

2018 RELATÓRIO ANUAL



Atendimento | Reclamações | Gestão de Ocorrências

**DIREÇÃO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO GERAL
DIVISÃO DE GESTÃO ORGANIZACIONAL
NÚCLEO DE ATENDIMENTO E APOIO AO CIDADÃO**

Conteúdo

Introdução	3
ATENDIMENTO PRESENCIAL	4
Dados	5
Atendimento Presencial	6
Histórico e caracterização dos setores	7
Tempo médio de espera	9
Número de atendimentos entre períodos homólogos	9
Espaço Cidadão (EC)	12
Análise descritiva – Espaços Cidadão	13
Atendimento e tempos de espera	15
ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL	17
Dados	18
Atendimento telefónico	19
Enquadramento	19
Distribuição das chamadas	20
Gabinete de Telefonistas	23
Desempenho das operadoras	24
Dados estatísticos	25
Chamadas por dia da semana	25
Chamadas por hora	26
Ambiente (Call Center)	26
Desempenho das operadoras	26
Dados estatísticos	27
Chamadas por dia da semana	27
Chamadas por hora	28
Comparativo	28
Gestão de Ocorrências	29
Reclamações não georreferenciáveis	30
Reclamações georreferenciadas – Plataforma OeirasEu	30
Ocorrências e Reclamações por área geográfica	32
Ocorrências concluídas e o tempo médio de execução	34
Comparação entre períodos homólogos	35
Tipos e Subtipos	37
Considerações	42
Anexo A – Relatório de análise da satisfação do serviço de atendimento ao público 2018	
Anexo B - Súmula Infográficos (presencial + ã presencial)	

Introdução

A Divisão de Gestão Organizacional (DGO) / Núcleo de Atendimento e Apoio ao Cidadão (NAAC) centraliza e gere o atendimento e a informação municipal, com exceção do atendimento especificamente atribuído aos outros serviços.

Em pormenor, no que concerne ao atendimento, o NAAC integra dois tipos de atendimento:

- O **Atendimento Presencial**: Balcão de Atendimento Genérico sito nos Paços do Concelho; os Espaços do Cidadão em Barcarena, Oeiras Parque, Linda-a-Velha, Carnaxide e Algés;
- O **Atendimento não presencial**: Gabinete de Telefonistas (Call Center do Ambiente e Número Geral do Município), a Gestão de Ocorrências O MeuBairro – Portal OeirasEu, o email do geral@cm-oeiras.pt e as reclamações;

Através de um atendimento multicanal integrado e da disponibilização de atendimento presencial e de uma multiplicidade de canais complementares de atendimento não presencial, via telefone, correio, correio eletrónico, tecnologia web, o NAAC visa promover uma visão integrada dos vários contactos feitos pelo cidadão no âmbito de qualquer processo e independentemente do canal de atendimento utilizado, prestando informações, garantindo a existência de mecanismos que permitam um conhecimento célere das solicitações e a evolução do estado dos processos.

Além disso, o NAAC centraliza, gere e acompanha o processo de receção e encaminhamento de sugestões e reclamações/ocorrências apresentadas ao Município.

O presente relatório fará uma análise do ano 2018, bem como uma breve análise comparativa com os anos anteriores no que respeita à atividade do atendimento e apoio ao cidadão.

Em matéria de reclamações e de ocorrências serão consideradas as que cuja matéria visada é da responsabilidade do Município e que foram rececionadas através da DGO/NAAC.



Dados 2018



97 mil atendimentos

29% dos atendimentos

Prestados nos Paços do Concelho:

Urbanismo

Atendimento Genérico

Serviço de Execuções Fiscais

71% de atendimentos descentralizados

Algés (8%);

Barcarena (2,5%);

Carnaxide (13%);

Linda-a-Velha (19%);

Oeiras (28,5%).

Atendimento Presencial

Os atendimentos assegurados pelo Núcleo de Atendimento e Apoio ao Cidadão estão divididos por duas áreas funcionais:

O **Atendimento Presencial**: que integra o Balcão de Atendimento Genérico sito nos Paços do Concelho; os Espaços do Cidadão em Barcarena, Oeiras Parque, Linda-a-Velha, Carnaxide e Algés;

O **Atendimento não presencial**: que integra o Gabinete de Telefonistas (Call Center do Ambiente e Número Geral do Município) e a Gestão de Ocorrências O MeuBairro – Portal OeirasEu, email geral e reclamações.

Para além deste atendimento, existe o atendimento presencial do Urbanismo, SEF, Habitação e Polícia Municipal. O presente relatório irá também incidir sobre o atendimento dos serviços que disponibilizam um sistema de senha de vez, onde é possível solicitar a mesma no local do atendimento ou previamente através da APP *Mobiqueue* com aviso de vez através de sms.

Assim, durante o ano em análise foram registados no sistema de marca a vez mais de **97 mil atendimentos**.

A maioria absoluta dos atendimentos (+70% do total) é realizada nos Espaços Cidadão, seguidos da área do urbanismo, com 18%, e do Atendimento Genérico (AG), com perto de 9%.

Tipos	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	%
Espaços Cidadão	6636	5587	6034	5903	5865	5532	5684	4798	5746	6839	5766	4925	69.315	70,7%
Urbanismo	1486	1388	1527	1589	1692	1562	1436	1413	1474	1675	1465	1170	17.877	18,3%
Atendimento Genérico	686	616	603	597	823	675	1202	570	688	662	683	524	8.329	8,5%
SEF	253	202	222	208	234	256	194	140	108	225	221	162	2.425	2,5%
Total	9061	7793	8386	8297	8614	8025	8516	6921	8016	9401	8135	6781	97.946	

Tabela 1 – Totais por área funcional (2018)

Os atendimentos na área do SEF representam apenas 2,5% do total.

O atendimento nos Espaços Cidadão dominam com mais de 70% do total.

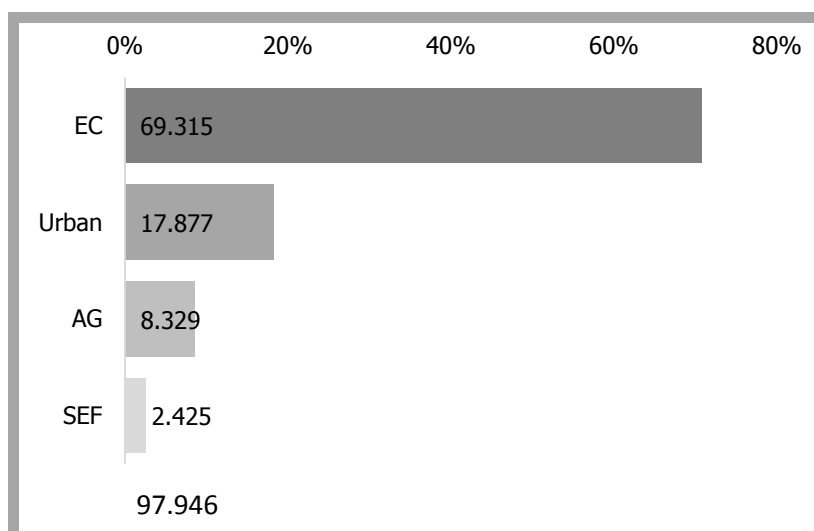
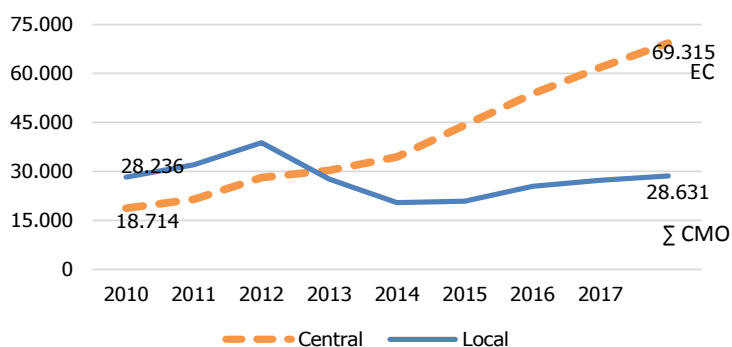


Gráfico 1 - Totais e proporção por área funcional

Histórico e caracterização dos setores

Comparando os Espaços do Cidadão com o somatório do atendimento municipal nos Paços do Concelho, verificou-se que desde 2013 que os EC registam sempre um aumento contínuo e o atendimento municipal tem estagnado.

No gráfico 2, foi colocada uma linha que representa o somatório (Σ CMO) dos atendimentos nos Paços do Concelho (Urbanismo, Atendimento Genérico e SEF) comparativamente com o número de atendimentos dos Espaços do Cidadão (EC).



A partir de 2016, assistimos a uma ligeira recuperação no atendimento dos Paços do Concelho, suportado, em alguma recuperação no n.º de atendimentos do urbanismo (UAAA).

Gráfico 2 - Evolução do Espaços do Cidadão vs. Paços do Concelho de 2010 a 2018

Das 4 áreas em análise (urbanismo, atendimento genérico, SEF e EC), apenas numa delas (Espaços Cidadão), são prestados atendimentos da administração central. Para além desta valência, os Espaços Cidadão também disponibilizam serviços da administração local.

Nos Espaços Cidadão, o número de cidadãos/municípios atendidos no âmbito dos assuntos da administração central representa cerca de 55% do total de atendimentos nas 4 áreas de atendimento.

No gráfico nº 3 (infra) está representada a distribuição dos atendimentos pelas diferentes localizações geográficas dos espaços.

Os atendimentos nos Paços do Concelho (Urbanismo, Atendimento Genérico e SEF) concentraram a maioria dos atendimentos (28.631 \approx 29%), seguido do EC Oeiras (27.715 \approx 28%).

Estes dois locais, localizados na União de Freguesias de Oeiras, Paço de Arcos e Caxias, congregaram perto de 58% de todos os atendimentos.

Se considerarmos apenas os atendimentos de responsabilidade municipal, constatamos que perto de 1/3 desses atendimentos já são feitos nos Espaços do Cidadão. Os atendimentos municipais efetuados nos 5 EC representam 34% do total.

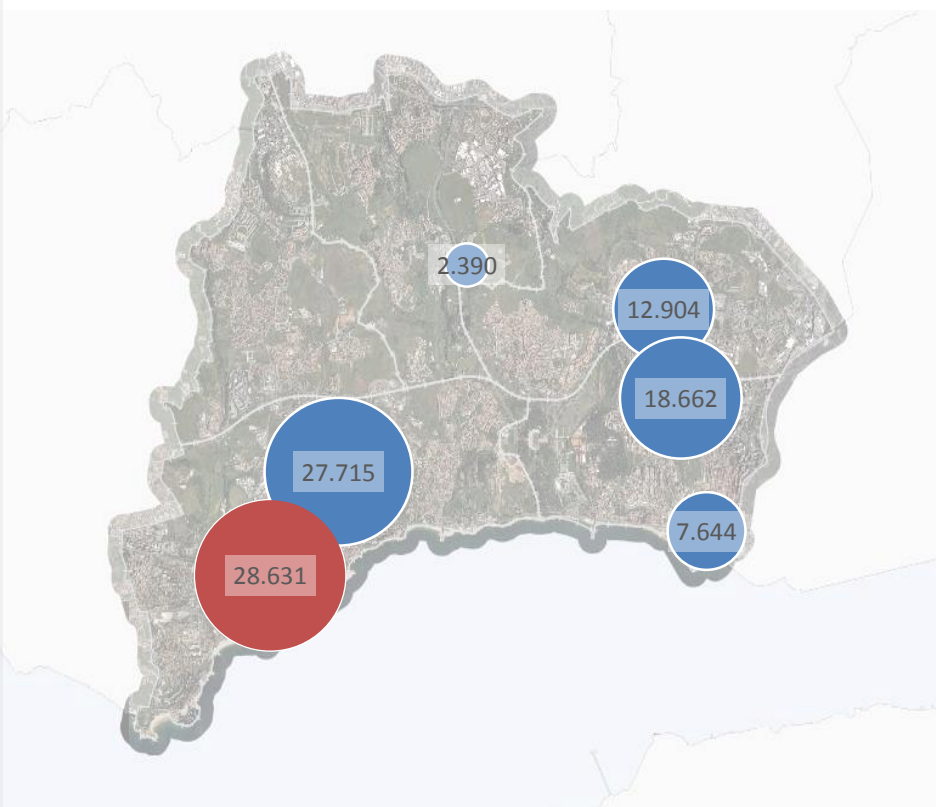
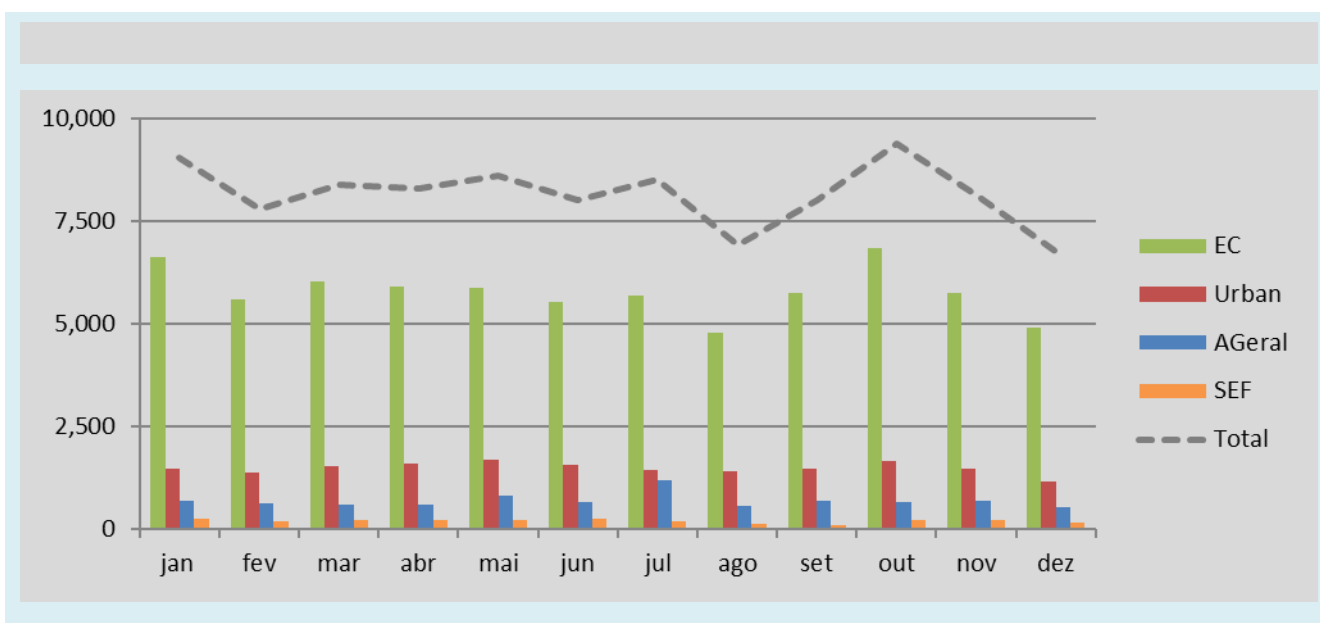


Gráfico 3 - Mapa distribuição dos atendimentos

No gráfico nº 4 podemos verificar que os meses com maior número de atendimento são os de janeiro e outubro (> 9.000).



Os meses com menor número de atendimentos são os de agosto e dezembro (< 7.000).

Tempo médio de espera

Se olharmos para o Tempo Médio de Fluxo (TMF), que representa a soma do tempo de espera com o tempo efetivo de atendimento, constatamos que os atendimentos demoraram em média, 13 m 49 s. A área com o maior TMF é o urbanismo, com 21 m 24 s, seguido do SEF, com 18 m 42 s.

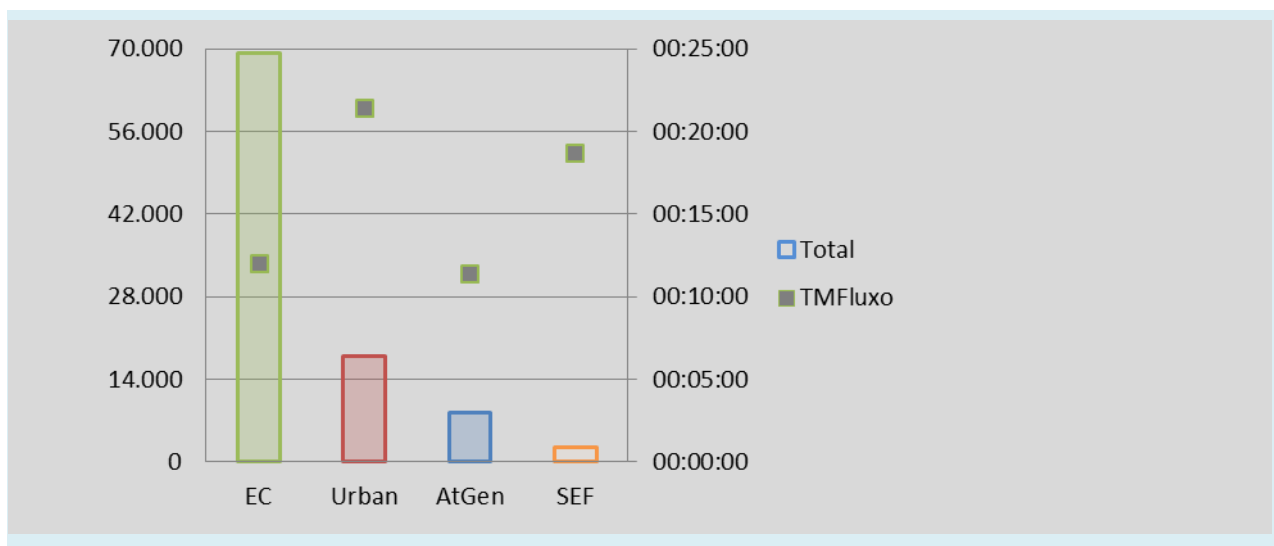


Gráfico 5 – TMF dos atendimentos

O Atendimento Genérico teve o menor tempo de fluxo (11 m 24 s), seguido dos Espaços do Cidadão com 11 m 59 s.

Número de atendimentos entre períodos homólogos

Tendo sido apresentada, no presente relatório, a análise do número de atendimentos e o tempo de espera dos mesmos, é importante apresentar também a comparação das submissões, entre os períodos homólogos de 2017 e 2018. Realizando essa análise verificou-se que no global, os valores aumentaram em 2018 tendo sido realizados mais 8.813 atendimentos (+10%) do que no ano 2017.

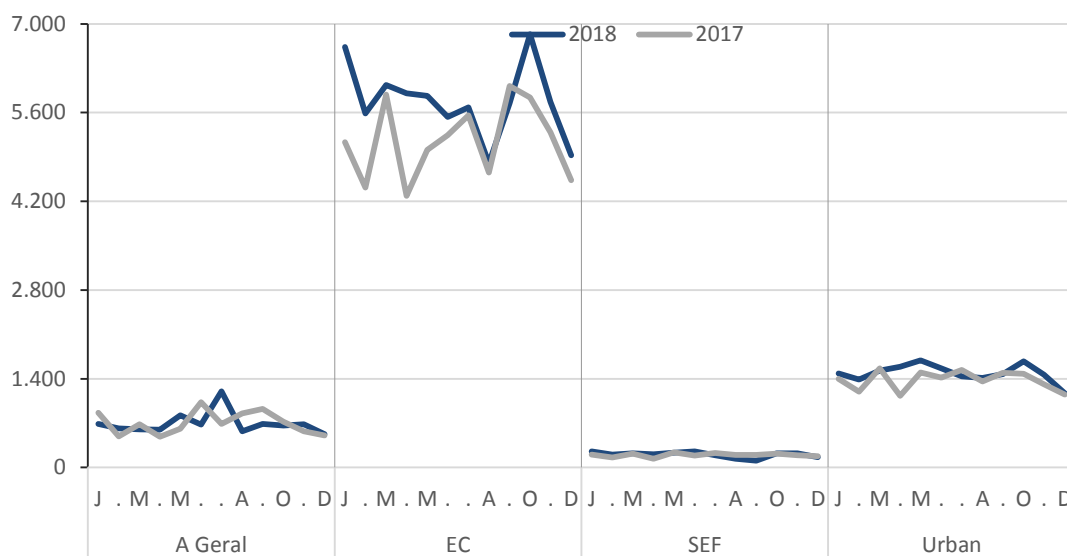
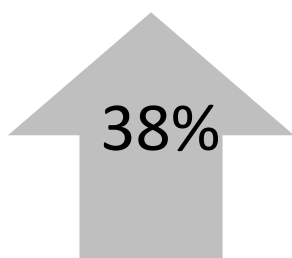


Gráfico 6 – Comparação entre períodos homólogos

Os maiores crescimentos ocorreram nos EC (+ 12%) e no urbanismo (+ 8,1%).

O atendimento genérico teve uma quebra de 1,2% - com menos 98 atendimentos.

Em seguida, iremos comparar a evolução dos atendimentos nos EC e no urbanismo, no mesmo período.



Conforme se pode observar no Gráfico 7 é nítido o crescimento do número de atendimentos nos Espaços do Cidadão, com exceção do mês de setembro. O maior crescimento ocorreu em abril, com um aumento de 1.619 (+38%), seguido de janeiro, com + 1.503 (+29%).

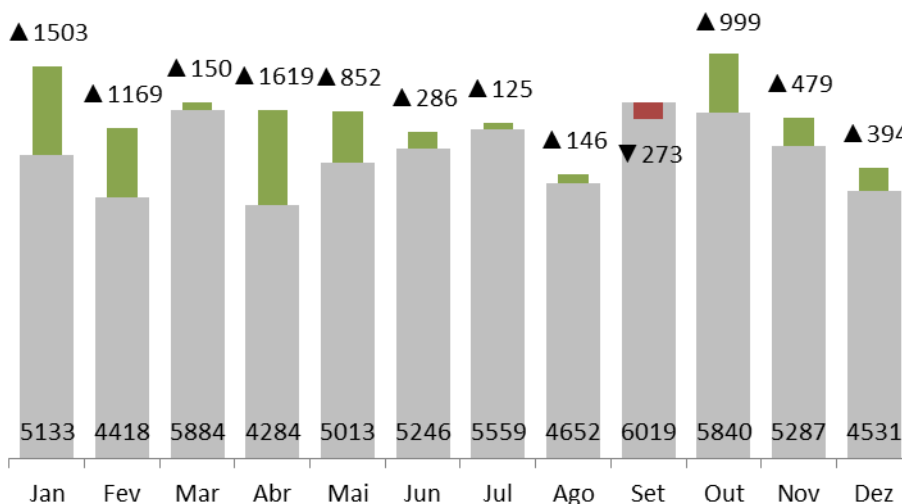


Gráfico 7 – Atendimento entre períodos homólogos (EC)

O mês de julho foi aquele que registou um menor crescimento 125 atendimentos (2%) e o mês de Setembro registou uma quebra menos 273 atendimentos (5%).

A evolução dos atendimentos no urbanismo foi mais irregular, com períodos de maior crescimento em abril - aumento de 456 atendimentos (+40%) e em fevereiro com um aumento de 192 (+16%).

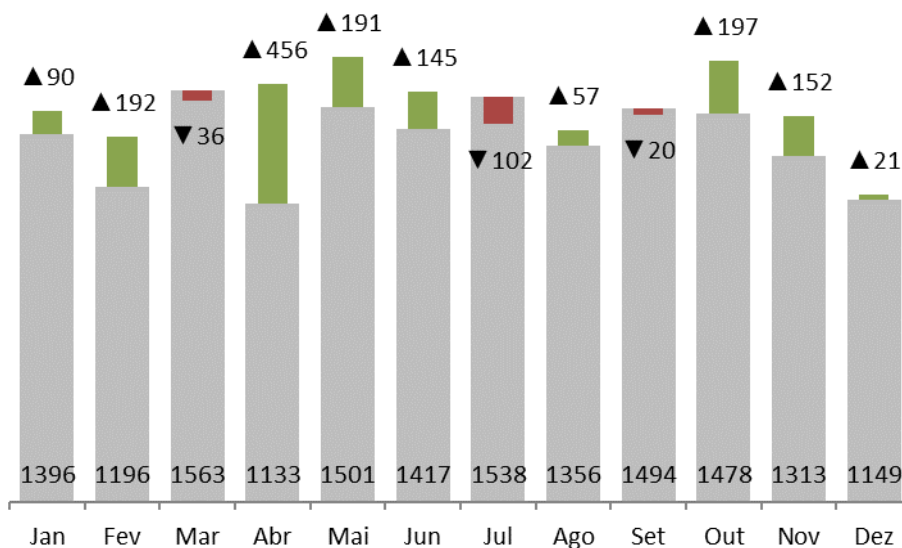


Gráfico 8 – Atendimentos entre períodos homólogos (Urbanismo)

Os meses com maiores quebras ocorreram em março com menos 36 atendimentos (2%), e julho com menos 102 atendimentos (7%).

Espaço Cidadão (EC)



Neste ponto analisamos os resultados do atendimento ao público nos Espaços Cidadão (EC), durante o ano de 2018, bem como uma breve análise comparativa da evolução dos últimos 8 anos.

Importa referir que os EC 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.

69.315 Atendimentos

No ano de 2018 foram atendidos 69.315 cidadãos / munícipes, constatando-se que, entre 2010 e 2018, o número de atendimentos mais do que triplicou.

