



**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO  
E DOCUMENTAÇÃO**

**ISCTE-IUL**

**ANÁLISE COMPARATIVA SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO  
DE EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS  
DO ISCTE-IUL 2008-2011**

Janeiro 2012

Ricardo Reiçadas

## **Índice**

|  |    |
|--|----|
| 1. Introdução.....                                   | 3  |
| 2. Análise Comparativa – Utilizadores Internos ..... | 4  |
| 3. Análise Comparativa – Instituições Externas.....  | 10 |
| 4. Conclusão .....                                   | 15 |
| 5. Anexos.....                                       | 16 |

## **1. Introdução**

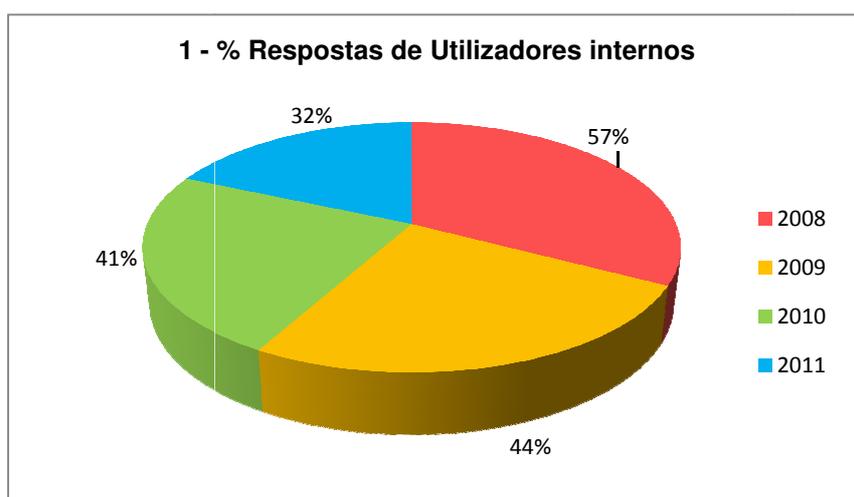
Este trabalho consiste na realização de uma análise comparativa do grau de satisfação para com o serviço de Empréstimo Interbibliotecas (EIB) do ISCTE-IUL, com base nos resultados estatísticos obtidos através das respostas a questionários sobre a qualidade deste serviço por parte quer de utilizadores internos do ISCTE-IUL quer de outras instituições que utilizaram este serviço durante os anos de 2008, 2009, 2010 e 2011.

Pretende-se com esta análise verificar quais as diferenças que se registaram ao longo destes 4 anos, ou seja, quais os parâmetros de avaliação em que os utilizadores internos e outras instituições se mostram mais satisfeitos e os que continuam a merecer uma maior atenção, fruto de uma menor satisfação dos utilizadores que recorrem ao serviço de Empréstimo Interbibliotecas.

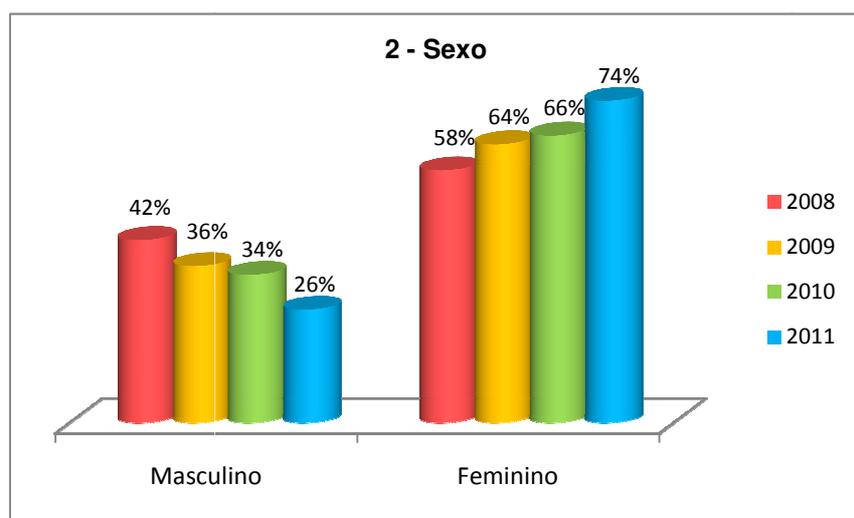
De seguida serão analisados e comparados os dados estatísticos resultantes da elaboração dos questionários sobre a satisfação com o serviço de EIB em 2008, 2009, 2010 e 2011 por parte dos utilizadores internos do ISCTE-IUL e por outras instituições.

## 2. Análise Comparativa – Utilizadores Internos

Numa primeira fase deste trabalho procedeu-se a uma análise comparativa referente à percentagem de utilizadores internos que responderam aos questionários de satisfação sobre o serviço EIB no período 2008-2011, ao sexo, à frequência com que utilizaram este serviço e ao seu grau de satisfação face aos parâmetros considerados mais pertinentes pelos SID para a avaliação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas: o atendimento, o processo de solicitação dos pedidos de EIB, os esclarecimentos acerca do estado do(s) pedido(s), a rapidez de resposta, a forma de consulta dos documentos, o modo de pagamento e a divulgação do serviço de EIB quer no espaço físico da Biblioteca quer na sua página na Internet.

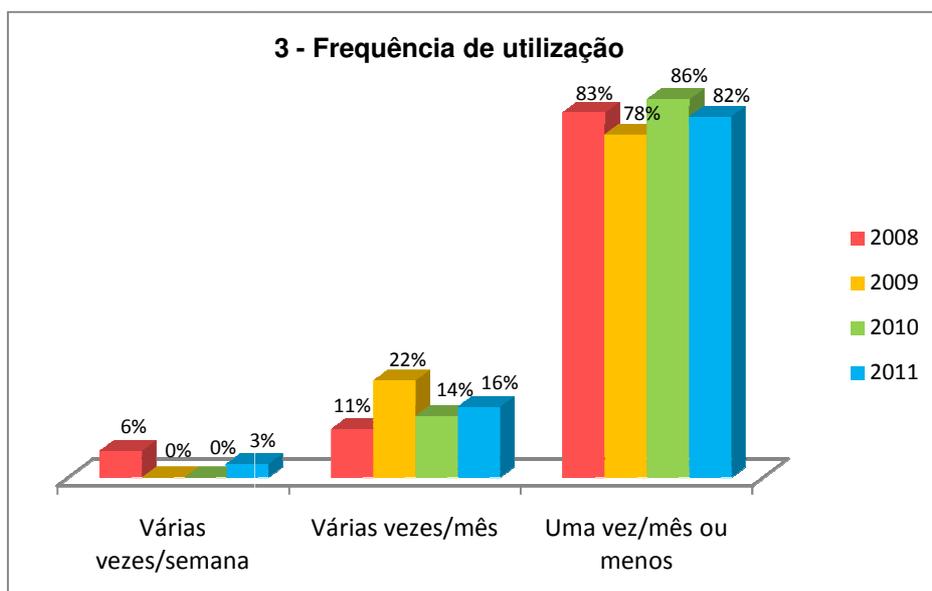


Através do Gráfico 1 é possível constatar que houve uma redução da percentagem de respostas ao longo do período em análise. Esta situação pode ficar a dever-se ao facto de alguns utilizadores inquiridos em 2011 serem os mesmos que já tinham respondido em anos anteriores, podendo estes ter manifestado algum desinteresse em responder novamente.

