

RESULTADO DOS INQUÉRITOS AOS MUNÍCIPES POR LOCAL DE ATENDIMENTO

Mês de julho/16



Número de inquéritos recebidos em 2016	Locais de Atendimento			TOTAL
	Centro Cultural (CC)	GAM	Piscina Municipal (PM)	
	73	69	102	244

Percentagens positivas de respostas, **por local de atendimento**, quanto à **importância** e **satisfação** no atendimento ao munícipe no ano **2016**

Característica	Importância			Satisfação		
	CC	GAM	PM	CC	GAM	PM
Simpatia no atendimento	97,3%	89,9%	95,1%	94,5%	75,4%	99,0%
Rapidez do atendimento	94,5%	91,3%	90,2%	93,2%	72,5%	99,0%
Disponibilidade no atendimento	94,5%	85,5%	92,2%	95,9%	85,5%	99,0%
Eficiência do atendimento	97,3%	81,2%	93,1%	94,5%	92,8%	97,1%
Rigor e clareza da informação prestada	93,2%	81,2%	91,2%	91,8%	84,1%	95,1%
Assistência durante a prestação	93,2%	82,6%	90,2%	90,4%	79,7%	97,1%
Tratamento de reclamações	93,2%	88,4%	77,5%	94,5%	84,1%	85,3%
Rapidez da prestação	90,4%	84,1%	78,4%	93,2%	84,1%	85,3%
Qualidade da documentação disponibilizada	94,5%	82,6%	89,2%	89,0%	79,7%	97,1%
Satisfação das expetativas	90,4%	81,2%	89,2%	91,8%	88,4%	97,1%

Resumo e comparação geral das percentagens positivas de respostas quanto à **importância** e **satisfação** nos **locais de atendimento** ao munícipe nos anos **2014/2015 e 2016**

Locais de Atendimento	Importância			Satisfação		
	Anos			Anos		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Centro Cultural (CC)	96,7%	97,7%	93,8%	96,4%	92,1%	92,9%
Gabinete de Apoio ao Munícipe (GAM)	89,3%	97,6%	84,8%	92,8%	94,5%	82,6%
Piscina Municipal (PM)	92,1%	96,4%	88,6%	93,8%	91,8%	95,1%