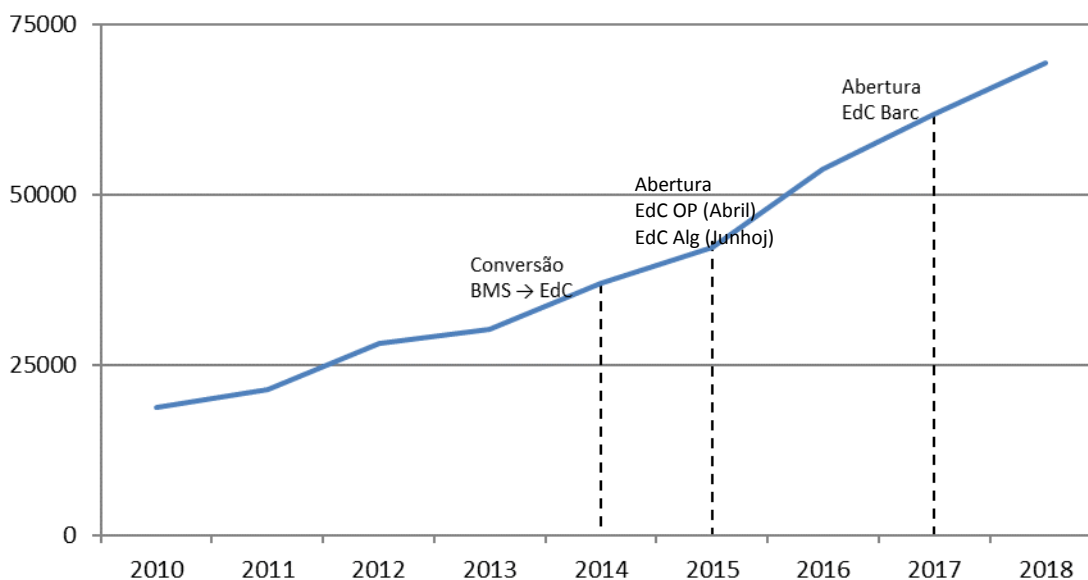


Gráfico 9 – Evolução dos atendimentos BMS-EC (2010-18)

Verificou-se ainda que desde 2010, o número de atendimentos tem vindo a crescer de forma contínua, com um crescimento médio anual de 18% - gráfico 9.

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
18.714	21.469	28.092	30.276	36.984	42.326	53.745	61.886	69.315

Tabela 2 - Evolução dos atendimentos BMS-EdC (2010-18)

A partir de 2011/2012, o número de cidadãos/municípes atendidos cresceu fortemente, devido à conversão dos Postos de Atendimento ao Cidadão em Balcão Multiserviços e à disponibilização de um maior número de serviços ao cidadão.

O crescimento no número de EC, a partir de 2015, decorreu de uma estratégia política de conversão das Lojas de Cidadão em Espaços Cidadão. Esta política, transversal a diferentes governos da República, fez crescer de 2 para 5 o número de EC no Concelho de Oeiras entre 2015 e 2017.

Análise descritiva – Espaços Cidadão

No que diz respeito ao número total de cidadãos/municípes atendidos em 2018 nos EC, verificou-se que o EC Oeiras registou o maior número de atendimentos - representando perto de 40% do número total.

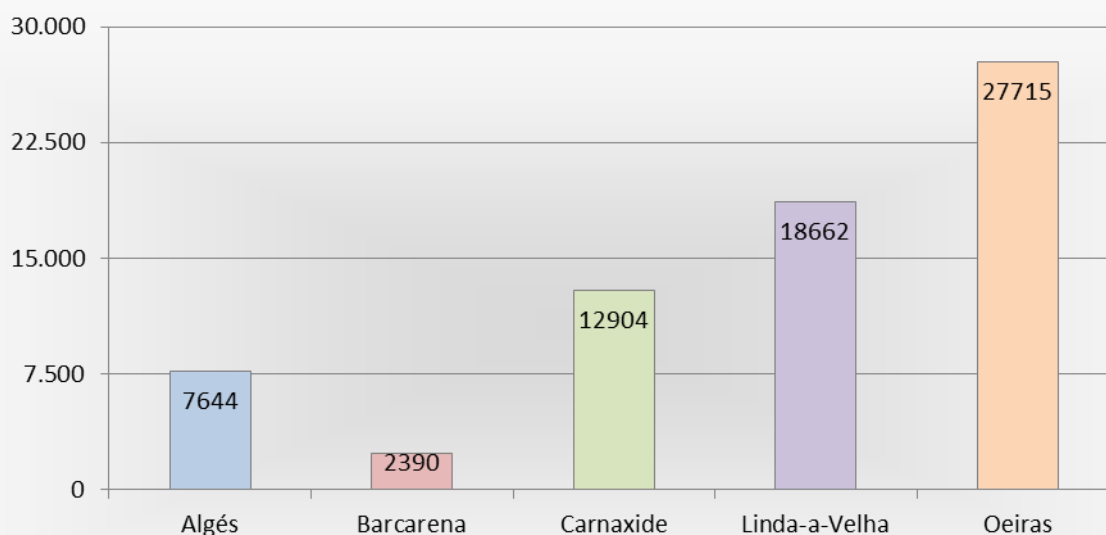


Gráfico 10 – nº atendimentos EC (2018)

O EC de Linda-a-Velha representa cerca de 27% dos atendimentos totais (18.662).

O EC de Barcarena é o que apresenta valores mais baixos, menos de 3% dos atendimentos totais (2.390).

Em todos os EC o atendimento da administração central representa mais de 75% do total de atendimentos, mas, esta proporção varia entre os diferentes Espaços (gráfico 11).

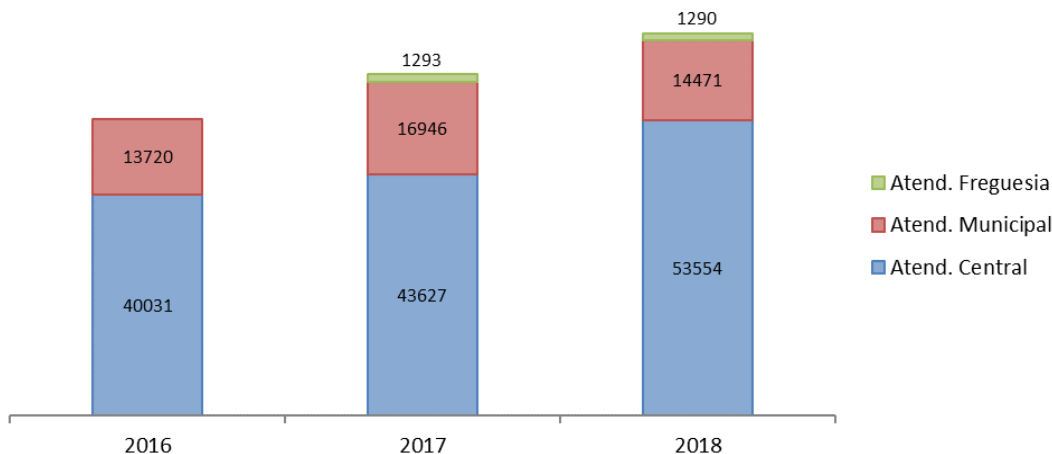


Gráfico 11 – Evolução atendimentos por áreas 2016-18

Existe um rácio de 3,4 atendimentos da administração central para cada atendimento municipal/freguesia.

Este rácio cresceu relativamente ao ano de 2016, que era de 2,9.

Diferenciando os cinco Espaços Cidadão (gráfico 12), constata-se que o número de atendimentos no EC Oeiras é muito superior aos restantes. Esta diferença deve-se ao facto do horário de atendimento praticado neste Espaço ser alargado (por se inserir numa superfície comercial):

Segunda-feira a Sexta-feira das 09h00 às 19h00

Sábados das 09h00 às 13h00.

Nota: Durante o período de obras no Centro Comercial Oeiras Parque, o horário de funcionamento do espaço foi alterado: Segunda-feira a Sexta-feira das 10h00 às 18h00

Sábados das 10h00 às 13h00.

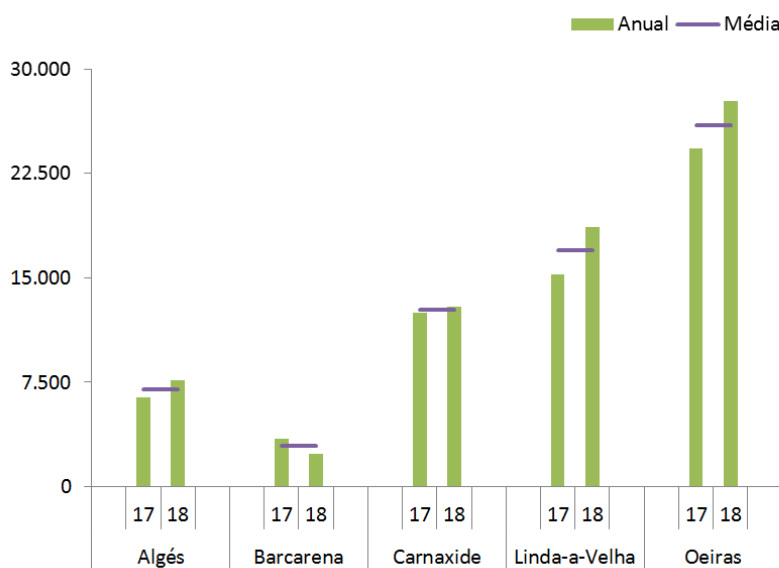


Gráfico 12 – Evolução 2017-18

Comparando os 5 Espaços do Cidadão, no que diz respeito ao crescimento do número de atendimentos, constata-se que o **EC Linda-a-Velha** teve o maior crescimento em termos de atendimentos (+ 22%), seguido do EC Algés (+ 20%) e do EC Oeiras (+ 14%). Em 2018 o número de atendimentos no EC Linda-a-Velha foi superior aos do EC Carnaxide (+ 45%) e, apesar da proximidade geográfica, este EC exibiu um **crescimento mais robusto entre 2017 e 2018** (+ 22% vs. + 3%). O EC Barcarena teve um decréscimo nos atendimentos, com uma quebra de 30% relativamente a 2017.

Atendimento e tempos de espera

Comparando o número total de atendimentos, com os tempos médios de espera, verifica-se que o atendimento no Espaço Cidadão Oeiras tem tempos médios de espera superiores às médias dos restantes Espaços, na ordem dos 8 minutos – ver gráfico 13.



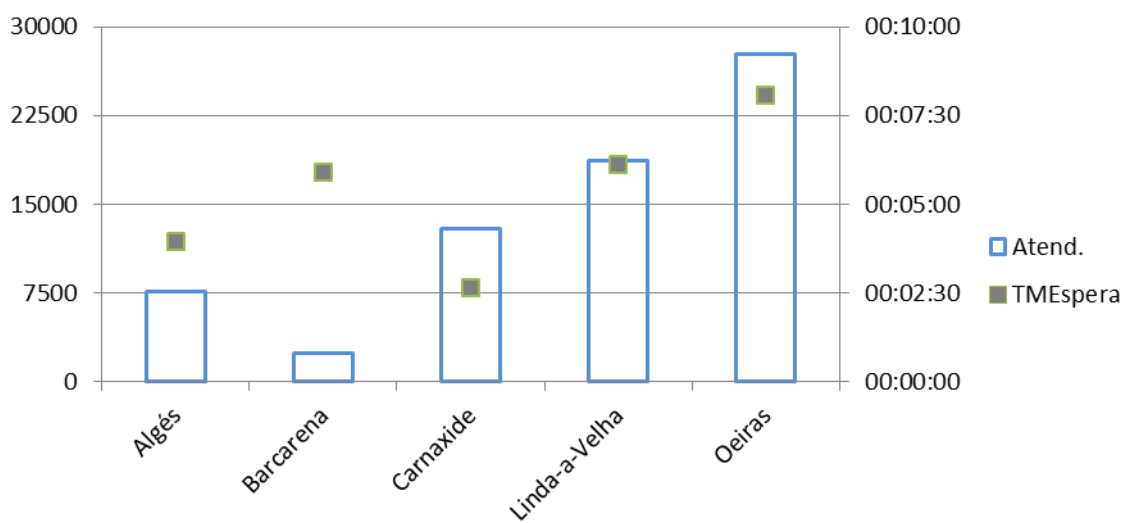


Gráfico 13 – Atendimento EC e tempo de espera (2018)

Por sua vez, o EC de Carnaxide tem tempos médios de espera baixos, cerca de metade da média dos Espaços Cidadão.

ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL



Dados 2018



7.204
Ocorrências/Reclamações

Número de Ocorrências/Reclamações tratadas

98,7%

Ocorrências relativas à gestão do espaço público

67%

Ocorrências são relativas à área do Ambiente representam a maioria dos registos na Plataforma OeirasEu

340 Emails por dia

Rececionados através do e-mail geral do Município

118.000

Nº de atendimentos telefónicos rececionados pelo N.º geral do Município e pelo Call Center do Ambiente

Atendimento telefónico

No ano de 2018, o Call Center do Ambiente e o Gabinete de Telefonistas (TLF Geral) registaram mais de **cento e dezoito mil**¹ chamadas.

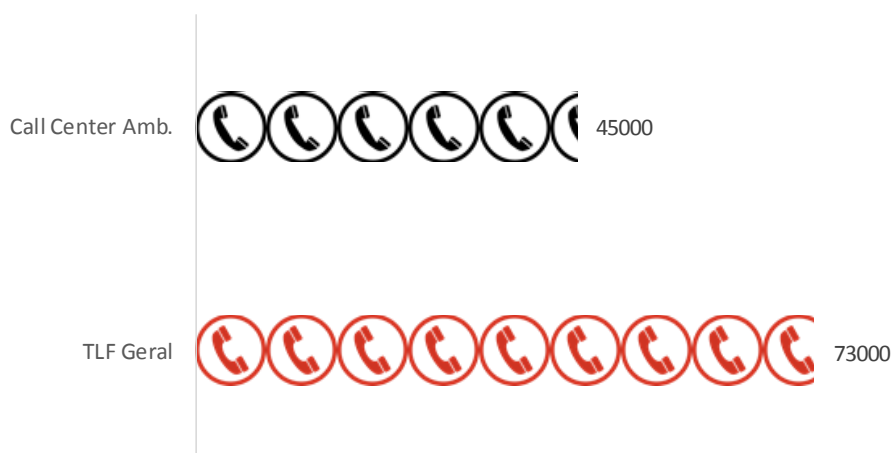


Gráfico 14 – Total chamadas - TLF Geral e Call Center Ambiente (2018)

O TLF Geral recebeu mais de 73.000 chamadas (62%) e o Call Center do Ambiente cerca de 45.000 (38%).

Enquadramento

Até ao final do ano de 2016, o atendimento do Call Center do Ambiente foi assegurado pelo TLF Geral (até 22 de Novembro), sendo que por orientações superiores, este atendimento passou para as competências do DASU (atual DAQV), tendo retornado à DGO/NAAC em julho de 2018.

¹ Estimativa baseada nos dados fornecidos pela Divisão de Gestão do Serviço e Infraestruturas

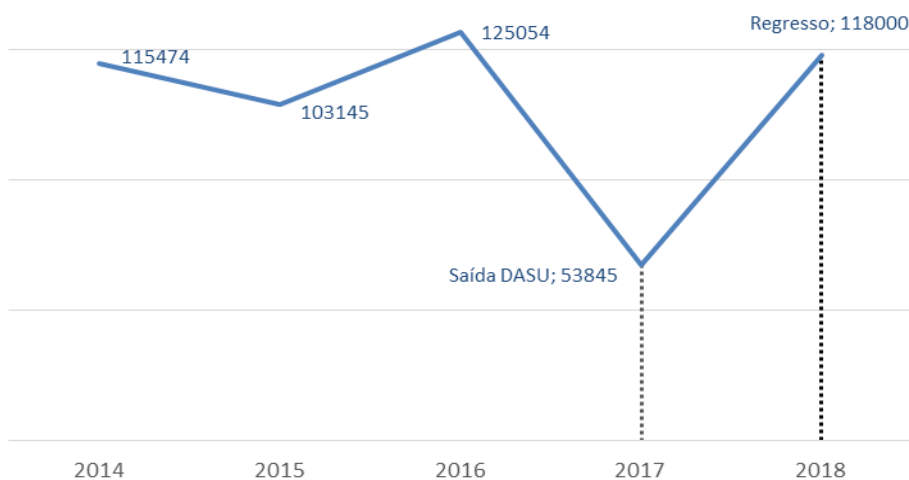


Gráfico 15 – Atendimentos telefónicos (2014-18)

No ano de 2017 foi registada uma quebra nas chamadas atendidas no Gabinete de Telefonistas. Este decréscimo deveu-se em parte devido à transferência do Call Center do Ambiente para o DASU, conforme já referido.

Em 2018, o Call Center do Ambiente regressou à alçada da DGO/NAAC, juntando-se ao TLF Geral.

Distribuição das chamadas

Se analisarmos a distribuição mensal, constatamos que existe uma distribuição mais uniforme das chamadas ao longo dos meses no TLF Geral.

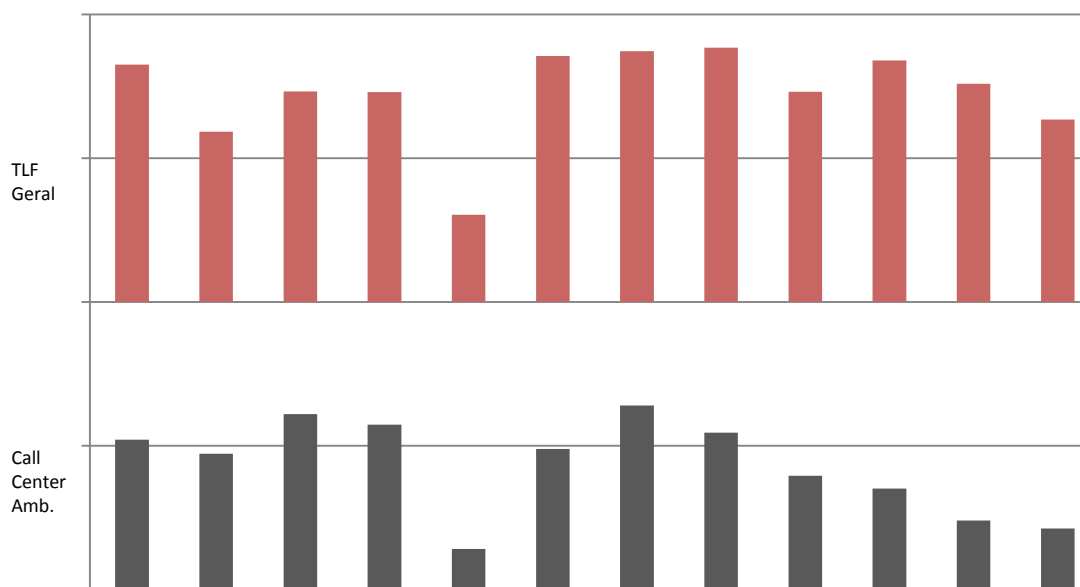


Gráfico 16 – Comparativo mensal - TLF Geral e Call Center Ambiente

A distribuição das chamadas ao longo dos meses no Call Center Ambiente é menos uniforme, verificando-se até uma quebra no último quadrimestre (Nota: No mês de maio houve uma mudança na plataforma e por isso os dados desses meses estão incompletos).

Se considerarmos a distribuição trimestral das chamadas atendidas e as perdidas, constatamos que, no 3.º trimestre, existiu um aumento das chamadas não atendidas nas duas centrais telefónicas. Este aumento deveu-se à falta de recursos humanos na DGO e ainda ao facto deste trimestre (julho, agosto e Setembro), corresponder aos meses de férias.

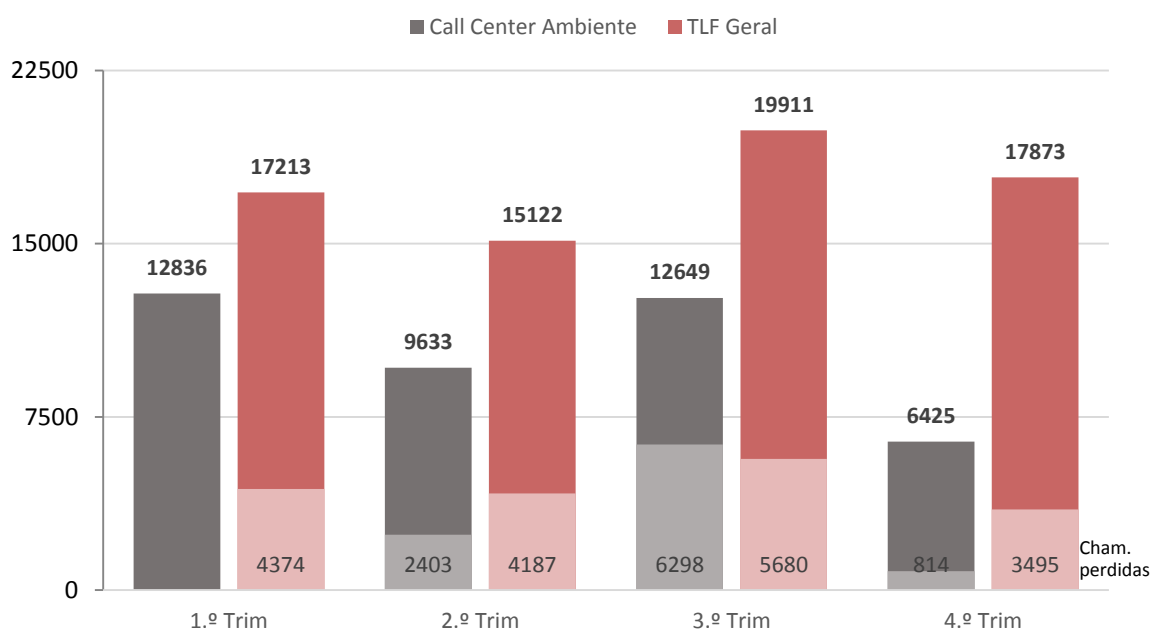


Gráfico 17 – Comparação trimestral entre TLF Geral e Call Center Ambiente (chamadas recebidas e perdidas)

No 4.º trimestre existiu uma diminuição das chamadas perdidas nas duas centrais telefónicas (Nota: no 1.º trimestre não existem dados relativos às chamadas perdidas no n.º do Call Center Ambiente.)

No gráfico supra é visível a disparidade entre as chamadas atendidas no TLF Geral e no Call Center Ambiente (2/3 a mais no TLF Geral).

No 4.º trimestre a desproporção foi ainda maior, com 2,8 chamadas recebidas no TLF Geral por cada chamada recebida no Call Center Ambiente.

Numa perspetiva de analisar a eficiência das duas centrais telefónicas, foi calculada a percentagem mensal das chamadas atendidas relativamente às chamadas recebidas. No gráfico 5 foi colocada uma faixa colorida a sinalizar a área de maior eficiência ($\geq 80\%$).

O Call Center do Ambiente, entre maio e setembro, apresentou valores baixos no rácio chamadas atendidas/recebidas (< 70%).

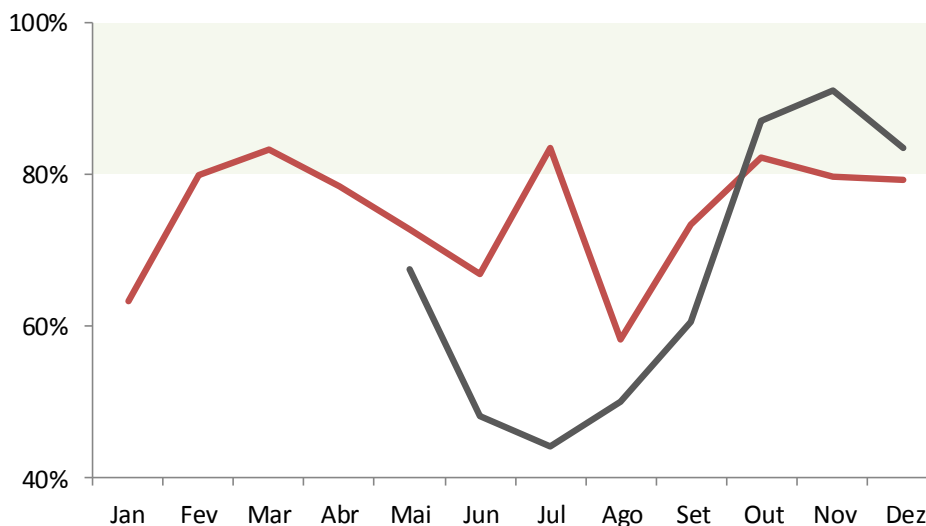


Gráfico 18 – Comparação mensal entre TLF Geral e Call Center Ambiente (% chamadas atendidas)

As duas Centrais apresentam uma evolução positiva do desempenho no último trimestre, visível no aumento na percentagem das chamadas atendidas ($\geq 79\%$).

Na tabela infra podemos verificar os tempos médios de espera e de chamada, nas chamadas atendidas e nas chamadas abandonadas.

Tabela 1 – Comparação de tempos entre TLF e Call Center

Designação	Chamadas Atendidas		Chamadas Abandonadas
	Tempo de Espera	Tempo de Chamada	Tempo de Espera
Gabinete de Telefonistas	00:00:31	00:00:45	00:00:35
Call Center do Ambiente	00:01:34	00:03:24	00:02:01

As chamadas no Call Center do Ambiente têm uma duração 4,5 vezes superior às do Gabinete de Telefonistas. Esta disparidade deve-se também ao facto do tipo de chamada que é rececionada em cada um dos canais. Enquanto uma chamada que é rececionada no geral é rececionada e transferida, as chamadas rececionadas no call center do Ambiente dependendo do assunto têm tratamento mais específico e demorado. Caso se trate de um pedido georreferenciado o mesmo é registado na plataforma OeirasEu. Se a chamada for para recolha de um mono as colaboradores fazem um pré agendamento na aplicação SIGE.

Gabinete de Telefonistas

As chamadas que não forem atendidas na Central Telefónica (TLF) até ao limite de 1 m 30 s de tempo de espera ou estiverem em fila de espera para além da 5ª posição passam para outras extensões fora da Central (O'flow Out).

No gráfico infra, são comparados os dados das chamadas atendidas na central e das que percorrem o grupo de extensões (os dados disponíveis para o grupo de extensões TLF Geral começam a partir do dia 19/10/2018).