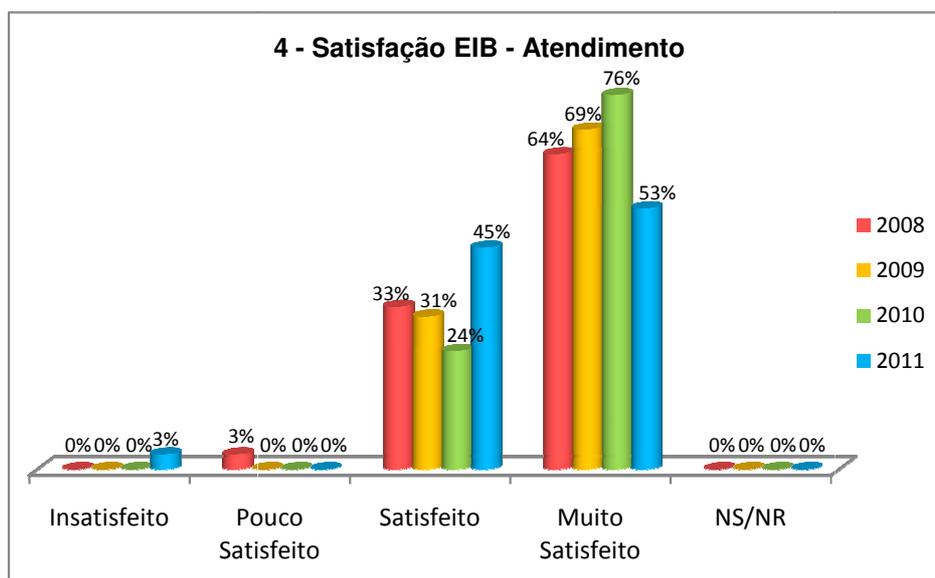


Pela análise do Gráfico 2 verifica-se que existiram mais respostas de utilizadores do sexo feminino em todos os períodos. Constata-se também que houve tendência

decrecente de respostas de utilizadores do sexo masculino desde 2008 em contraponto com as respostas dos utilizadores do sexo feminino que têm uma trajectória ascendente.

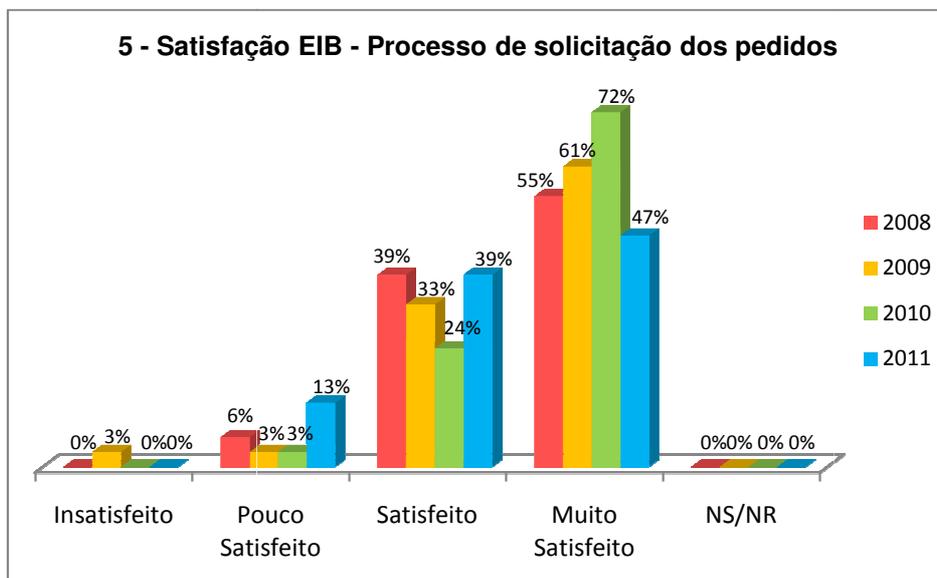


Pela análise do Gráfico 3 conclui-se que em todos os períodos, a maior parte dos utilizadores que responderam aos questionários efectuou pedidos de empréstimo interbibliotecas uma vez por mês ou menos, embora tenha havido uma redução em 2011 comparativamente com 2010. Verifica-se também que de 2010 para 2011 houve um maior número de utilizadores a recorrer a este serviço várias vezes por semana e várias vezes por mês.

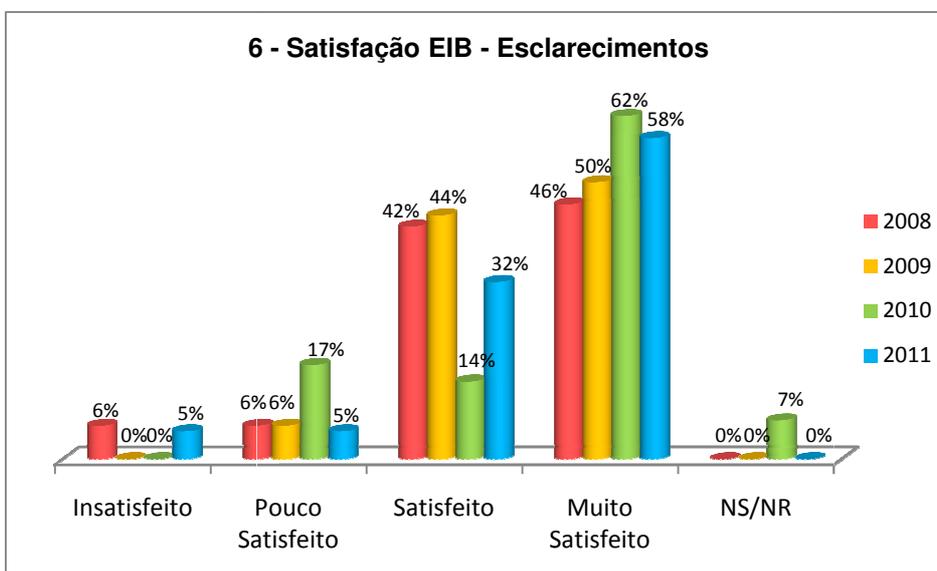


Através do Gráfico 4 pode-se constatar que a maioria dos utilizadores que responderam a estes questionários manifestou-se muito satisfeitos e satisfeitos com o atendimento prestado face a questões ou dúvidas colocadas acerca deste serviço. Pode-se verificar que face a anos anteriores, em que havia uma tendência decrescente, em 2011 aumentou a percentagem de utilizadores que se declararam satisfeitos com o atendimento prestado, para a qual contribuiu também uma diminuição dos utilizadores muito satisfeitos.

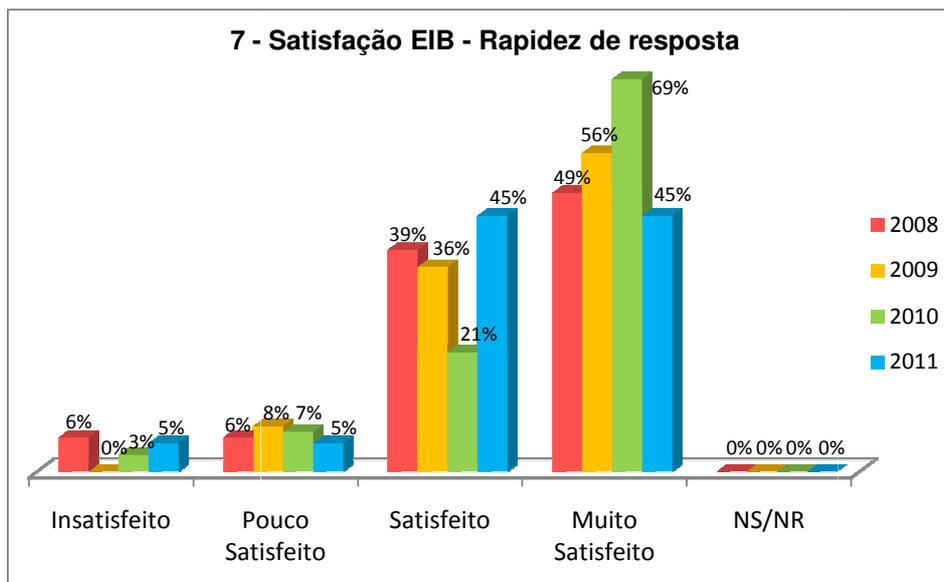
Verifica-se também um ligeiro aumento de utilizadores insatisfeitos em 2011 e a inexistência de utilizadores pouco satisfeitos desde 2009.



