

RESULTADO DE INQUÉRITOS AOS MUNÍCIPES

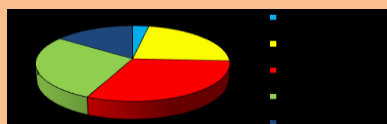
Mês de junho/17

N.º de inquéritos respondidos:693

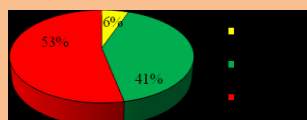


Perfil dos munícipes que responderam ao inquérito

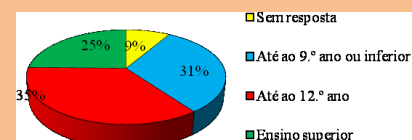
Escalão Etário



Distribuição por géneros



Habilitações literárias



Percentagens positivas de respostas quanto à **importância** e **satisfação** no atendimento ao munícipe

Característica	Importância	Satisfação
Simpatia no atendimento	94,7%	97,5%
Rapidez do atendimento	95,2%	97,6%
Disponibilidade no atendimento	94,9%	97,7%
Eficiência do atendimento	94,7%	98,4%
Rigor e clareza da informação prestada	94,9%	98,0%
Assistência durante a prestação	93,5%	96,9%
Tratamento de reclamações	91,7%	93,8%
Rapidez da prestação	93,4%	95,6%
Qualidade da documentação disponibilizada	95,1%	96,3%
Satisfação das expetativas	94,0%	98,2%

Comparação geral das percentagens positivas de respostas quanto à **importância** e **satisfação** no atendimento ao munícipe nos anos 2015/2016 e 2017

Ano	Importância	Satisfação
2015	97,2%	92,8%
2016	89,1%	90,2%
2017	94,2%	97,0%