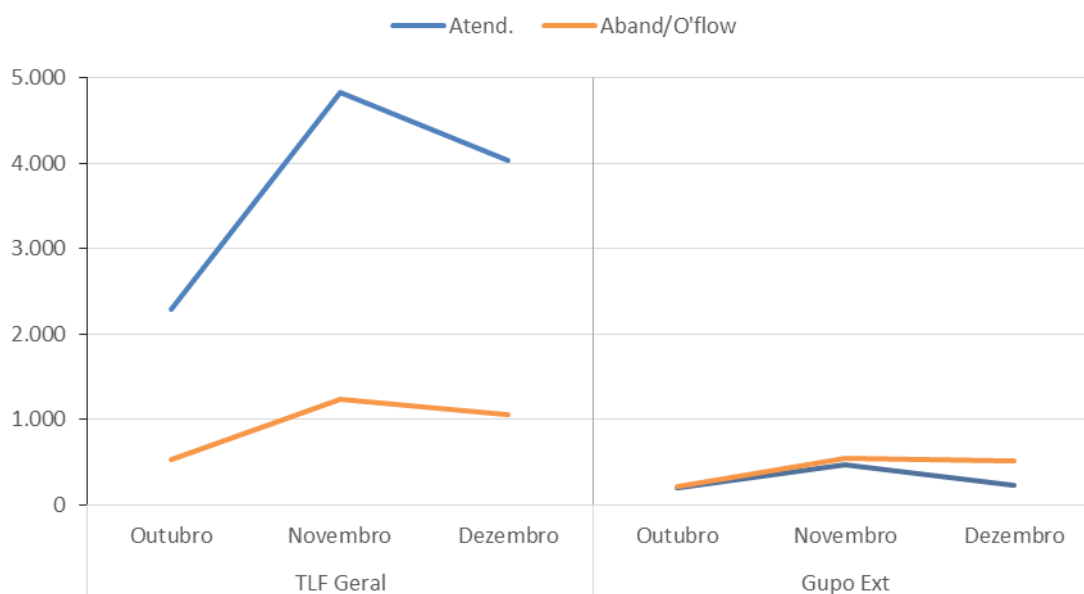


Gráfico 19 – Distribuição diária TLF + Grupo Ext.

Neste período de tempo, foram recebidas 13.974 chamadas na Central. As chamadas que não são atendidas na Central representaram 20,2% (2.819) das chamadas totais, sendo que, 4,1% (572) são abandonadas e 16,1% (2.247) passam para o grupo de extensões (O'flow). No grupo de extensões são captadas 898 chamadas (40%), sendo perdidas 1.349 (60%). Se somarmos o número de chamadas não atendidas em O'flow ao número das abandonadas na central telefónica, obtemos um valor de 309 (106+203) chamadas não atendidas, o que representa 13,7% do total.

Na tabela nº 2, estão representados os dados estatísticos mensais, das chamadas e da sua duração.

Tabela 2 – Dados estatísticos TLF Geral

Data	Chamadas				%			Média atendidas		Média aband
	Total	Atendidas	Aband	O'flow	Atendidas	Aband	O'flow	Espera	Duração	Espera
Janeiro	6611	4174	350	2087	63%	5%	32%	00:00:39	00:00:51	00:00:35
Fevereiro	4742	3783	194	765	80%	4%	16%	00:00:32	00:00:48	00:00:29
Março	5860	4882	394	584	83%	7%	10%	00:00:26	00:00:47	00:00:33
Abril	5847	4587	469	791	78%	8%	14%	00:00:31	00:00:48	00:00:40
Mai	2429	1767	353	309	73%	15%	13%	00:00:34	00:00:39	00:00:47
Junho	6846	4581	783	1482	67%	11%	22%	00:00:31	00:00:55	00:00:48
Julho	6979	5827	429	723	83%	6%	10%	00:00:23	00:00:46	00:00:38
Agosto	7082	4115	407	2560	58%	6%	36%	00:00:26	00:00:40	00:00:37
Setembro	5850	4288	243	1318	73%	4%	23%	00:00:30	00:00:42	00:00:34
Outubro	6720	5517	218	985	82%	3%	15%	00:00:27	00:00:40	00:00:25
Novembro	6074	4835	224	1015	80%	4%	17%	00:00:37	00:00:50	00:00:30
Dezembro	5079	4026	242	811	79%	5%	16%	00:00:30	00:00:39	00:00:33

Na tabela nº 2 é visível a quebra nas chamadas atendidas em agosto, tendo ficado abaixo dos 60%.

Na tabela nº 3, estão representados os dados estatísticos desagregados por meses, das chamadas e da sua duração, para o Grupo Extensões TLF.

Tabela 3 – Dados estatísticos Grupo Extensões

Data	Chamadas	Perdidas	% Perdidas	Méd. toque	Atendidas	Méd. toque2	Méd. duração
Outubro	420	217	51%	00:02:54	203	00:02:41	00:01:22
Novembro	1013	544	53%	00:02:47	469	00:02:40	00:01:32
Dezembro	748	522	69%	00:02:56	226	00:02:11	00:01:06

Na tabela supra é visível o aumento nas chamadas perdidas no mês de dezembro, tendo ultrapassado os 69%.

Desempenho das operadoras

Pretende-se verificar o desempenho das 3 operadoras TLF Geral durante o último trimestre.

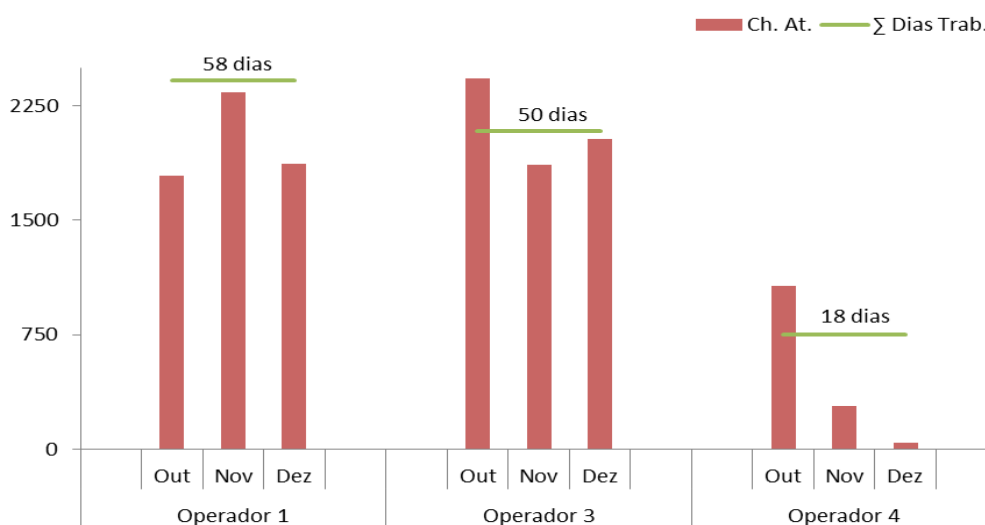


Gráfico 20 – Nº chamadas / operadora.

A Operadora 3 - OP 3 - (Luísa Freire) teve o melhor desempenho, com 43,7% das chamadas atendidas, seguida da Operadora 1 – OP 1 (Vera Silva), com 41,4%.

A OP 3 atendeu uma média diária de 126 chamadas (50 dias de trabalho) e a OP 1 atendeu uma média diária de 103 chamadas (58 dias de trabalho).

Na prática, a central telefónica foi operada por 2 operadoras durante o trimestre (média diária de 2,18 operadores).

Dados estatísticos

Chamadas por dia da semana

A segunda-feira é o dia da semana com maior número de chamadas em média (337 ≈ 23%).

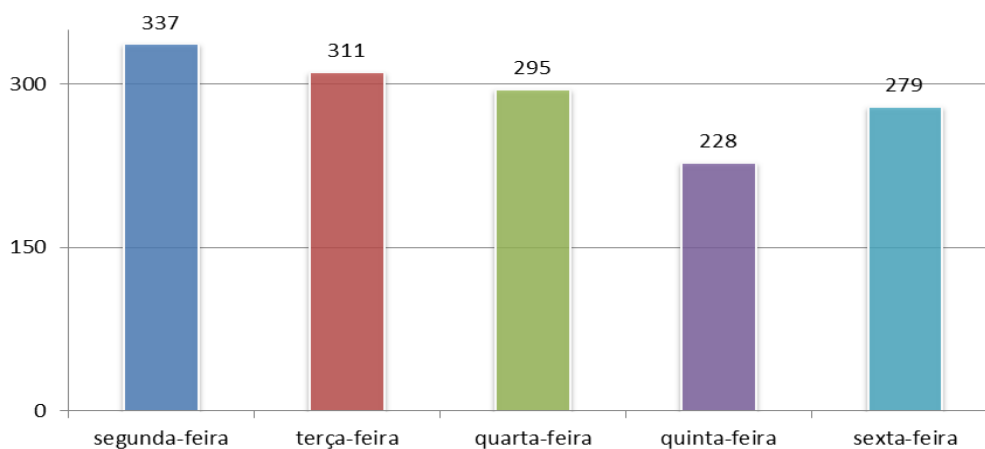


Gráfico 21 – Média chamadas / dia semana

A quinta-feira é o dia da semana com menor número de chamadas em média (228 ≈ 16%).

Chamadas por hora

O período entre as 11h e as 11h59 é onde se verificou o maior número de chamadas (> 46), seguido do período entre as 15 e as 15h59 (> 45).

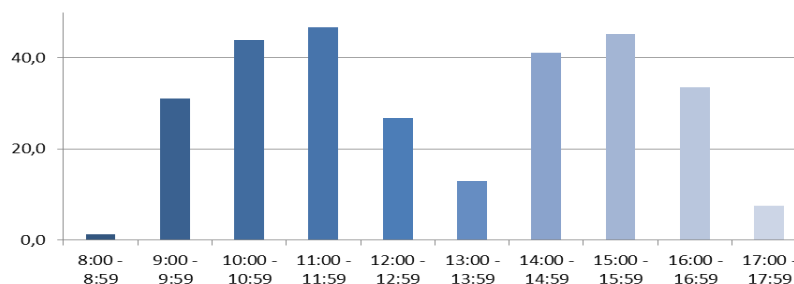


Gráfico 22 – Média chamadas / hora

A maioria das chamadas ocorre até às 13h (52%).

Ambiente (Call Center)

Na tabela infra estão representados os dados estatísticos, desagregados por meses, das chamadas e da sua duração no Ambiente (Call Center).

Tabela 4 – Dados estatísticos Call Center

Data	Chamadas			%		Média atendidas		Média aband
	Total	Atendidas	Abandonadas	Atendidas	Abandonadas	Espera	Duração	Wait
Janeiro	4173							
Fevereiro	3781							
Março	4882							
Abril	4588							
Mai	1130							
Junho	3915	1881	2034	48%	52%	00:00:54	00:03:30	00:01:46
Julho	5120	2258	2862	44%	56%	00:00:57	00:03:47	00:01:55
Agosto	4367	2178	2189	50%	50%	00:02:18	00:03:40	00:02:55
Setembro	3162	1915	1247	61%	39%	00:03:32	00:04:00	00:03:17
Outubro	2811	2444	367	87%	13%	00:01:07	00:02:53	00:01:23
Novembro	1921	1748	166	91%	9%	00:00:58	00:02:56	00:01:15
Dezembro	1693	1412	281	83%	17%	00:01:14	00:03:03	00:01:33

Na tabela nº 4 é visível a quebra nas chamadas atendidas nos meses de junho a agosto, tendo ficado abaixo dos 50%.

Desempenho das operadoras

Pretende-se verificar o desempenho das 3 operadoras do Call Center Ambiente, durante o último trimestre.

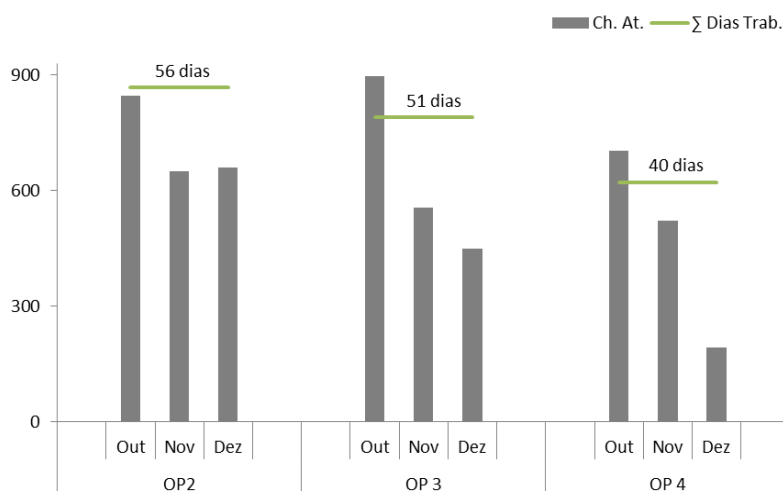


Gráfico 23 – Nº chamadas / operadora

A Operadora 2 – OP 2 - teve o melhor desempenho, com 39,4% das chamadas atendidas, seguida da Operadora 2 – OP 2, com 34,7%.

A OP 2 atendeu uma média diária de 38 chamadas em 56 dias de trabalho. Por sua vez, a OP 3 atendeu uma média diária de 37 chamadas em 51 dias de trabalho e a OP 4 atendeu uma média diária de 35 chamadas (40 dias de trabalho).

Em termos práticos, a central telefónica foi operada por apenas 2 operadoras durante parte do trimestre (média diária de 2,4 operadores).

Dados estatísticos

Chamadas por dia da semana

A segunda-feira é o dia da semana com maior número de chamadas, em média (150 ≈ 28,5%).

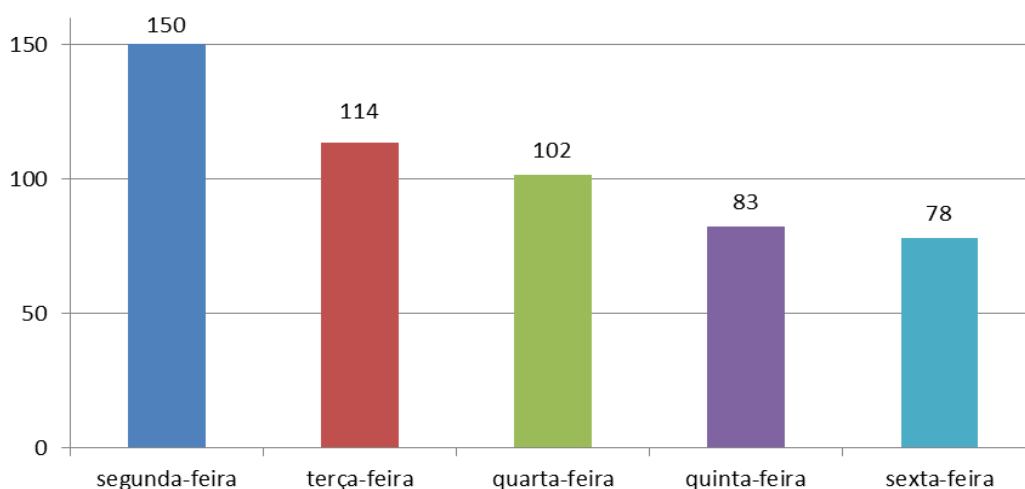


Gráfico 24 – Média chamadas / dia semana

A sexta-feira é o dia da semana com menor número de chamadas em média (94 ≈ 15%).

Chamadas por hora

O período entre as 11h e as 11h59 é onde ocorreu o maior número de chamadas (> 17), seguido do período entre as 10h e as 10h59 (> 17).

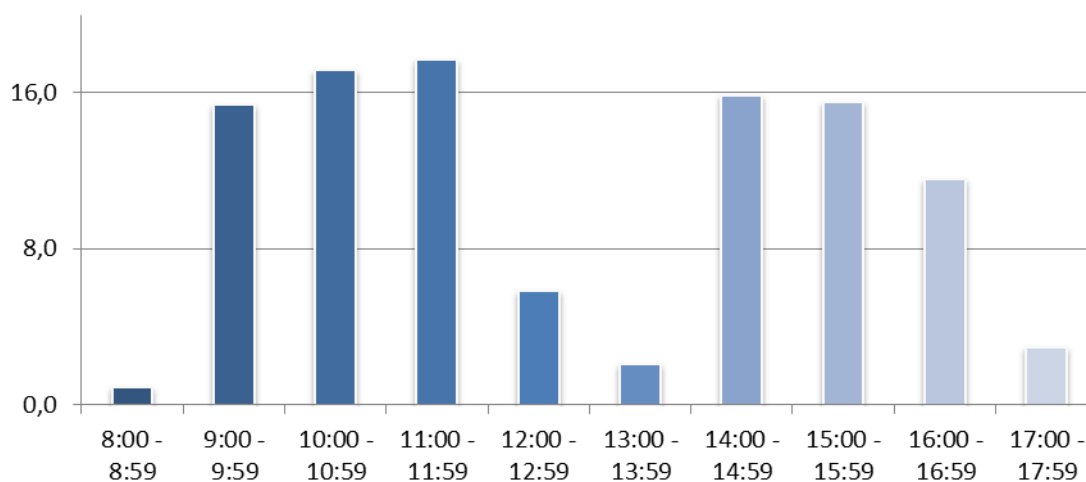


Gráfico 25 – Média chamadas / dia hora

A maioria das chamadas ocorre até às 13h (54,3%).

Comparativo

Comparação do desempenho entre o Gabinete de Telefonistas (TLF), o Grupo de extensões TLF e o Call Center Ambiente, no período de 2 meses: Novembro e Dezembro de 2018.



Gráfico 26 – Comparativo bimensal - TLF Geral, Grupo de extensões e Call Center Ambiente

O desempenho mais eficaz surge no Call Center Ambiente, com 87,4% das chamadas captadas, seguido do TLF Geral, com 79,4%. O menos eficaz é o Grupo de Extensões TLF, com apenas 41,2% de chamadas captadas.

O Número de chamadas perdidas tem vindo a reduzir de forma significativa, atendendo a que se procedeu ao reforço da equipa com recursos humanos e à reorganização interna da mesma.

Gestão de Ocorrências



Em 2018, o atendimento não presencial registou **7.204** **ocorrências** (georreferenciadas ou não). As reclamações georreferenciadas ou georreferenciáveis totalizaram 7.110 (98,7%) sendo registadas na plataforma OeirasEu, as reclamações que não são georreferenciáveis totalizaram apenas 94 ocorrências (1,3%).

Tabela 3 – Totais (2018)

<u>Tipos</u>	<u>jan</u>	<u>fev</u>	<u>mar</u>	<u>abr</u>	<u>mai</u>	<u>jun</u>	<u>jul</u>	<u>ago</u>	<u>set</u>	<u>out</u>	<u>nov</u>	<u>dez</u>	<u>Total Geral</u>	<u>%</u>
Ambiente	356	194	204	236	464	515	738	732	534	386	214	192	4765	66,1%
Infraestruturas	267	188	217	133	148	123	140	103	144	167	179	172	1981	27,5%
Fiscalização/Segurança	17	19	25	18	25	12	23	15	16	23	9	10	212	2,9%
Pedidos/Sugestões	17	4	6	5	10	15	15	4	9	8	3	1	97	1,3%
Outras	3				3	14	7	9	10	3	2	4	55	0,8%
Subtotal (georreferenciadas)													7.110	98,7%
Não georreferenciadas	5	10	4	6	8	9	11	12	17	6	4	2	94	1,3%
Total Geral	665	415	456	398	658	688	934	875	730	593	411	381	7204	100%

As maiorias destas reclamações encontram-se concluídas: 4965 (68,9%), sendo que, as reclamações não georreferenciadas têm uma taxa de resolução superior: 74,5%.

Reclamações não georreferenciáveis



A maioria deste tipo de reclamações foram registadas num livro de reclamações: 65 (69%) e 22 (23%) foram remetidas por correio eletrónico. Relativamente ao assunto que originou a apresentação da reclamação, 35 registos foram sobre atendimento municipal (37%) e 22 (23%) foram sobre procedimentos administrativos. À data da apresentação do presente relatório, a maioria das reclamações está concluída (74,5%) com um tempo médio de resolução inferior a 18 dias úteis.

Reclamações georreferenciadas – Plataforma OeirasEu

No que concerne a Ocorrências Georreferenciáveis, entre janeiro e dezembro de 2018, a plataforma OeirasEu registou **7.110 ocorrências**. As ocorrências estão divididas em 5 tipos: Ambiente; Infraestruturas; Fiscalização/Segurança; Pedidos/Sugestões; Outras. As ocorrências relativas à área do Ambiente representam a maioria absoluta (2/3 do total), seguidas da área de Infraestruturas, com mais de 1/4, e da área de Fiscalização/Segurança, com cerca de 3%.

As ocorrências relativas a *Pedidos/Sugestões* e *Outras* são residuais, e no seu conjunto representam apenas 2,2% do total.

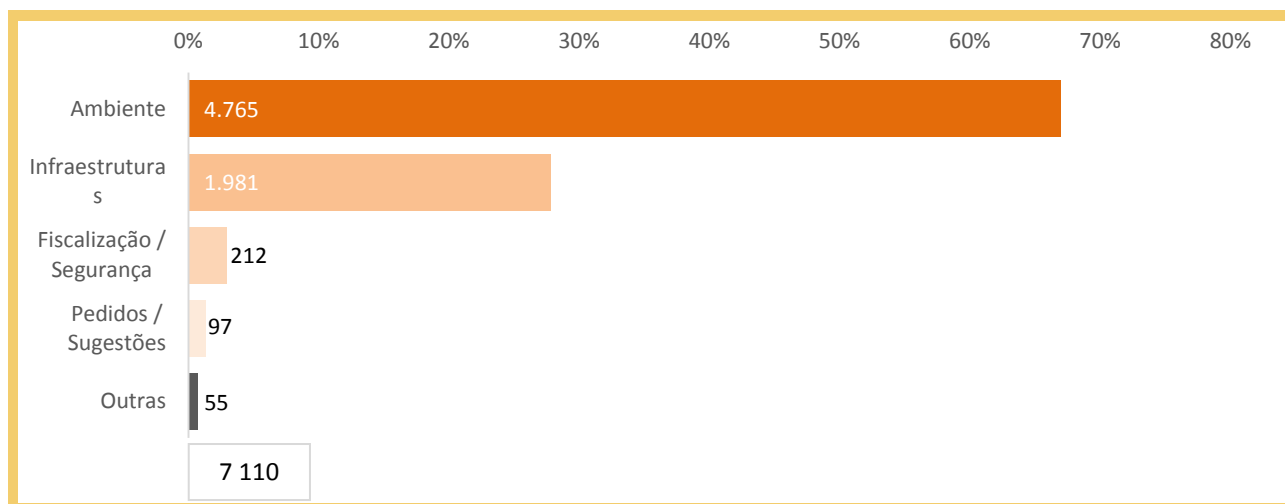


Gráfico 27 – Proporção das ocorrências por tipologia

Como se pode observar no Gráfico 27, as ocorrências do tipo Ambiente (67%) e Infraestruturas (27,8%) dominam as submissões, com aproximadamente 95% do total.

No gráfico nº 28 (infra) estão representadas as subidas e descidas mensais das ocorrências submetidas na plataforma.

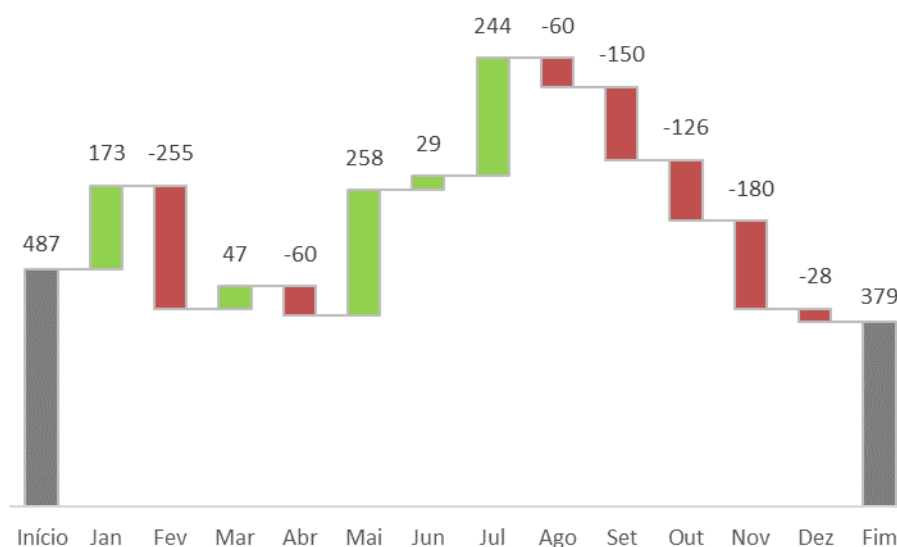


Gráfico 28 – Evolução das submissões

Como se pode verificar no gráfico anterior, no mês de fevereiro as ocorrências tiveram uma quebra acentuada verificando-se uma subida em março voltando a cair em abril. A partir de maio e até julho, observa-se um crescimento acentuado, tendo sido no mês de julho que

se registou um número máximo de ocorrências: 925. A partir de Agosto as submissões estiveram em quebra contínua até ao final do ano.

Fazendo uma análise ao tipo de ocorrência no gráfico nº 29, podemos verificar que o crescimento das submissões entre Maio e Outubro foi sustentado pelo registo de um elevado número de ocorrências na área do Ambiente.

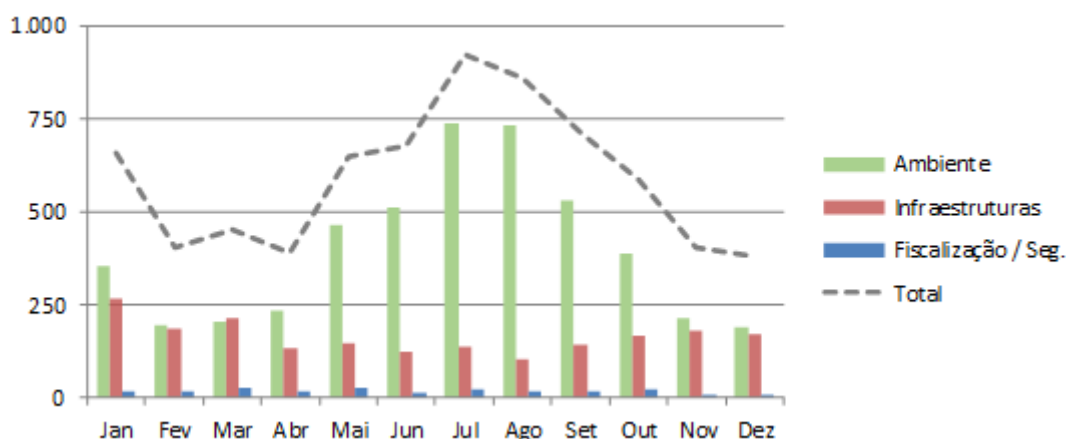


Gráfico 29 – Ocorrências por mês

No 1.º trimestre do ano houve um equilíbrio entre as ocorrências de tipo Ambiente e do tipo Infraestruturas, com estas últimas a atingirem 44% do total de submissões.

