

# RESULTADO DE INQUÉRITOS AOS MUNÍCIPES

Mês de julho/16

N.º de inquéritos respondidos:244



## Perfil dos munícipes que responderam ao inquérito



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

Característica	Importância	Satisfação
Simpatia no atendimento	94,1%	89,6%
Rapidez do atendimento	92,0%	88,2%
Disponibilidade no atendimento	90,7%	93,5%
Eficiência do atendimento	90,5%	94,8%
Rigor e clareza da informação prestada	88,5%	90,3%
Assistência durante a prestação	88,7%	89,1%
Tratamento de reclamações	86,3%	88,0%
Rapidez da prestação	84,3%	87,5%
Qualidade da documentação disponibilizada	88,8%	88,6%
Satisfação das expetativas	86,9%	92,4%

## Comparação geral das percentagens positivas de respostas quanto à **importância** e **satisfação** no atendimento ao munícipe nos anos 2014/2015 e 2016

Ano	Importância	Satisfação
2014	92,7%	94,3%
2015	97,2%	92,8%
2016	89,1%	90,2%