RESULTADO DOS INQUÉRITOS AOS MUNÍCIPES

Mês de dezembro/2024

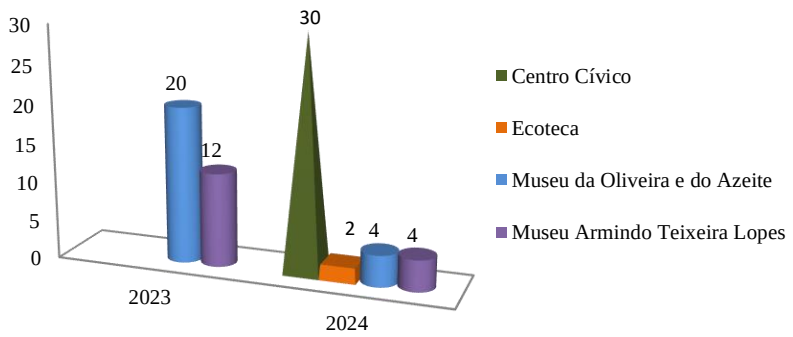
MIRANDELA

Este inquérito foi colocado no dia 01/10/2024 nos seguintes locais de atendimento: Centro Cívico, Ecoteca, Museu da Oliveira e do Azeite e Museu Armindo Teixeira Lopes.
Foi recolhido a 02/12/2024 e foi realizado o respetivo tratamento estatístico.
Os resultados apurados foram os seguintes:

Locais de Atendimento	2023	2024
Centro Cívico	- (*)	30
Ecoteca	- (*)	2
Museu da Oliveira e do Azeite	20	4
Museu Armindo Teixeira Lopes	12	4
Total	**32**	**40**

(*)Não foram disponibilizados inquéritos em 2023 nos pontos de atendimento

Número de Inquéritos por ponto de atendimento
Comparação 2023/2024



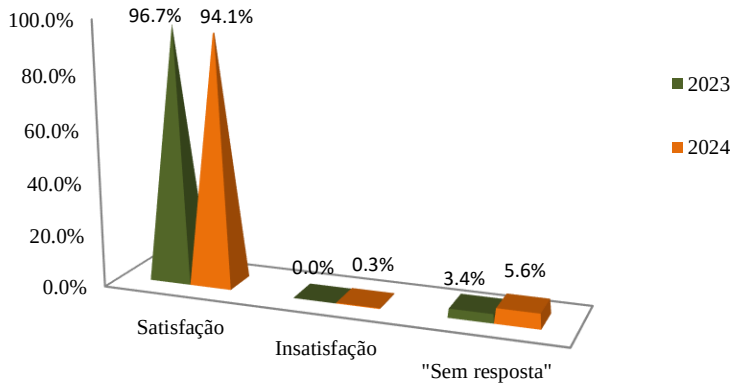
Percentagens positivas de respostas, **por local de atendimento e por pergunta**, quanto à **satisfação** no atendimento ao munícipe no ano **2024**				
Característica	**Satisfação**			
	Centro Cívico	**Ecoteca**	**Museu da Oliveira e do Azeite**	**Museu Armindo Teixeira Lopes**
Simpatia no atendimento	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Rapidez do atendimento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Disponibilidade no atendimento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Eficiência do atendimento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Rigor e clareza da informação prestada	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Assistência durante a prestação	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Tratamento de reclamações	100,0%	50,0%	100,0%	25,0%
Rapidez da prestação	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%
Qualidade da documentação disponibilizada	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%
Satisfação das expetativas	96,7%	100,0%	100,0%	100,0%
Média	**98,7%**	**95,0%**	**100,0%**	**82,5%**
Percentagem Geral de Satisfação	**94,0%**			

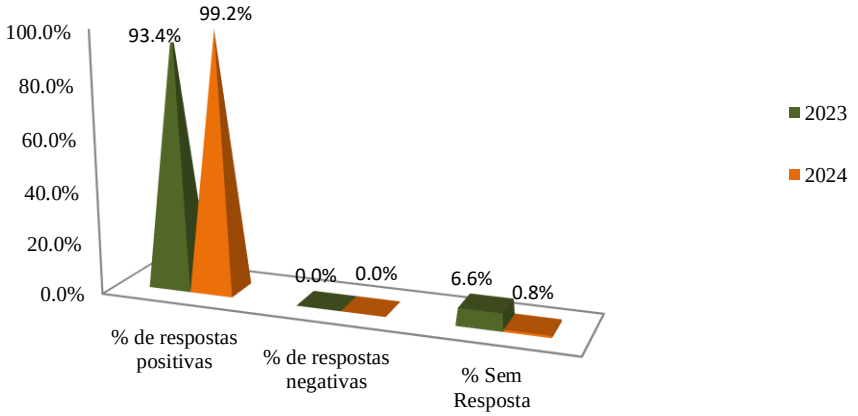
Elaborado por: Serviço do Sistema de Gestão Integrado

Resumo e comparação geral das percentagens de respostas **positivas /negativas /sem resposta** nos **locais de atendimento** ao munícipe nos anos **2022/2023 e 2024**						
Locais de Atendimento	**2023**			**2024**		
	% P	**% N**	**% SR**	**% P**	**% N**	**% SR**
Centro Cívico	-	-	-	98,8%	1,3%	0,0%
Ecoteca	-	-	-	95,0%	0,0%	5,0%
Museu da Oliveira e do Azeite	97,5%	0,0%	2,5%	100,0%	0,0%	0,0%
Museu Armindo Teixeira Lopes	95,8%	0,0%	4,2%	82,5%	0,0%	17,5%
Percentagens Gerais/ano	**96,7%**	**0,0%**	**3,4%**	**94,0%**	**0,3%**	**5,6%**

Legenda:
P – Positivas; N- Negativas; SR – Sem resposta

Percentagem Geral de Satisfação, Insatisfação e Sem Resposta
Comparação 2023/2024



	Resultado da avaliação global das interações com o município de Mirandela		
	% de respostas positivas	**% de respostas negativas**	**% Sem Resposta**
2023	93,4%	**0,0%**	6,6%
2024	99,2%	**0,0%**	0,8%

Avaliação Global das Interações com o Município de Mirandela
Comparação 2023/2024