No 2.º e 3.º trimestre verificou-se uma quebra nas ocorrências do tipo Infraestruturas, onde alcançaram, respetivamente, apenas 23,5% e 15,5% do total de submissões.

No 4.º trimestre do ano houve maior equilíbrio entre as ocorrências de tipo Ambiente e do tipo Infraestruturas, com estas últimas a atingirem mais de 38% do total de submissões.

Ocorrências e Reclamações por área geográfica

O Município de Oeiras é constituído por cinco Freguesias e Uniões de Freguesia, designadamente, União das Freguesias Oeiras e São Julião da Barra, Paço de Arcos e Caxias; União das Freguesias Algés, Linda-a-Velha e Cruz-Quebrada/Dafundo; União das Freguesias Carnaxide e Queijas; Junta de Freguesia de Porto Salvo e Junta de Freguesia de Barcarena.

Foi possível verificar nas ocorrências/reclamações, tal como nos anos anteriores, que a União das Freguesias Oeiras e São Julião da Barra, Paço de Arcos e Caxias continua a ser líder no número de reclamações. No global, à semelhança de anos anteriores as áreas das Freguesias de Oeiras e S. Julião da Barra (com 54% do total de submissões) e a União de Freguesias Algés, Linda-a-Velha e Cruz-Quebrada/Dafundo (com 26%) do total de reclamações foram as que tiveram maior número de reclamações, seguidas pela União das Freguesias de Carnaxide e Queijas (com 17% do total de reclamações) – ver gráfico 30.



Gráfico 30 – Mapa Ocorrências por freguesia

Por sua vez, a Freguesia de Porto Salvo tem o menor valor nas submissões, com menos de 8%.

Se efetuarmos o cruzamento dos Tipos por freguesia/UF verificamos que o Tipo Ambiente domina nas 5 áreas geográficas.

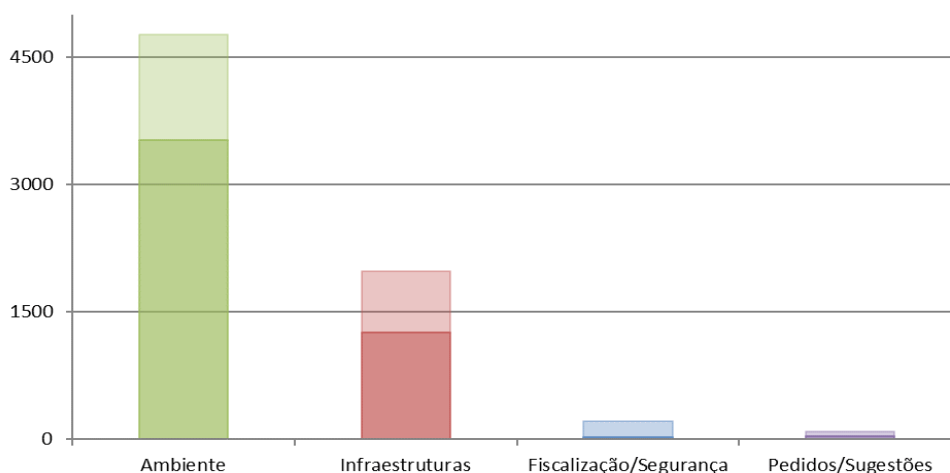
Tabela 4 – Tipos por freguesia

JF / UF	Ambiente	Fiscalização/Segurança	Infraestruturas	Outras	Pedidos/Sugestões	Total
JF Barc	528	16	182	4	10	740
JF PS	269	14	88	1	4	376
UF ALCQD	1076	48	376	10	17	1527
UF CQ	870	11	267	4	13	1165
UF OPAC	2022	123	1068	36	53	3302
Total	4765	212	1981	55	97	7110

A UF Oeiras e São Julião da Barra, Paço de Arcos e Caxias é o local que tem maior representatividade nas ocorrências relativas ao Tipo Infraestruturas - chega a atingir 1/3 do total das submissões.

Ocorrências concluídas e o tempo médio de execução

Do valor total das ocorrências submetidas 7.110, encontram-se concluídas 4.891 (69%). Se considerarmos a proporção de ocorrências concluídas por Tipo, verificamos que o Ambiente tem uma eficácia maior, com 26% ainda em resolução, seguido de Infraestruturas, com 36%.

**Gráfico 31 – Ocorrências concluídas por tipo**

A Fiscalização/Segurança tem a menor eficácia, com 88% ainda em resolução, seguido de Pedidos/Sugestões, com 66%.

Se olharmos para o tempo médio de execução (TME) das ocorrências já concluídas, constatamos que estas demoraram, em média, 29 dias a serem concluídas. A área com o melhor TME foi a Fiscalização/Segurança com 12 dias úteis para concluir as ocorrências, as Infraestruturas com 23 dias, seguido do Ambiente com 31 dias.

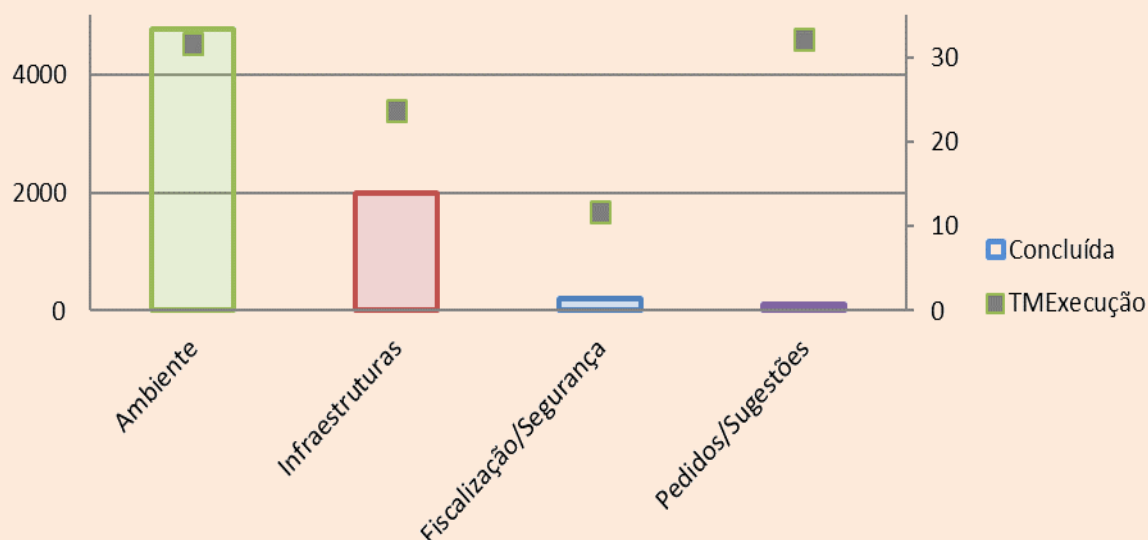


Gráfico 32 – TME das ocorrências concluídas

Os *Pedidos/Sugestões*, com 32 dias, foram a área menos eficiente. No entanto, dado o pequeno número de ocorrências concluídas nas áreas *Fiscalização/Segurança* e em *Pedidos/Sugestões*, estes TME não devem ser considerados relevantes.

Comparação entre períodos homólogos

A plataforma OeirasEu ficou disponível aos Municípios a Fevereiro de 2017, pelo que, iremos comparar as submissões, entre os períodos homólogos de 2017 e 2018 (fevereiro a dezembro).

No global, a plataforma teve uma quebra de -1.899 submissões entre períodos homólogos (-22,6%).

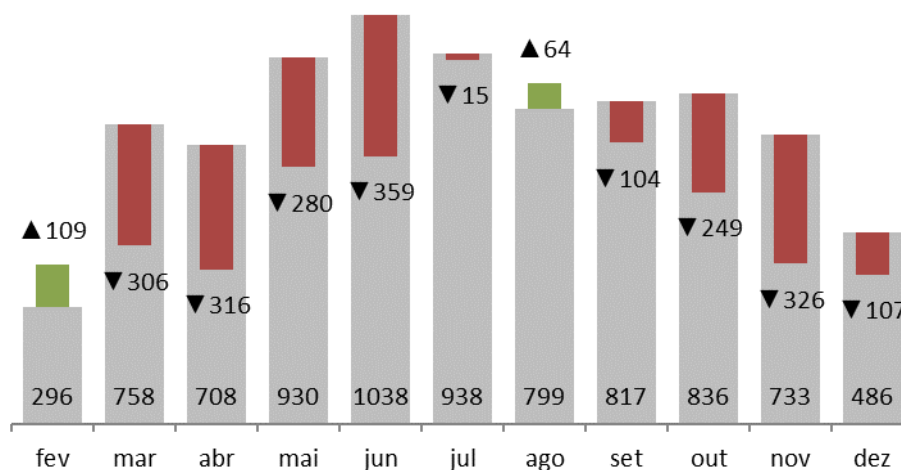


Gráfico 33 – Comparação de ocorrências entre períodos homólogos (fev a dez)

As maiores quebras ocorreram nos meses de abril (-45%), novembro (-44%) e março (-40%).

Em seguida, iremos comparar as submissões, por Tipo, no mesmo período.

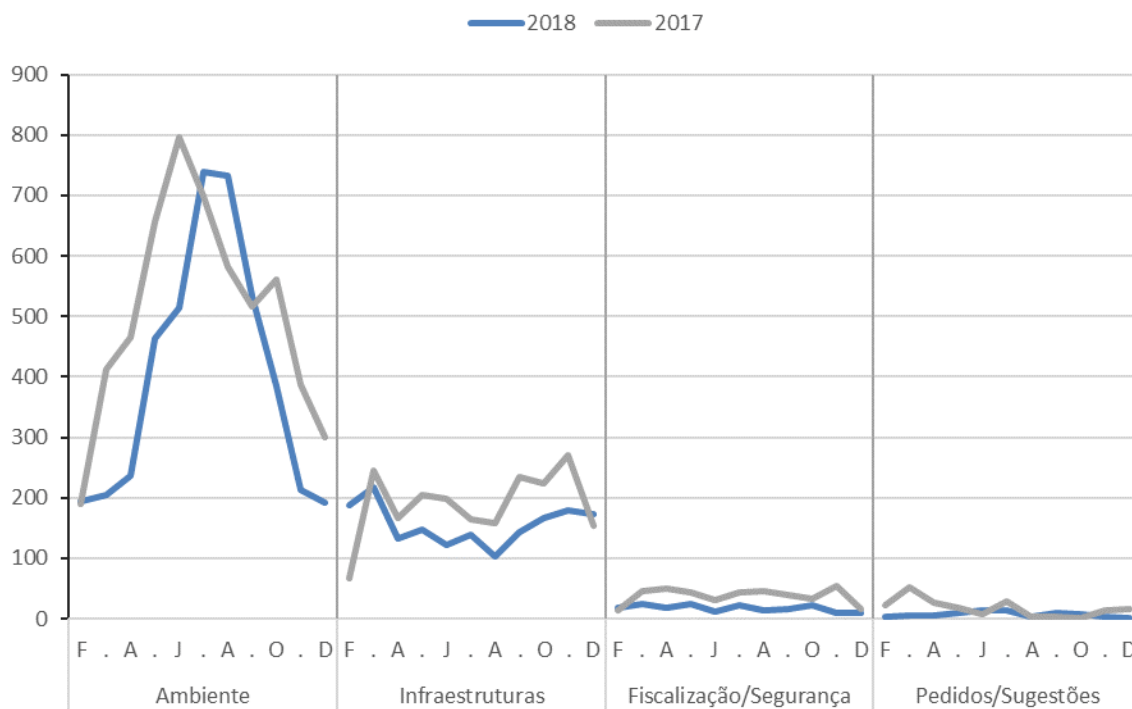


Gráfico 34 – Comparação de ocorrências entre períodos homólogos e por tipo (fev a dez) - 21

É nítida a quebra nas submissões em todas as tipologias. O Ambiente, apesar de ter tido um aumento de submissões em julho e agosto, teve uma quebra de -21% ao longo dos 11 meses. A área de Infraestruturas também teve uma quebra, apesar de menor (-18%).

Se nos focarmos apenas no tipo Ambiente, verificamos no gráfico nº 35, que esta tipologia aparenta alguma sazonalidade, com crescimento no número de submissões na primavera e no verão.

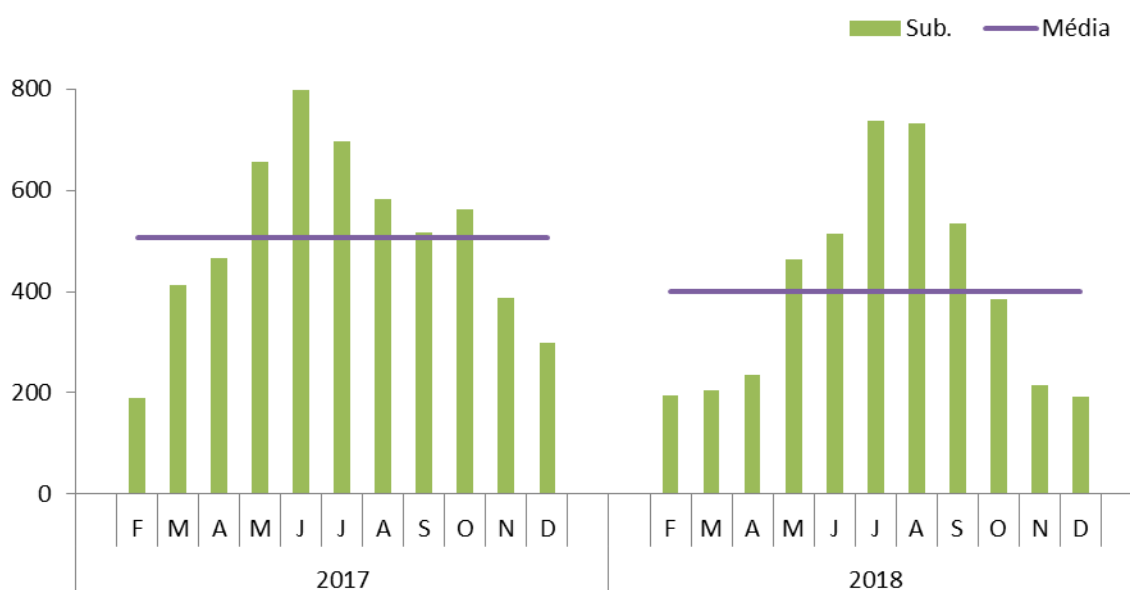


Gráfico 35 – Ocorrências entre períodos homólogos no Ambiente (fev a dez)

A curva dos gráficos aponta para uma correlação linear positiva entre os dados homólogos ($r > 0,76$).

Tipos e Subtipos

As ocorrências, como já referido, estão divididas em 5 grandes tipos: Ambiente; Infraestruturas; Fiscalização/Segurança; Pedidos/Sugestões e Outras. Os grandes Tipos, por sua vez, subdividem-se em 69 Subtipos, permitindo assim uma melhor classificação para posterior tratamento pelos serviços.

Tabela 5 – Tipos e nº de subtipos

Tipos	Ambiente	Infraestruturas	Fiscalização/Segurança	Pedidos/Sugestões	Outras
Nº de subtipos	26	24	10	8	1

Seguidamente identificamos os Subtipos mais importantes dentro das 4 áreas com Subtipos.

Subtipo Ambiente

Na área do Ambiente, as *Pragas e doenças* representam cerca de 22,1% das ocorrências, seguido de *Corte de ervas ou desmatamento* (15%) e *Limpeza da via pública (varredura, lavagem)* (12,9%).

Tabela 6 – Ambiente – Subtipos

Ambiente	Resolvidos	%	Submissões
Pragas e doenças	981	93,1%	1054
Corte de ervas ou desmatamento	402	56,2%	715
Limpeza da via pública (varredura, lavagem)	385	62,9%	612
Danos ou manutenção de árvores, arbustos ou relva	456	76,8%	594
Outros - Espaços Verdes	247	79,4%	311
Outros - Contentores para deposição de resíduos	215	72,1%	298
Outros - Recolha de Resíduos, Objetos e Animais	120	69,4%	173
Abate, plantação ou substituição de árvore	138	81,7%	169
Outros - Limpeza Espaço Público	94	57,7%	163
Limpeza de contentores	70	81,4%	86
Limpeza de espaços verdes	56	68,3%	82
Papeleiras	52	64,2%	81
Sistemas de rega	70	88,6%	79
Localização de contentores	61	81,3%	75
Desentupimento de sarjetas e sumidouros	43	58,9%	73
Parques infantis	20	54,1%	37
Insalubridade em propriedade ou terrenos públicos	13	41,9%	31
Dispensadores de sacos para dejetos caninos	24	85,7%	28
Danos ou manutenção de contentores	18	90,0%	20
Danos ou manutenção de cercas, vedações e outras	14	73,7%	19
Recolha de Animais	15	83,3%	18
Painel informativo danificado ou em falta	10	62,5%	16
Áreas caninas	7	53,8%	13
Limpeza de equipamentos municipais	7	77,8%	9
Bebedouro, lago ou fonte suja	4	80,0%	5
Gradeamentos e portões danificados ou em falta		0,0%	3
Dispositivos de segurança de contentores	1	100,0%	1

Os 5 principais subtipos representam 69% do total do tipo Ambiente. A taxa de resolução do subtipo *Pragas e doenças*, com 93%, é a mais elevada do top 5.

Subtipo Infraestruturas

Na área das Infraestruturas, o subtipo *Outros - Iluminação Pública* representa 23,3% das ocorrências, seguido de *Outros - Infraestruturas* (22,2%) e *Descalçamento do passeio* (16,8%).

Tabela 7 – Infraestruturas – Subtipos

Infraestruturas	Resolvidos	%	Submissões
Outros - Iluminação Pública	427	92,6%	461
Outros - Infraestruturas	252	57,1%	441
Descalçamento do passeio	195	58,6%	333
Buraco ou abatimento do passeio/faixa de rodagem	94	57,0%	165
Outros - Estradas e Sinalização	39	43,3%	90
Passadeiras ou marcações de via em falta ou manutenção	22	32,8%	67
Avaria na lâmpada do candeeiro	61	93,8%	65
Sinais de trânsito em falta ou para manutenção	29	49,2%	59
Outros - Acessibilidades e Mobilidade	30	56,6%	53
Pilaretes (manutenção)	12	24,0%	50
Pavimentos danificados ou em falta	19	54,3%	35
Lombas ou bandas sonoras em falta ou para manutenção	6	24,0%	25
Outros - Passeios	11	47,8%	23
Danos ou manutenção de mobiliário urbano	3	13,6%	22
Sinais luminosos em falta ou para manutenção	12	85,7%	14
Grafiti	5	38,5%	13
Arruamento ou área às escuras	11	91,7%	12
Bebedouros danificados ou derrubados	6	54,5%	11
Corrimãos ou gradeamentos danificados ou em falta	5	45,5%	11
Manutenção ou reparação de equipamentos municipais	7	77,8%	9
Lancil danificado	6	85,7%	7
Paragem de autocarro em falta ou para manutenção	1	16,7%	6
Danos ou manutenção de Lagos/Fontes	3	75,0%	4
Placa com nome de rua danificada	3	100,0%	3
Acessos para cidadãos com mobilidade reduzida	1	100,0%	1
Monumento, fonte ou lago com falhas de iluminação		0,0%	1

Os 5 principais subtipos representam 75,2% do total do tipo Infraestruturas. A taxa de resolução do subtipo *Outros - Iluminação Pública*, com 92,5%, é a mais elevada do top 5.

Subtipo Fiscalização/Segurança

Na área das *Fiscalização/Segurança*, o subtipo *Viaturas abandonadas* representa cerca de 38,7% das ocorrências, seguido de *Estacionamento indevido* (24,5%) e *Outros - Fiscalização, Segurança e Proteção Civil* (21,7%).

Tabela 8 – Fiscalização/Segurança- Subtipos

Fiscalização/Segurança	Resolvidos	%	Submissões
Viaturas abandonadas	11	13,4%	82
Estacionamento indevido	6	11,5%	52
Outros - Fiscalização, Segurança e Proteção Civil	6	13,0%	46
Insalubridade em terreno privado		0,0%	8
Ruído em estabelecimentos comerciais/ espaços públicos	1	12,5%	8
Edifício, muro, escarpa ou talude degradado		0,0%	4
Insegurança na via pública		0,0%	3
Obras ou outras atividades ilegais		0,0%	3
Ocupação ilegal de edificado	1	33,3%	3
Ocupação ilegal de via pública		0,0%	3

Os 3 principais subtipos representam 85% do total do tipo Fiscalização/Segurança. A taxa de resolução do subtipo *Viaturas abandonadas*, com 13,4%, é a mais elevada do top 3.

Subtipo Pedidos/Sugestões

Na área de Pedidos/Sugestões, o subtipo *Pedido de colocação de pilaretes* representa cerca de 39,1% das ocorrências, seguido de *Outros pedidos e sugestões* (25,8%) e *Pedido de construção de infraestruturas* (17,5%).

Tabela 9 – Pedidos/Sugestões – Subtipos

Pedidos/Sugestões	Resolvidos	%	Submissões
Pedido de colocação de pilaretes	8	21,1%	38
Outros pedidos e sugestões	12	48,0%	25
Pedido de construção de infraestruturas	7	41,2%	17
Pedido de colocação de sinalização vertical	2	33,3%	6
Pedido de pintura de marcações na via pública	1	16,7%	6
Pedido de papeleiras ou outro equipamento de deposição	1	33,3%	3
Deposição de Resíduos Seletivos	1	100,0%	1
Óleos Alimentares Usados	1	100,0%	1

Os 3 principais subtipos representam 82,5% do total do tipo Pedidos/Sugestões. A taxa de resolução do subtipo *Outros pedidos e sugestões*, com 48%, é a mais elevada do top 3

Considerações

Dos resultados apresentados podemos concluir que no cômputo geral, desde 2016, tem-se assistido a um ligeiro aumento do número de atendimentos no Atendimento dos Paços do Concelho, suportado em parte, pela recuperação do nº de atendimentos no Urbanismo.

Por outro lado continuamos a assistir a um aumento exponencial do nº de atendimentos nos Espaços do Cidadão que em 2018 representaram 71% do número total de atendimentos.

No que concerne à gestão de ocorrências, apesar da percentagem de reclamações respondidas não cumprir na sua totalidade o prazo legal de resposta de 15 dias, ainda assim continua a verificar-se um esforço por parte de algumas UO que visam contribuir de forma ativa num melhor acompanhamento no circuito das reclamações, visando um esclarecimento célere ao Município/Cidadão.

Ainda que existam muitas reclamações com o estado de pendente, reconhecemos que o mesmo poderá não ser fidedigno, pois a UO responsável pode ter respondido diretamente ao município sem conhecimento da DGO. Além disso, muitas reclamações, pela sua natureza, envolvem processos morosos, que implicam procedimentos legais que impedem de ser respondida/resolvida atempadamente.

Com o intuito de melhorar o serviço prestado ao Município/Cidadão temos expectativa de que o presente relatório possa demonstrar às diferentes UO a importância que a gestão das reclamações tendo em vista melhorar o desempenho da Organização. Além disso, continua a ser notório a falta de acesso direto das UO à gestão de ocorrência, quer para registo, quer para resposta ao município, agilizando assim todo o processo. Para além dessa necessidade consideramos que poderia ser uma mais valia a elaboração de um Regulamento ou um Despacho no que respeita à gestão de Ocorrências/Reclamações visando assim uma uniformização de atuação por parte das diferentes Unidades Orgânicas sensibilizando-as para esta matéria.

Importa ainda salientar que, ainda que com um grande nº de ocorrências reportadas diretamente através do portal O Meu Bairro, os restantes canais continuam a ser mais utilizados pelos municípios/cidadão. Neste sentido seria importante uma nova campanha de divulgação para incentivar o uso da plataforma.

No que diz respeito ao Atendimento Telefónico, o número de chamadas tem vindo a aumentar significativamente nos 2 canais (Call Center + Geral). Atualmente o Atendimento Telefónico não é um mero reencaminhamento de chamadas. Esta equipa assegura também o registo de ocorrências, os pedidos de informação processual e o agendamento de recolhas. Assim, considera-se pertinente a implementação de uma solução de contact center visando a integração dos múltiplos canais internos e externos de comunicação com o cidadão, a fim de uma gestão mais eficaz e uma prestação de informação mais célere, bem como a definição de um colaborador responsável pela prestação de esclarecimentos em cada Unidade Orgânica.

ANEXO A

Relatório de análise da satisfação do serviço de atendimento ao público

2018

Entre junho outubro de 2018, ao abrigo da alínea a) do art.º 10º do Decreto-Regulamentar nº 18/2009, de 4 de Setembro, foram aplicados inquéritos de satisfação aos utentes do atendimento presencial, com o intuito de aferir a informação relativa “à apreciação (...) da quantidade e qualidade dos serviços prestados”.

