

RESULTADO DOS INQUÉRITOS AOS MUNÍCIPES

Mês de outubro/2023

N.º de Inquéritos recebidos por local de atendimento									
Locais de Atendimento									
Anos	CC	GAM	PM	MGA	MGT	MOA	CC – AS *	GM*	Total
2023	12	29	5	1	7	20	---	---	74
2022	44	25	6	0	8	0	4	1	88
2019	42	34	51	12	11	4	---	---	154

Legenda:

CC	Centro Cultural	MGT	Mini Gam Torre DMGT. Chama
GAM	Gabinete de Apoio ao Município	MOA	Museu Oliveira Azeite
PM	Piscina Municipal	CC-AS	Centro Cívico – Ação Social
MGA	Mini Gam Avidagos	GM	Gam Móvel

Percentagens positivas de respostas, por local de atendimento e por pergunta, quanto à satisfação no atendimento ao município no ano 2023

Característica	Satisfação					
	CC	GAM	PM	MGA*	MGT	MOA*
Simpatia no atendimento	100 %	72,4 %	100 %	100 %	85,7 %	95,0 %
Rapidez do atendimento	100 %	89,7 %	100 %	100 %	85,7 %	100 %
Disponibilidade no atendimento	91,7 %	89,7 %	100 %	100 %	85,7 %	100 %
Eficiência do atendimento	100 %	89,7 %	100 %	100 %	85,7 %	100 %
Rigor e clareza da informação prestada	91,7 %	79,3 %	100 %	100 %	85,7 %	100 %
Assistência durante a prestação	100 %	93,1 %	100 %	100 %	85,7 %	100 %
Tratamento de reclamações	91,7 %	75,9 %	100 %	100 %	85,7 %	90,0 %
Rapidez da prestação	91,7 %	79,3 %	100 %	100 %	85,7 %	95,0 %
Qualidade da documentação disponibilizada	91,7 %	89,7 %	100 %	100 %	85,7 %	95,0 %
Satisfação das expetativas	100 %	96,6 %	100 %	100 %	85,7 %	100 %
Média	95,8 %	85,5 %	100 %	100 %	85,7 %	97,5 %

Resumo e comparação geral das percentagens de respostas positivas (P)/negativas (N)/sem resposta (SR) nos locais de atendimento ao município nos anos 2019/2022 e 2023

Locais de Atendimento	2019			2022			2023		
	% P	% N	% SR	% P	% N	% SR	% P	% N	% SR
Centro Cultural (CC)	94,5%	4,5%	1,0%	94,8%	2,5%	2,7%	95,8 %	0,0%	4,2%
Gabinete de Apoio ao Município (GAM)	89,4%	9,7%	0,9%	90,0%	4,0%	6,0%	85,5 %	13,1%	1,4%
Piscina Municipal (PM)	100%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%
Mini Gam dos Avidagos (MGA)	99,2%	0,0%	0,8%	-	-	-	100%	0,0%	0,0%
Mini Gam da Torre de D. Chama (MGT)	99,1%	0,0%	0,9%	100%	0,0%	0,0%	85,7 %	14,3%	0,0%
Museu da Oliveira e do Azeite (MOA)	85,0%	0,0%	15,0%	-	-	-	97,5 %	0,0%	2,5%
Centro Cívico – Ação Social	-	-	-	100%	0,0%	0,0%	-	-	-
Gam Móvel	-	-	-	100%	0,0%	0,0%	-	-	-
Percentagens Gerais/ano	94,5%	4,5%	1,0%	97,5%	1,1%	1,4%	94,1%	4,6%	1,3%

**Grau de satisfação relativamente à informação disponibilizada
no site, redes sociais e outras plataformas do Município de Mirandela**

Característica	% de respostas positivas	% de respostas negativas	% Sem Resposta
Ambiente gráfico e organização dos conteúdos	79,7	5,4	14,9
Facilidade de acesso à informação	77,0	6,8	16,2
Clareza da Informação	75,7	8,1	16,2
Utilidade dos conteúdos	75,7	6,8	17,6
<i>Serviços on-line</i>	75,7	4,1	20,3
<i>Mirandela Atenta</i>	71,6	4,1	24,3
<i>Visit Mirandela</i>	74,3	2,7	23,0
<i>Geoportais</i>	75,7	2,7	21,6
Redes sociais (Facebook, Instagram)	77,0	4,1	18,9
	75,8	5,0	19,2

Resultado da avaliação global das interações com o município de mirandela

% de respostas positivas	% de respostas negativas	% Sem Resposta
86,3 %	5,3 %	8,43 %