

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2022

Atendimento Presencial
Atendimento Não Presencial



MUNICÍPIO OEIRAS

DMAG | DGO | Divisão de Atendimento e Apoio ao Cidadão
Elaborado por: Carla Antunes | Isabel Gonçalves | Olga Fernandes



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
1. ATENDIMENTO PRESENCIAL - 2022	6
1.1 Evolução e caracterização	7
1.2 Balcão de Atendimento Genérico Municipal	8
1.3 Espaços Cidadão	9
2. ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL - 2022	12
2.1 Atendimento Telefónico (Telefone Geral e Call Center Ambiente)	13
2.2 Receção de correspondência (cartas e e-mails)	16
2.3 Serviços Online	16
2.4 Reclamações/Ocorrências.....	18
2.4.1 Ocorrências não georreferenciadas	19
2.4.2 Ocorrências georreferenciadas.....	20
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26

INTRODUÇÃO

*Os serviços de atendimento ao cidadão são relevantes para a concretização, a nível local, dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), designadamente o **ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes**, tendo como meta nesta área “Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes, a todos os níveis”. A eficácia e a eficiência das organizações públicas traduzem-se na capacidade de prestação de serviços de qualidade aos cidadãos, ajustando todos os serviços municipais às necessidades locais e promovendo um atendimento aos cidadãos mais inclusivo e que vá ao encontro das suas expectativas.*

Por ocasião da recente reestruturação orgânica, a **área de Gestão Organizacional** foi redimensionada dando expressão às funções de **Atendimento e Apoio ao Cidadão**, integrando a Cidadania e Participação Pública e, ainda, a **Gestão Documental** centralizada na organização dos processos de trabalho, arquivo, classificação e na promoção da informação de uma forma estruturada.

A **nova Divisão de Atendimento e Apoio ao Cidadão** (DAAC) integra o Núcleo de Atendimento (NA), o Serviço Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor (SMIAC) e o Núcleo de Participação Pública e Cidadania (NPPC).

A **prioridade no Atendimento e Apoio ao Cidadão**, incidirá na reorganização dos serviços de atendimento telefónico, presencial e online, na centralização e uniformização de procedimentos, a adoção de sistemas de informação adequados e o reforço e formação dos seus recursos humanos. Privilegiaremos a centralização das valências de atendimento municipal e da administração central através dos Espaços Cidadão, Balcão de Atendimento Municipal e futura Loja Cidadão, na integração das funções de gestão de ocorrências/reclamações e na criação de um Centro de Operações que centralize a gestão territorial (a sensorização, as ocorrências e eventos operacionais, como sejam a mobilidade, o trânsito, a gestão de resíduos sólidos, intervenção territorial, a iluminação pública, o controlo da qualidade do ar, entre outros).

No essencial, a **estratégia da área de Atendimento e Apoio ao Cidadão assenta no conceito de Balcão Único orientado para o cidadão.**

O objetivo do Balcão Único é simplificar as relações entre o cidadão e o Município, através da criação de pontos únicos de contacto com os serviços públicos, de modo a melhorar o acesso à informação e a diminuir os tempos de resposta. A criação destes pontos únicos de contacto pressupõe um trabalho prévio, tal como a reengenharia dos processos de atendimento, a utilização de ferramentas tecnológicas adequadas para ligar os colaboradores e os serviços em rede, a otimização dos circuitos, a partilha de informação e a automatização dos processos de trabalho. Pretende-se um *interface*, físico ou virtual, no qual o cidadão tem acesso imediato à prestação de um conjunto de serviços. Para isto, necessitámos de um sistema de informação específico, que suporte as suas componentes de *frontoffice* e *backoffice*, dinamizado por um sistema de *workflow* que automatize o "fluxo de trabalho" permitindo um controlo completo e em tempo real do desenvolvimento de cada procedimento e assente em suportes tecnológicos adequados às funções pretendidas.

Importa, anualmente, fazer um ponto de situação da evolução do atendimento ao público, pelo que apresentamos o **Relatório do Atendimento Presencial e Não Presencial**, relativo ao ano de 2022.



No **Atendimento Presencial**, são analisados os resultados do serviço de atendimento prestado no Balcão de Atendimento Genérico Municipal, sob a responsabilidade do DGO/DAAC; no Balcão do Urbanismo na dependência do DMOTDU/DGALU; no Balcão de Execuções Fiscais sob a responsabilidade do DFP/SEF e nos Espaços Cidadão em Barcarena, Oeiras, Linda-a-Velha, Carnaxide e Algés sob a responsabilidade do DGO/DAAC.

A presente análise não contempla o atendimento específico/técnico/diferenciado dos Gabinetes Técnicos Locais, Habitação Municipal ou Polícia Municipal.

Os dados estatísticos do número de atendimentos, tempos de atendimento e tempos de espera baseiam-se nos registos do sistema MobiQueue (gestão de filas/senhas).

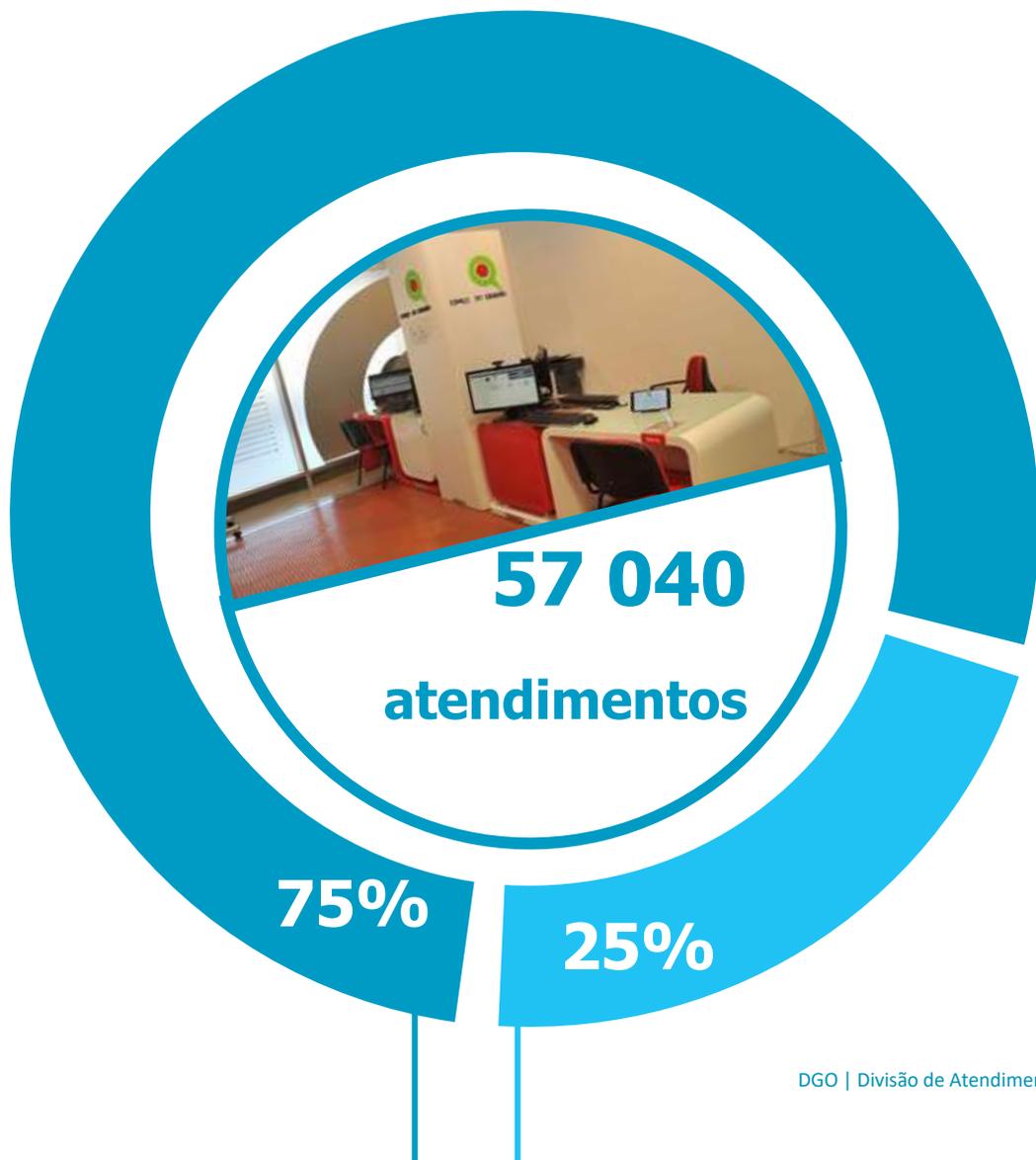


Quanto ao **Atendimento Não Presencial**, analisamos os resultados de utilização dos canais formais de relação com o cidadão, designadamente o Atendimento Telefónico Geral, o Atendimento Telefónico do *Call Center* do Ambiente, a Gestão de Ocorrências não georreferenciáveis (Livro de Reclamações, e-mail/formulário online e correio), bem como as georreferenciadas (plataforma O Meu Bairro/OeirasEu), o Email geral@oeiras.pt, a correspondência (cartas) rececionada no Expediente e os Serviços online disponibilizados no portal institucional do município.