DMAG/DMAGP/
DGO

Índice

1	Introdução	4
2	Análise Descritiva	5
2.1	Análises das respostas	5
3	Análise e caracterização dos sectores	9
3.1	Atendimento geral	9
3.1.1	Histórico Atendimento Geral	10
3.2	Atendimento do urbanismo	11
3.2.1	Histórico UAAA	12
3.3	Espaços Cidadão	12
3.3.1	Histórico EC	13
3.3.2	EC Algés	14
3.3.3	EC Barcarena	15
3.3.4	EC Carnaxide	16
3.3.5	EC Linda-a-Velha	17
3.3.6	EC Oeiras	18
3.4	Atendimento do Serviço de Execuções Fiscais	19
3.4.1	Histórico SEF	21
3.5	Atendimento nas Bibliotecas	21
3.5.1	Histórico Bibliotecas	22
3.5.2	BM Algés	23
3.5.3	BM Carnaxide	24
3.5.4	BM Oeiras	25
3.6	Atendimento na Habitação	26
3.6.1	Histórico Habitação	27
3.7	Atendimento nos Cemitérios	28
3.7.1	Histórico Cemitérios	29
3.8	Atendimento no DPM	29
3.8.1	Histórico PM	31

3.9	Atendimento CROAMO	31
3.9.1	Histórico CROAMO	32
4	Nota técnica.....	33
5	Anexo A	34
	Hierarquia das médias	34
6	Anexo B.....	35
	Questionário.....	35

Índice dos Gráficos

Gráfico 1 – Médias por sector	6
Gráfico 2 – Atendimento: Média + importância	7
Gráfico 3 – Média total de respostas.....	8
Gráfico 4 – Média atendimento geral (DGO)	9
Gráfico 5 – Média A. Geral + importância.....	10
Gráfico 6 – Evolução média A. Geral	10
Gráfico 7 – Média UAAA	11
Gráfico 8 – Média UAAA + Importância.....	11
Gráfico 9 – Evolução média DLAA	12
Gráfico 11 – Média EC + Importância	13
Gráfico 12 – Evolução média EC	13
Gráfico 13 – Média EC-ALG	14
Gráfico 15 – Média EC-Barc.....	15
Gráfico 16 – Média EC Barc + importância.....	16
Gráfico 17 – Média EC-Carn	16
Gráfico 18 – Média EC CARN + importância.....	17
Gráfico 19 – Média EC LaV	17
Gráfico 20 – Média EC LaV + importância	18
Gráfico 21 – Média EdC OP	18
Gráfico 22 – Média EC OP + importância	19

Gráfico 23 – Média SEF	20
Gráfico 24 – Média SEF + importância	20
Gráfico 25 – Evolução média SEF.....	21
Gráfico 26 – Média Bibliotecas.....	21
Gráfico 27 – Média Bibliotecas + importância	22
Gráfico 28 – Evolução média DBEC.....	22
Gráfico 29 – Média BM-ALG	23
Gráfico 30 – Média BM ALG + importância.....	23
Gráfico 31 – Média BM Carn	24
Gráfico 32 – Média BM CARN + importância	24
Gráfico 33 – Média BM Oer.....	25
Gráfico 34 – Média BM OER + importância.....	26
Gráfico 35 – Média Habitação	26
Gráfico 36 – Média Habitação + importância	27
Gráfico 37 – Evolução média Habitação	27
Gráfico 38 – Média DAQV/Cemitérios.....	28
Gráfico 39 – Média Cemitérios + importância	28
Gráfico 40 – Evolução média Cemitérios	29
Gráfico 41 – Média PM	30
Gráfico 42 – Média PM + importância	30
Gráfico 43 – Evolução média PM.....	31
Gráfico 44 – Média DAQV/CROAMO	31
Gráfico 45 – Média CROAMO + importância	32
Gráfico 46 – Evolução média CROAMO	32

Índice das Tabelas

Tabela 1 – Nº questionários aplicados (por áreas do atendimento).....	5
Tabela 2 – Questões (médias e importância).....	6
Tabela 3 – Questões CROAMO	32

1 Introdução

No âmbito das orientações normativas relativas à avaliação da qualidade dos serviços públicos e em consonância com as disposições do Modelo Integrado de Gestão do Município de Oeiras, 3 Direções Municipais e um Serviço de Assessoria, englobando 7 Departamentos, 9 setores com 15 locais de atendimento, efetuaram a audição dos utilizadores dos respetivos serviços de atendimento ao público.

- Serviços de Assessoria
 - Departamento de Polícia Municipal (PM)
- Direção Municipal de Administração Geral
 - Departamento de Modernização Administrativa e Gestão de Pessoas (DMAGP)
 - Atendimento geral - DGO
 - Espaços Cidadão (5 Espaços) - DGO
 - Departamento de Finanças e Património (DFP)
 - Serviço de Execuções Fiscais (SEF)
- Direção Municipal de Ordenamento do Território, Obras e Ambiente (DMOTOA)
 - Departamento de Planeamento de Gestão Urbanística (DPGU)
 - Atendimento do urbanismo (UAAA)
 - Departamento de Ambiente e Qualidade de Vida (DAQV)
 - Atendimento dos cemitérios
 - Atendimento Centro de Recolha Oficial de Animais do Município de Oeiras (CROAMO)
- Direção Municipal de Educação, Desenvolvimento Social e Cultura
 - Departamento de Artes, Cultura e Turismo (DACT)
 - Atendimento das 3 bibliotecas - DBEC
 - Departamento de Desenvolvimento Social
 - Atendimento da Habitação - DGHM (partilhado com o DHRU)

Tabela 1 – Nº questionários aplicados (por áreas do atendimento)

DFP/SEF	DMAGP/DGO/ A. Geral	DMAGP/DGO/EdC		DPGU/ UAAA	DACT/ DBEC		DDS/ Habitação	DAQV CROAMO	DAQV Cemitérios	PM
32	32	147		41	96		33	87	32	35
		EdC Alg	31		BM Alg	33				
		EdC Barc	27		BM Carn	30				
		EdC Carn	27		BM Oer	33				
		EdC LaV	31							
		EdC OP	31							

O questionário foi aplicado aos cidadãos/municípios que se deslocaram ao atendimento dos Serviços assinalados e pretende avaliar a forma de atuação em três vetores:

- Atendimento
- Organização
- Instalações

Foram preenchidos 535 inquéritos, divididos pelas 15 áreas de atendimento ao público: Três nos Paços do Concelho – Atendimento Geral (32), SEF (32) e UAAA (41); nos cinco Espaços Cidadão/DGO (147); no atendimento das 3 bibliotecas (96), no atendimento da habitação (33), nos Cemitérios (32), no atendimento da Polícia Municipal (35) e no CROAMO (87).

O questionário genérico é composto por 14 perguntas (sendo utilizada uma escala de opinião e uma escala de importância (os utentes indicam a resposta de escolha múltipla que representa a respetiva atitude e a importância que lhe atribuem). Nas questões de escala de opinião, os utilizadores valorizam de um mínimo de 1 a um máximo de 5 e nas questões de importância, valorizam de um mínimo de 1 a um máximo de 3. A recolha de dados foi realizada em suporte papel.

Nota: O inquérito do DASU/CROAMO é composto por apenas 6 perguntas e não é contabilizado na média geral.

2 Análise Descritiva

2.1 Análises das respostas

O questionário aos utentes do atendimento obteve uma média global de satisfação de 4,09 (81,8%). A questão com a média mais elevada (4,6 \approx 92%), relativa à “*Competência dos atendedores*” obteve o valor mais elevado na escala de importância. A questão com a média

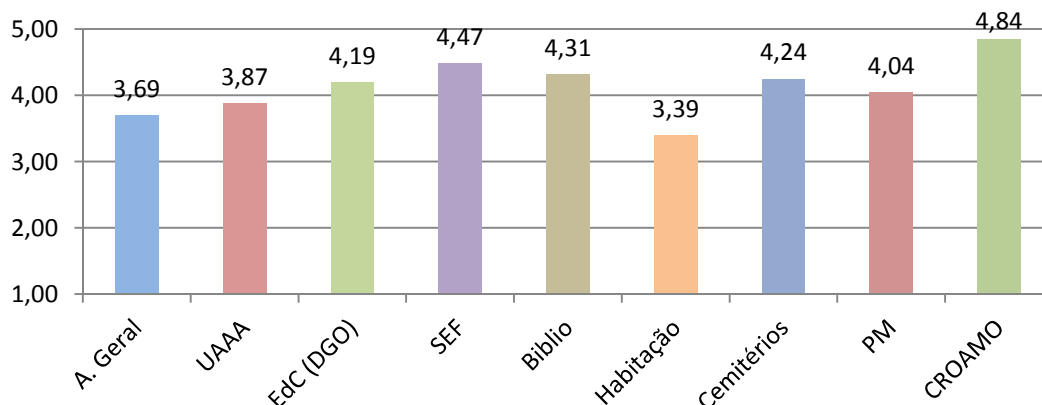
mais baixa (3,62 \approx 72,4%), relativa à “Atendimento telefónico – facilidade de contacto e eficácia”, obteve um valor elevado na escala de importância (705).

Tabela 2 – Questões (médias e importância)

	Questão	Importância	Média	(%)
1	Atendimento telefónico – facilidade de contacto e eficácia	705	3,62	72,4%
2	Atendimento via e-mail / plataformas eletrónicas – rapidez de resposta e eficácia	534	3,78	75,7%
3	Sinalética das instalações	915	3,70	74,0%
4	Conforto das instalações	950	3,58	71,6%
5	Horários de atendimento	1129	4,00	80,0%
6	Cordialidade dos atendedores	1155	4,58	91,6%
7	Disponibilidade de informações para resolução das questões (ex: folhetos, plataformas eletrónicas ou outros meios)	759	3,93	78,7%
8	Competência dos atendedores	1160	4,60	91,9%
9	Tempo de espera para atendimento	970	4,15	83,0%
10	Simplicidade dos formulários/modelos utilizados	733	3,97	79,3%
11	Clareza da informação prestada	1075	4,40	88,1%
12	Rapidez na resposta às solicitações	1020	4,22	84,3%
13	Meios de reclamações/sugestões	562	3,94	78,7%
14	Meios de pagamento disponíveis	664	4,27	85,4%

Foram efetuadas pequenas alterações nos questionários, a pedido dos Serviços:

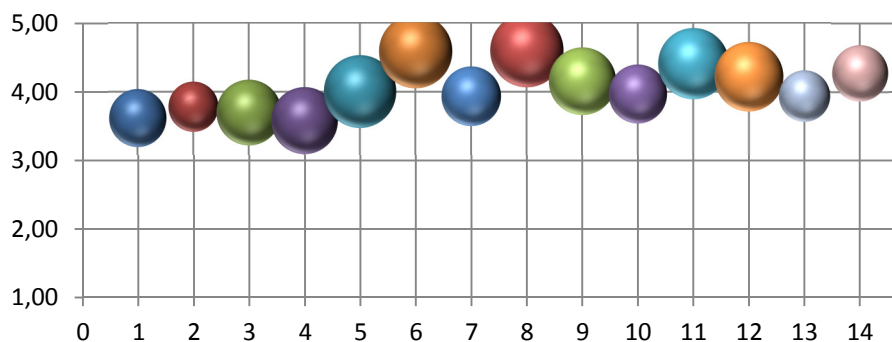
- As questões nº 3 e 4 não foram aplicadas no SEF (DFP);
- Questão nº 14 não foi aplicada na Habitação (DDS);
- No DAQV/Cemitérios foi acrescentada uma questão genérica, relativa ao aspeto dos cemitérios (Questão nº 15: “Aspeto Geral do Cemitério”);
- O CROAMO optou por aplicar um inquérito mais pequeno, adaptado do inquérito geral.



Analisando o gráfico supra, verificamos que 6 serviços: EdC (DGO), SEF (DGDO), Bibliotecas (DACT/DBEC), Polícia Municipal, DAQV/Cemitérios e DAQV/CROAMO obtiveram médias de satisfação elevadas (superiores a 80%).

No gráfico infra, incorporamos uma 2ª dimensão: a importância atribuída pelos inquiridos a cada questão. Em Ordenadas (eixo vertical) podemos ler a média de satisfação, em Abcissas (eixo horizontal) o número da questão e a dimensão das bolhas representa o grau de importância atribuído.

Gráfico 2 – Atendimento: Média + importância



Na questão nº 2 - *Atendimento via Web / e-mail - rapidez de resposta*, verificamos que esta questão tem um valor ligeiramente abaixo da média geral: 3,78 (75,7%) vs. 4,09 (81,8%), mas é uma questão menos valorizada pelos inquiridos. A questão n.º 8 (*Competência dos atendedores*) e a questão nº 6 (*Cordialidade dos atendedores*) têm as melhores médias de satisfação e são as questões mais valorizadas pelos inquiridos.

Seguidamente analisaremos o gráfico das médias das respostas (gráfico infra).

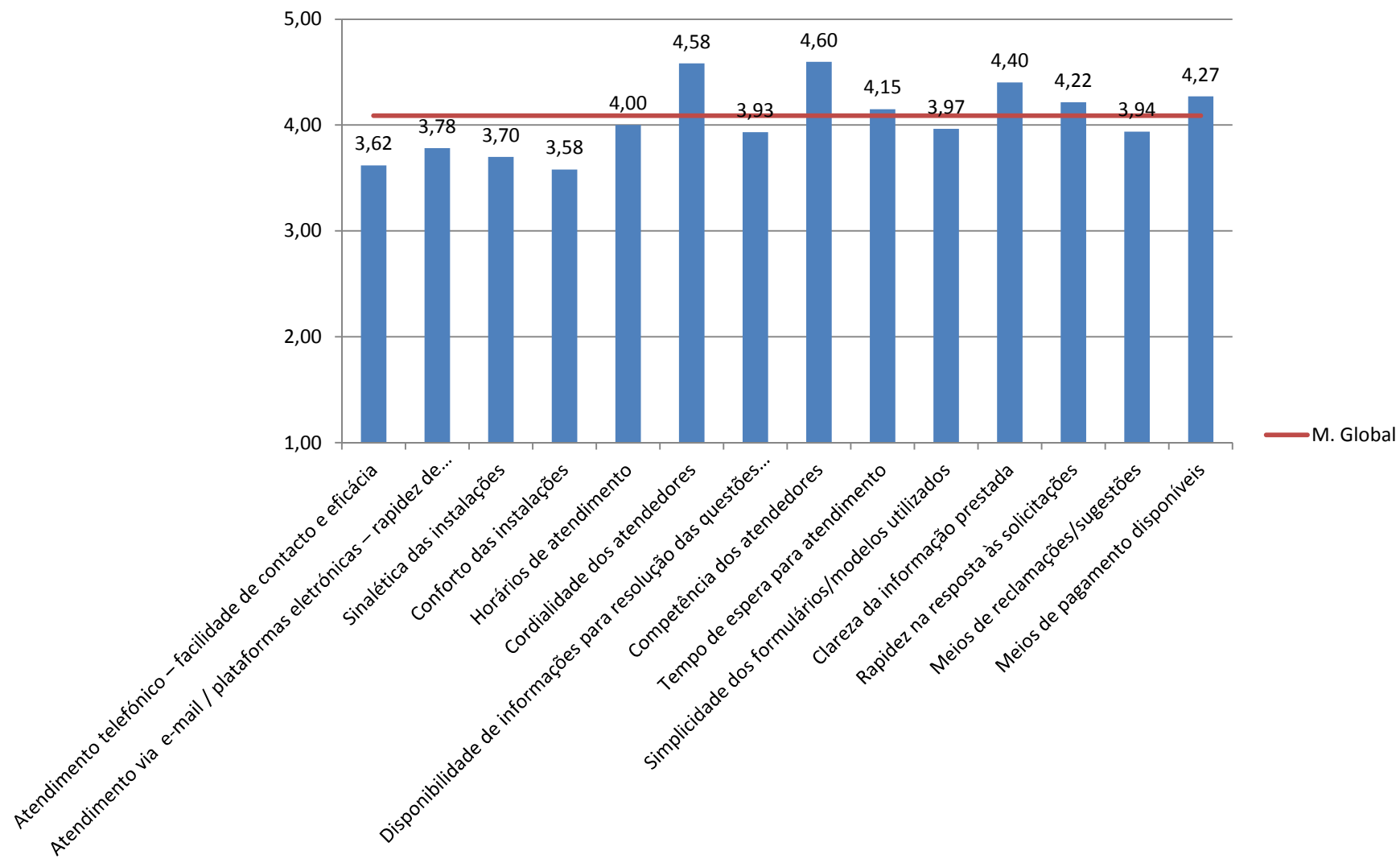


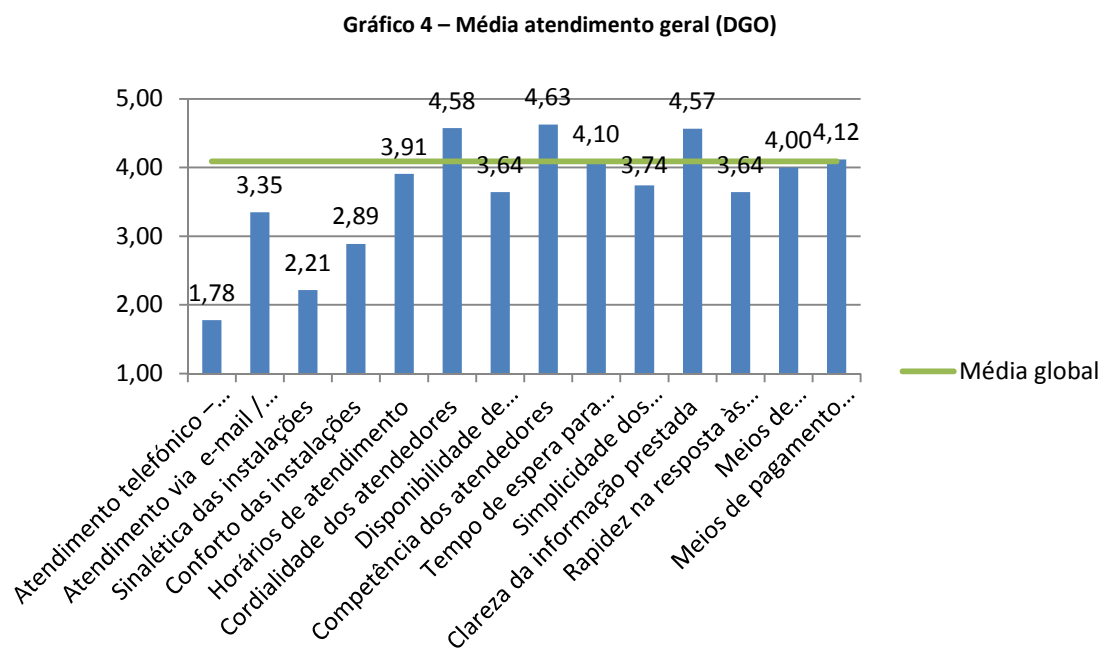
Gráfico 3 – Média total de respostas

Analisando o gráfico das médias (gráfico 3), verificamos que a questão n.º 3 – “Conforto das Instalações” obteve a média mais baixa (3,58 ≈ 71,6%). As perguntas que obtiveram as melhores médias (4,6 ≈ 92% e 4,58 ≈ 91,6%) são relativas aos colaboradores.

3 Análise e caracterização dos sectores

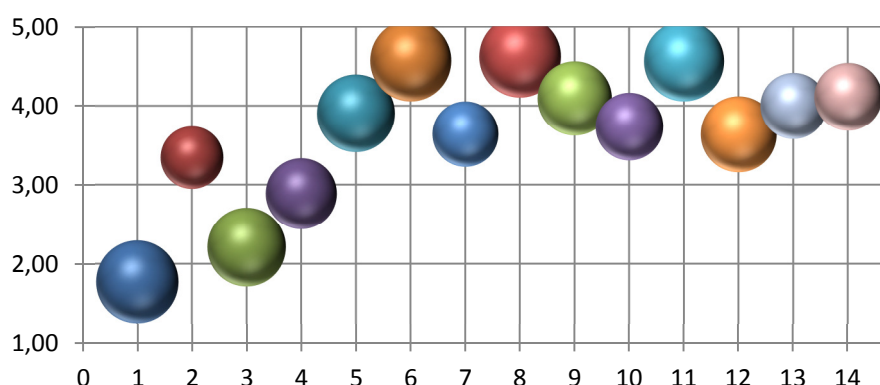
3.1 Atendimento geral

O atendimento geral (DGO) obteve uma média de satisfação inferior à média do inquérito (3,69 vs. 4,09), ou seja, (73,8% vs. 81,8%). O atendimento geral apresenta 9 questões (64%) com médias inferiores à média global, tendo obtido a 2ª média mais baixa entre os Serviços avaliados.



Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 5 – percebemos que as questões 1 e 3 (*Atendimento telefónico – facilidade de contacto e eficácia; Sinalética das instalações*) são questões valorizadas pelos clientes e que têm médias baixas.

Gráfico 5 – Média A. Geral + importância



No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o nº da questão, e a dimensão das bolhas indica o grau de importância atribuído.

A questão com a média mais baixa é relativa ao *Atendimento telefónico – facilidade de contacto e eficácia* (1,78 \approx 35,6%), que é muito valorizada em termos de importância. Outras questões com médias baixas (questão nº 3 - *Sinalética das instalações*: 2,21 \approx 44,2% e questão n.º 4 - *Conforto das instalações*: 2,89 \approx 57,8%) são questões valorizadas pelos inquiridos.

3.1.1 Histórico Atendimento Geral

Pretende-se caracterizar a evolução das médias de satisfação ao longo do tempo.

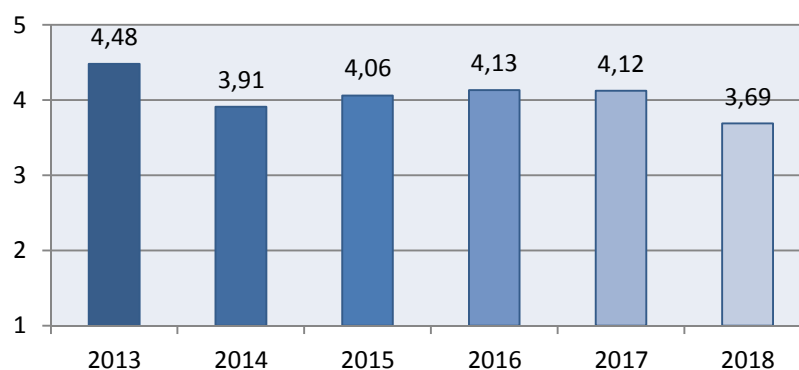
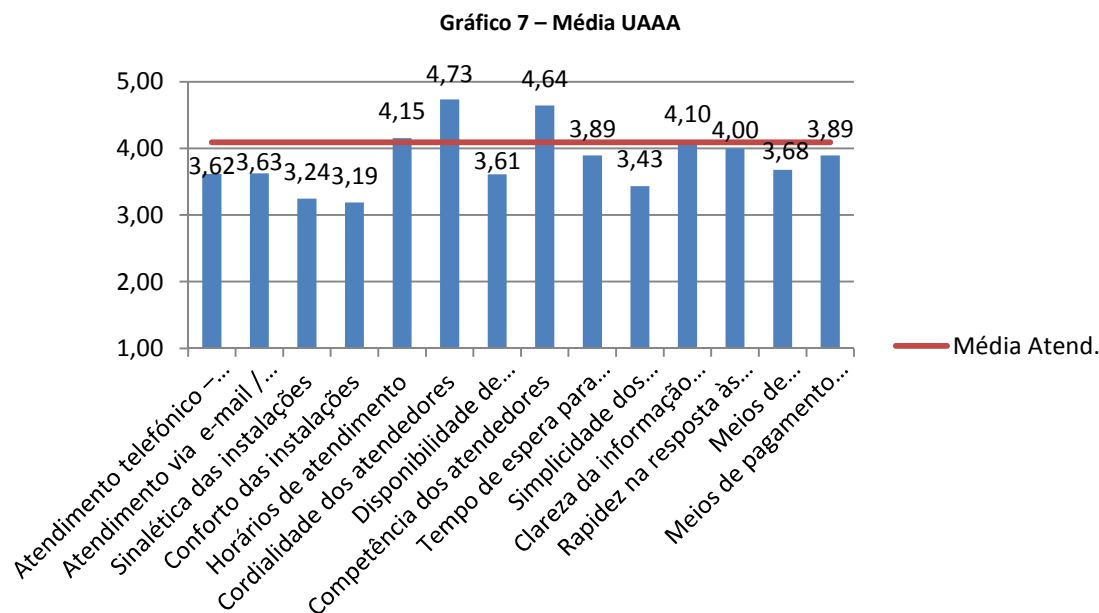


Gráfico 6 – Evolução média A. Geral

Em 2018, o Atendimento Geral obteve o valor mais baixo dos 6 anos analisados.

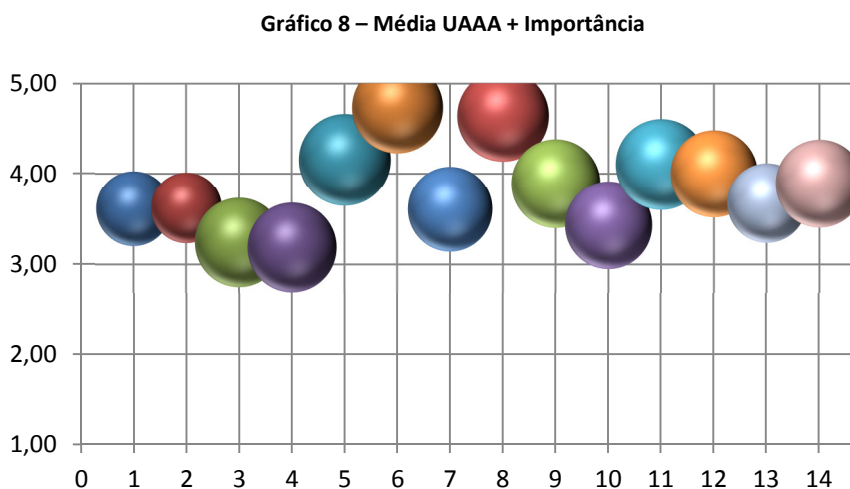
3.2 Atendimento do urbanismo

O atendimento do DPGU/UAAA obteve uma média de satisfação inferior à média de satisfação do atendimento (3,87 vs. 4,09), ou seja, (77,4% vs. 81,8%),



A UAAA apresenta 10 questões (71%) com médias inferiores à média global – gráfico 7.

Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos (gráfico 8), percebemos que as questões 3 e 4 (*Sinalética das instalações e Conforto das instalações*) obtiveram as médias mais baixas mas são valorizadas.



No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão e a dimensão das bolhas indica o grau de importância.

