

RELATÓRIO ANUAL 2019

Atendimento | Gestão de Ocorrências

DMAG | DMAGP | Divisão de Gestão Organizacional

NÚCLEO DE ATENDIMENTO E APOIO AO CIDADÃO

Elaborado por: Isabel Gonçalves | Paula Medeiros | Vânia Bruno



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	2
ATENDIMENTO PRESENCIAL	3
2019 EM NÚMEROS	4
1. Atendimento presencial	5
1.1. Enquadramento e dados globais	5
1.1.1. Evolução e caracterização	7
1.1.2. Tempo médio de fluxo	9
1.1.3. Comparação entre períodos homólogos.....	10
1.2. Espaços Cidadão (EC)	11
1.2.1. Evolução e caracterização	11
1.2.2. Tempo médio de fluxo	16
1.2.3. Atendimentos por dia da semana e por hora	18
ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL	19
2019 EM NÚMEROS	20
2. Atendimento não presencial	21
2.1. Atendimento telefónico	21
2.1.1. Enquadramento e dados globais	21
2.1.2. Evolução e caracterização	22
2.1.3. Tempos de espera e atendimento	24
2.1.4. Desempenho	25
2.2. TLF Geral	26
2.2.1. Chamadas por dia da semana e hora	26
2.3. Ambiente (Call Center).....	27
2.3.1. Chamadas por dia da semana e hora	27
2.4. Receção de correspondência / carta e de e-mails geral@cm-oeiras.pt.....	28
2.5. Gestão de ocorrências.....	28
2.5.1. Ocorrências não georreferenciáveis.....	29
2.5.2. Ocorrências georreferenciadas – Plataforma O MEU BAIRRO / OeirasEu.....	30
2.5.2.1. Ocorrências concluídas e tempo médio de execução	33
2.5.2.2. Comparação entre períodos homólogos	35
2.5.2.3. Tipos e Subtipos.....	37
CONSIDERAÇÕES FINAIS	46

INTRODUÇÃO

A Divisão de Gestão Organizacional (DGO), através do seu Núcleo de Atendimento e Apoio ao Cidadão (NAAC) tem por missão centralizar e gerir o atendimento e a informação municipal, numa lógica integrada de processo, assegurando a coordenação dos espaços, recursos e demais canais afetos a este fim, com exceção do atendimento especificamente atribuído aos outros serviços.

A atividade deste serviço está alinhada com o eixo estratégico de **Governança e Cidadania**: *O cidadão espera da Administração Pública Local mais e melhores respostas às suas necessidades, de forma rápida, clara e sem necessidade de se deslocar (através de serviços online ou de maior proximidade). O Município terá de responder a crescentes solicitações dispondo de recursos limitados. Para isso terá de apostar significativamente na modernização tecnológica e na desburocratização de processos. Para o efeito, é imperioso que recorramos às mais recentes tecnologias disponíveis, promovendo uma Governança Local inteligente e transparente. Queremos um atendimento de excelência, capaz de dar uma resposta eficiente aos cidadãos. Queremos também novos canais, mais rápidos e eficientes, de comunicação com o Município, que aproximem o cidadão dos técnicos. Para concretizar todo este trabalho a que nos propomos, é fundamental que se invista numa Equipa Dinâmica, Especializada e Motivada. Pretendemos ter uma governação perto do cidadão e para o cidadão.*



No presente relatório será efetuada uma **análise do ano 2019**, no que respeita à atividade do **Atendimento Presencial** dos serviços que dispõem de balcão de atendimento e o sistema de gestão de filas/marca a vez. Nesta análise não serão considerados os atendimentos específicos/técnicos.

Quanto ao **Atendimento Não Presencial**, iremos analisar os resultados de utilização dos canais formais de relação com o cidadão, designadamente o Atendimento Telefónico Geral; o Atendimento Telefónico *Call Center* do Ambiente; O Meu Bairro – Portal OeirasEu/Gestão de Ocorrências; o Email geral@cm-oeiras.pt e a correspondência/carta rececionada no Expediente.

Em matéria de gestão de **reclamações/ocorrências**, serão consideradas aquelas cuja matéria é da responsabilidade do Município e que circulou através dos canais formais.