Os dados estatísticos referentes a estes canais de atendimento são retirados das plataformas e registados pelas respetivas equipas.

1. ATENDIMENTO PRESENCIAL - 2022

Espaços Cidadão | Balcão de Atendimento Genérico Municipal | Urbanismo | Execuções Fiscais



Atendimento Espaços Cidadão

43.031 atendimentos

Algés | 4.611 atendimentos | 8%

Barcarena | 2.108 atendimentos | 4%

Carnaxide | 10.692 atendimentos | 19%

Linda-a-Velha | 10.521 atendimentos | 18%

Oeiras | 15.099 atendimentos | 26%

Atendimento Paços do Concelho

14.009 atendimentos

Urbanismo | 6.305 atendimentos | 11%

Balcão de Atendimento Genérico | 5.951 atendimentos | 10%

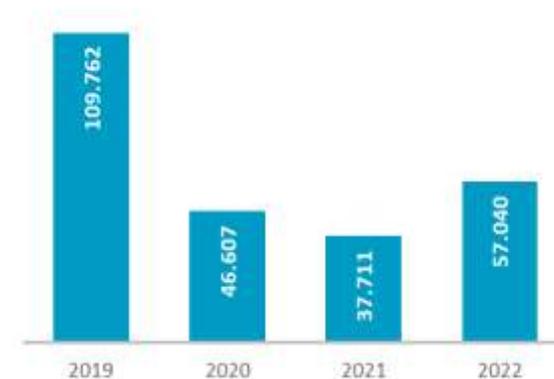
Serviços de Execuções Fiscais | 1.753 atendimentos | 3%

1.1 Evolução e caracterização

No ano de 2022 foram **atendidos presencialmente 57.040 munícipes/cidadãos** nos espaços de atendimento do Município.

Verifica-se um aumento do número de atendimentos face aos dois anos anteriores, não comparáveis, no entanto, devido ao contexto vivido.

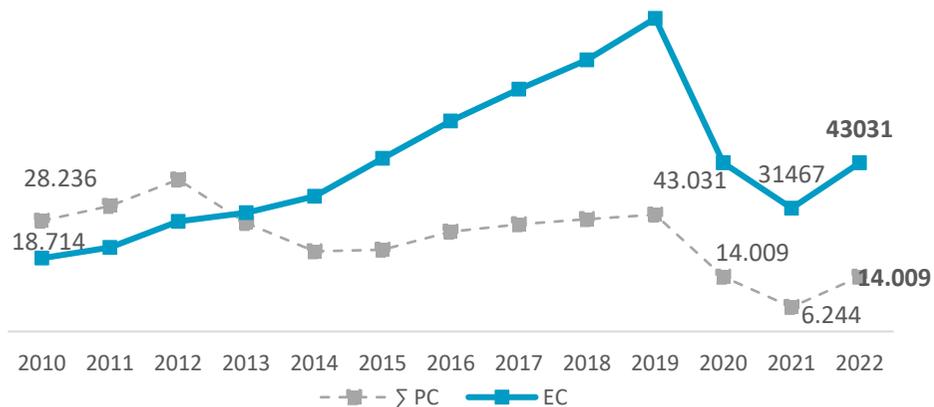
Este **crescimento** justifica-se com o levantamento de uma série de restrições que vigoravam no âmbito do combate à pandemia Covid-19 e com o regresso à normalidade.



Evolução anual do número de atendimentos

À semelhança dos anos anteriores, a distribuição do número de atendimentos presenciais pelos vários serviços mantém-se, destacando-se a **maior proporção nos Espaços Cidadão (75%)** e a **menor nos Paços do Concelho (25%)**.

No que respeita aos anos anteriores, uma comparação entre os Espaços Cidadão (EC) e o somatório do Atendimento Municipal efetuado nos Paços do Concelho (Balcão de Atendimento Genérico, Urbanismo e Serviço de Execuções Fiscais), permite verificar que os EC registaram um aumento contínuo desde 2013 enquanto o atendimento municipal permaneceu equilibrado, excetuando-se o período da Pandemia.



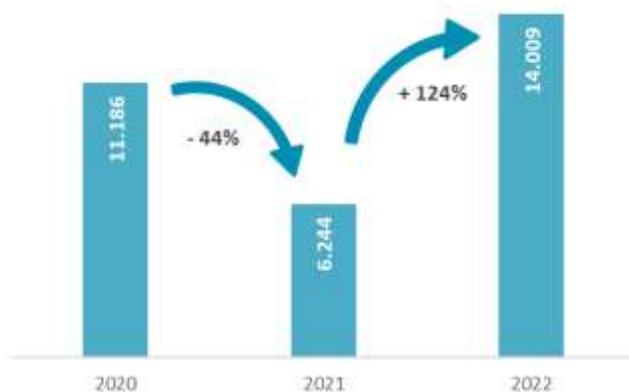
Evolução do atendimento nos Espaços Cidadão vs. Paços do Concelho

1.2 Balcão de Atendimento Genérico Municipal

No Balcão de Atendimento Genérico Municipal, sito nos Paços do Concelho, é efetuado o atendimento **Genérico**, do **Urbanismo** e do **Serviço de Execuções Fiscais**.

Sendo que a estratégia na área do atendimento assenta no conceito de Balcão Único, vão ser centralizados e uniformizados os procedimentos dirigidos para a criação de um único ponto de contato neste espaço, a replicar depois nos restantes espaços de atendimento.

Um dos primeiros passos dados, já em vigor à data da elaboração do presente relatório, foi a instalação de métodos de pagamento neste balcão (TPA e CMPay), permitindo aos munícipes o pagamento diretamente no Balcão sem terem que se deslocar à Tesouraria.



Evolução anual do atendimento nos Paços do Concelho

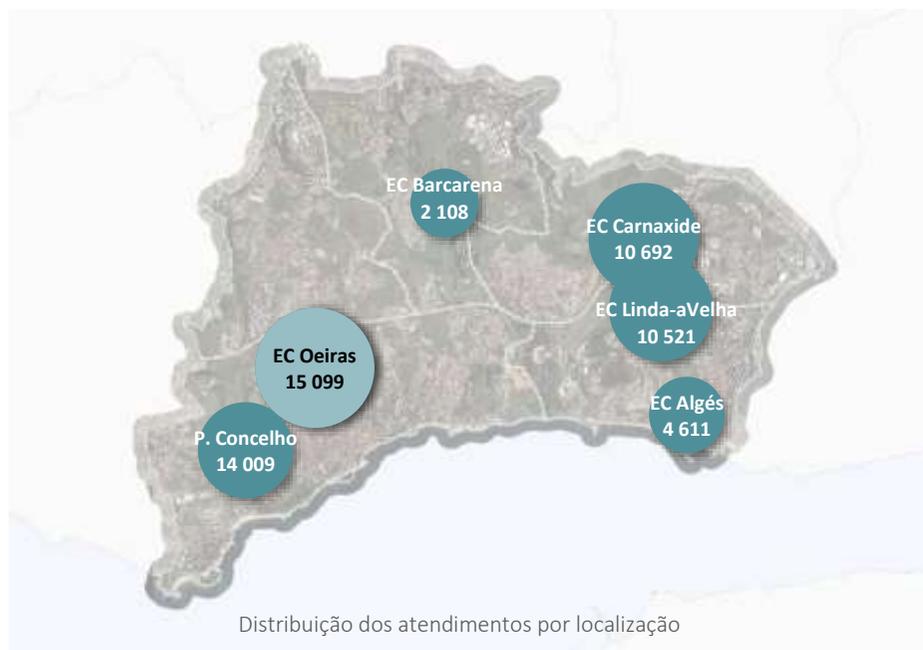


Podemos verificar que **o número de atendimentos nos Paços do Concelho tem permanecido equilibrado**, representando, sobre o número total de atendimentos presenciais, uma percentagem sempre inferior à dos Espaços Cidadão. A saber: 2020 | 24% dos atendimentos, 2021 | 17% e 2022 | 25%.