A questão nº 3 - *Conforto das instalações*: 3,19 (63,8%) obteve a média de satisfação mais baixa, sendo uma questão valorizada pelos inquiridos. A questão nº 7 (*Cordialidade dos atendedores*) é 3ª questão mais valorizada pelos inquiridos no atendimento da UAAA e obteve a média de satisfação mais alta (4,73 ≈ 94,6%).

3.2.1 Histórico UAAA

Pretende-se caracterizar a evolução das médias de satisfação ao longo do tempo.

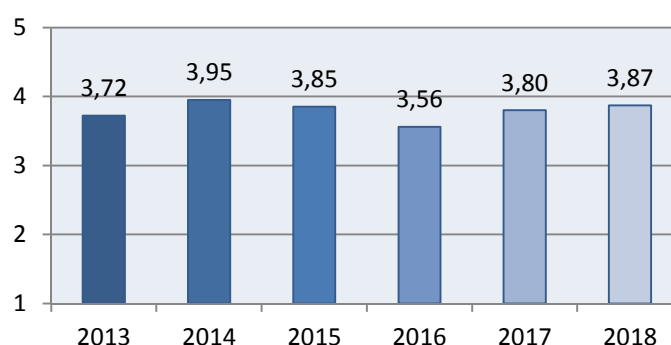
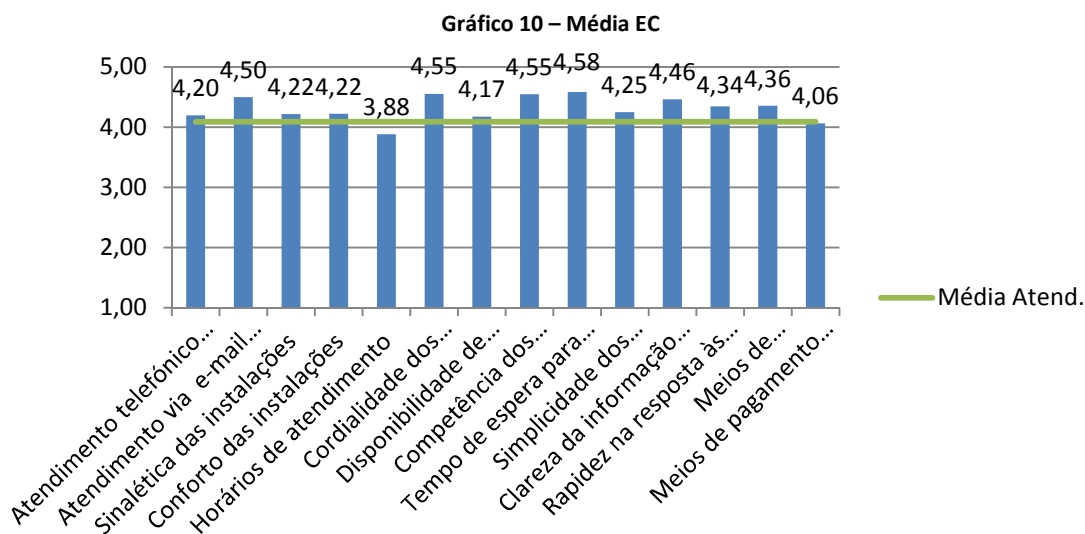


Gráfico 9 – Evolução média DLAA

A média de satisfação no atendimento do urbanismo teve uma evolução positiva, entre 2016 e 2018, passando de 3,56 (71,2%) para 3,87 (77,4%).

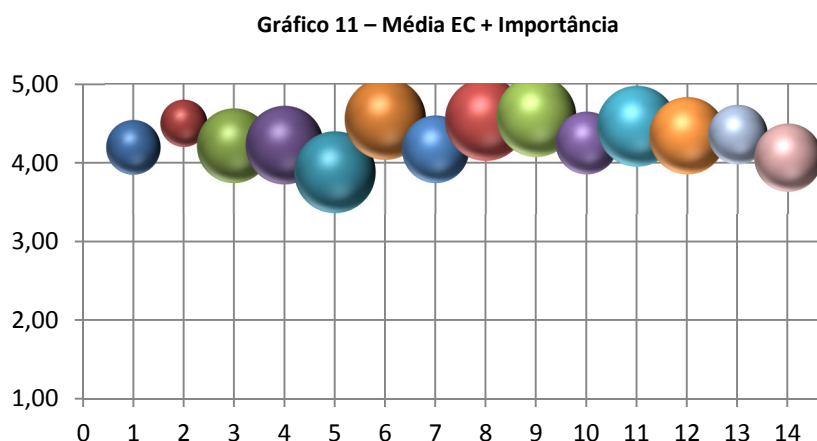
3.3 Espaços Cidadão

Os atuais Espaços do Cidadão (EC) estão integrados na DGO e obtiveram uma média de satisfação elevada (4,19 vs. 4,09), ou seja, (83,8% vs. 81,8%).



Os EdC obtiveram 2 questões (14%) com médias inferiores à média global.

Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 11 – percebemos que as questões nº 1 e 2 são menos valorizadas pelos inquiridos. Em contraste, a questão nº 3, com valores abaixo da média, é muito valorizada pelos auscultados.



No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão e a dimensão das bolhas indica o grau de importância.

A questão nº 5 (*Horários de funcionamento*) obteve uma média de satisfação relativamente baixa ($3,88 \approx 77,6\%$), sendo uma das questões mais valorizadas pelos inquiridos.

3.3.1 Histórico EC

Pretende-se caracterizar a evolução das médias de satisfação ao longo do tempo.

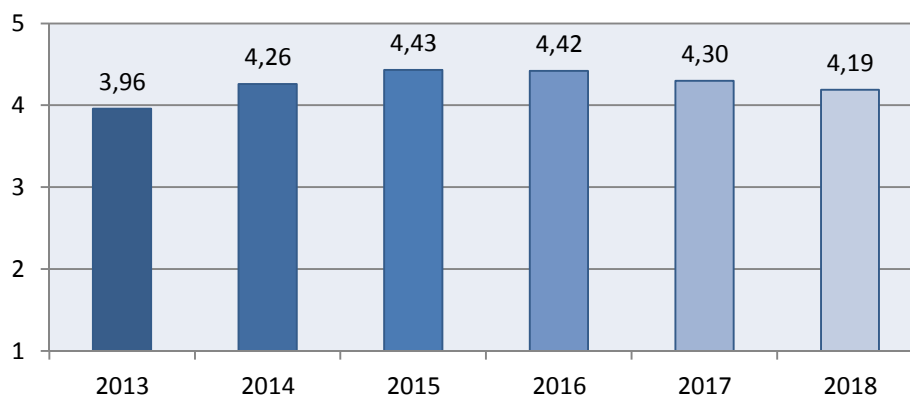


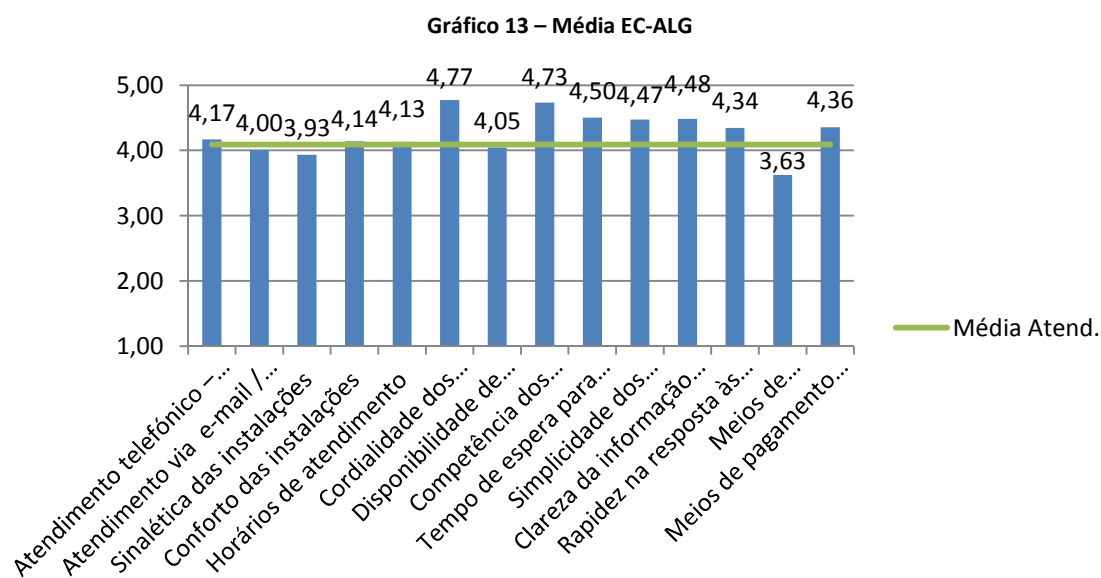
Gráfico 12 – Evolução média EC

A média nos EC teve uma quebra relativamente a 2017.

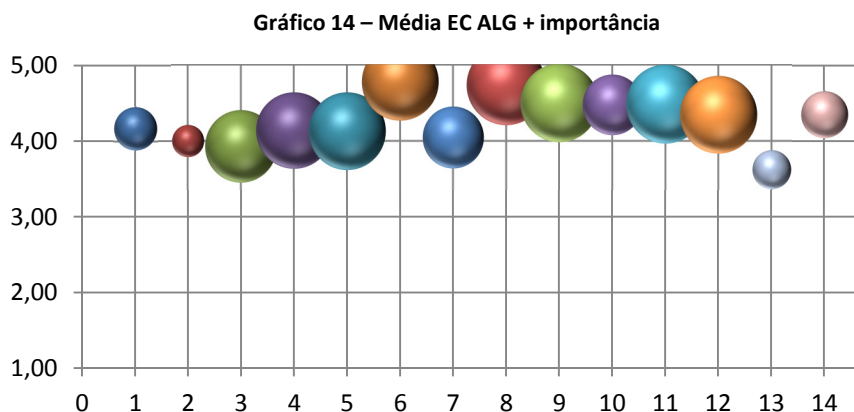
Seguidamente é efetuada uma análise por cada EC (Algés, Barcarena, Carnaxide, Linda-a-Velha e Oeiras).

3.3.2 EC Algés

O EC Algés obteve uma média de satisfação superior à média global (4.33 vs. 4,09), ou seja, (86,6% vs. 81,8%). O EC Algés obteve 4 questões (29%) com médias inferiores à média global.



Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 14 – percebemos que as questões 2 e 13 não são valorizadas pelos inquiridos. Em contraste, a questão nº 3, com valor ligeiramente abaixo da média, é valorizada pelos auscultados.

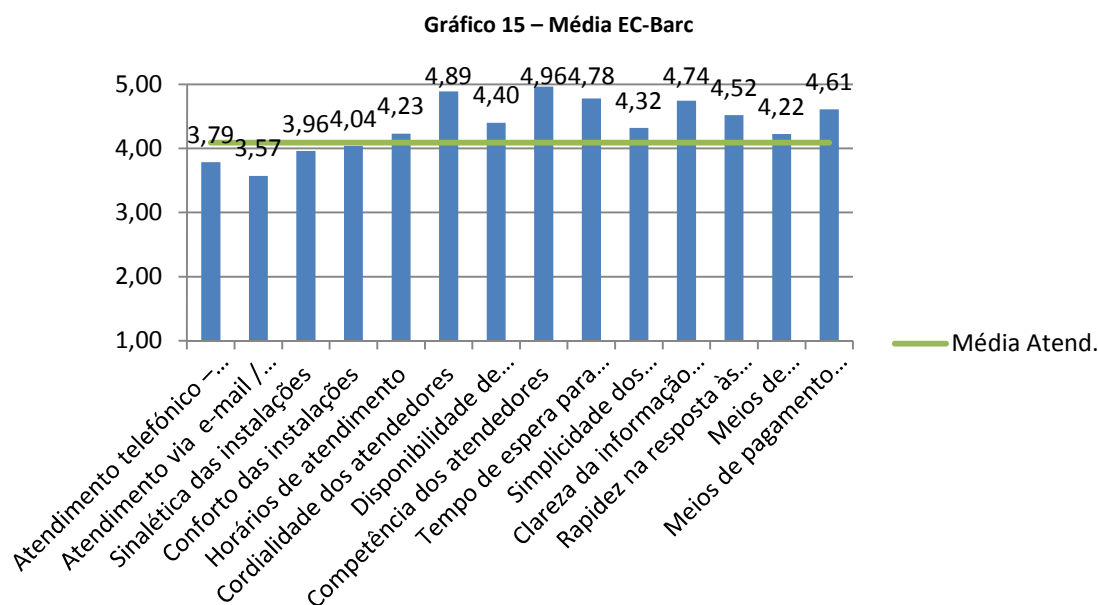


No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão e a dimensão das bolhas indica o grau de importância.

A questão 3 - *Sinalética das instalações* - obteve um valor baixo da média: 3,93 (76,6%) e é valorizada pelos inquiridos. A questão nº 8 (*Competência dos atendedores*) obteve o 2.º valor mais elevado (4,73 ≈ 94,6%) e é a questão mais valorizada pelos inquiridos no atendimento do EC Algés.

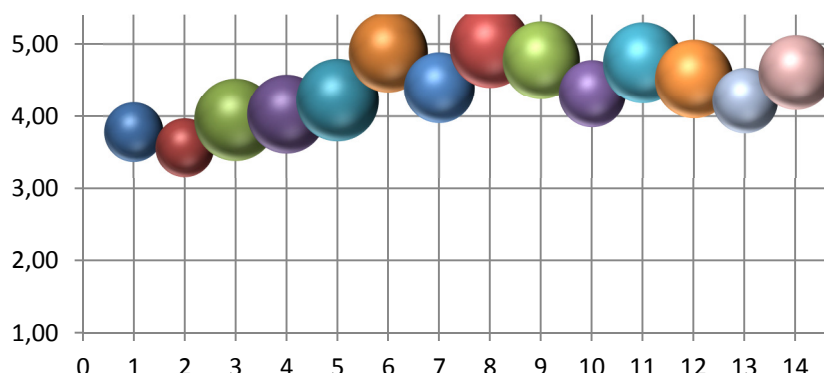
3.3.3 EC Barcarena

O EC Barcarena obteve uma média de satisfação superior à média global (4.42 vs. 4,09), ou seja, (88,4% vs. 81,8%). O Espaço obteve 4 questões (129%) com médias inferiores à média global.



Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 16 – percebemos que as questões 1 e 2 são menos valorizadas pelos inquiridos.

Gráfico 16 – Média EC Barc + importância

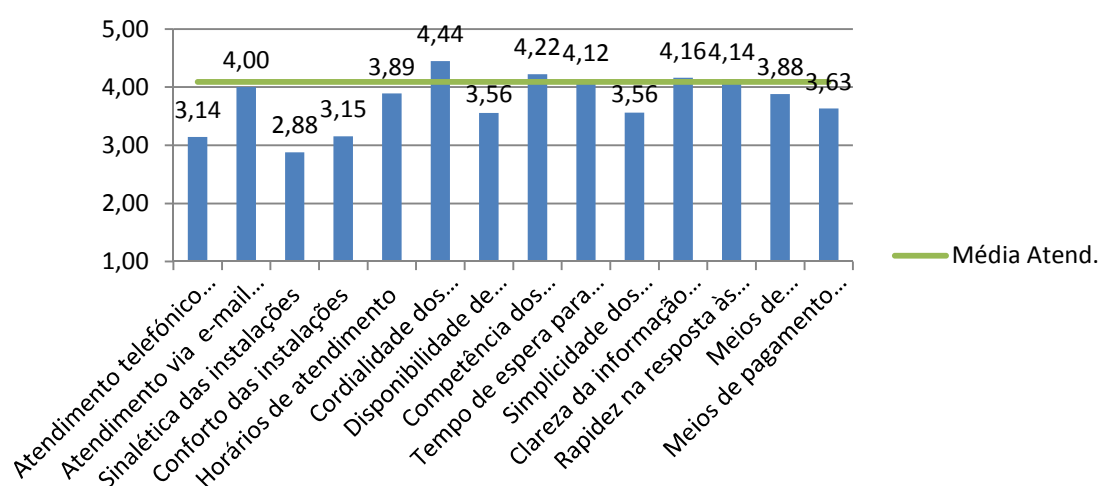


No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão e a dimensão das bolhas indica o grau de importância. A questão nº 8 (*Competência dos atendedores*) obteve um valor elevado (4,96 ≈ 99,2%) e é a 2ª questão mais valorizada pelos inquiridos no atendimento do EC Barcarena.

3.3.4 EC Carnaxide

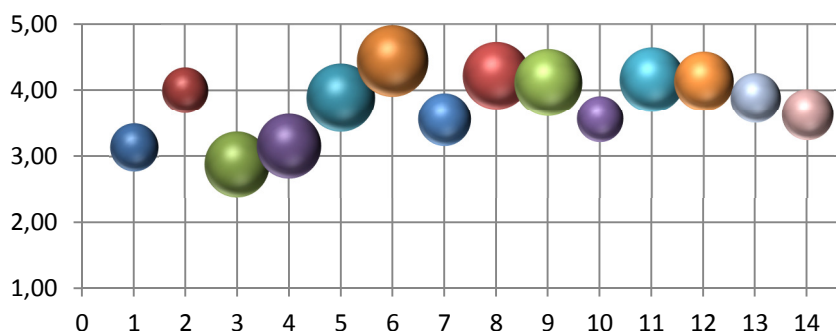
O EC de Carnaxide obteve uma média de satisfação inferior à média global (3.80 vs. 4,09), ou seja, (76% vs. 81,8%). O EC-Carn obteve 9 questões (64%) com médias inferiores à média global.

Gráfico 17 – Média EC-Carn



Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 18 – percebemos que as questões 3 e 4, com um valor muito abaixo da média, são valorizadas pelos auscultados.

Gráfico 18 – Média EC CARN + importância



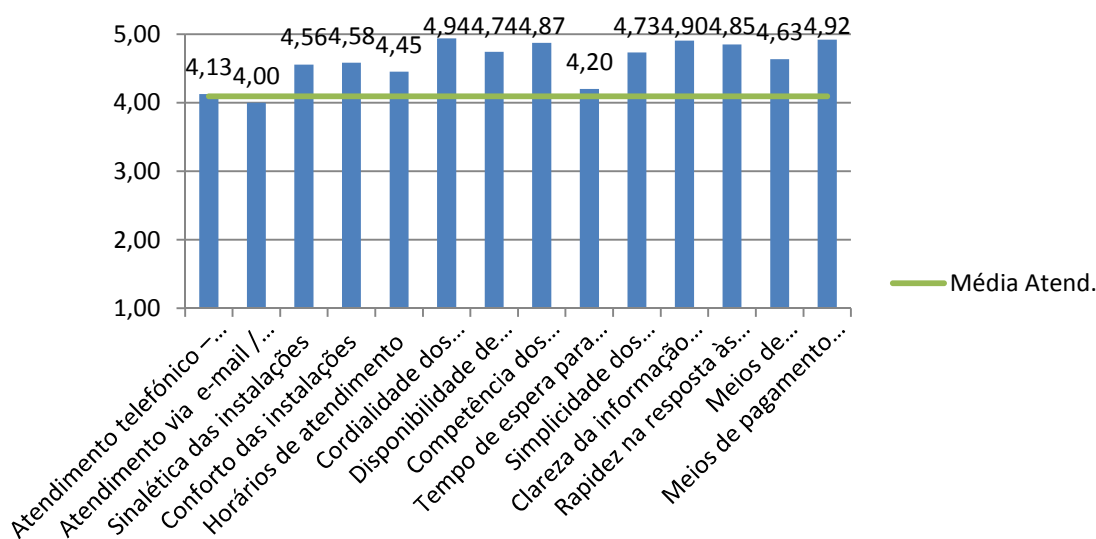
No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão e a dimensão das bolhas indica o grau de importância.

A questão 3 - *Sinalética das instalações* - obteve um valor baixo da média: 2,88 (57,6%) e é uma questão valorizada pelos inquiridos. A questão nº 6 (*Cordialidade dos atendedores*) obteve a média de satisfação mais elevada (4,44 ≈ 88,8%) e é a questão mais valorizada pelos inquiridos.

3.3.5 EC Linda-a-Velha

O EC de Linda-a-Velha obteve uma média de satisfação superior à média geral (4.67 vs. 4,09), ou seja, (93,4% vs. 81,8%). Este foi o EC com a melhor avaliação.

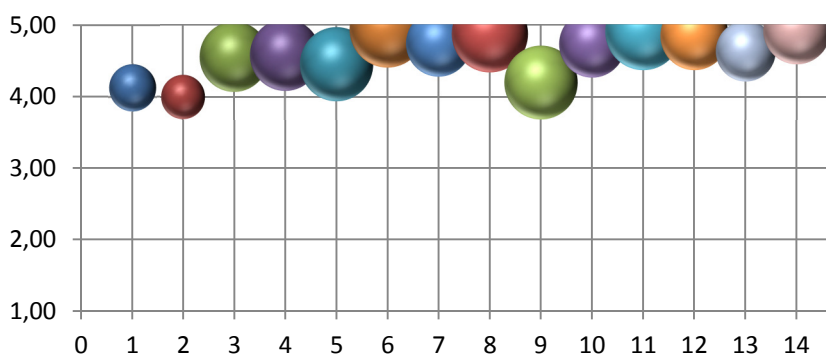
Gráfico 19 – Média EC LaV



O EC-LaV obteve 1 questão (7%) com média inferior à média global.

Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 20 – percebemos que as questões 1 e 2 não são valorizadas pelos inquiridos e têm um valor de média baixo.

Gráfico 20 – Média EC LaV + importância



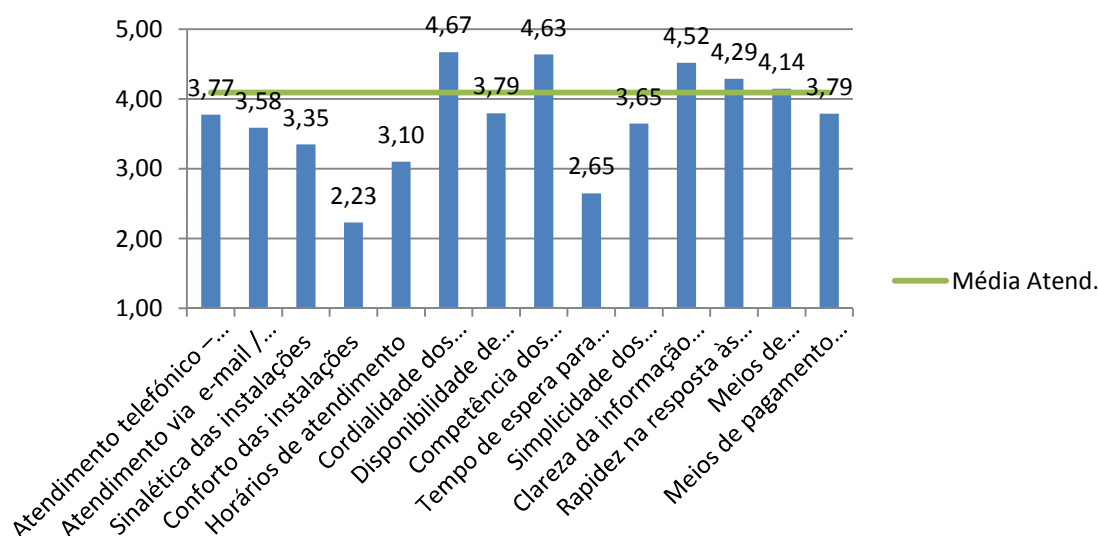
No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão e a dimensão das bolhas indica o grau de importância.

A questão nº 9 - *Tempo de espera para atendimento* (4,20 ≈ 84%) é a 3ª questão mais valorizada pelos inquiridos, mas obteve uma média relativa mais baixa.

3.3.6 EC Oeiras

O EdC no Oeiras Parque obteve uma média baixa (3,72 vs. 4,09), ou seja, (74,4% vs. 81,8%), a mais baixa entre os EC.

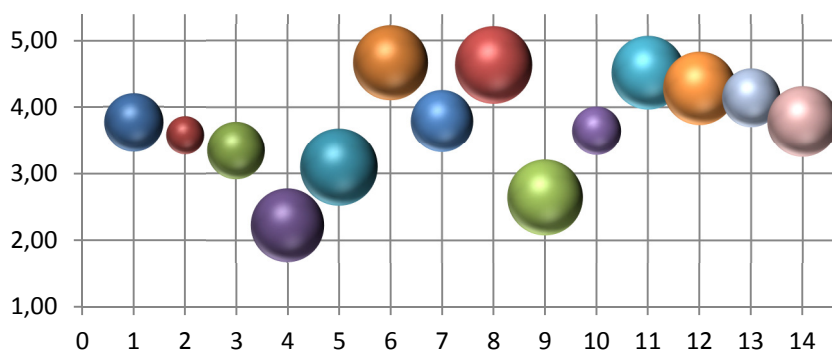
Gráfico 21 – Média EdC OP



O EC-Oeiras obteve 9 questões (64%) com médias inferiores à média global.

Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 22 – percebemos que as questões nº 4 e 9 são valorizadas pelos inquiridos.

Gráfico 22 – Média EC OP + importância



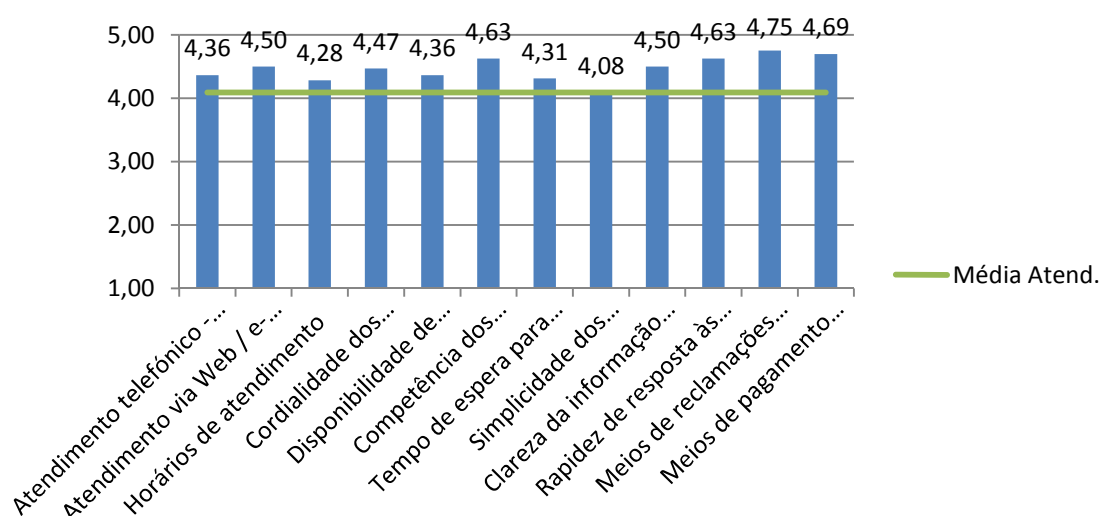
No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão e a dimensão das bolhas indica o grau de importância.