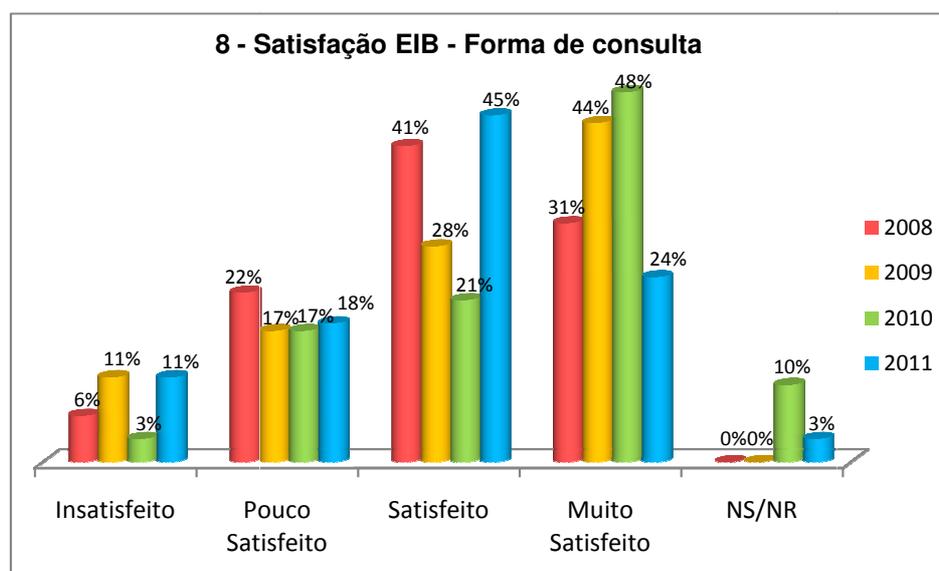
Pela análise do Gráfico 5 constata-se que à semelhança do gráfico anterior houve em 2011 uma redução do número de utilizadores muito satisfeitos com a forma de solicitar os pedidos de EIB e um aumento do número de utilizadores satisfeitos para valores iguais aos de 2008 (39%) e pouco satisfeitos. A inexistência de utilizadores insatisfeitos mantém-se desde 2010.



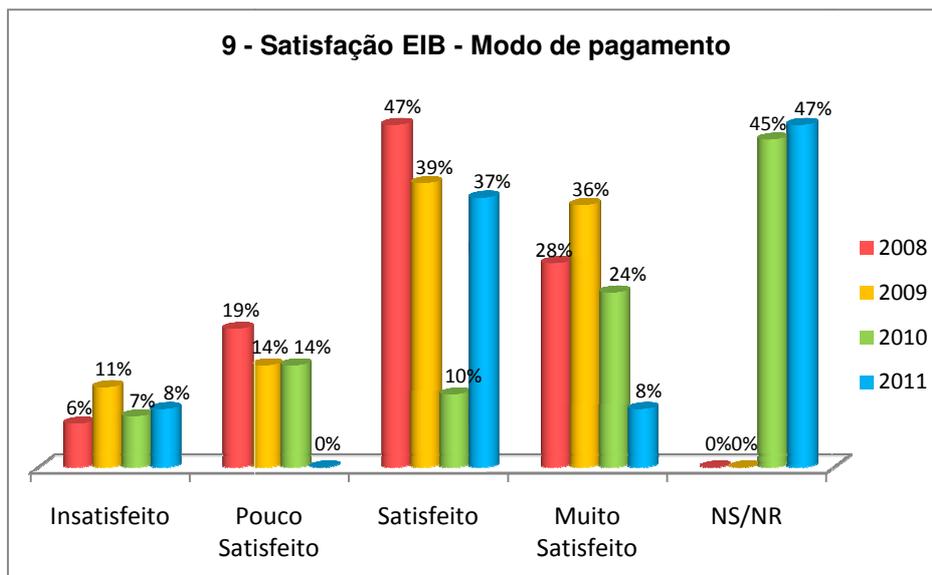
No Gráfico 6, embora a maioria dos utilizadores se continue a declarar muito satisfeitos com os esclarecimentos prestados acerca do estado em que se encontravam os seus pedidos, verificou-se em 2011 uma pequena diminuição de utilizadores muito satisfeitos face a 2010 e um crescimento do número de utilizadores satisfeitos. Houve também em 2011 uma redução da percentagem de utilizadores pouco satisfeitos e um ligeiro aumento de utilizadores insatisfeitos em comparação com 2009 e 2010.



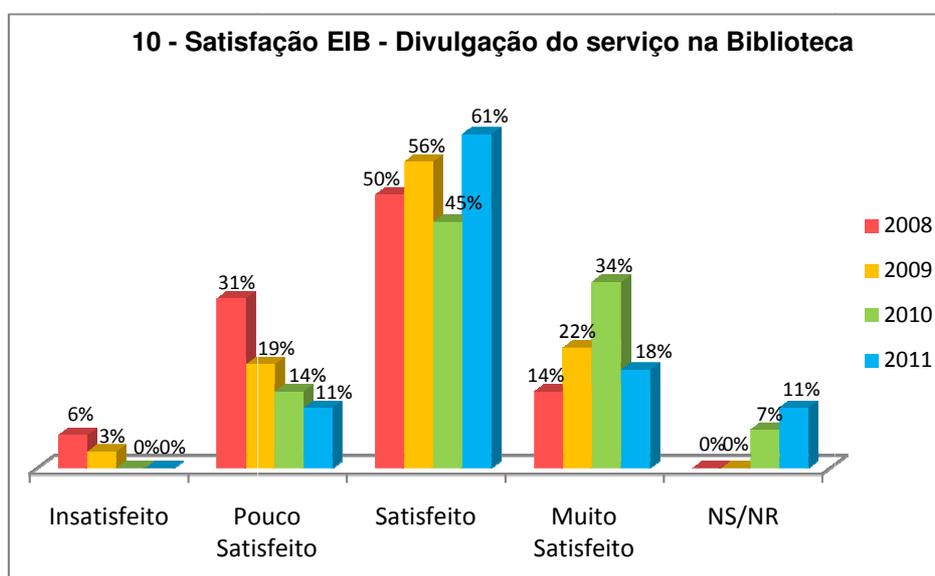
Pela análise do Gráfico 7 conclui-se que face a anos anteriores, houve um aumento de utilizadores satisfeitos em 2011 e uma redução de utilizadores muito satisfeitos com a rapidez na resposta aos seus pedidos. É possível verificar ainda uma diminuição de utilizadores pouco satisfeitos comparativamente com os anos anteriores e ainda um ligeiro aumento de utilizadores insatisfeitos face a 2010.