Os **serviços mais procurados** neste espaço de atendimento são:

- Serviços de Urbanismo;
- Pedidos de Certificado de Registo de Cidadão da União Europeia;
- Pedidos de cartão 65+ e Saúde+;
- Pedidos de estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida;
- Inscrições para atividades municipais.

1.3 Espaços Cidadão



Os Espaços Cidadão englobam **três grandes áreas de intervenção:**

Atendimento municipal – respeitante à atividade do Município;
Atendimento ao cidadão – respeitante aos serviços da Administração Central;
Atendimento da freguesia – disponível apenas no EC Barcarena, respeitante à atividade da Junta de Freguesia de Barcarena.

No que respeita à Administração Central, os EC prestam cerca de 50 serviços das mais **diversas entidades**, nomeadamente AMA, DGAJ, IMT, ISS, AT, CGA, SEF, DGAE, IEF, ACT, SNS e ADENE.

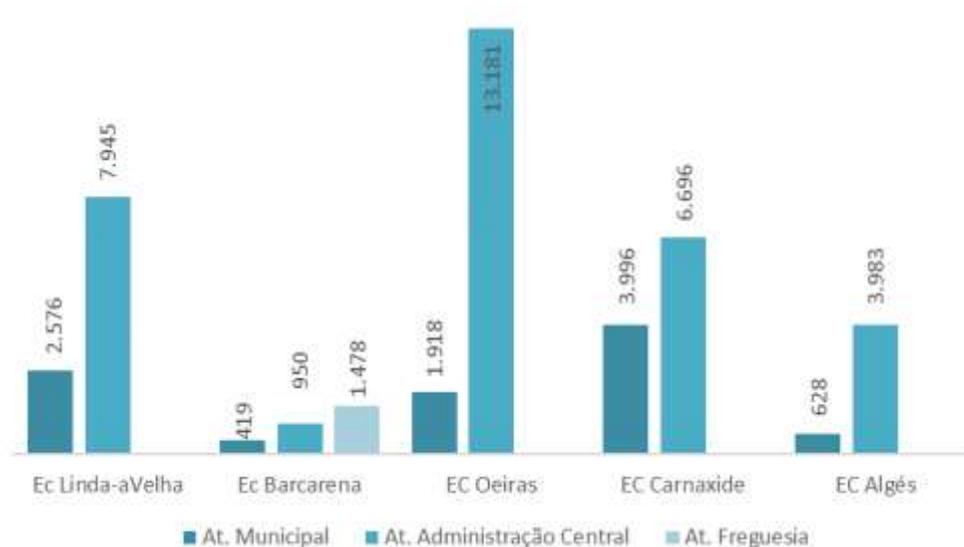
Os serviços mais requisitados nos EC são:

Atendimento municipal:

- Pedidos de Cartão 65+ e Saúde+;
- Pagamento de refeições escolares;
- Pedidos de estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida.

Atendimento da Administração Central:

- Renovação do cartão de cidadão;
- Renovação da carta de condução;
- Pedido de registo criminal;
- Pedido de chave móvel digital;
- Entrega de documentos para ADSE.



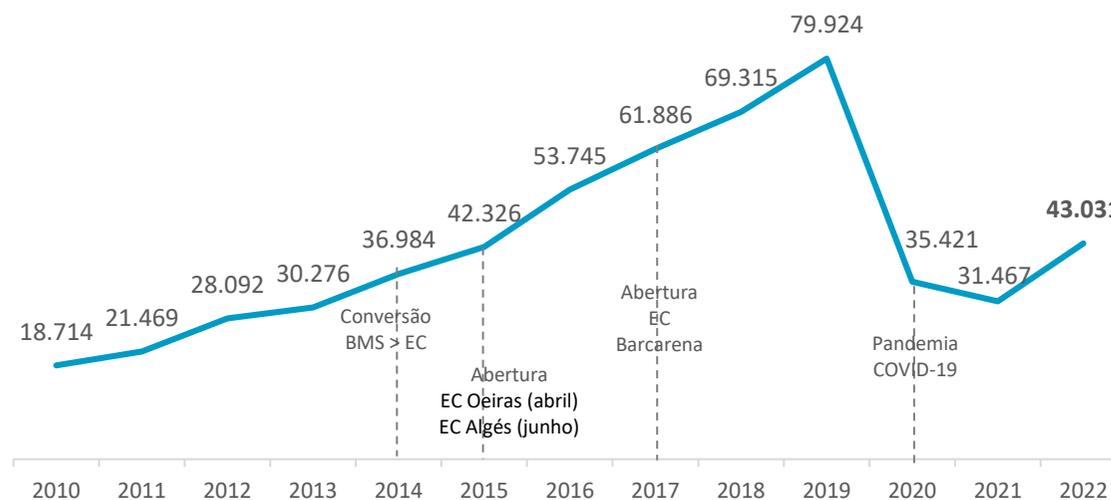
Tipo e número de atendimentos por EC

Através dos dados registados podemos aferir que existe uma **predominância dos atendimentos relativos aos serviços da Administração Central** nos cinco EC.

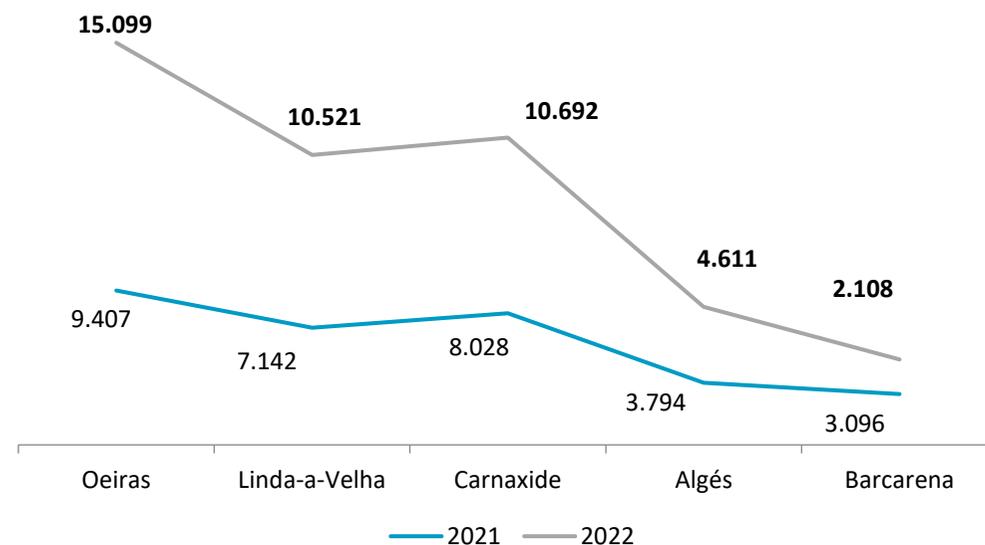
Nos Espaços Cidadão foram atendidos

43.031 cidadãos/municípios. Este resultado, em comparação com o ano anterior, foi superior em 11.546 atendimentos.

Este **crescimento de 37%** justifica-se com o retomar da normalidade face à Pandemia Covid-19 e com um significativo aumento da procura dos EC para renovação da carta de condução, após campanha de divulgação, por parte do IMT, bem como para inscrições em atividades municipais sénior que foram retomadas e para pedidos de Cartão Saúde+ (condição prévia para atribuição do apoio extraordinário a idosos).