2019 EM NÚMEROS

Atendimento Presencial



Atendimento **Administração Central**

- Espaços Cidadão:
 - Algés (8%)
 - Barcarena (1%)
 - Carnaxide (10%)
 - Linda-a-Velha (17%)
 - Oeiras (22%)

Atendimento Municipal

- Espaços Cidadão (15%)
- Urbanismo (16%)
- Atendimento Genérico (9%)
- Serviço de Execuções Fiscais (2%)

1. ATENDIMENTO PRESENCIAL

1.1. ENQUADRAMENTO E DADOS GLOBAIS

O serviço de **Atendimento Presencial**¹ subdivide-se nas seguintes áreas e responsabilidades:

- Atendimento Genérico (DGO);
- Atendimento Urbanismo (DPGU);
- Atendimento Execuções Fiscais (DFP);
- Atendimento Espaços Cidadão em Barcarena, Oeiras Parque, Linda-a-Velha, Carnaxide e Algés (DGO).

Em 2019 foram atendidas mais de **109 mil** pessoas nos referidos locais de atendimento.

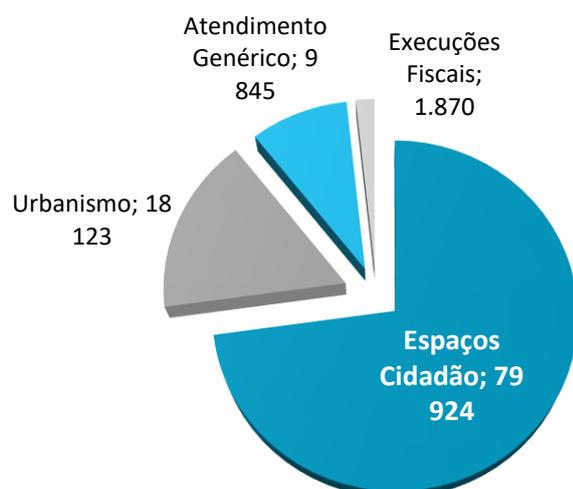


Figura 1 – Atendimentos por área funcional em 2019

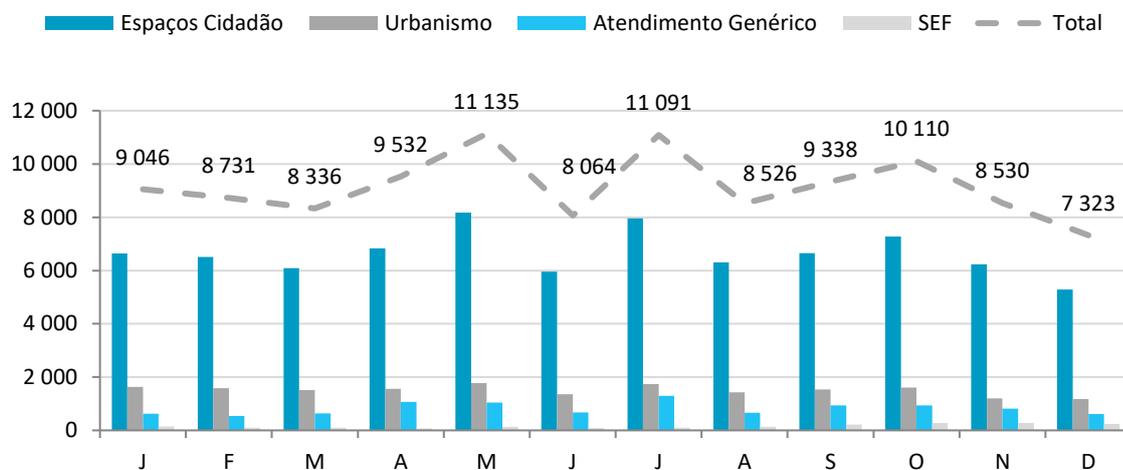
¹ Conforme já referido, neste relatório consideramos os serviços que dispõem de balcão de atendimento e o sistema de gestão de filas/marca a vez. Não foram considerados os atendimentos específicos/técnicos, tal como o atendimento nos Gabinetes Técnicos Locais ou o atendimento para a consulta de processos em inúmeros serviços.

A maior proporção dos atendimentos é realizada nos Espaços Cidadão (73%), seguido da área do urbanismo com 16% e do Atendimento Genérico, com perto de 9%. Os atendimentos na área do SEF representam apenas 2% do total.

