

Balcão

	Empenho e a agilidade	Clareza	Cordialidade
Muito Ruim	9,84%	12,95%	6,74%
Insatisfatório	17,10%	14,51%	15,03%
Regular	27,98%	30,05%	22,28%
Bom	29,53%	29,53%	35,75%
Excelente	15,54%	12,95%	20,21%
Média	3,24	3,15	3,48

Telefone

	Empenho e agilidade	Clareza	Cordialidade
Muito Ruim	5,32%	4,81%	1,60%
Insatisfatório	10,11%	10,70%	10,16%
Regular	32,98%	33,16%	28,88%
Bom	41,49%	39,57%	40,64%
Excelente	10,11%	11,76%	18,72%
Média	3,41	3,43	3,65

On line

	Empenho e a agilidade	Clareza	Cordialidade
Muito Ruim	4,35%	6,52%	2,17%
Insatisfatório	7,07%	9,24%	6,52%
Regular	22,83%	25,00%	26,09%
Bom	43,48%	39,13%	43,48%
Excelente	22,28%	20,11%	21,74%
Média	3,72	3,57	3,76