Evolução do número total de atendimentos nos EC (2010-2022)



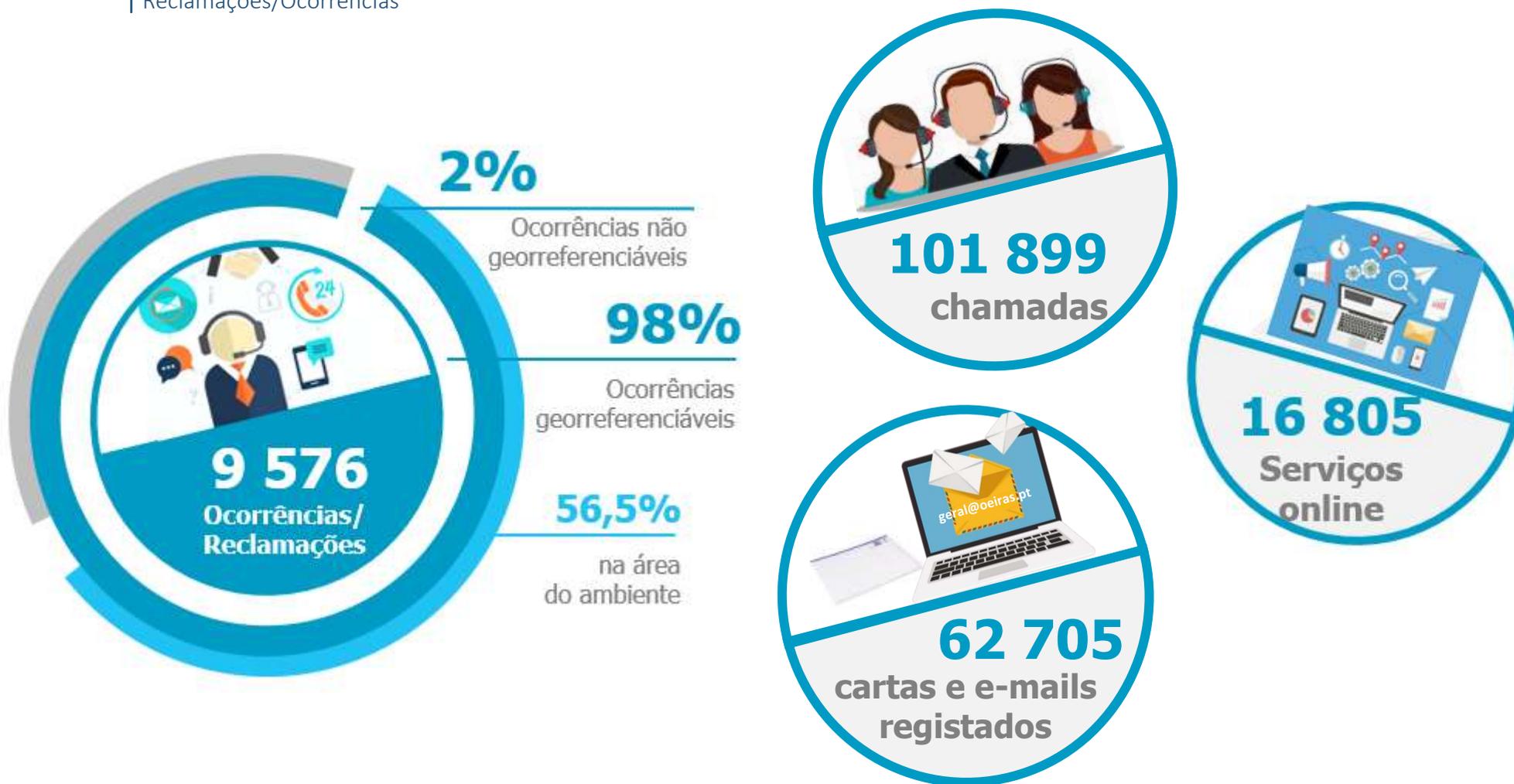
Evolução do número de atendimentos anual por EC (2021-2022)

O EC Oeiras registou o maior número de **atendimentos** (15.099) representando 35% do total de atendimentos nos cinco EC. Esta diferença deve-se ao facto de este estar inserido numa superfície comercial (Oeiras Parque), com estacionamento facilitado e gratuito, situando-se num ponto central, fatores que levam a uma maior procura por parte dos munícipes e particularmente dos Concelhos limítrofes, nomeadamente de Cascais.

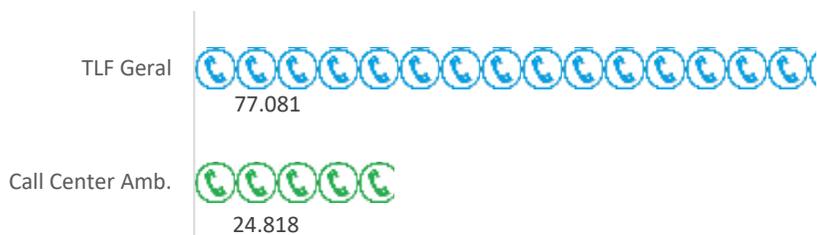
Analisando o número de atendimentos por EC, constata-se que o EC de Carnaxide representa 25% (10.692), o EC de Linda-a-Velha representa 24% dos atendimentos (10.521), enquanto o **EC de Algés e Barcarena são os que apresentam valores mais baixos**, com cerca de 11% dos atendimentos (4.611) e 5% (2.108) respetivamente.

2. ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL - 2022

Atendimento Telefónico (Telefone Geral e *Call Center* do Ambiente) | Receção de Correspondência (cartas e e-mails) | Serviços Online
| Reclamações/Ocorrências



2.1 Atendimento Telefónico (Telefone Geral e *Call Center* Ambiente)

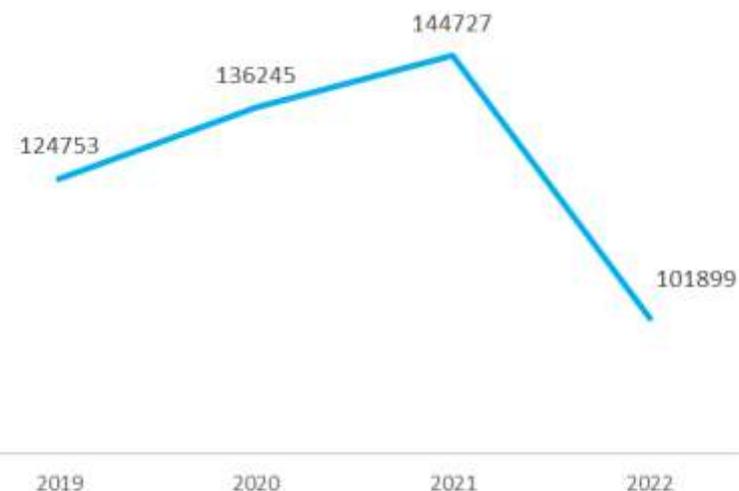


No ano em análise registou-se um **total de 101.899 chamadas** entre o Atendimento Telefónico Geral (TLF Geral) e o *Call Center* Ambiente.

O **TLF Geral** recebeu 77.081 chamadas, o que perfaz **76%** do volume total e o ***Call Center* do Ambiente** 24.818 perfazendo **24%**.

Nos anos 2020 e 2021 o total de chamadas foi superior aos valores médios dos anos anteriores em consequência direta das restrições ao atendimento presencial, pelos contactos para agendamento nos EC e pedidos de esclarecimentos relativamente aos Serviços Online no portal institucional e ao novo Sistema de Gestão Urbanística.

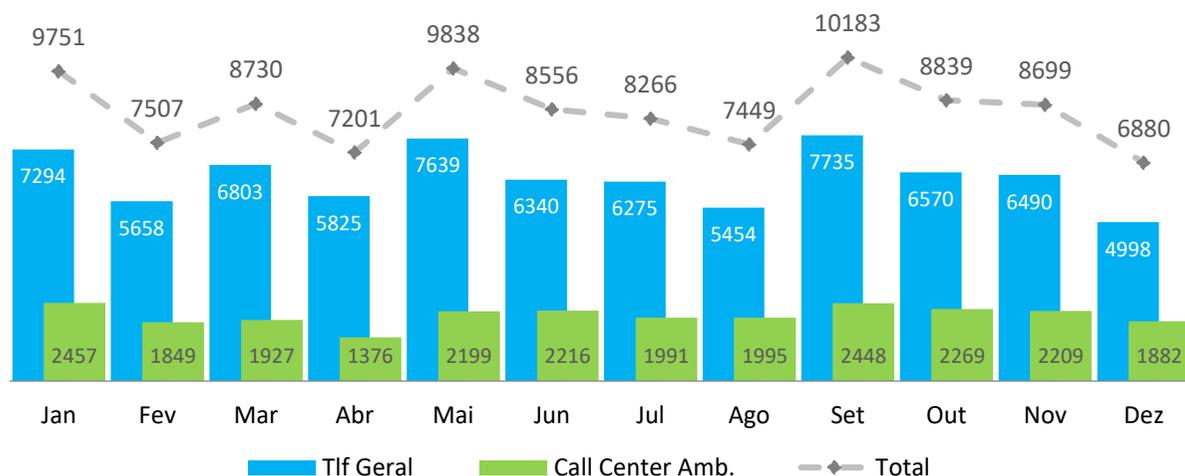
No ano 2022 a notória **diminuição do número de chamadas** é justificada pelo regresso dos cidadãos ao atendimento presencial e pelo aumento da procura e utilização dos serviços online.