Tabela 1 – Distribuição mensal de atendimentos por área funcional

Típos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Espaços Cidadão	6.642	6.506	6.094	6.834	8.180	5.953	7.957	6.306	6.648	7.282	6.238	5.284	79.924	73%
Urbanismo	1.635	1.583	1.516	1.555	1.780	1.357	1.738	1.425	1.537	1.613	1.204	1.180	18.123	16%
Atendimento Genérico	626	544	634	1.068	1.047	672	1.298	662	932	933	811	618	9.845	9%
SEF	143	98	92	75	128	82	98	133	221	282	277	241	1.870	2%
Total	9.046	8.731	8.336	9.532	11.135	8.064	11.091	8.526	9.338	10.110	8.530	7.323	109.762	

Os meses de maio, julho e outubro apresentam um aumento significativo de atendimentos, particularmente nos Espaços Cidadão atendendo à disponibilização de novas valências como é o exemplo da renovação do cartão do cidadão.



O mês com menor número de atendimentos é dezembro (< 7.000), seguido por março e junho (< 8.500).

1.1.1. EVOLUÇÃO E CARACTERIZAÇÃO

Comparando os Espaços Cidadão (EC) com o somatório do Atendimento Municipal (Figura 2²), verificou-se que desde 2013 que os EC registam sempre um aumento contínuo e o atendimento municipal tem-se mantido equilibrado.

A partir de 2016, assistimos a uma ligeira recuperação no Atendimento Municipal, suportado, em alguma recuperação no n.º de atendimentos do Urbanismo (UAAA).

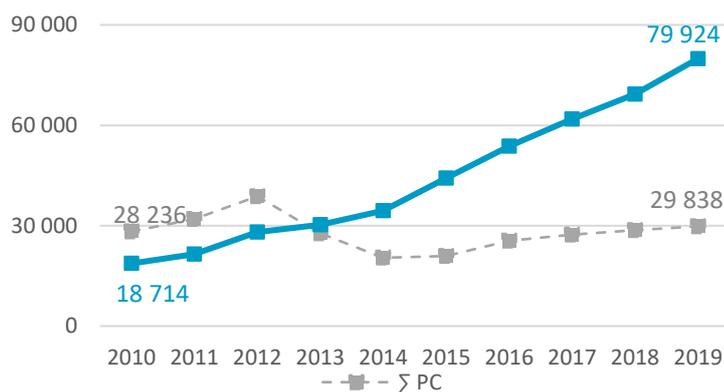


Figura 2 - Evolução do Espaços Cidadão vs. Paços do Concelho (2010 a 2019)

Nos Espaços Cidadão, o número de cidadãos/municípios atendidos no âmbito dos assuntos da administração central representa cerca de 80% e os assuntos do Município cerca de 18%.

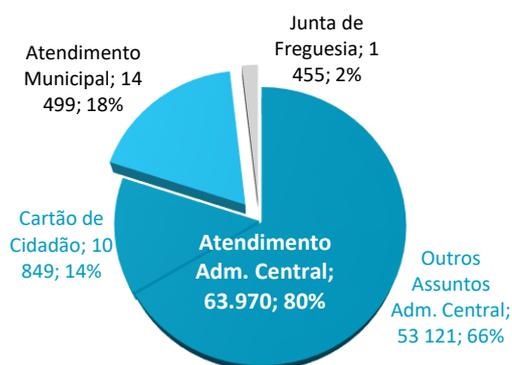


Figura 3 – Valências de atendimento dos Espaços Cidadão

² Na Figura 2 é apresentado o somatório dos atendimentos municipais (Σ PC - que incluem Urbanismo, Atendimento Genérico e SEF), comparativamente com o número de atendimentos dos Espaços Cidadão (EC).

Na figura seguinte está representada a distribuição dos atendimentos pelas diferentes localizações geográficas no concelho.