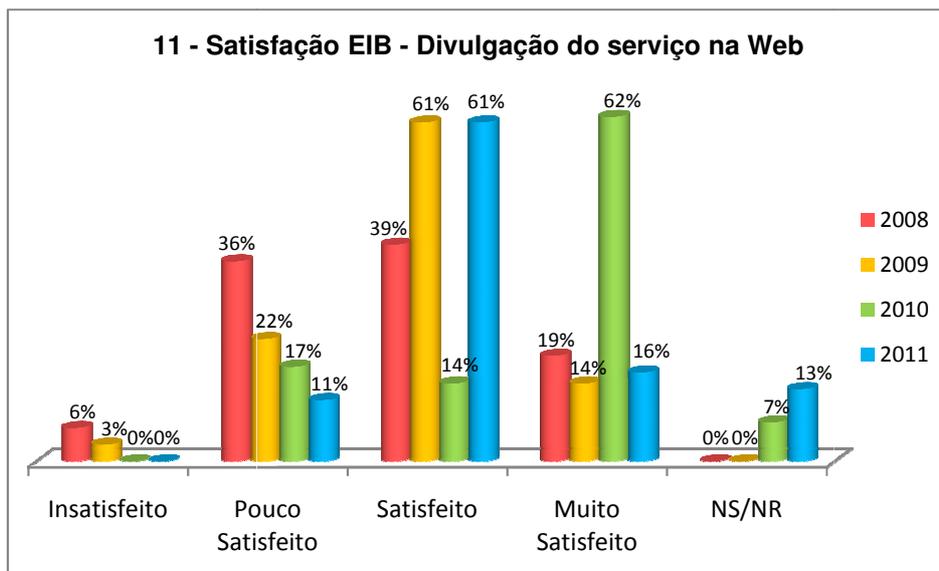
O Gráfico 8 mostra que em 2011 houve uma subida de respostas em todos os níveis de satisfação, à excepção dos utilizadores muito satisfeitos. Assim, verificou-se uma subida significativa de utilizadores satisfeitos e uma descida igualmente significativa de utilizadores muito satisfeitos com a possibilidade de consultar os documentos que solicitaram por EIB apenas na Biblioteca do ISCTE-IUL. Este gráfico mostra também um aumento do número de utilizadores insatisfeitos (para valores iguais aos de 2009) e pouco satisfeitos que possivelmente, pretenderiam ter a possibilidade de requisitar os livros provenientes de EIB.



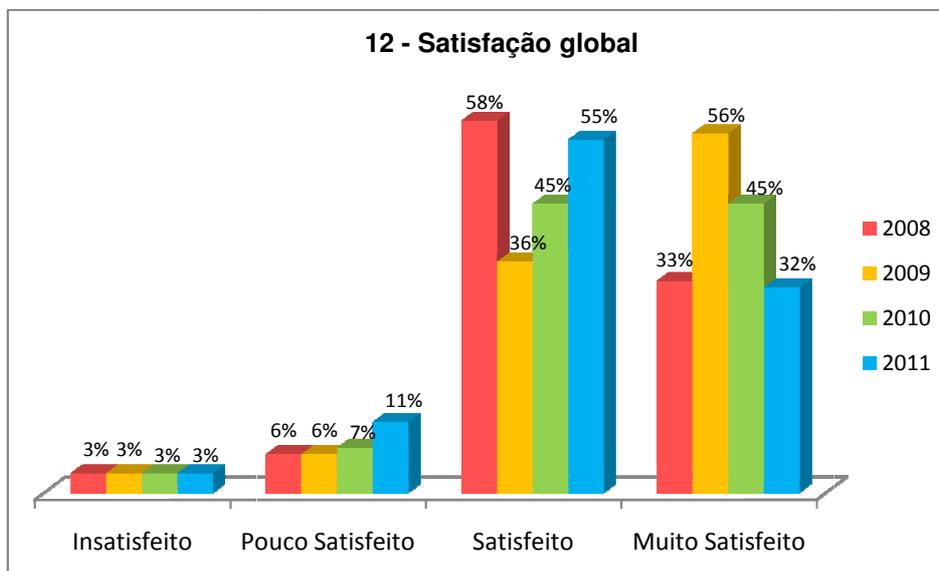
De destacar pela análise do Gráfico 9 que grande parte dos utilizadores inquiridos em 2011 (percentagem ligeiramente superior à de 2010) não sabe/não responde a este parâmetro de avaliação, talvez pelo facto de não terem tido necessidade de proceder a qualquer pagamento pelos pedidos de empréstimo efectuados. Relativamente aos restantes, verifica-se uma redução significativa de utilizadores muito satisfeitos face aos anos anteriores e um aumento de utilizadores satisfeitos em relação a 2010. Esta situação pode ficar a dever-se ao facto dos utilizadores não ficarem agradados por terem de fazer o pagamento apenas em dinheiro na Biblioteca. De registar ainda a inexistência de utilizadores pouco satisfeitos em 2011, ao contrário do que acontecia em 2008, 2009 e 2010 e um ligeiro aumento de utilizadores insatisfeitos em 2011.



O Gráfico 10 mostra um aumento substancial de utilizadores satisfeitos e uma redução de utilizadores muito satisfeitos com a divulgação do serviço de EIB no espaço físico da Biblioteca em 2011 quando comparado com 2010. De referir igualmente uma redução contínua de utilizadores pouco satisfeitos desde 2008 e a inexistência de utilizadores insatisfeitos desde 2010. Verifica-se também em 2011 um aumento de utilizadores que não sabem/não respondem face a 2010.



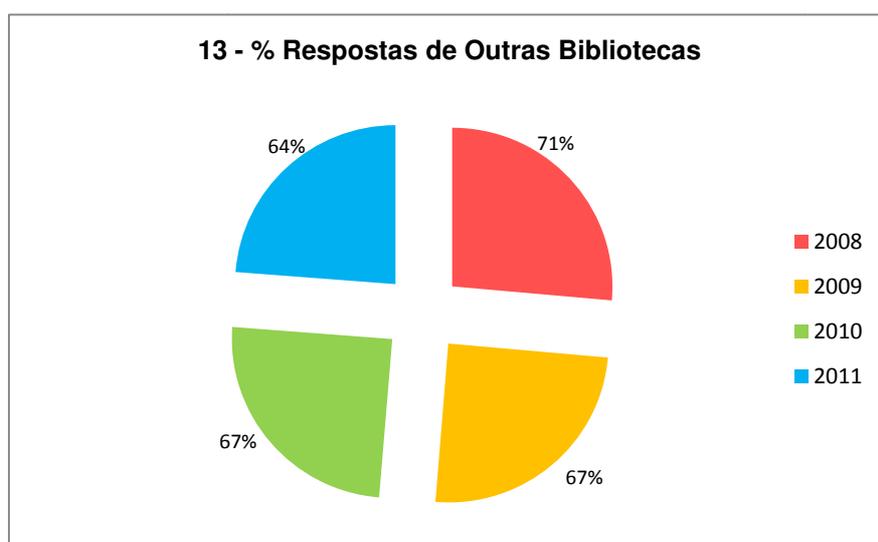
Pela análise do Gráfico 11 verificou-se em 2011 uma subida considerável de utilizadores satisfeitos (para valores iguais aos de 2009) e uma descida abrupta face a 2010 de utilizadores muito satisfeitos com a divulgação do serviço na página da Biblioteca na Internet. Verificou-se também uma redução contínua de utilizadores pouco satisfeitos desde 2008 e a inexistência de utilizadores insatisfeitos desde 2010. De referir ainda um aumento em 2011 de utilizadores que não sabem/não respondem face a 2010.



