

RESULTADO DOS INQUÉRITOS AOS MUNÍCIPES POR LOCAL DE ATENDIMENTO

Mês de junho/19



Locais de Atendimento

Número de inquéritos recebidos	Centro Cultural (CC)	Gabinete de Apoio ao Múncipe GAM	Piscina Municipal (PM)	Mini gam Avidagos (MGA)	Mini gam Torre (MGT)	Museu Oliveira Azeite (MOA)	TOTAL
2018	18	30	79	9	15	15	166
2019	42	34	51	12	11	4	154

Percentagens positivas de respostas, **por local de atendimento e por pergunta**, quanto à **satisfação** no atendimento ao município no ano **2019**

Característica	Satisfação					
	CC	GAM	PM	MGA	MGT	MOA
Simpatia no atendimento	100,0 %	85,3 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Rapidez do atendimento	92,9 %	88,2 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Disponibilidade no atendimento	97,6 %	88,2 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Eficiência do atendimento	92,9 %	88,2 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Rigor e clareza da informação prestada	97,6 %	88,2 %	100,0 %	91,7%	100,0 %	100,0 %
Assistência durante a prestação	97,6 %	91,2 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	50,0 %
Tratamento de reclamações	92,9 %	88,2 %	100,0 %	100,0 %	90,9 %	50,0 %
Rapidez da prestação	95,2 %	94,1 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	50,0 %
Qualidade da documentação disponibilizada	85,7 %	91,2 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Satisfação das expetativas	92,9 %	91,2 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Resumo e comparação geral das percentagens de respostas **positivas (P)/negativas (N)/sem resposta (SR)** nos **locais de atendimento** ao município nos anos **2017/2018 e 2019**

Locais de Atendimento	Anos								
	2017			2018			2019		
	% P	% N	% SR	% P	% N	% SR	% P	% N	% SR
Centro Cultural (CC)	95,8%	2,7%	1,5%	97,8%	0,0%	2,2%	94,5%	4,5%	1,0%
Gabinete de Apoio ao Múncipe (GAM)	99,1%	0,3%	0,7%	92,7%	1,7%	5,7%	89,4%	9,7%	0,9%
Piscina Municipal (PM)	96,0%	0,6%	3,4%	96,6%	1,6%	1,8%	100%	0,0%	0,0%
Mini Gam dos Avidagos (MGA) (*)	-	-	-	98,9%	0,0%	1,1%	99,2%	0,0%	0,8%
Mini Gam da Torre de D. Chama (MGT) (*)	-	-	-	98,0%	0,0%	2,0%	99,1%	0,0%	0,9%
Museu da Oliveira e do Azeite (MOA)(*)	-	-	-	89,3%	2,0%	8,7%	85,0%	0,0%	15,0%
Percentagens Gerais/ano	97%	1,1%	1,9%	95,7%	1,1%	3,2%	94,6%	4,7%	0,6%

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