

RESULTADO DOS INQUÉRITOS AOS MUNICÍPIES POR LOCAL DE ATENDIMENTO

Mês de novembro/18



Locais de Atendimento

Número de inquéritos recebidos em 2018	Centro Cultural (CC)	Gabinete de Apoio ao Município GAM	Piscina Municipal (PM)	Mini gam Avidagos (MGA)	Mini gam Torre (MGT)	Museu Oliveira Azeite (MOA)	TOTAL
	18	30	79	9	15	15	166

Percentagens positivas de respostas, **por local de atendimento**, quanto à **satisfação** no atendimento ao município no ano **2018**

Característica	Satisfação					
	CC	GAM	PM	MGA	MGT	MOA
Simpatia no atendimento	100,0%	96,7%	96,2%	100,0%	100,0%	100,0%
Rapidez do atendimento	100,0%	100,0%	97,5%	100,0%	93,3%	100,0%
Disponibilidade no atendimento	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%
Eficiência do atendimento	100,0%	96,7%	97,5%	100,0%	100,0%	100,0%
Rigor e clareza da informação prestada	100,0%	93,3%	97,5%	100,0%	100,0%	100,0%
Assistência durante a prestação	100,0%	93,3%	96,2%	100,0%	100,0%	86,7%
Tratamento de reclamações	88,9%	90,0%	91,1%	88,9%	100,0%	40,0%
Rapidez da prestação	100,0%	83,3%	97,5%	100,0%	93,3%	86,7%
Qualidade da documentação disponibilizada	88,9%	93,3%	98,7%	100,0%	100,0%	80,0%
Satisfação das expetativas	100,0%	86,7%	93,7%	100,0%	100,0%	100,0%

Resumo e comparação geral das percentagens positivas de respostas quanto à **satisfação** nos **locais de atendimento** ao município nos anos **2016/2017 e 2018**

Locais de Atendimento	Satisfação		
	Anos		
	2016	2017	2018
Centro Cultural (CC)	92,9%	95,8%	97,8%
Gabinete de Apoio ao Município (GAM)	82,6%	99,1%	92,7%
Piscina Municipal (PM)	95,1%	96,0%	96,6%
Mini Gam dos Avidagos (MGA) (*)	-	-	98,9%
Mini Gam da Torre de D. Chama (MGT) (*)	-	-	98,0%
Museu da Oliveira e do Azeite (MOA)(*)	-	-	89,3%

(*) Só se iniciou a avaliação da satisfação em 2018