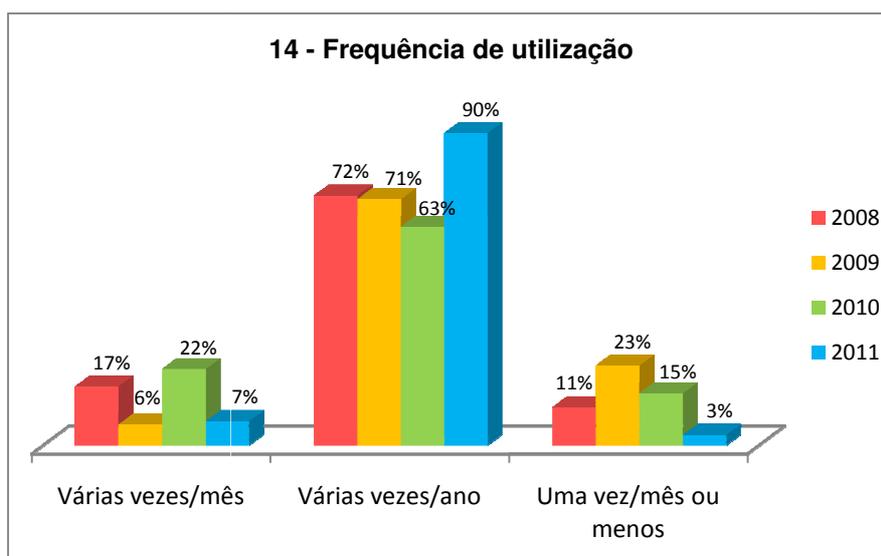
Através do Gráfico 12 pode-se concluir que em 2011 houve um aumento de utilizadores satisfeitos face a 2009 e 2010, para o qual contribuiu uma diminuição de utilizadores muito satisfeitos. Os utilizadores insatisfeitos mantiveram a mesma percentagem desde 2008 (3%). Nos utilizadores pouco satisfeitos registou-se uma pequena subida em 2011 em comparação com os anos anteriores.

### 3. Análise Comparativa – Instituições Externas

Numa segunda fase deste trabalho será feita uma análise comparativa referente à percentagem de outras bibliotecas que responderam aos questionários de satisfação sobre o serviço EIB no período 2008-2011, à frequência com que utilizaram este serviço e o grau de satisfação face aos parâmetros considerados como os mais importantes pelos SID para a avaliação do serviço de Empréstimo Interbibliotecas por parte destas instituições: o processo de requisição de obras, os esclarecimentos prestados acerca do estado do(s) pedido(s), a rapidez de resposta, o prazo de empréstimo das obras, os custos, o modo de pagamento e a divulgação do serviço de EIB na página da Biblioteca na Internet.

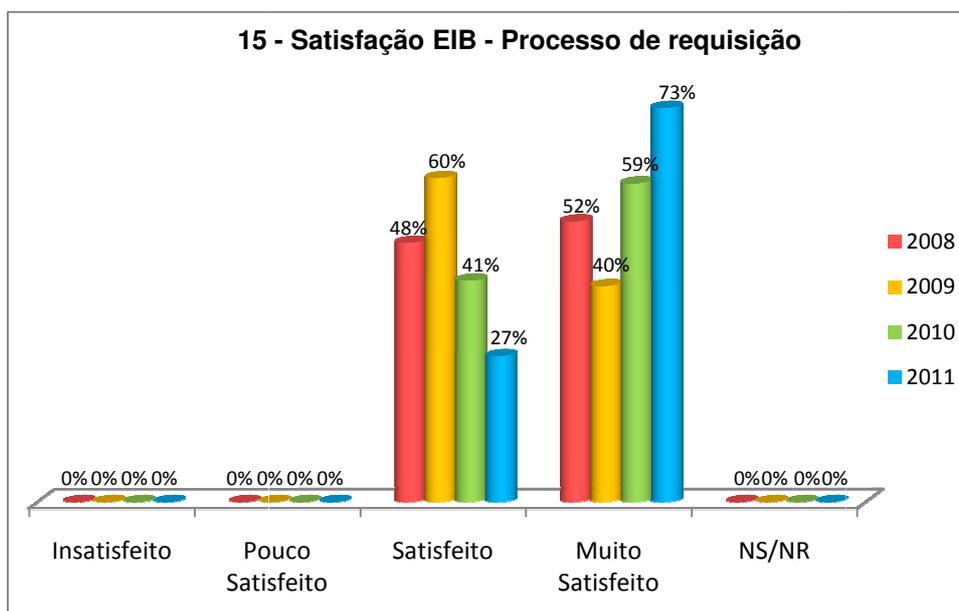


No Gráfico 13 é possível verificar que houve uma ligeira redução na percentagem de respostas em 2011 (64%) por parte de outras bibliotecas em relação a 2008 (71%), 2009 (67%) e 2010 (67%).

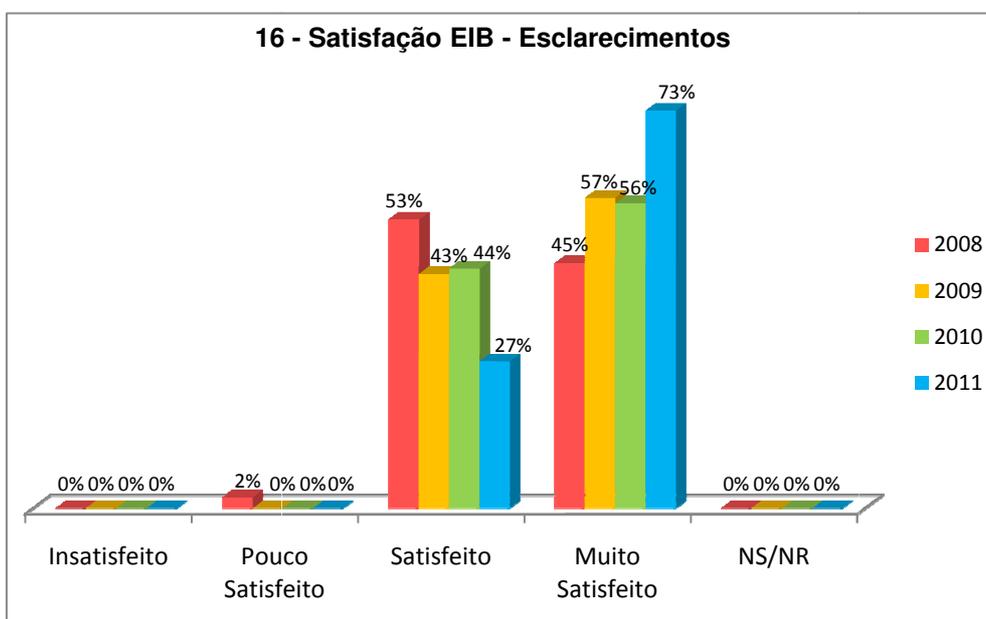


O Gráfico 14 mostra que no período 2008-2011 a maior parte das bibliotecas utilizaram o serviço de EIB do ISCTE-IUL várias vezes por ano, tendo-se verificado um aumento da utilização em 2011. Relativamente à utilização deste serviço várias vezes por mês e

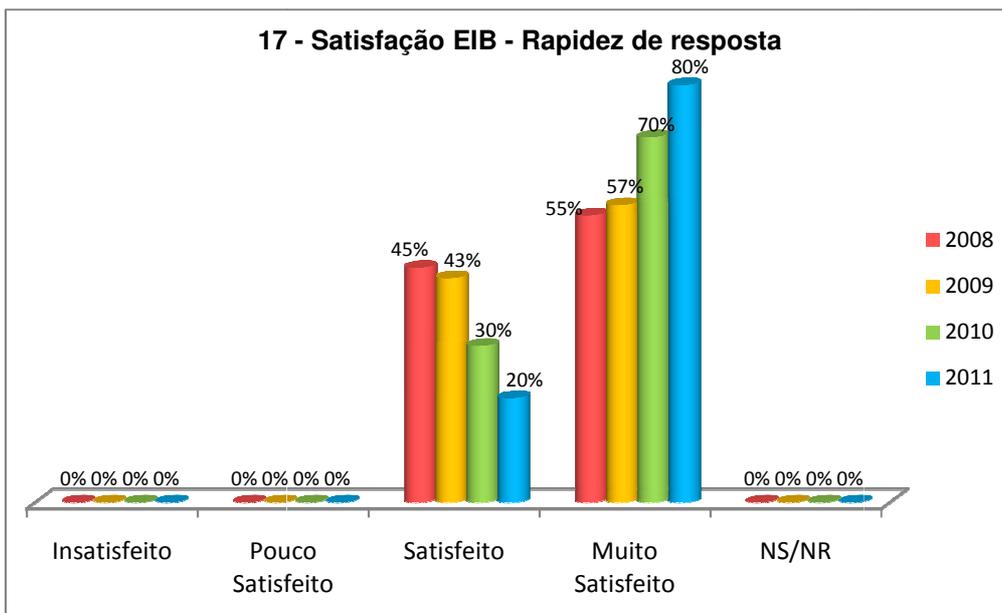
uma vez por mês ou menos, verificou-se uma diminuição em 2011, face a períodos anteriores.



