	Utilização das Novas Tecnologias nos Serviços de Atendimento e Informação aos Municípes	61,9	62,1	57,2
9	10	10	Rapidez na resolução dos processos	61,3	52,4	45,8
10	9	9	Aceitação e Resposta às Sugestões/Reclamações dos Municípes	59,9	53,3	48,4
NÍVEL MÉDIO DE SATISFAÇÃO				66,6	59,6	55,8



Município de Bombarral

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



Auscultação de Múnicipes – Inquérito 2011
RESULTADOS

Gabinete da Qualidade Municipal – fevereiro_2012

