

RELATÓRIO SÍNTESE 2023

Atendimento ao Público



DMAG | DGO | Divisão de Atendimento e Apoio ao Cidadão



Atendimento Presencial

DMAG | DGO | Divisão de Atendimento e Apoio ao Cidadão

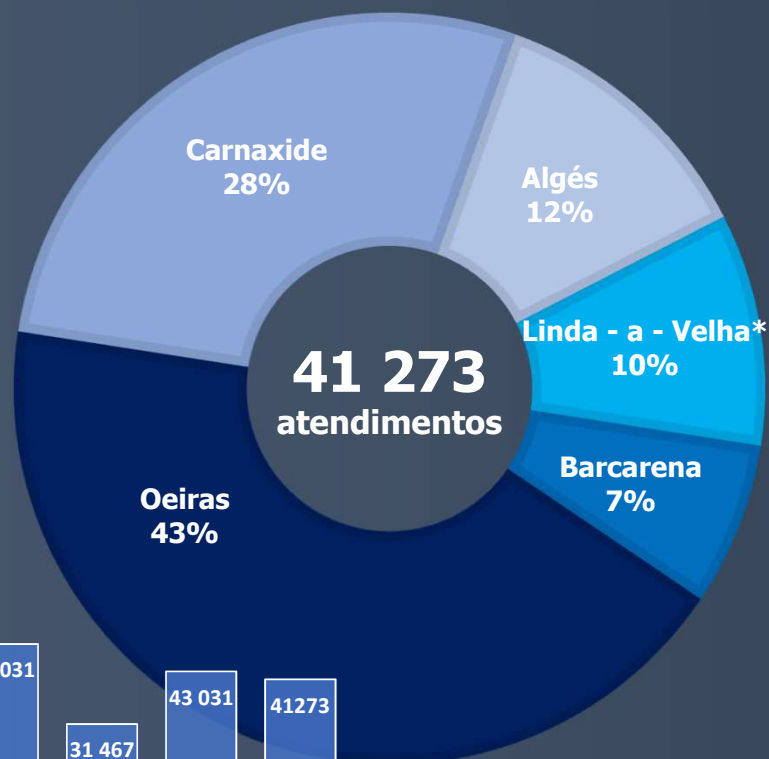


■ Espaços Cidadão

■ Balcão de Atendimento Municipal



Espaços do Cidadão



TOTAL em 2023 :
58.992
atendimentos



Evolução Anual – nº. atendimentos

* O Espaço Cidadão de Linda-a-Velha encerrou em junho de 2023.