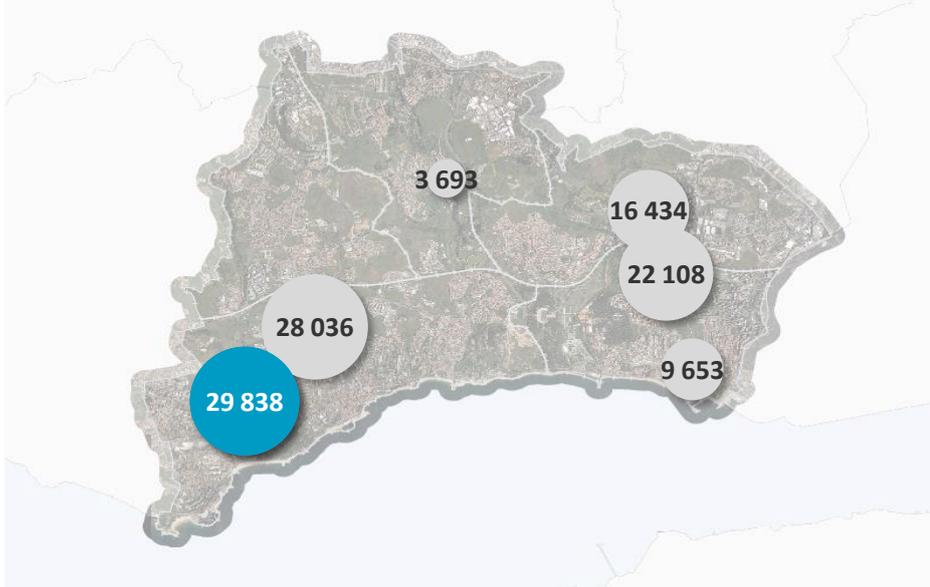


Figura 4 - Distribuição dos atendimentos por localização geográfica

O Atendimento Municipal (Urbanismo, Atendimento Genérico e SEF) e do Espaço Cidadão de Oeiras concentraram a maioria dos atendimentos no concelho.

Estes dois locais, localizados na União de Freguesias de Oeiras, Paço de Arcos e Caxias, congregaram perto de 53% de todos os atendimentos.

1.1.2. TEMPO MÉDIO DE FLUXO

Se olharmos para o **Tempo Médio de Fluxo (TMF)** dos atendimentos finalizados, que representa a soma do tempo de espera com o tempo efetivo de atendimento, constatamos uma duração, **em média, de 19 minutos e 36 segundos**.

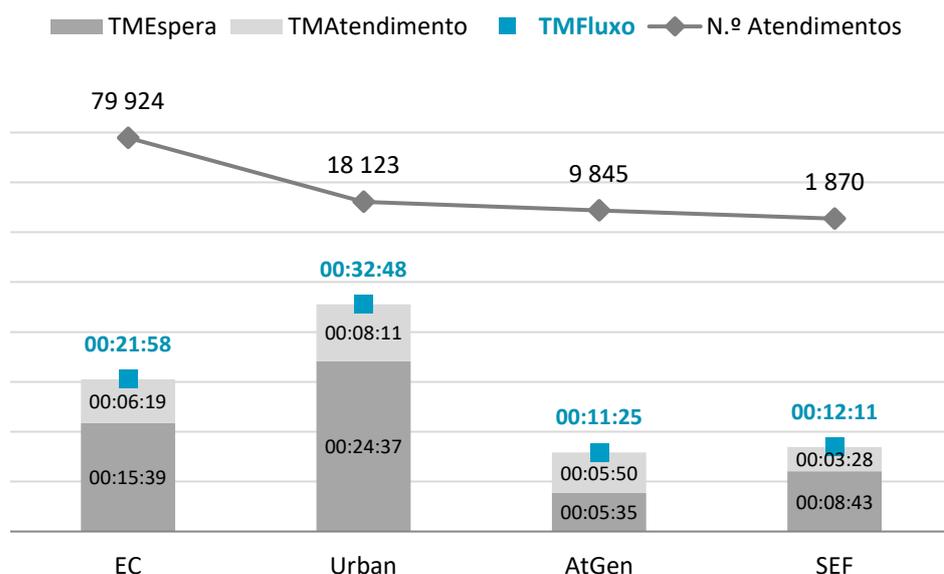


Figura 5 – TMF dos atendimentos

A área com o maior TMF é o Urbanismo, com 32 minutos e 48 segundos, seguido dos Espaços Cidadão, com 21 minutos e 58 segundos. O Atendimento Genérico teve o menor tempo de fluxo (11 minutos e 25 segundos).

Aos TMF mais elevados está também associado um maior tempo de espera, respetivamente 24 minutos e 37 segundos no Urbanismo e 15 minutos e 39 segundos nos Espaços Cidadão.

O tempo médio de atendimento mais elevado é o do Urbanismo (8 minutos e 11 segundos) e o mais baixo o do SEF (3 minutos e 28 segundos). O tempo de atendimento é equilibrado entre os Espaços Cidadão e o Atendimento Genérico, aproximadamente 6 minutos.