Evolução anual do número de chamadas telefónicas

Na **distribuição das chamadas ao longo dos meses**, verifica-se que o *Call Center* do Ambiente, atingiu os valores mais elevados em janeiro e setembro, justificados pelo aumento dos pedidos de recolha de verdes e monos.

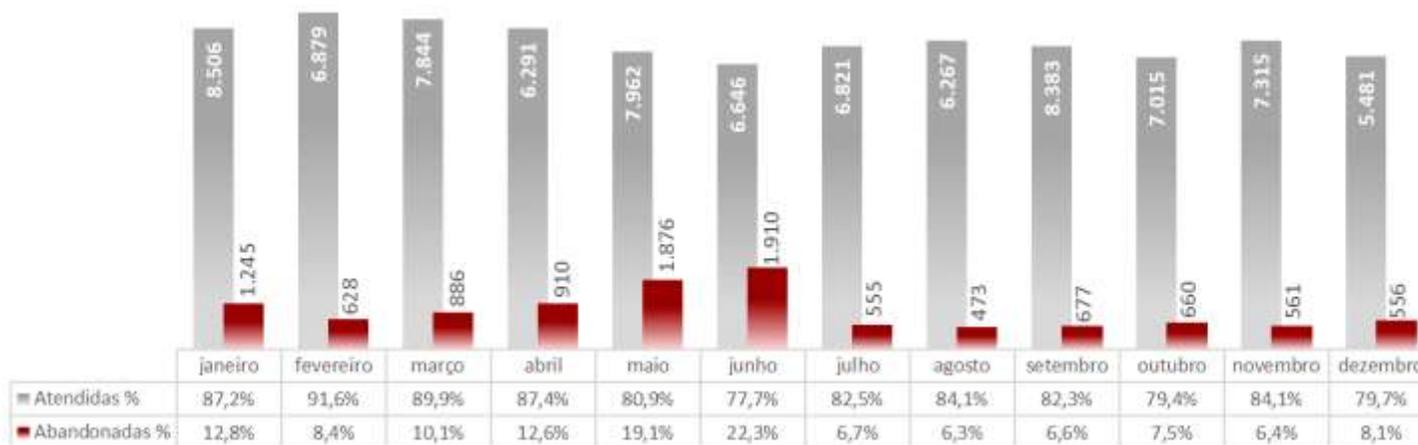
No que diz respeito ao TLF Geral o maior número de chamadas verificou-se no mês de setembro devido ao arranque de algumas iniciativas dos serviços municipais, nomeadamente a atividade “Fit Sénior” e o Programa “Mexe-te nas Férias”.



Comparativo mensal - TLF Geral e *Call Center* Ambiente

No universo das chamadas recebidas, **foram atendidas 90.962 (89,3%) e abandonadas/perdidas 10.937 (10,7%).**

Verifica-se uma **redução das chamadas abandonadas/perdidas** em comparação com o ano anterior para cerca de metade (2021|21% vs. 2022|10,7%).



Comparativo mensal – Chamadas atendidas vs. abandonadas

Esta diminuição foi alcançada também com o esforço do DGO no reforço de novas equipas do atendimento telefónico, mediante a deslocalização de técnicos de outras áreas de intervenção.

2022			
Designação	Chamadas Atendidas		Chamadas abandonadas
	Tempo de espera	Tempo de chamada	Tempo de espera
TLF Geral	00:01:02	00:02:00	00:01:08
Call Center Ambiente	00:01:39	00:02:56	00:01:25
<i>Média</i>	00:01:21	00:02:28	00:01:16

2021			
Designação	Chamadas Atendidas		Chamadas abandonadas
	Tempo de espera	Tempo de chamada	Tempo de espera
TLF Geral	00:02:04	00:02:16	00:01:59
Call Center Ambiente	00:03:02	00:03:23	00:02:26
<i>Média</i>	00:02:33	00:02:49	00:02:13

Tempos de espera – Chamadas TLF Geral | Call Center Ambiente 2022 vs. 2021

No que diz respeito aos **tempos de espera**, verifica-se uma redução do tempo de espera das chamadas atendidas, bem como das chamadas que são abandonadas pelos munícipes, justificando-se pela redução do tempo que aguardam até serem atendidos. No ano 2022, em média, as chamadas foram abandonadas ao fim de 1 minuto e 16 segundos.

Em relação aos **tempos de chamada**, as rececionadas no *Call Center* do Ambiente têm uma duração superior às do TLF Geral.

As chamadas rececionadas no *Call Center* do Ambiente, dependendo do assunto, têm um tratamento específico e demorado, por exemplo, caso se trate de um pedido georreferenciado o mesmo é registado na plataforma O Meu Bairro. Por outro lado, tratando-se de recolha de monos ou verdes, obriga a um pré-agendamento na aplicação SIGE. São procedimentos demorados, com impacto no tempo de chamada.

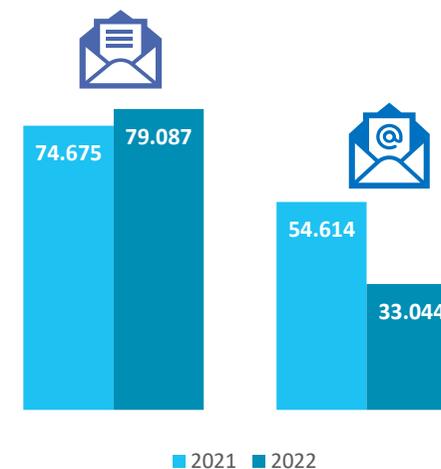
2.2 Receção de correspondência (cartas e e-mails)

Em 2022, foram rececionadas, no Serviço de Expediente, aproximadamente **79.000 cartas e 33.000¹ e-mails** através do endereço geral@oeiras.pt.

À semelhança do ano anterior o volume de cartas recebidas é superior ao número de e-mails.

Foram registados e reencaminhados na **aplicação de gestão documental**, cerca de **62.705 cartas e e-mails**, mais 21.832 comparado com o ano 2021.

Os documentos não registados são aqueles cujo teor é relativo a entidades externas, assuntos de não competência do município ou que não carecem de registo.



Comparação anual – n.º de cartas vs. n.º de e-mails

2.3 Serviços Online



Na ótica de um modelo de atendimento multicanal, o município disponibilizou, em Maio de 2021, no **portal institucional** (www.oeiras.pt) os Serviços Online e o Sistema de Gestão Urbanística. Ao desmaterializar os processos administrativos de forma eficaz e ao fornecer serviços de excelência, quer em formato digital, quer presencial, é objetivo do município facilitar e agilizar os processos e ir de encontro as necessidades do munícipe/cidadão.

Os serviços online são um canal de atendimento disponível 24h por dia, 365 dias por ano. Proporcionamos ao cidadão/munícipe a possibilidade de efetuar pedidos sem necessidade de deslocação a um balcão físico de atendimento, bem como, em tempo real na sua área pessoal, consultar todos os pedidos efetuados e fazer o acompanhamento dos mesmos.

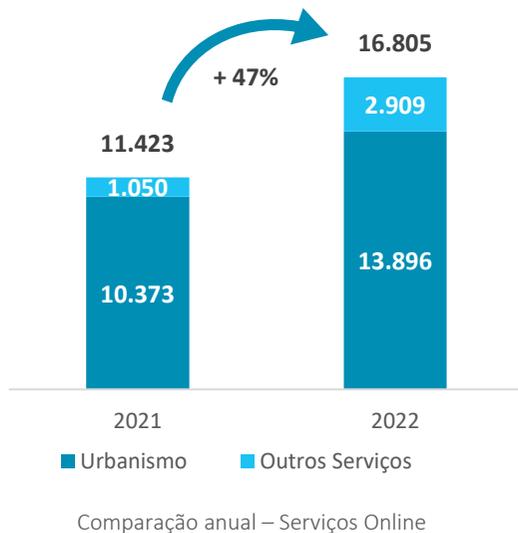
¹ Este número é aproximado. A Divisão de Gestão da Segurança e Infraestruturas informou ter existido um problema com o *Iron Port*, o aparelho da Cisco que faz a contabilização dos e-mails. Os dados reais facultados são referentes apenas ao último trimestre do ano (8.261), replicado pelos restantes períodos (8.261*4).

