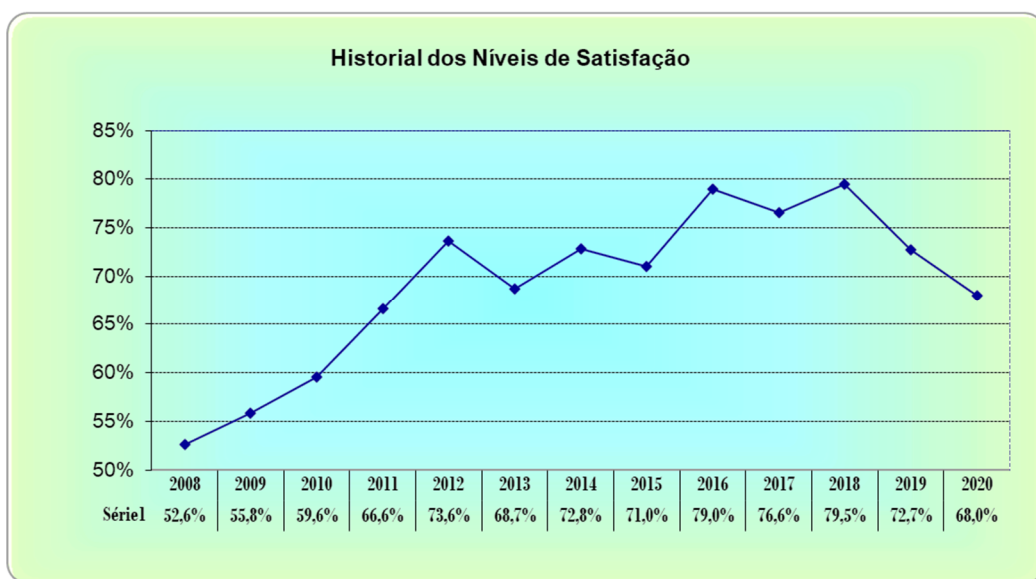


ATENDIMENTO AO PÚBLICO – SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES Inquérito 2020 - Resultados

Gráfico representativo dos níveis de satisfação global



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

#	REQUISITOS	2020	2019	2018
1	Simpatia no atendimento	76,5	79,5	85,3
7	Qualidade e conforto das instalações	70,1	70,5	77,8
3	Eficiência do atendimento	70,0	73,1	82,9
8	Acessibilidade aos serviços	69,6	77,6	82,9
6	Qualidade e clareza da documentação	68,2	73,1	79,8
10	Utilização das novas tecnologias	68,2	70,6	76,5
2	Rapidez do atendimento	67,4	73,5	81,3
5	Rigor e transparência da informação prestada	65,3	74,3	79,0
4	Rapidez na resolução dos processos	62,2	66,9	75,0
9	Aceitação e resposta às sugestões/reclamações	62,2	68,8	74,1
	Médias....	68,0	72,8	79,5

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

REQUISITOS EM ANÁLISE		Grau de Importância			Nível de Satisfação		
		2020	2019	2018	2020	2019	2018
1	Simpatia no atendimento	85,8	88,3	91,0	76,5	79,5	85,3
2	Rapidez do atendimento	85,8	87,8	86,8	67,4	73,5	81,3
3	Eficiência do atendimento	90,4	91,0	91,1	70,0	73,1	82,9
4	Rapidez na resolução dos processos	90,0	90,2	93,1	62,2	66,9	75,0
5	Rigor e transparência da informação prestada	92,5	88,0	92,8	65,3	74,3	79,0
6	Qualidade e clareza da documentação	91,0	88,3	92,3	68,2	73,1	79,8
7	Qualidade e conforto das instalações	81,4	81,0	82,2	70,1	70,5	77,8
8	Acessibilidade aos serviços	85,6	86,7	87,6	69,6	77,6	82,9
9	Aceitação e resposta às sugestões/reclamações	84,3	88,1	88,6	62,2	68,8	74,1
10	Utilização das novas tecnologias	86,3	83,9	85,2	68,2	70,6	76,5
Médias....		87,3	87,3	89,1	68,0	72,8	79,5

Gráfico comparativo entre o Grau de Importância e o Nível de Satisfação de cada um dos Requisitos, por ordem decrescente de Importância (resultados de 2020)