1.1.3. COMPARAÇÃO 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 entre os períodos homólogos de 2018 e 2019.

Realizando essa análise verificou-se que no global, os valores aumentaram em 2019 tendo sido realizados **mais 11.816 atendimentos (+12%)** do que no ano 2018.

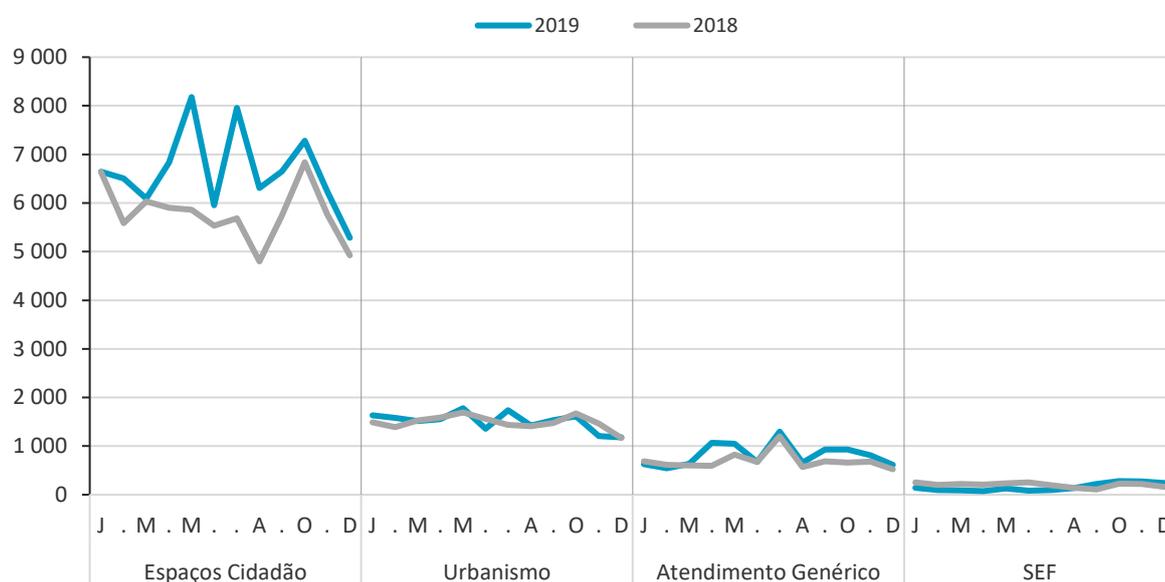


Figura 6 - Evolução dos atendimentos mensais por área funcional (2018-2019)

Os maiores crescimentos ocorreram nos Espaços Cidadão (+ 15%), com a introdução de novos serviços relacionados com o cartão do cidadão e no Atendimento Genérico (+ 18%) com o aumento da abertura de procedimentos concursais.

O SEF teve uma quebra de -23%, com -555 atendimentos. O atendimento do Urbanismo manteve-se estável com um crescimento de 1%.

1.2. ESPAÇOS CIDADÃO (EC)

1.2.1. EVOLUÇÃO E CARACTERIZAÇÃO



Atendendo que **o maior número de atendimentos é realizado nos Espaços Cidadão (73%)**, analisamos com detalhe os respetivos resultados, durante o ano de 2019, bem como uma breve análise comparativa da evolução dos últimos 10 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.

No ano de 2019 foram atendidos 79.924 cidadãos / munícipes, constatando-se que, **entre 2010 e 2019, o número de atendimentos mais do que quadruplicou** (o valor de 2019 apresenta uma razão de 4,27 em relação ao de 2010, representando uma taxa de crescimento de 327% e um crescimento médio anual de 18%).