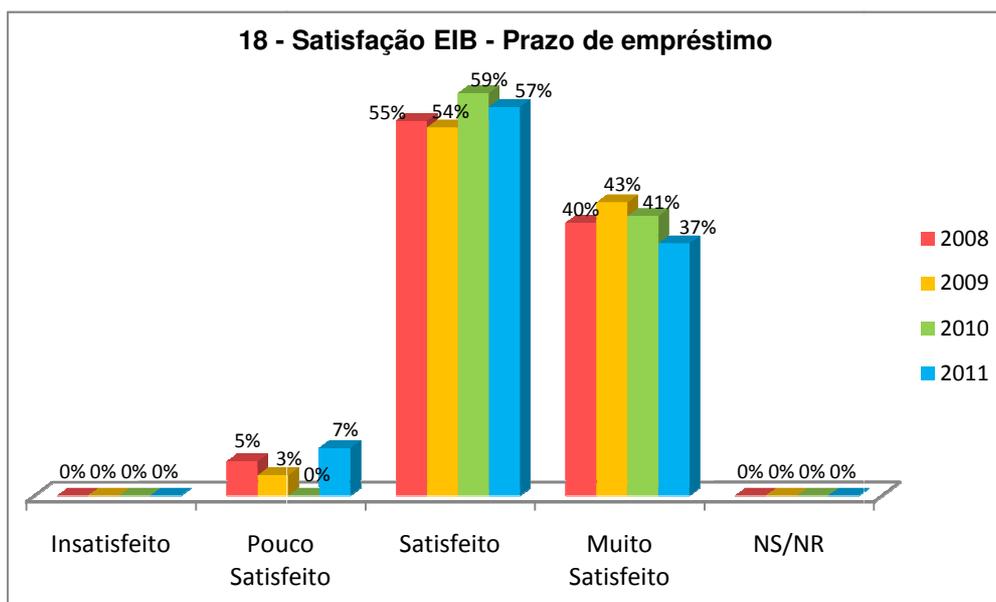
Através do Gráfico 15 é possível concluir que a totalidade das bibliotecas que responderam a estes questionários no período 2008-2011 se manifestaram satisfeitas e muito satisfeitas como o processo de requisição das obras por EIB, o qual na maior parte dos casos é feito por e-mail. Pode-se verificar um aumento significativo das bibliotecas que se declararam muito satisfeitas em 2011 face a períodos anteriores, para o qual contribuiu uma diminuição das bibliotecas satisfeitas.



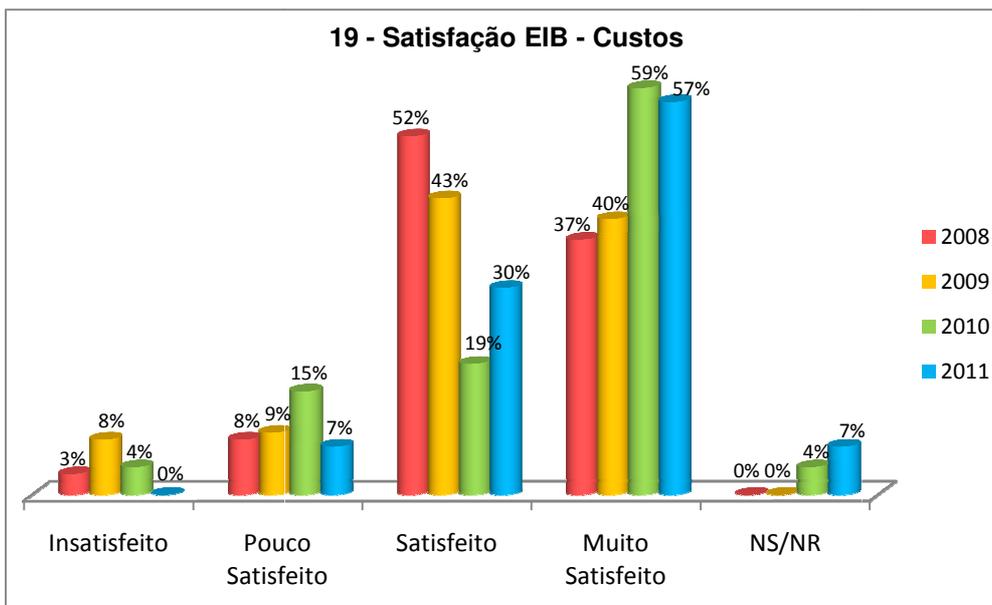
O Gráfico 16 mostra também que quase todas as bibliotecas que responderam aos questionários se declararam satisfeitas ou muito satisfeitas com os esclarecimentos prestados acerca do estado dos pedidos. Apenas em 2008 se registaram 2% pouco satisfeitas.



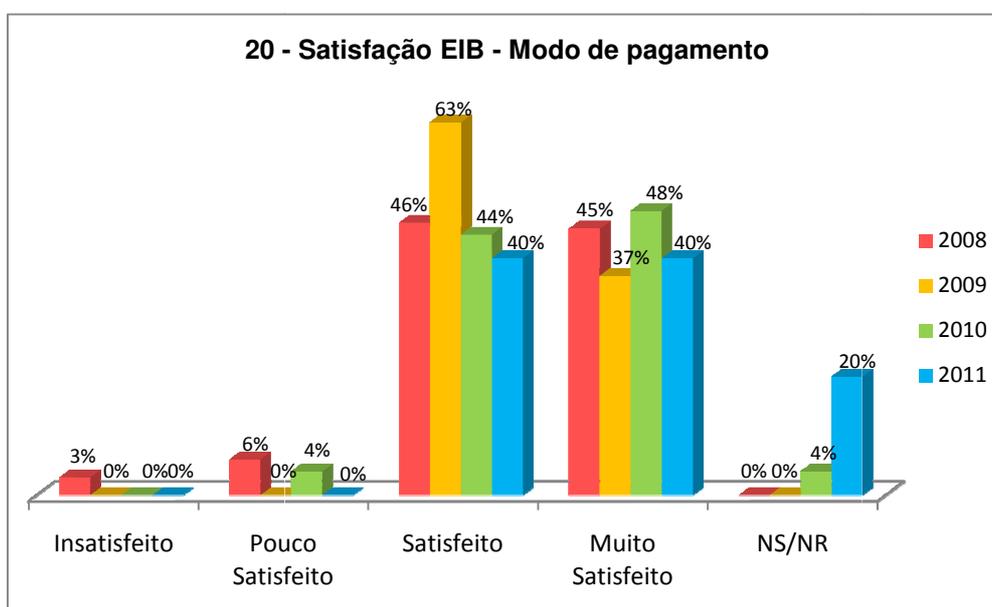
Pode-se concluir através da análise ao Gráfico 17 que à semelhança do gráfico 15, a totalidade das bibliotecas que responderam a estes questionários se consideraram muito satisfeitas ou satisfeitas com a rapidez do serviço no período em análise.