No ano em análise foram **submetidos 16.805 pedidos de serviços online** nas mais diversas áreas.

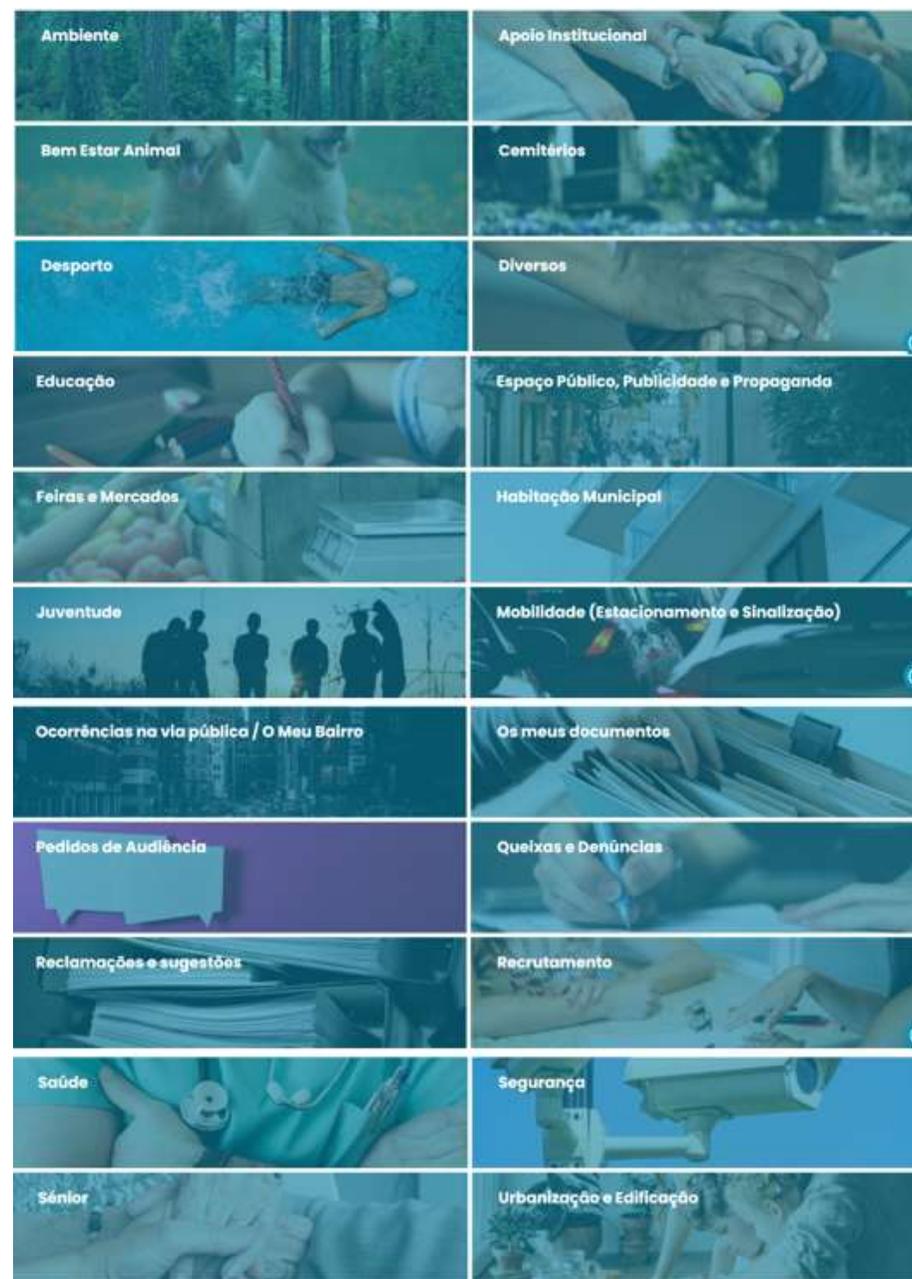
A área que registou mais pedidos foi a da **Urbanização e Edificação**, no Sistema de Gestão Urbanística, que somou um total de 13.896 pedidos, perfazendo **83%** do total dos pedidos submetidos.

Os **outros serviços** registaram **17%** (2.909 pedidos), sendo que de entre estes se destaca a área de Recrutamento - procedimentos concursais (5%) e a Mobilidade - ocupação de espaço público/condicionamentos (3%).

Em comparação com o ano anterior², foram submetidos, no total, mais cerca de 5.300 pedidos, sendo que aqueles referentes à área de Urbanismo continuam a ser em maior número.



² De referir que os serviços foram disponibilizados em Maio de 2021.



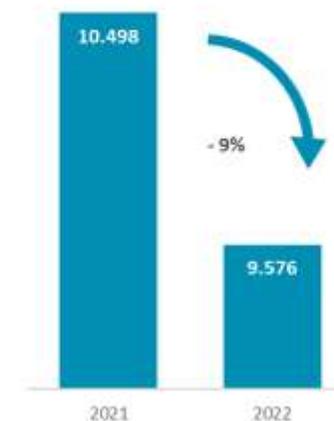
2.4 Reclamações/Ocorrências

Em 2022, registaram-se, no total, **9.576 reclamações/ocorrências**³.

Menos cerca de 1000 em comparação com o ano 2021. Apesar do maior número de ocorrências se verificar nas áreas do “Ambiente/Espaços Verdes” e da “Higiene Urbana”, estas também registaram uma redução significativa em comparação com o ano anterior.

As **ocorrências georreferenciáveis** são registadas na plataforma O Meu Bairro/OeirasEu e totalizaram 9.422, perfazendo **98%** do número total registado.

Por outro lado, as **ocorrências não georreferenciáveis** são rececionadas via ofício, email/formulário online e livro de reclamações. Foram registadas 154, representando apenas **2%**. Mantém-se a tendência dos anos anteriores em que a percentagem deste tipo de ocorrências é mínima em comparação com as georreferenciáveis.



Comparação anual – Total de reclamações/ocorrências

Tipo de reclamação/ocorrência	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	%
Georreferenciadas	670	693	653	548	849	880	1090	946	906	768	691	728	9422	98%
Não georreferenciadas	16	17	17	10	7	5	17	4	7	11	22	21	154	2%
Total	686	710	670	558	856	885	1107	950	913	779	713	749	9576	100%

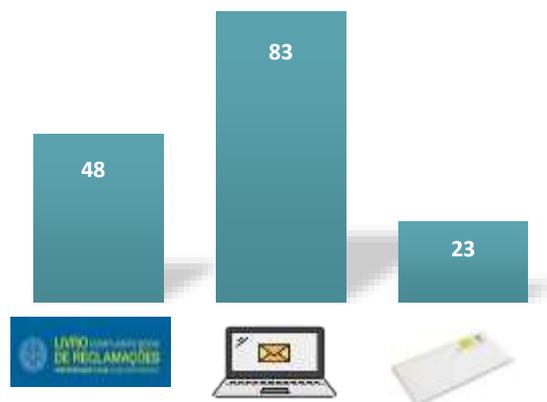
No universo das 9.576 reclamações/ocorrências, encontram-se **concluídas/respondidas/executadas** 4.227, **44%** do total registado.

³ No que respeita à gestão de reclamações/ocorrências, são consideradas aquelas cuja matéria é da responsabilidade do Município e que circularam através dos canais formais.

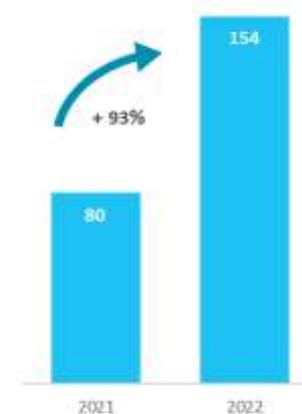
2.4.1 Ocorrências não georreferenciadas

O Município disponibiliza diferentes canais através dos quais é possível submeter ocorrências não georreferenciáveis⁴, a saber: ofício⁵, correio eletrónico (email)/formulário online e Livro de Reclamações.

