

## Situação relativo ao grau de satisfação do serviço

| Factores de inquérito                | Média do grau de satisfação |      |
|--------------------------------------|-----------------------------|------|
|                                      | 2016                        | 2017 |
| Acessibilidade                       | 4.13                        | 4.17 |
| Serviços dos trabalhadores           | 4.19                        | 4.19 |
| Ambiente e instalações               | 3.90                        | 3.95 |
| Procedimento interno                 | 4.11                        | 4.06 |
| Resultado dos serviços prestados     | 4.19                        | 4.20 |
| Informação dos serviços prestados    | 4.24                        | 4.18 |
| Serviços electrónicos                | 4.06                        | 3.99 |
| Carta de Qualidade                   | 4.11                        | 4.02 |
| Grau de satisfação do serviço global | 4.13                        | 4.14 |

\* Valor mínimo é 1, valor máximo é 5