No Gráfico 18 é possível verificar que a maior parte das bibliotecas se manifestaram satisfeitas com o prazo de empréstimo das obras solicitadas por EIB. Uma percentagem significativa também se declarou muito satisfeita desde 2008 a 2011 embora tenha existido uma pequena diminuição em 2011 face a 2010. Este gráfico mostra também que em 2011 houve um aumento de bibliotecas que se consideraram pouco satisfeitas (7%), possivelmente porque pretendiam um prazo de empréstimo mais alargado, embora o mesmo possa ser renovado.

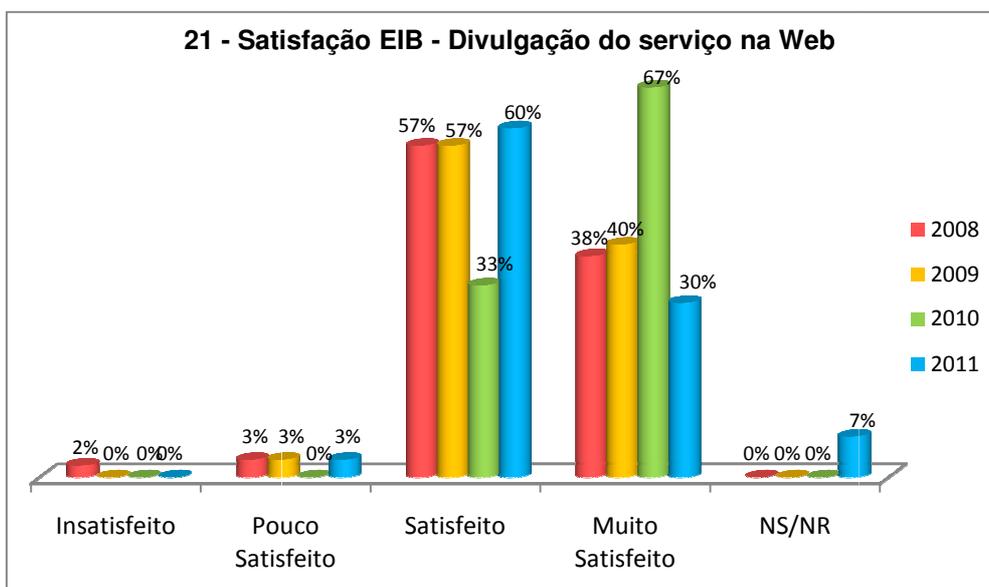


O Gráfico 19 demonstra que a maior parte das bibliotecas em 2011 se encontram muito satisfeitas e satisfeitas com os preços estipulados pela Biblioteca do ISCTE-IUL pelos empréstimos interbibliotecas de obras ou envio de artigos. Verificou-se também em 2011 uma redução das bibliotecas que se declaram pouco satisfeitas e insatisfeitas face aos anos anteriores. Registou-se igualmente em 2011, um aumento do número de bibliotecas que não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação possivelmente por serem instituições com as quais existe reciprocidade de tratamento dos pedidos formulados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, não havendo lugar, nestes casos, ao pagamento de taxas de empréstimo.

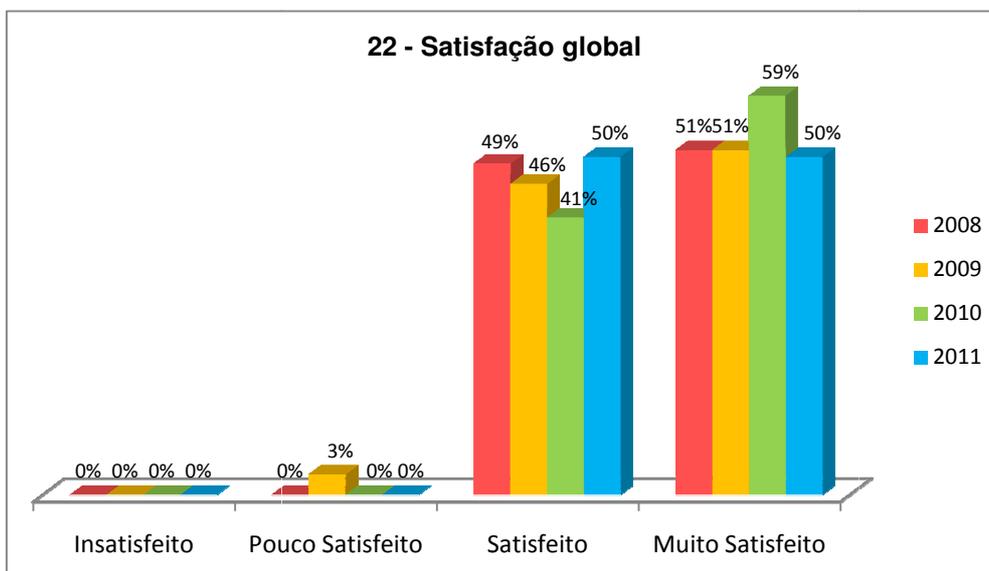


Pela análise do Gráfico 20 verifica-se que tal como em anos anteriores, em 2011 a maioria das bibliotecas inquiridas se mostraram satisfeitas e muito satisfeitas com o modo de pagamento do serviço de EIB. Registou-se também em 2011, tal como em 2009, a inexistência de bibliotecas pouco satisfeitas, ao contrário do que acontecia em 2008 e 2010. De destacar igualmente a inexistência de bibliotecas insatisfeitas desde 2008. No entanto, houve em 2011 um aumento significativo de bibliotecas que não

sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação, possivelmente pelo mesmo motivo do gráfico 19.



O Gráfico 21 demonstra que houve uma subida acentuada em 2011 em relação a 2010 de bibliotecas que se manifestaram satisfeitas com a divulgação do serviço na página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet e, em sentido inverso, uma descida de bibliotecas muito satisfeitas. Verificou-se também em 2011 uma ligeira subida de bibliotecas pouco satisfeitas, chegando aos valores apresentados em 2008 e 2009. Registou-se também em 2001 um aumento de bibliotecas que não sabem/não respondem a este parâmetro de avaliação, possivelmente por já conhecerem o serviço e não terem necessidade de recorrer à página da Biblioteca do ISCTE-IUL na Internet.



Através do Gráfico 22 pode-se concluir que desde 2010, a totalidade das Bibliotecas inquiridas que utilizam o serviço de EIB do ISCTE-IUL e que responderam a estes questionários, se mostraram muito satisfeitas e satisfeitas com o serviço prestado. Apenas 3% em 2009 se manifestaram pouco satisfeitas e nenhuma ao longo do período 2008-2011 se mostrou insatisfeita.

## 4. Conclusão

De uma forma geral, pode-se concluir desta análise comparativa aos resultados dos questionários de satisfação sobre o serviço de Empréstimo Interbibliotecas do ISCTE-IUL de 2008 a 2011 que, quer a maioria dos utilizadores internos quer a maioria das instituições externas inquiridas, têm uma opinião satisfatória e muito satisfatória face à qualidade do serviço prestado.

No entanto, nalguns parâmetros de avaliação da qualidade do serviço existem quer utilizadores internos quer instituições externas que se mostraram mais insatisfeitos ou pouco satisfeitos com a actual situação, pelo que seria importante fazer alterações nalguns aspectos, de modo a satisfazer ainda mais os utilizadores.

Relativamente aos utilizadores internos, estes manifestaram um maior desagrado com a forma como os documentos solicitados são consultados (apenas no interior da Biblioteca), o modo de pagamento e a forma de divulgação do serviço no espaço físico da Biblioteca e também na página da Internet.

As Instituições externas consideram o prazo de empréstimo e os preços praticados pelo serviço de EIB da Biblioteca do ISCTE-IUL como o motivo de maior insatisfação.