Balcão de Atendimento Municipal



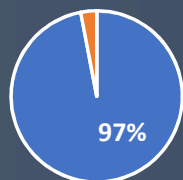
Atendimento Não Presencial

DMAG | DGO | Divisão de Atendimento e Apoio ao Cidadão

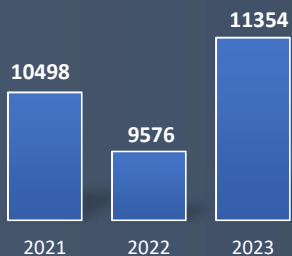


Ocorrências
Reclamações

11 354



Georreferenciáveis
Não Georreferenciáveis

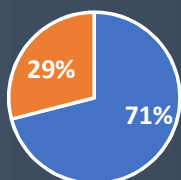


Evolução anual de reclamações/ocorrências

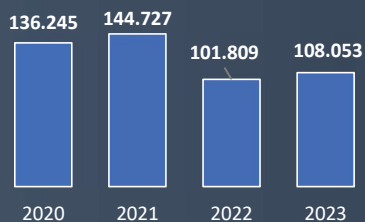


Atendimento
Telefónico

108 053



Telefone Geral
Call Center Ambiente

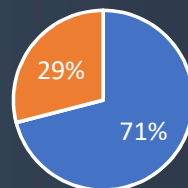


Evolução do número de chamadas recebidas

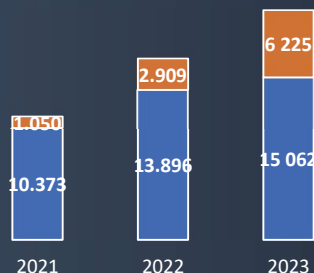


Serviços
Online

21 287



Urbanismo
Serviços Gerais

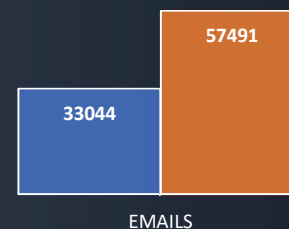


Evolução do número de serviços online



Correio
Eletrónico

57 491

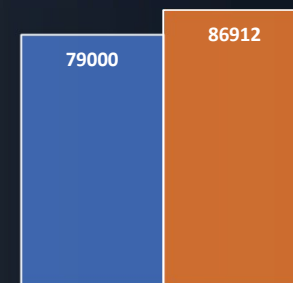


EMAILS



Correspondência

86 912



CARTAS

2022 2023

RELATÓRIO SÍNTESE 2023

Avaliação da Satisfação dos Serviços de Atendimento

DMAG | DGO | Divisão de Atendimento e Apoio ao Cidadão

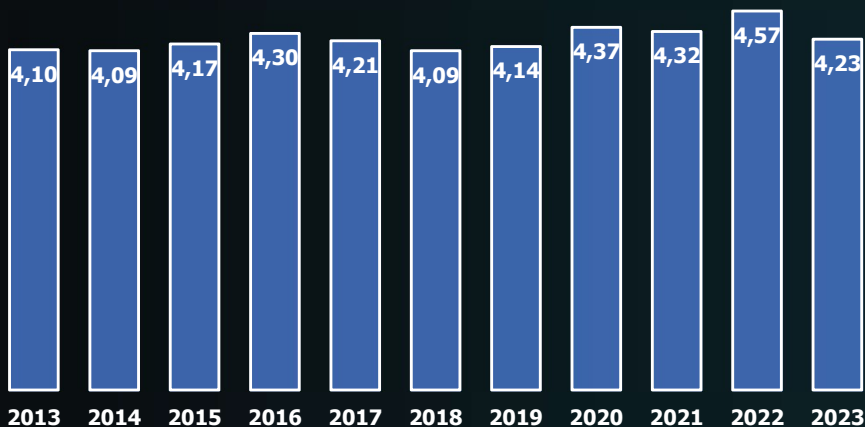


409 questionários aplicados



Em 14 locais de atendimento municipal

SATISFAÇÃO GLOBAL	TAXA DE SATISFAÇÃO
4,23	84,6%



Satisfação por Dimensão de Avaliação



Considerações Finais

Atendimento Presencial

- Em 2023, houve um incremento de cerca de 3% - mais de 1.900 atendimentos – relativamente a 2022;
- Os serviços nos Espaços Cidadão foram os mais procurados - 70% dos atendimentos presenciais.

Atendimento Não Presencial

- 108.053 chamadas telefónicas, verificando-se um aumento de 6.244 chamadas, correspondentes a um crescimento de 6%.
- Serviços Online aumentaram em cerca de 27%, sendo os serviços de urbanismo os que tiveram a maior procura (71%);
- 11.354 ocorrências/reclamações, um aumento na ordem dos 16% comparativamente aos valores de 2022;
- Áreas de maior incidência - Estacionamento, Acessibilidades, Eventos, Urbanismo, Higiene Urbana, Estradas, Sinalização e Mobilidade e Segurança e Ruído

Conclusões

- Continua-se a verificar que o cidadão privilegia o canal de atendimento telefónico e presencial em detrimento dos serviços online.
- É importante equilibrar as necessidades e preferências dos cidadãos para garantir uma resposta eficaz às necessidades dos mesmos.
- Reconhece-se vantagens na utilização dos serviços online, nomeadamente a possibilidade do cidadão aceder aos serviços 24H/7 dias, permitindo o atendimento em qualquer lugar, economizando tempo e custos.
- Estamos a evoluir para a automação de processos, mediante o uso de *chatbots* e inteligência artificial para resolver questões comuns, proporcionando respostas rápidas sendo crucial garantir que essa transição seja feita de maneira inclusiva e que mantenha a qualidade do atendimento presencial.
- Oferecer uma abordagem multicanal que combine os benefícios do atendimento online com a opção de suporte presencial quando necessário, pode proporcionar a melhor experiência para os cidadãos.