A questão nº 4 - *Conforto das instalações* (2,23 ≈ 44,6%) obteve uma média muito baixa, e é uma questão valorizada pelos inquiridos. A questão nº 9 (*Tempo de espera para atendimento*) obteve uma média de satisfação também muito baixa (2,65 ≈ 53%) e é a 3ª questão mais valorizada pelos inquiridos.

3.4 Atendimento do Serviço de Execuções Fiscais

O Serviço de Execuções Fiscais (SEF) pertence ao DFP e obteve uma média de satisfação superior à média geral (4,47 vs. 4,09), ou seja, (89,4% vs. 81,8%).

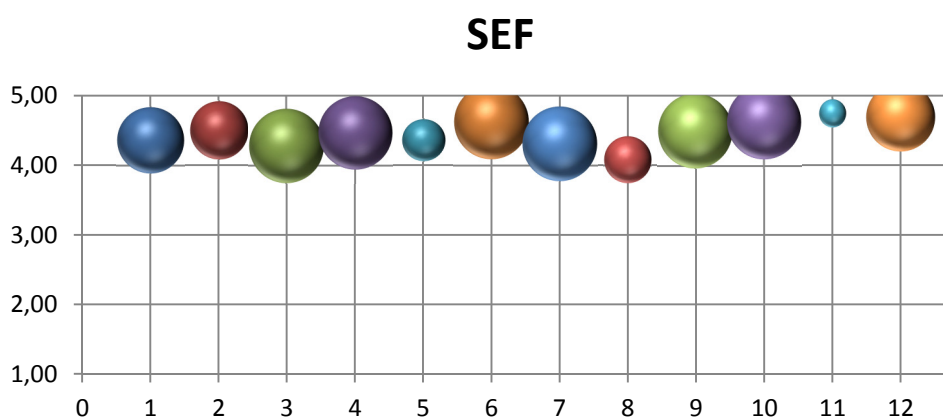
Gráfico 23 – Média SEF



O SEF obteve apenas 1 questão (7%) com média inferior à média global (o Serviço não aplicou duas questões do inquérito geral).

Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 24 – percebemos que a questão nº 11 (*Meios de reclamações (Livro de Reclamações) / Sugestões*) é a menos valorizada pelos auscultados.

Gráfico 24 – Média SEF + importância



No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão, e a dimensão das bolhas representa o grau de importância.

A referida questão nº 11 obteve também a média mais alta, mas não é uma questão relevante para os inquiridos.

3.4.1 Histórico SEF

Pretende-se caracterizar a evolução das médias de satisfação ao longo do tempo.

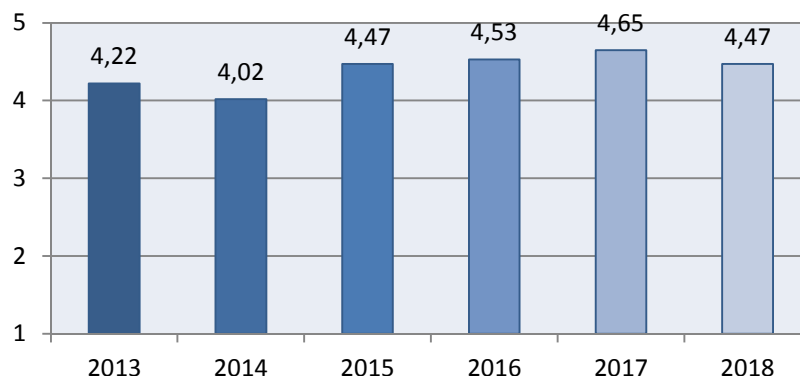
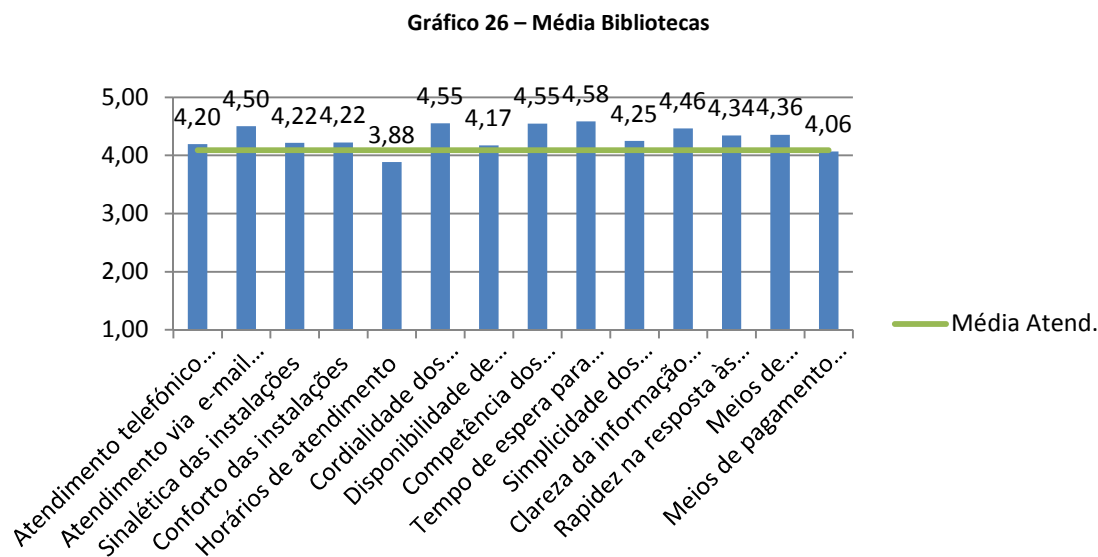


Gráfico 25 – Evolução média SEF

A média no SEF, desde 2014, tem sido sempre muito elevada.

3.5 Atendimento nas Bibliotecas

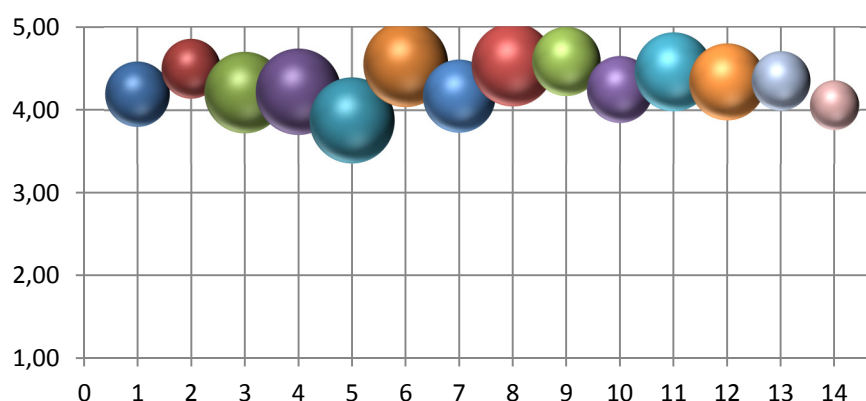
O atendimento das bibliotecas municipais (DBEC) obteve uma média de satisfação superior à média de satisfação global (4.31 vs. 4,09), ou seja, (86,2% vs. 81,8%).



A DBEC obteve apenas 2 questões (14%) com médias inferiores à média global.

Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 27 – percebemos que a questão nº 5 (*Horários de atendimento*) obteve a média mais baixa, sendo, no entanto, a 2ª mais valorizada pelos auscultados.

Gráfico 27 – Média Bibliotecas + importância



No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão, e a dimensão das bolhas representa o grau de importância.

A questão nº 9 - *Tempo de espera para atendimento*- obteve a média mais alta: 4,58 (91,6%) e é uma questão valorizada pelos inquiridos.

3.5.1 Histórico Bibliotecas

Pretende-se caracterizar a evolução das médias de satisfação ao longo do tempo.

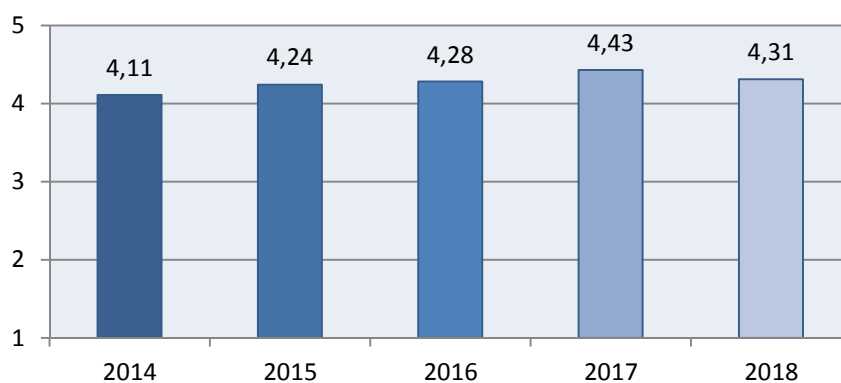


Gráfico 28 – Evolução média DBEC

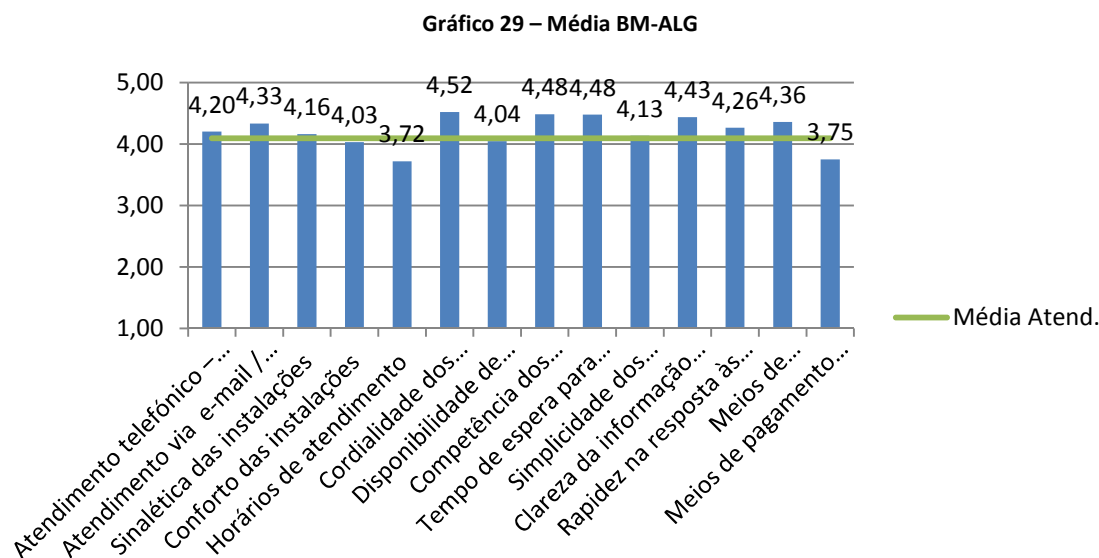
A média nas bibliotecas teve uma ligeira quebra, mas mantém valores muito positivos.

Seguidamente é efetuada uma análise por cada Biblioteca Municipal (Algés, Carnaxide e Oeiras).

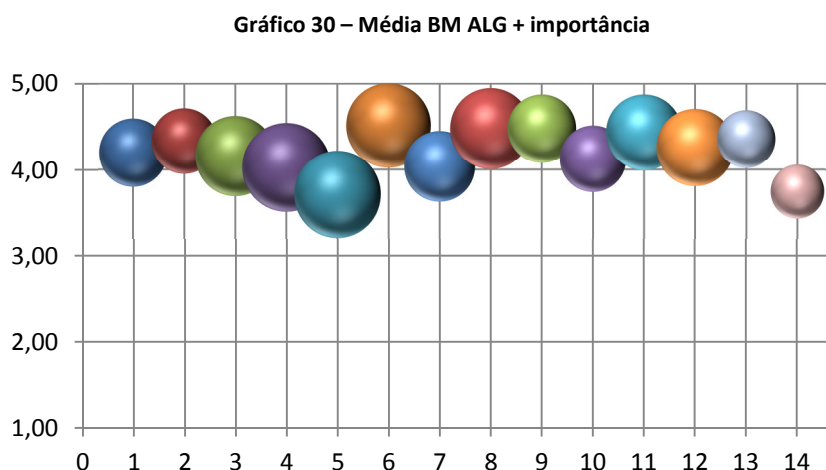
3.5.2 BM Algés

A BM Algés obteve uma média de satisfação superior à média global (4,20 vs. 4,09), ou seja, (84% vs. 81,8%).

A BM Algés obteve 3 questões (21%) com médias inferiores à média global.



Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 30 – percebemos que as questões 13 e 14 são menos valorizadas pelos inquiridos. Em contraste, a questão nº 5, com valor ligeiramente abaixo da média, é valorizada pelos auscultados.



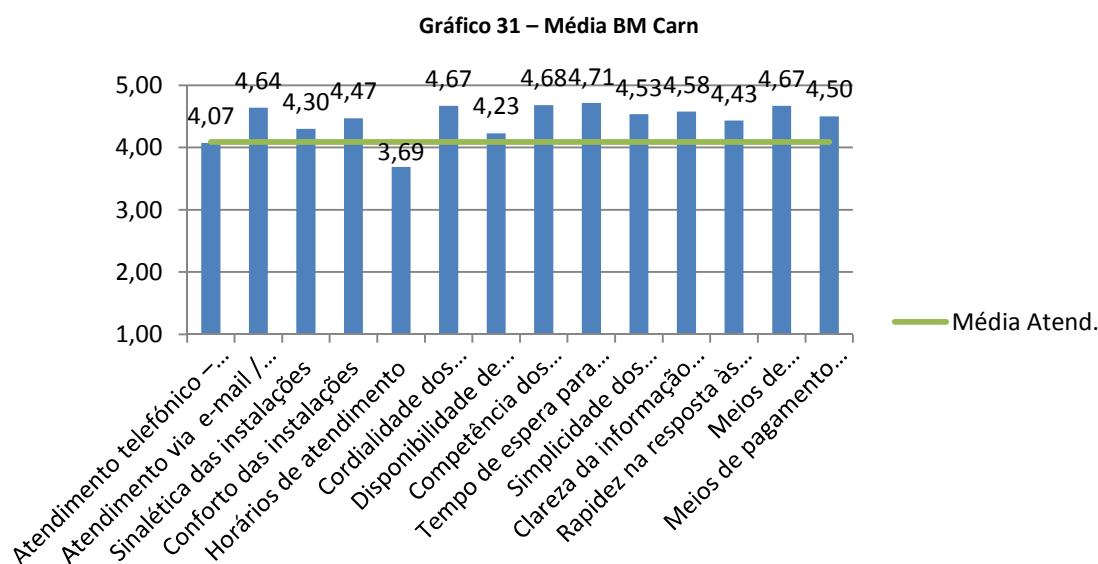
No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão e a dimensão das bolhas indica o grau de importância.

A questão 5 - *Horários de atendimento*- obteve um valor baixo da média: 3,72 (74,4%) e é valorizada pelos inquiridos. A questão nº 6 (*Cordialidade dos atendedores*) obteve o valor mais elevado (4,52 ≈ 90,4%) e é uma questão valorizada pelos inquiridos.

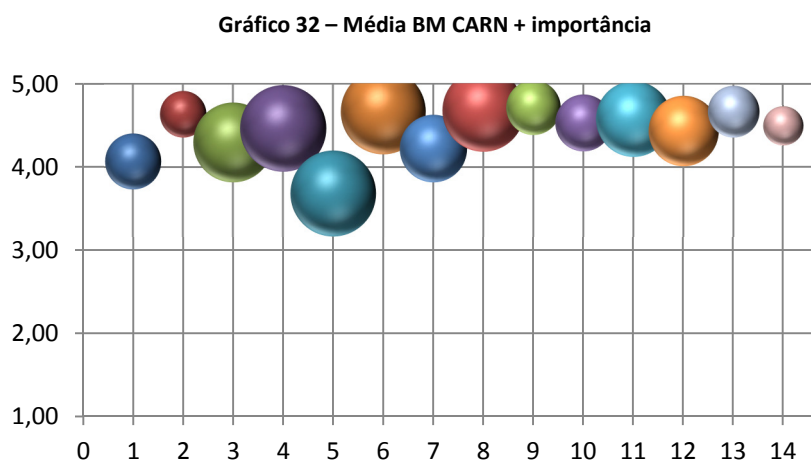
3.5.3 BM Carnaxide

A BM Carnaxide obteve uma média de satisfação superior à média global (4,41 vs. 4,09), ou seja, (88,2% vs. 81,8%).

A BM Carn obteve 2 questões (14%) com médias inferiores à média global.



Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 32 – percebemos que as questões 2 e 14 são menos valorizadas pelos inquiridos. Em contraste, a questão nº 5, com valor abaixo da média, é valorizada pelos auscultados.



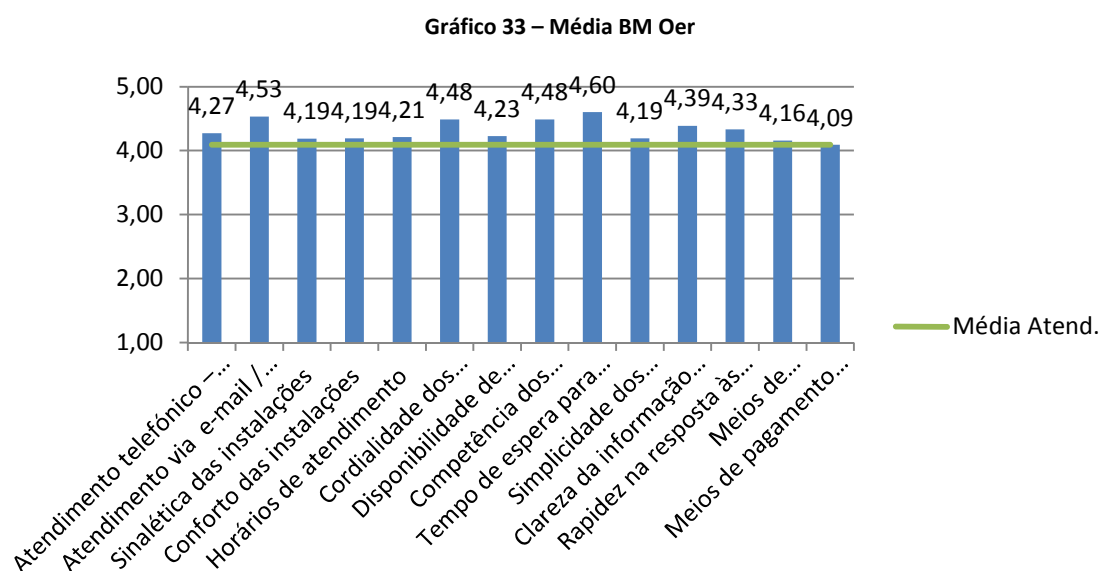
No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão e a dimensão das bolhas indica o grau de importância.

A questão 5 - *Horários de atendimento*- obteve um valor baixo da média: 3,69 (73,8%) e é valorizada pelos inquiridos. A questão nº 8 (*Competência dos atendedores*) obteve o 2.º valor mais elevado (4,68 ≈ 93,6%) e é uma questão valorizada pelos inquiridos.

3.5.4 BM Oeiras

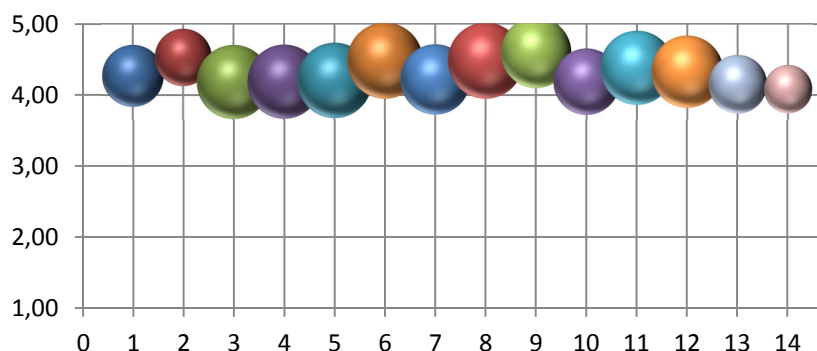
A BM Oeiras obteve uma média de satisfação superior à média global (4,32 vs. 4,09), ou seja, (86,4% vs. 81,8%).

A BM Oeiras obteve 1 questão (7%) com média inferior à média global.



Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 34 – percebemos que a questão nº 14 é menos valorizada pelos inquiridos.

Gráfico 34 – Média BM OER + importância



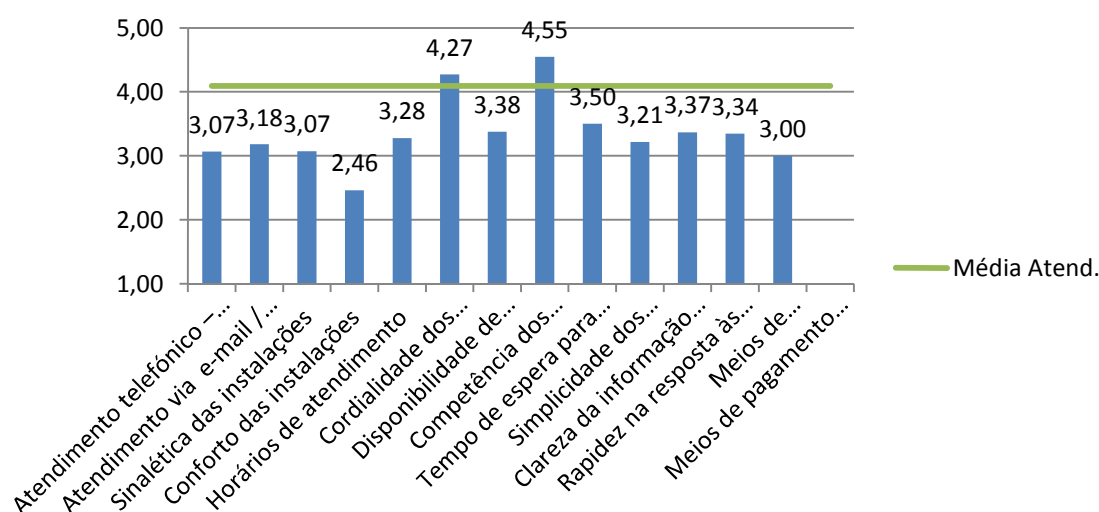
No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão e a dimensão das bolhas indica o grau de importância.

A questão nº 9 (*Tempo de espera para atendimento*) obteve o valor mais elevado (4,60 ≈ 92%) e é uma questão valorizada pelos inquiridos.

3.6 Atendimento na Habitação

O atendimento dos serviços de habitação (DDS partilhada com a DHRU) obteve uma média inferior à média de satisfação global (3,39 vs. 4,09), ou seja, (67,8% vs. 81,8%), tendo obtido a média mais baixa entre os Serviços avaliados.

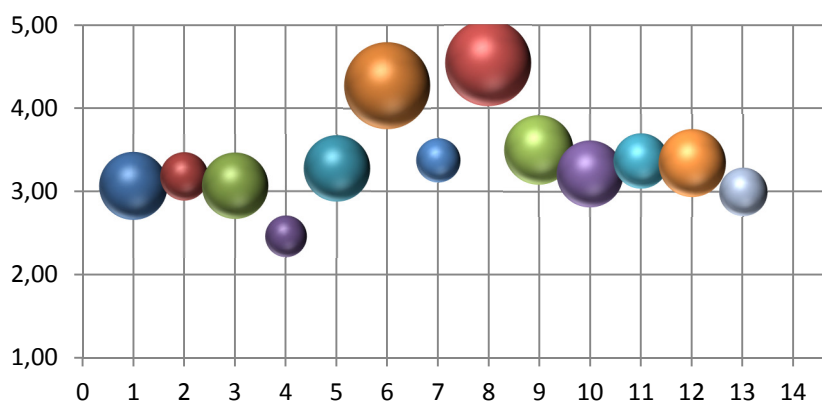
Gráfico 35 – Média Habitação



A habitação obteve 11 questões (85%) com médias inferiores à média global – a questão nº 14 não foi aplicada.

Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 36 – percebemos que a questão nº 4 (*Conforto das instalações*), com valores muito abaixo da média, é, no entanto, pouco valorizada pelos auscultados.

Gráfico 36 – Média Habitação + importância



No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão, e a dimensão das bolhas representa o grau de importância.

As questões mais valorizadas pelos inquiridos obtiveram igualmente as médias mais altas. A questão nº 6 - *Amabilidade dos atendedores* - obteve a 2ª melhor média: 4,27 (85,4%), sendo considerada a questão mais importante. A questão nº 8 - *Competência dos atendedores* - obteve a média mais alta: 4,55 (91%), sendo considerada a questão mais importante.

3.6.1 Histórico Habitação

Pretende-se caracterizar a evolução das médias de satisfação ao longo do tempo.