Em 2022 foi **registado um total de 154 ocorrências não georreferenciáveis**, perfazendo quase o dobro das reportadas no ano anterior (80).



Reclamações – Canais de Entrada



Comparação anual – Reclamações não georreferenciadas

A maioria das ocorrências não georreferenciáveis foram reportadas **via online**, por correio eletrónico e portal institucional (54%) e no livro de reclamações (31%), tendo as restantes sido remetidas por ofício (15%). De referir que, contrariamente ao que se verificou no ano anterior, foram privilegiados os canais digitais.

Foram **concluídas cerca de 49%** das ocorrências reportadas (75).

⁴ Entende-se por ocorrências não georreferenciáveis, todas que não tenham uma referência geográfica, por exemplo, uma reclamação sobre o serviço de atendimento telefónico.

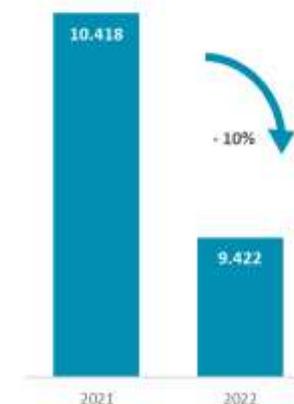
⁵ Importa referir que a maioria das ocorrências rececionadas por ofício provêm da Assembleia Municipal, tendo sido originalmente rececionadas por aquele órgão.

2.4.2 Ocorrências georreferenciadas

As ocorrências georreferenciáveis são submetidas na plataforma **O Meu Bairro/OeirasEu**.

Em 2022 foram **registadas 9.422 ocorrências**, menos 10% das submissões comparativamente ao ano transato (10.418).

Para além do portal O Meu Bairro/OeirasEu rececionar a maioria das ocorrências diretamente, todos os pedidos submetidos por telefone, email, carta ou presencialmente são registados nesta plataforma.



Comparação anual – Reclamações georreferenciadas

Considerando o **tipo de ocorrência**, destacam-se com maior volume de reportes a “**Higiene Urbana**” (37,1%), o “**Ambiente/espços verdes**” (19,4%), “**Estradas, sinalização e mobilidade**” (15,8%) e “**Passeios e acessibilidades**” (9,3%). Em comparação com o ano anterior estas foram também as áreas em que se verificou o maior número de ocorrências.

Típos	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	%
Ambiente/espços verdes	141	172	114	120	201	139	215	194	170	178	100	80	1 824	19,4%
Animais	7	12	11	3	6	12	8	11	13	10	8	7	108	1,1%
Estradas, sinalização e mobilidade	111	100	142	109	138	119	122	129	128	137	132	123	1 490	15,8%
Fiscalização, segurança e ruído	49	63	44	33	48	45	46	49	44	27	31	58	537	5,7%
Higiene Urbana	203	194	171	169	307	412	545	424	374	184	233	282	3 498	37,1%
Iluminação Pública	71	60	56	30	49	48	56	49	50	60	80	68	677	7,2%
Infraestruturas	18	18	30	20	22	13	21	16	23	60	12	13	266	2,8%
Outros Pedidos	4	9	13	10	9	19	4	12	16	20	13	18	147	1,6%
Passeios e acessibilidades	66	65	72	54	69	73	73	62	88	92	82	79	875	9,3%
Total georreferenciadas	670	693	653	548	849	880	1 090	946	906	768	691	728	9 422	100,0%

No que respeita à **evolução mensal** verifica-se um aumento do número de ocorrências entre maio e setembro, com o maior número registado nos meses de julho (1.090), agosto (946) e setembro (906).

Estes números estão diretamente relacionados com as submissões nas áreas da “Higiene Urbana” e do “Ambiente/espacos verdes”.

Mantém-se a tendência identificada nos anos anteriores, que revela alguma **sazonalidade** nestas áreas, com um **maior número de submissões na primavera e no verão**.

A partir de outubro verifica-se um ligeiro aumento de ocorrências nas áreas das “Estradas, sinalização e mobilidade” e de “Passeios e acessibilidades”, coincidindo com a mudança da estação do ano e condições do tempo.

As ocorrências registadas na plataforma O Meu Bairro/OeirasEu são **classificadas em 9 tipos**, como suprarreferido. Estes, por sua vez, subdividem-se em **subtipos**, permitindo uma melhor classificação para posterior tratamento pelos serviços. A saber:

Ambiente/espços verdes

Subtipo	Registos 2022
Bebedouro, chafariz	48
Cercas, vedações e outras estruturas	56
Controlo e prevenção da procecionária	147
Danos ou manutenção de árvores, arbustos ou relva	910
Danos ou manutenção de Lagos/Fontes	26
Gradeamentos e portões danificados ou em falta	6
Limpeza de espaços verdes	154
Mesas, bancos ou outro mobiliário urbano	44
Parques infantis e juvenis	113
Sistemas de rega	320

O subtipo **“Danos ou manutenção de árvores, arbustos ou relva”** representa **50%** das submissões na área do “Ambiente/espços verdes”.

Animais

Subtipo	Registos 2022
Áreas caninas	44
Dispensadores de sacos para dejetos caninos	31
Recolha de animais (errantes, cadáveres)	33

O subtipo **“Áreas Caninas”** representa **41%** das submissões nesta área.

Estradas, sinalização e mobilidade

Subtipo	Registos 2022
Acessibilidades e Mobilidade	262
Avarias em semáforos ou outros sinais luminosos	19
Buraco ou abatimento da faixa de rodagem / Pavimentos danificados ou em falta	292
Colocação/Manutenção de espelho parabólico	64
Danos/manutenção de sinais de trânsito/luminosos e outra sinalização vertical	116
Lombas ou bandas sonoras em falta ou para manutenção	141
Novas passadeiras ou outras sinalizações horizontais	105
Novos sinais de trânsito/ luminosos e outra sinalização vertical	174
Painel informativo danificado ou em falta	12
Paragem de autocarro em falta ou para manutenção	12
Pilaretes (colocação, manutenção)	201
Placa com nome de rua danificada	23
Repintura de passadeiras ou outras sinalizações horizontais apagadas	69

O subtipo **“Buraco ou abatimento da faixa de rodagem/Pavimentos danificados ou em falta”** representa **20%** das submissões nesta área.

Fiscalização, segurança e ruído

Subtipo	Registos 2022
Edifício, muro, escarpa ou talude degradado	43
Estacionamento abusivo	54
Fiscalização	173
Insegurança na via pública	21
Obras ou outras atividades ilegais	6
Ocupação ilegal de edificado	1
Ocupação ilegal de via pública - esplanadas e publicidade	10
Outros - Fiscalização, Segurança e Proteção Civil	23
Ruído em estabelecimentos comerciais/espços públicos	17
Viaturas abandonadas	189

O subtipo **“Viaturas abandonadas”** tem o maior volume de submissões nesta área, **35%**.

Higiene Urbana

Subtipo	Registos 2022
Contentores para deposição de resíduos (limpeza, localização, manutenção)	551
Corte de ervas ou desmatização	267
Entulhos, objetos volumosos, resíduos de jardim ou perigosos abandonados na via pública	98
Grelha de sarjeta/sumidouro danificada ou em falta	47
Insalubridade e/ou desmatização em propriedades ou terrenos	29
Limpeza da via pública (varredura, lavagem e despejo de papeleiras)	907
Limpeza de dejetos caninos	9
Limpeza de equipamentos municipais	20
Limpeza de grafites	46
Limpeza de sarjetas ou sumidouros	132
Novos contentores para deposição de resíduos	253
Papeleiras (pedido de manutenção e/ou colocação)	79
Pragas e doenças (associadas a animais: pombos, ratos, etc.)	1021
Resíduos em torno de ecopontos e vidrões	39

O subtipo **“Pragas e doenças (associadas a animais: pombos, ratos, etc.)”** representa o maior número de submissões nesta área, **29%**.

Iluminação pública

Subtipo	Registos 2022
Arruamento às escuras	86
Arruamento com luz insuficiente	39
Candeeiro apagado	382
Candeeiro danificado (caído, partido, cabos elétricos à vista, falta de portinhola, etc.)	167
Monumento, fonte ou lago com falhas de iluminação	3

O subtipo **“Candeeiro apagado”** representa o maior número de submissões nesta área, **56%**.