Perante os resultados recolhidos seria importante:

- Reflectir sobre a forma de consulta dos documentos por parte dos utilizadores internos, colocando a hipótese dos livros poderem ser consultados fora da Biblioteca, mediante a assinatura de um termo de responsabilidade ou pagamento de caução;
- Melhorar a forma de divulgação do serviço na Biblioteca;
- Melhorar a forma de divulgação do serviço na Web, colocando-o com mais destaque na página da Biblioteca na Internet;
- Estudar a possibilidade de alargar o prazo de empréstimo e o número de obras requisitáveis às Instituições externas.

De forma a melhorar o desempenho do serviço prestado é importante que se faça periodicamente uma avaliação da qualidade através de instrumentos adequados como é o caso dos questionários. Assim, algumas sugestões de melhoria aqui apresentadas e que venham a ser implementadas serão objecto de avaliação num próximo questionário, com o objectivo de fornecer aos utilizadores um serviço com melhor qualidade.

## 5. Anexos

### Análise Comparativa 2008-2011 – Utilizadores Internos

#### 1 – % de utilizadores internos que responderam ao questionário

| % Respostas | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-------------|------|------|------|------|
| Respostas   | 57%  | 44%  | 41%  | 32%  |

#### 2 – Sexo

| Sexo      | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------|------|------|------|------|
| Masculino | 42%  | 36%  | 34%  | 26%  |
| Feminino  | 58%  | 64%  | 66%  | 74%  |

#### 3 – Frequência de utilização

| Frequência           | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|----------------------|------|------|------|------|
| Várias vezes/semana  | 6%   | 0%   | 0%   | 3%   |
| Várias vezes/mês     | 11%  | 22%  | 14%  | 16%  |
| Uma vez/mês ou menos | 83%  | 78%  | 86%  | 82%  |

#### 4 – Satisfação EIB – Atendimento

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 0%   | 0%   | 0%   | 3%   |
| Pouco Satisfeito | 3%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Satisfeito       | 33%  | 31%  | 24%  | 45%  |
| Muito Satisfeito | 64%  | 69%  | 76%  | 53%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

#### 5 – Satisfação EIB – Processo de solicitação dos pedidos

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 0%   | 3%   | 0%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 6%   | 3%   | 3%   | 13%  |
| Satisfeito       | 39%  | 33%  | 24%  | 39%  |
| Muito Satisfeito | 55%  | 61%  | 72%  | 47%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

## 6 – Satisfação EIB – Esclarecimentos acerca do estado do pedido

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 6%   | 0%   | 0%   | 5%   |
| Pouco Satisfeito | 6%   | 6%   | 17%  | 5%   |
| Satisfeito       | 42%  | 44%  | 14%  | 32%  |
| Muito Satisfeito | 46%  | 50%  | 62%  | 58%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 7%   | 0%   |

## 7 – Satisfação EIB – Rapidez de resposta

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 6%   | 0%   | 3%   | 5%   |
| Pouco Satisfeito | 6%   | 8%   | 7%   | 5%   |
| Satisfeito       | 39%  | 36%  | 21%  | 45%  |
| Muito Satisfeito | 49%  | 56%  | 69%  | 45%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

## 8 – Satisfação EIB – Forma de consulta

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 6%   | 11%  | 3%   | 11%  |
| Pouco Satisfeito | 22%  | 17%  | 17%  | 18%  |
| Satisfeito       | 41%  | 28%  | 21%  | 45%  |
| Muito Satisfeito | 31%  | 44%  | 48%  | 24%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 10%  | 3%   |

## 9 – Satisfação EIB – Modo de pagamento

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 6%   | 11%  | 7%   | 8%   |
| Pouco Satisfeito | 19%  | 14%  | 14%  | 0%   |
| Satisfeito       | 47%  | 39%  | 10%  | 37%  |
| Muito Satisfeito | 28%  | 36%  | 24%  | 8%   |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 45%  | 47%  |

## 10 – Satisfação EIB – Divulgação do serviço na Biblioteca

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 6%   | 3%   | 0%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 31%  | 19%  | 14%  | 11%  |
| Satisfeito       | 50%  | 56%  | 45%  | 61%  |
| Muito Satisfeito | 14%  | 22%  | 34%  | 18%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 7%   | 11%  |

### 11 – Satisfação EIB – Divulgação do serviço na Web

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 6%   | 3%   | 0%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 36%  | 22%  | 17%  | 11%  |
| Satisfeito       | 39%  | 61%  | 14%  | 61%  |
| Muito Satisfeito | 19%  | 14%  | 62%  | 16%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 7%   | 13%  |

### 12 – Satisfação global com o serviço

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 3%   | 3%   | 3%   | 3%   |
| Pouco Satisfeito | 6%   | 6%   | 7%   | 11%  |
| Satisfeito       | 58%  | 36%  | 45%  | 55%  |
| Muito Satisfeito | 33%  | 56%  | 45%  | 32%  |

## **Análise Comparativa 2008-2011 – Outras Bibliotecas**

### **13 – % de Outras Bibliotecas que responderam ao questionário**

| % Respostas | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-------------|------|------|------|------|
| Respostas   | 71%  | 67%  | 67%  | 64%  |

### **14 – Frequência de utilização**

| Frequência           | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|----------------------|------|------|------|------|
| Várias vezes/mês     | 17%  | 6%   | 22%  | 7%   |
| Várias vezes/ano     | 72%  | 71%  | 63%  | 90%  |
| Uma vez/mês ou menos | 11%  | 23%  | 15%  | 3%   |

### **15 – Satisfação EIB – Processo de requisição de obras**

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Satisfeito       | 48%  | 60%  | 41%  | 27%  |
| Muito Satisfeito | 52%  | 40%  | 59%  | 73%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

### **16 – Satisfação EIB – Esclarecimentos acerca do estado do pedido**

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 2%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Satisfeito       | 53%  | 43%  | 44%  | 27%  |
| Muito Satisfeito | 45%  | 57%  | 56%  | 73%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

### **17 – Satisfação EIB – Rapidez de resposta**

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Satisfeito       | 45%  | 43%  | 30%  | 20%  |
| Muito Satisfeito | 55%  | 57%  | 70%  | 80%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

### 18 – Satisfação EIB – Prazo de empréstimo

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 5%   | 3%   | 0%   | 7%   |
| Satisfeito       | 55%  | 54%  | 59%  | 57%  |
| Muito Satisfeito | 40%  | 43%  | 41%  | 37%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

### 19 – Satisfação EIB – Custos

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 3%   | 8%   | 4%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 8%   | 9%   | 15%  | 7%   |
| Satisfeito       | 52%  | 43%  | 19%  | 30%  |
| Muito Satisfeito | 37%  | 40%  | 59%  | 57%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 4%   | 7%   |

### 20 – Satisfação EIB – Modo de pagamento

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 3%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 6%   | 0%   | 4%   | 0%   |
| Satisfeito       | 46%  | 63%  | 44%  | 40%  |
| Muito Satisfeito | 45%  | 37%  | 48%  | 40%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 4%   | 20%  |

### 21 – Satisfação EIB – Divulgação do serviço na Web

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 2%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 3%   | 3%   | 0%   | 3%   |
| Satisfeito       | 57%  | 57%  | 33%  | 60%  |
| Muito Satisfeito | 38%  | 40%  | 67%  | 30%  |
| NS/NR            | 0%   | 0%   | 0%   | 7%   |

### 22 – Satisfação global com o serviço

| Grau Satisfação  | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|------|------|------|------|
| Insatisfeito     | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Pouco Satisfeito | 0%   | 3%   | 0%   | 0%   |
| Satisfeito       | 49%  | 46%  | 41%  | 50%  |
| Muito Satisfeito | 51%  | 51%  | 59%  | 50%  |