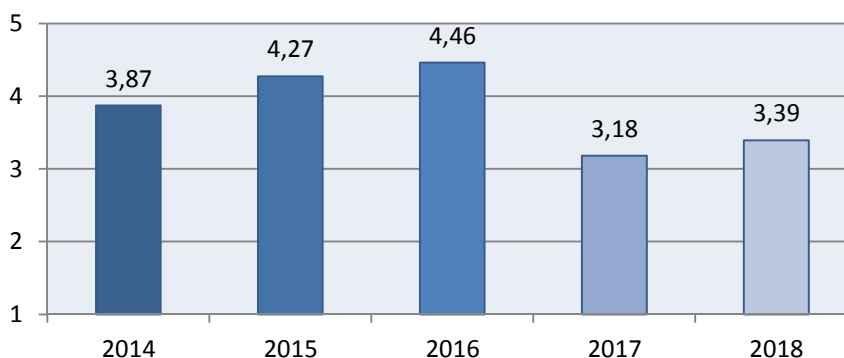
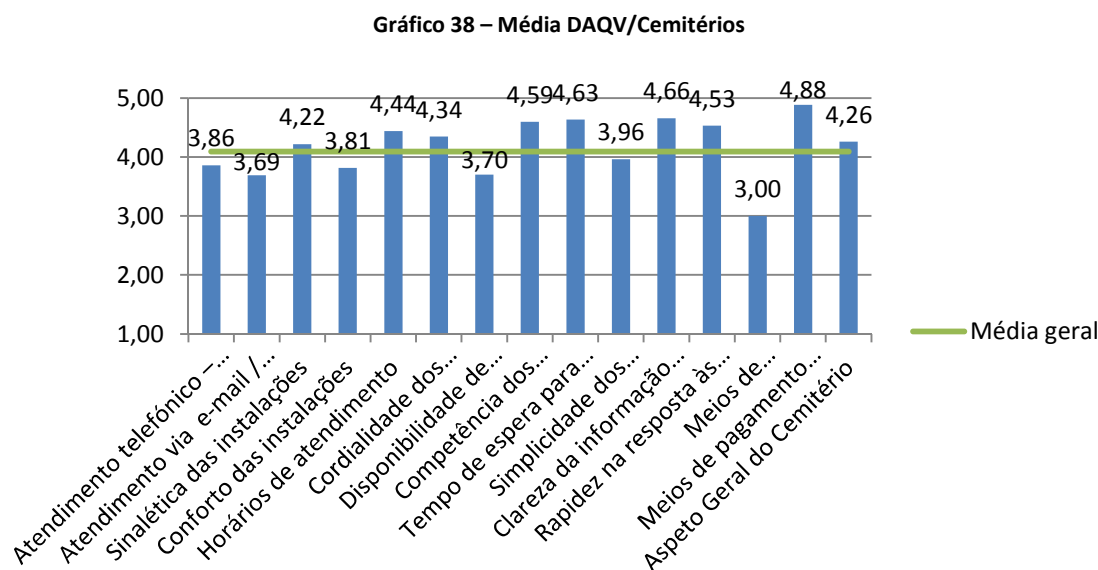


Gráfico 37 – Evolução média Habitação

A média no atendimento da Habitação teve uma melhoria em relação a 2017.

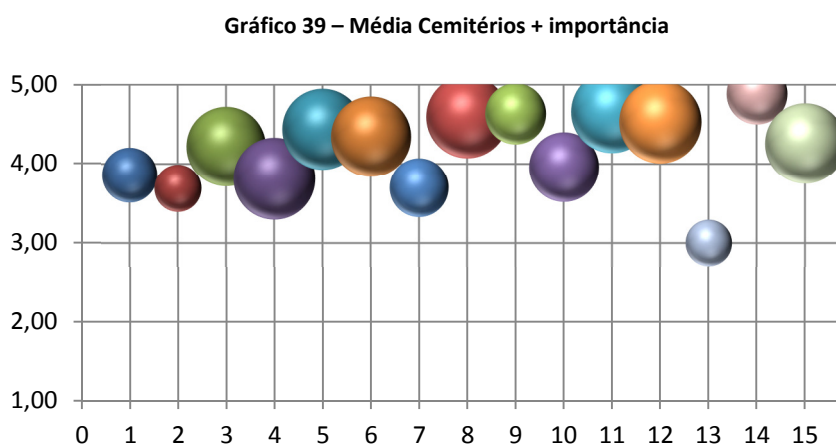
3.7 Atendimento nos Cemitérios

O atendimento no DAQV/Cemitérios obteve uma média superior à média de satisfação global (4,24 vs. 4,09), ou seja, (84,8% vs. 81,8%).



No inquérito DAQV/Cemitérios 6 questões (40%) apresentam médias inferiores à média global – foi incluída uma questão suplementar: n.º 15 (*Aspetto Geral dos Cemitérios*).

Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 39 – percebemos que a questão n.º 13 (*Meios de reclamações/sugestões*), com valores abaixo da média, é, no entanto, pouco valorizada pelos auscultados.



No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão, e a dimensão das bolhas representa o grau de importância.

A questão nº 4 (*Conforto das instalações*) obteve uma média relativamente baixa, 3,81 (76,2%), mas é considerada das questões mais importantes.

3.7.1 Histórico Cemitérios

Pretende-se caracterizar a evolução das médias de satisfação ao longo do tempo.

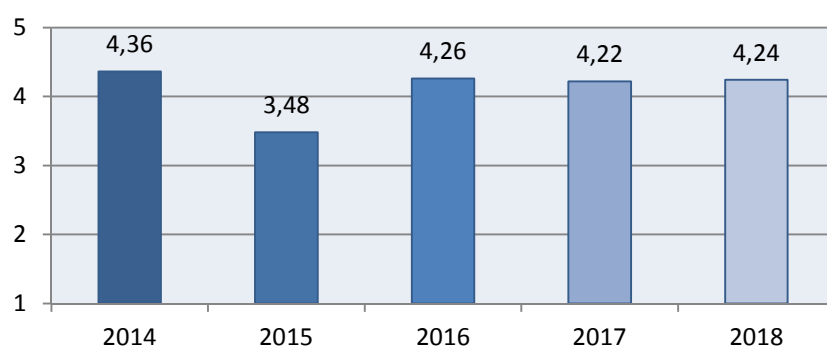


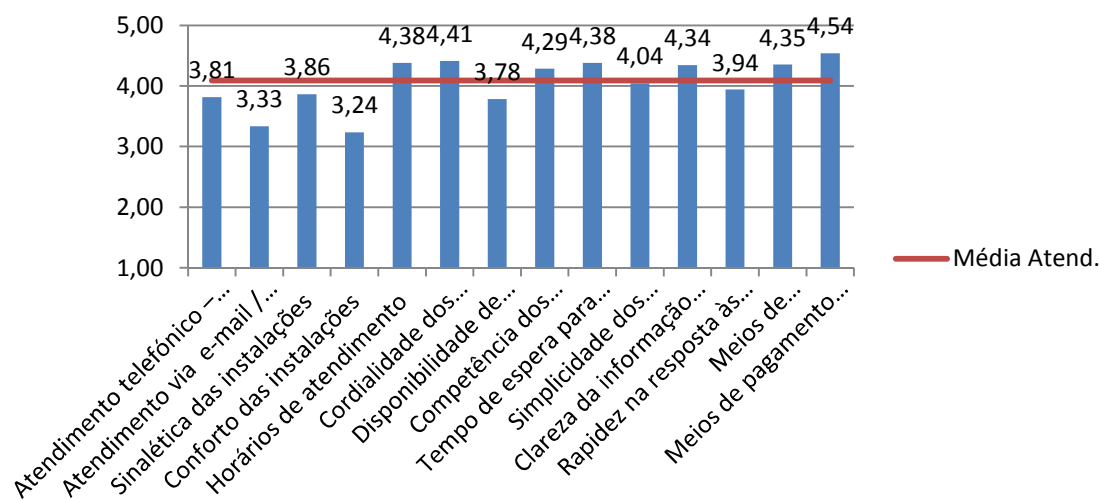
Gráfico 40 – Evolução média Cemitérios

A média no DAQV/Cemitérios está em linha com os valores do ano passado e com os de 2016.

3.8 Atendimento no DPM

O atendimento no Departamento de Polícia Municipal (PM) obteve uma média ligeiramente inferior à média de satisfação global (4,04 vs. 4,09), ou seja, (80,8% vs. 81,8%).

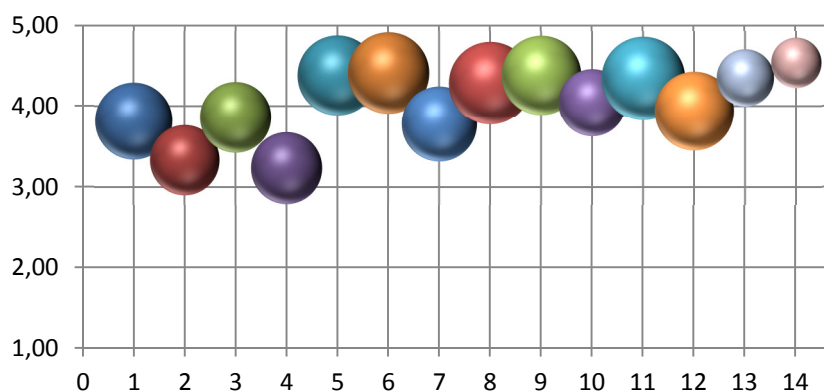
Gráfico 41 – Média PM



No inquérito DPM 7 questões (50%) apresentam médias inferiores à média global.

Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 42 – percebemos que as questões nºs 2 e 4 (*Atendimento via e-mail / plataformas eletrónicas – rapidez de resposta e eficácia*) e *Conforto das instalações*) obtiveram valores baixos mas são valorizadas pelos auscultados.

Gráfico 42 – Média PM + importância



No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão, e a dimensão das bolhas representa o grau de importância.

A questão nº 14 (*Meios de pagamento disponíveis*) obteve a média mais alta: 4,54 (90,8%), mas é a questão menos valorizada pelos inquiridos.

3.8.1 Histórico PM

Pretende-se caracterizar a evolução das médias de satisfação ao longo do tempo.

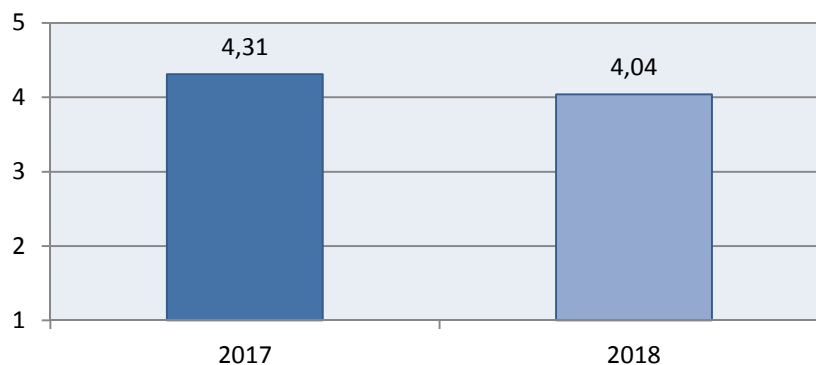


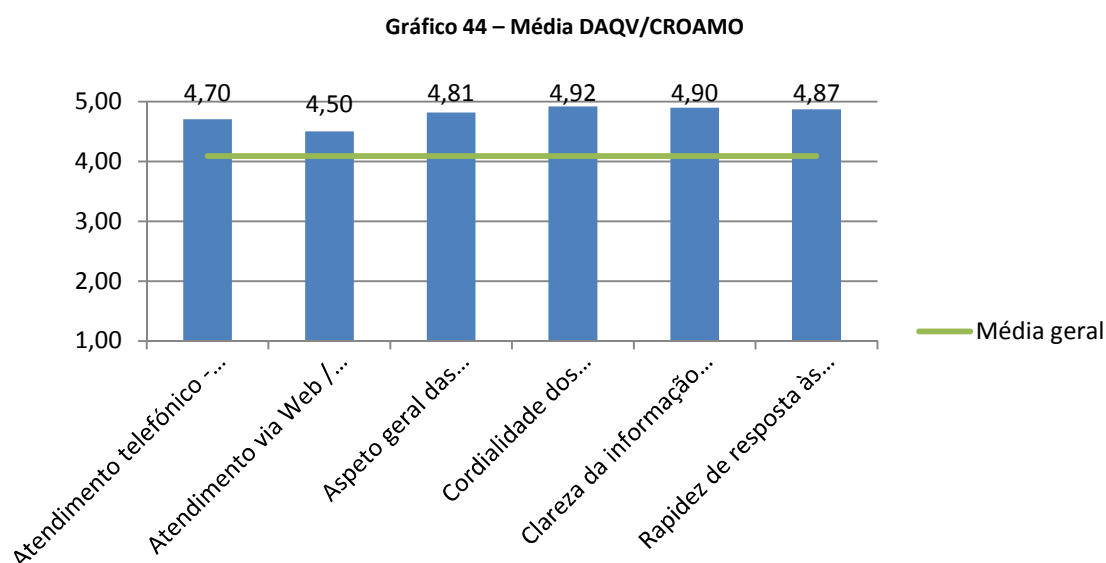
Gráfico 43 – Evolução média PM

A média no DPM desceu relativamente ao ano passado.

3.9 Atendimento CROAMO

O atendimento no DAQV/CROAMO obteve uma média superior à média de satisfação global (4,84 vs. 4,09), ou seja, (96,8% vs. 81,8%).

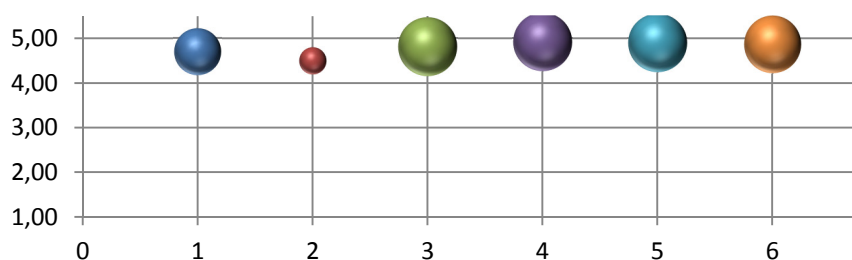
O questionário do CROAMO foi adaptado do questionário geral do atendimento, tendo uma estrutura mais reduzida (apenas 6 questões vs. 14 questões do questionário geral).



As questões apresentam médias elevadas.

Se levarmos em conta a importância atribuída pelos inquiridos – gráfico 45 – percebemos que a questão nº 2 (*Atendimento via Web / e-mail - rapidez de resposta e eficácia*) é pouco valorizada pelos auscultados.

Gráfico 45 – Média CROAMO + importância



No eixo vertical podemos ler a média de satisfação, no eixo horizontal o número da questão, e a dimensão das bolhas representa o grau de importância.

A questão nº 4 (*Cordialidade dos atendedores*) obteve a média mais alta: 4,92 (98,4%), sendo considerada importante.

3.9.1 Histórico CROAMO

Pretende-se caracterizar a evolução das médias de satisfação ao longo do tempo.

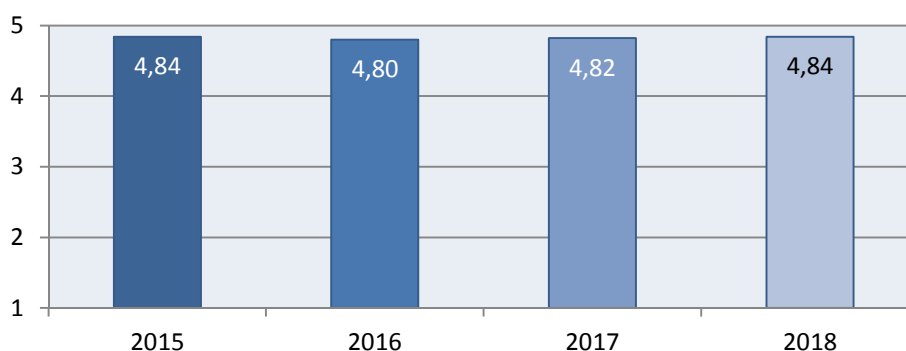


Gráfico 46 – Evolução média CROAMO

A média no CROAMO teve uma evolução neutra, entre 2015 e 2018.

Tabela 3 – Questões CROAMO

Atendimento telefónico - facilidade de contacto e eficácia	Atendimento via Web / e-mail - rapidez de resposta e eficácia	Aspeto geral das instalações	Cordialidade dos atendedores	Clareza da informação prestada	Rapidez de resposta às solicitações
--	---	------------------------------	------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------

4 Nota técnica

Relativamente à qualidade das conclusões que podemos retirar de um inquérito, esta depende da composição da sua amostra. Pelo Teorema do Limite Central assume-se que as amostras com $n > 30$, são provenientes de populações aproximadamente normais (Curva de Gauss). Houve o esforço de obter em cada um dos inquéritos uma amostra de pelo menos 31 inquiridos.

5 Anexo A

Hierarquia das médias

Nº	Questão	Valor	Estrelas				
8	Competência dos atendedores	4,60	★	★	★	★	★
6	Cordialidade dos atendedores	4,58	★	★	★	★	★
11	Clareza da informação prestada	4,40	★	★	★	★	★
14	Meios de pagamento disponíveis	4,27	★	★	★	★	★
12	Rapidez na resposta às solicitações	4,22	★	★	★	★	★
9	Tempo de espera para atendimento	4,15	★	★	★	★	★
5	Horários de atendimento	4,00	★	★	★	★	★
10	Simplicidade dos formulários/modelos utilizados	3,97	★	★	★	★	★
13	Meios de reclamações/sugestões	3,94	★	★	★	★	★
7	Disponibilidade de informações para resolução das questões (ex: folhetos, plataformas eletrónicas ou outros meios)	3,93	★	★	★	★	★
2	Atendimento via e-mail / plataformas eletrónicas – rapidez de resposta e eficácia	3,78	★	★	★	★	★
3	Sinalética das instalações	3,70	★	★	★	★	★
1	Atendimento telefónico – facilidade de contacto e eficácia	3,62	★	★	★	★	★
4	Conforto das instalações	3,58	★	★	★	★	★

6 Anexo B

Questionário

Nº	Requisitos	NS / NR	Importância			Grau de Satisfação				
			1	2	3	1	2	3	4	5
1.	Atendimento telefónico – facilidade de contacto e eficácia									
2.	Atendimento via e-mail / plataformas eletrónicas – rapidez de resposta e eficácia									
3.	Sinalética das instalações									
4.	Conforto das instalações									
5.	Horários de atendimento									
6.	Cordialidade dos atendedores									
7.	Disponibilidade de informações para resolução das questões (ex: folhetos, plataformas eletrónicas ou outros meios)									
8.	Competência dos atendedores									
9.	Tempo de espera para atendimento									
10.	Simplicidade dos formulários/modelos utilizados									
11.	Clareza da informação prestada									
12.	Rapidez na resposta às solicitações									
13.	Meios de reclamações/sugestões									
14.	Meios de pagamento disponíveis									

ANEXO B

Atendimento Presencial

2018

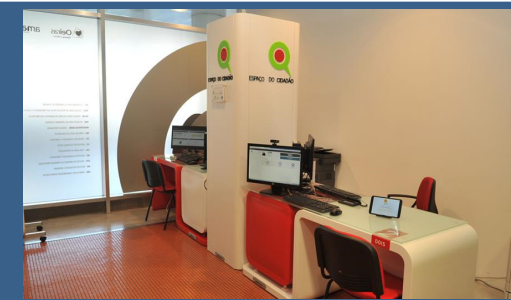
97 mil
Atendimentos

71%
Atendimentos
descentralizados

Nos Espaços Cidadão:
Algés (8%);
Barcarena (2,5%);
Carnaxide (13%);
Linda-a-Velha (19%);
Oeiras (28,5%).

265

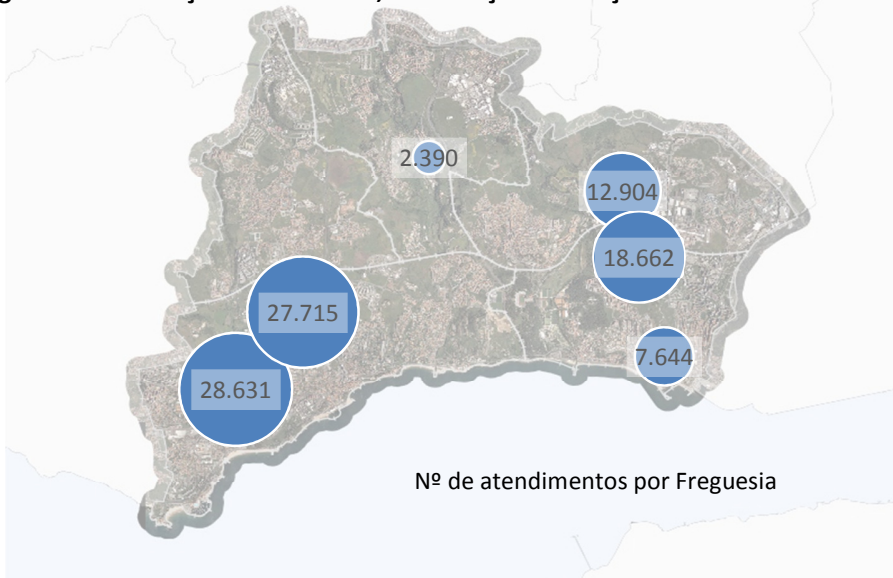
Atendimentos Diários
Realizados nos Espaços
Cidadão



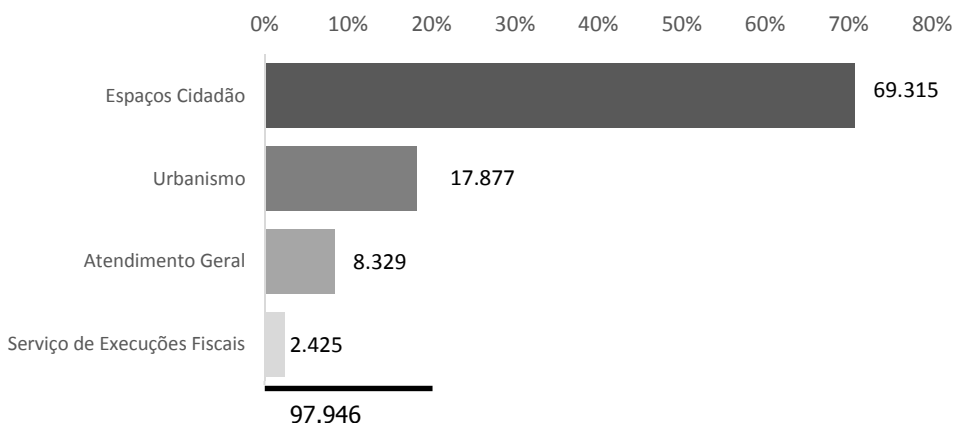
Espaços Cidadão

Os Espaços Cidadão representam 71% dos 97 mil atendimentos assegurados pelo Município, tendo uma média de 265 atendimentos por dia.

Os restantes 29% dos atendimentos foram prestados no balcão de atendimento genérico dos Paços do Concelho, no Serviço de Exceções Fiscais e no Urbanismo.



Nº de atendimentos por Freguesia



Nº de Atendimentos por Espaço de atendimento



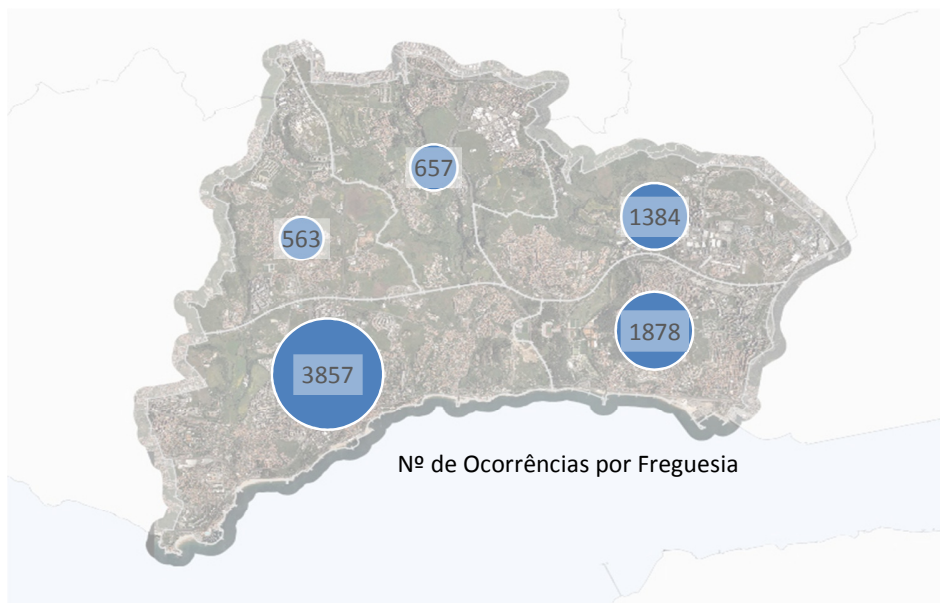
Toda a informação em
www.cm-oeiras.pt

Atendimento Não Presencial



OeirasEu

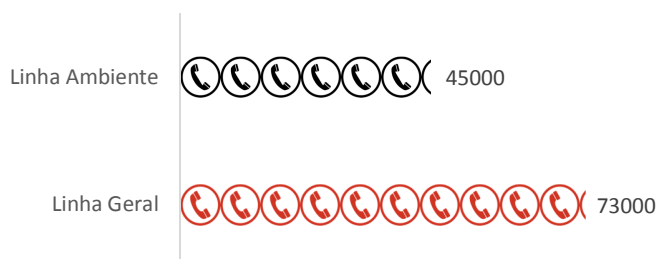
O atendimento não presencial do Município registou 7.204 ocorrências. Durante o ano de 2018, o assunto que mais originou a participação de ocorrências foi o Ambiente.



Call Center

O Município de Oeiras disponibiliza duas linhas de atendimento telefónico que atenderam uma média de 468 chamadas por dia.

Através do geral@cm-oeiras.pt foi rececionada uma média de 340 mensagens por dia.



Nº de atendimentos Telefónicos em 2018

7.204

Número de Ocorrências rececionadas

98,7%

Ocorrências na via pública

67%

Ocorrências do Ambiente

118 mil

Nº de atendimentos telefónicos rececionados

84 mil

Mensagens rececionadas pelo geral@cm-oeiras.pt



Linha Geral 21 440 83 00

Linha do Ambiente 800 201 205

geral@cm-oeiras.pt

Toda a informação em www.cm-oeiras.pt