Infraestruturas

Subtipo	Registos 2022
Criação de novas infraestruturas (rotunda/estacionamento)	85
Manutenção ou reparação de equipamentos municipais	54
Pedidos e sugestões	126
Problemas de iluminação em equipamentos municipais	1

O subtipo **“Pedidos e sugestões”** tem o maior volume de submissões nesta área, **47%**.

Outros pedidos

Subtipo	Registos 2022
Outros pedidos	147

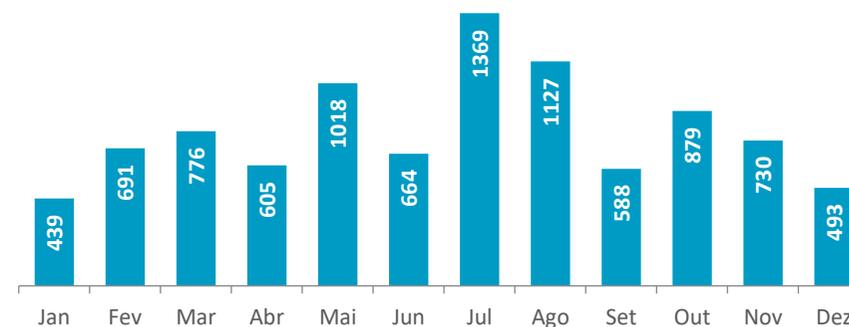
Passeios e acessibilidades

Subtipo	Registos 2022
Acessos para cidadãos com mobilidade reduzida	45
Caleira danificada em passeios	7
Concessionárias - Danos e obras	241
Danos/manutenção de corrimãos, guardas ou gradeamentos	59
Danos/manutenção de pilaretes	55
Descalçamento do passeio	400
Lancil danificado ou em falta	68

O subtipo **“Descalçamento do passeio”** tem o maior volume de submissões nesta área, **46%**.

No que diz respeito às **ocorrências concluídas⁶**, foram dadas como resolvidas **9.379**.

Destas, 4.031 (43%) dizem respeito a ocorrências iniciadas e concluídas em 2022, sendo que as restantes foram reportadas em anos anteriores e concluídas neste ano.

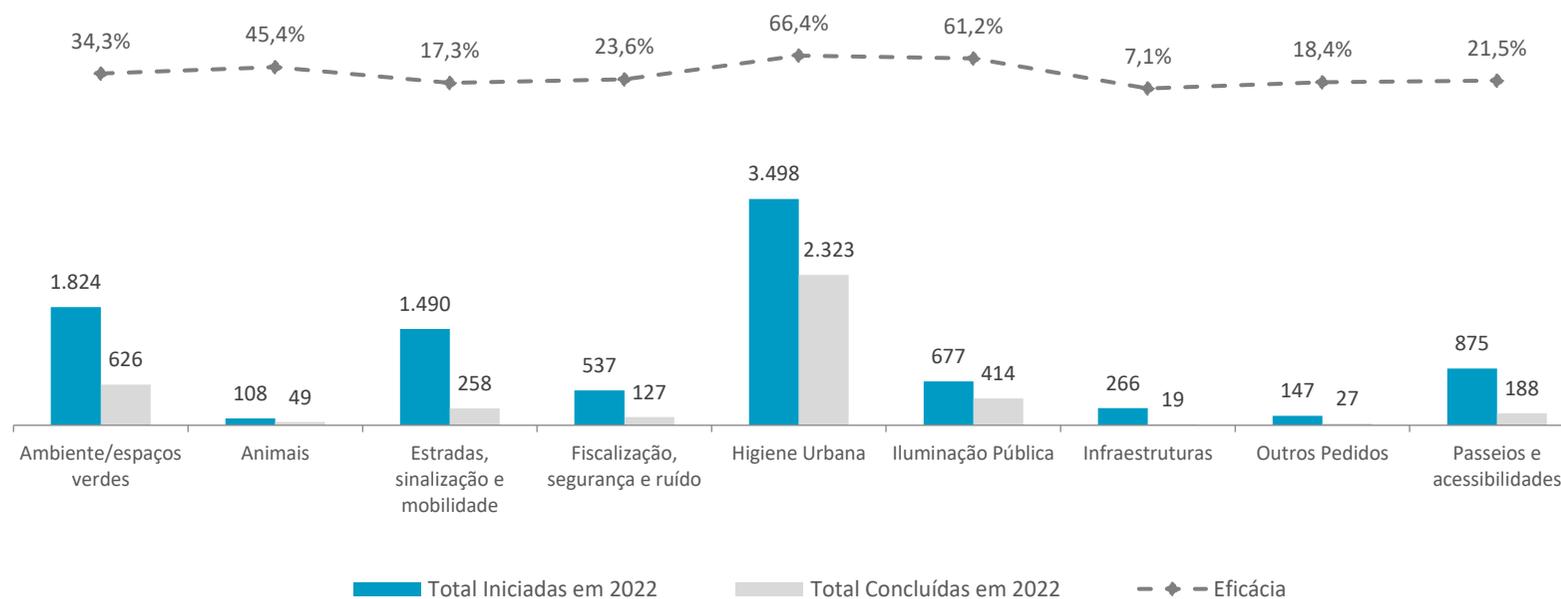


Total de ocorrências concluídas em 2022

⁶ Esta é a soma dos dados retirados ao primeiro dia útil do mês seguinte, uma vez que a plataforma apresenta os dados pela última interação com as ocorrências. Este número é volátil, uma vez que, diariamente, há lugar a reabertura de ocorrências (699 em 2022).

Do universo das ocorrências concluídas, verificamos, à semelhança do ano anterior, que **a área que registra o maior número de ocorrências resolvidas é a da “Higiene Urbana”**, com mais de 66% de ocorrências concluídas. Seguem-se as áreas “Iluminação Pública” (61%), “Animais” (45%) e “Ambiente/espaços verdes” (34%).

A área que apresenta **a menor percentagem de conclusão é a das Infraestruturas (7%)**, justificada pelos prazos de conclusão deste tipo de pedidos, inerentes à natureza e execução dos mesmos.



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022, verificou-se a **retoma total dos serviços de atendimento**, registrando cerca de 57.000 atendimentos presenciais, ou seja, um aumento de cerca de 20.000 atendimentos em comparação com o ano de 2021.

Os serviços de atendimento presencial nos Espaços Cidadão foram os mais procurados, representando 75% dos atendimentos presenciais.

Quanto ao atendimento não presencial, contabilizamos cerca de 100.000 chamadas telefônicas, verificando-se uma redução na ordem das 42.000 chamadas, por referência ao ano anterior.

Consideramos que esta redução se deveu ao **aumento da procura dos serviços online no portal institucional e no Sistema de Gestão Urbanística** (cerca de 16.800 serviços), registrando, em ambos, um aumento de mais de 5.500 pedidos em comparação com os resultados do ano de 2021.

O **atendimento telefónico**, continua a ser o canal mais utilizado, pelo que houve um reforço das suas equipas, permitindo reduzir nos últimos seis (6) meses, a taxa média de chamadas perdidas de 20% para 10%.

No que respeita à **gestão de ocorrências/reclamações**, registamos no total cerca de 9.500, menos 1.000 submissões comparativamente ao ano de 2021.

Quanto à resolução de ocorrências, verificamos que as taxas mais baixas de resolução ocorrem na tipologia das “Infraestruturas”, devido à natureza dos pedidos que requerem tempo na sua resolução.

Em 2022, **avaliamos a satisfação do cidadão nas várias dimensões do serviço de atendimento**, mediante a aplicação de 223 questionários, tendo obtido o resultado de 4,57, à qual corresponde uma **taxa de satisfação de 91,3%**⁷.

⁷ Relatório de Satisfação dos Serviços de Atendimento 2022

O ano de 2023, tal como referido, será o momento de transição/reorganização do serviço de Atendimento ao Público mediante a centralização e uniformização de procedimentos, a adoção de sistemas de informação adequados e o reforço e formação dos seus recursos humanos.

Vamos implementar o conceito de **Balcão Único**, com o reforço de todos os canais de interação com o cidadão, tanto telefónico, como presencial ou online.

Vamos simplificar as relações entre o cidadão e o Município, através da criação de pontos únicos de contacto com os serviços públicos, de modo a melhorar o acesso à informação e a diminuir os tempos de resposta.

Os resultados que se esperam alcançar devem permitir ganhos de eficiência e, por conseguinte, de qualidade dos serviços prestados.

A Diretora do Departamento de Gestão Organizacional

Vera Carvalho