

RESULTADO DOS INQUÉRITOS AOS MUNÍCIPES POR LOCAL DE ATENDIMENTO

Mês de julho/17



Número de inquéritos recebidos em 2017	Locais de Atendimento			TOTAL
	Centro Cultural (CC)	GAM	Piscina Municipal (PM)	
	144	381	168	

Percentagens positivas de respostas, **por local de atendimento**, quanto à **importância** e **satisfação** no atendimento ao munícipe no ano **2017**

Característica	Importância			Satisfação		
	CC	GAM	PM	CC	GAM	PM
Simpatia no atendimento	96,5 %	98,2%	89,3%	95,8%	99,7%	97,0%
Rapidez do atendimento	96,5%	97,4%	91,7%	96,5%	99,7%	96,4%
Disponibilidade no atendimento	97,2%	97,6%	89,9%	95,1%	99,2%	98,8%
Eficiência do atendimento	97,2%	97,6%	89,3%	96,5%	99,7%	98,8%
Rigor e clareza da informação prestada	97,9%	97,6%	89,3%	97,2%	99,7%	97,0%
Assistência durante a prestação	97,2%	97,1%	86,3%	97,2%	99,5%	94,0%
Tratamento de reclamações	93,1%	95,3%	86,9%	93,1%	96,1%	92,3%
Rapidez da prestação	95,8%	97,4%	86,9%	95,1%	98,7%	92,9%
Qualidade da documentação disponibilizada	97,9%	97,6%	89,9%	95,1%	99,2%	94,6%
Satisfação das expetativas	97,9%	97,6%	86,3%	96,5%	99,7%	98,2%

Resumo e comparação geral das percentagens positivas de respostas quanto à **importância** e **satisfação** nos **locais de atendimento** ao munícipe nos anos **2015/2016 e 2017**

Locais de Atendimento	Importância			Satisfação		
	Anos			Anos		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Centro Cultural (CC)	97,7%	93,8%	96,7%	92,1%	92,9%	95,8%
Gabinete de Apoio ao Munícipe (GAM)	97,6%	84,8%	97,3%	94,5%	82,6%	99,1%
Piscina Municipal (PM)	96,4%	88,6%	88,6%	91,8%	95,1%	96,0%