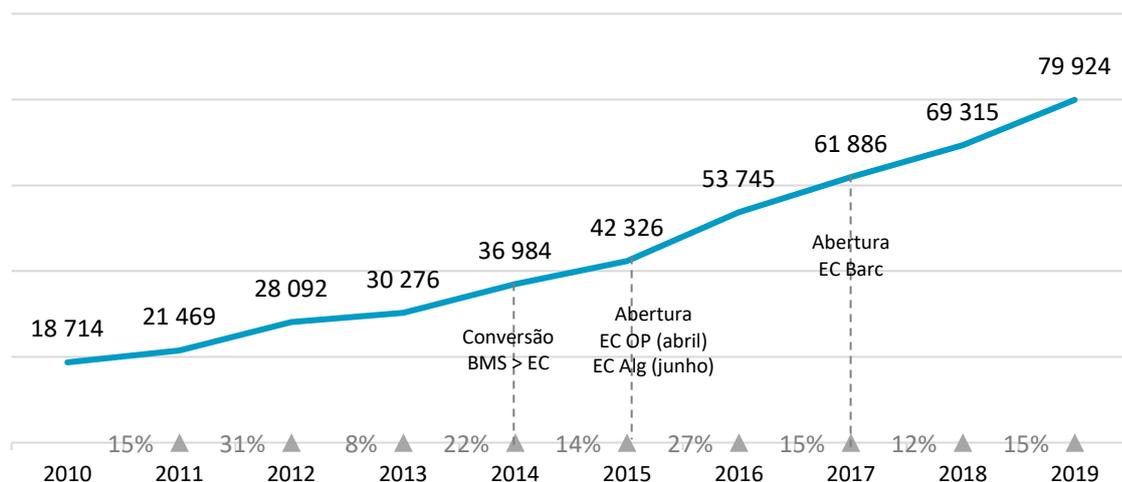


Figura 7 – Evolução dos atendimentos EC (2010-19)

A partir de 2011/2012, o número de cidadãos/municípios atendidos cresceu fortemente, devido à conversão dos Postos de Atendimento ao Cidadão em Balcão Multisserviços 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.

Entre 2018 e 2019 verificou-se um crescimento de, aproximadamente, 15%. O detalhe mensal pode ser consultado no gráfico seguinte.

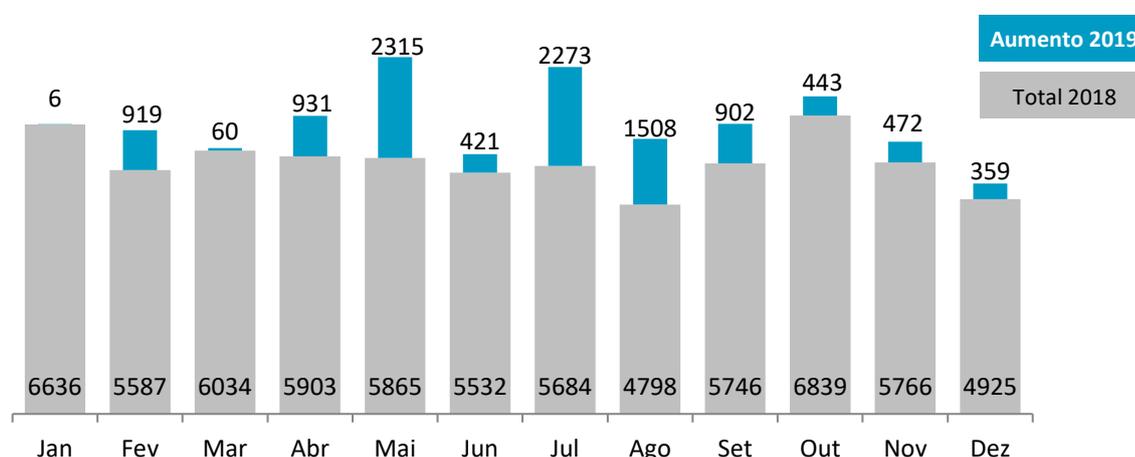


Figura 8 – Evolução mensal entre períodos homólogos (EC)

O mês de julho foi aquele que registou um maior crescimento (+ 2.273 atendimentos; +40%), seguido pelo mês de maio (+ 2.315; +39,5%). Janeiro foi o mês com o aumento menos expressivo (+6; + 0,1%).

No que diz respeito ao número total de cidadãos/municípios atendidos em 2019 nos EC, verificou-se que o **EC Oeiras registou o maior número de atendimentos** (28.036) representando perto de 35% do número total (79.924 nos cinco EC). Esta diferença deve-se ao facto do espaço estar inserido numa superfície comercial, com facilidade de estacionamento e gratuito, e funcionar aos sábados no período da manhã.

O EC de Linda-a-Velha representa cerca de 28% dos atendimentos totais (22.108). O EC de Barcarena é o que apresenta valores mais baixos, com cerca de 5% dos atendimentos totais (3.693).

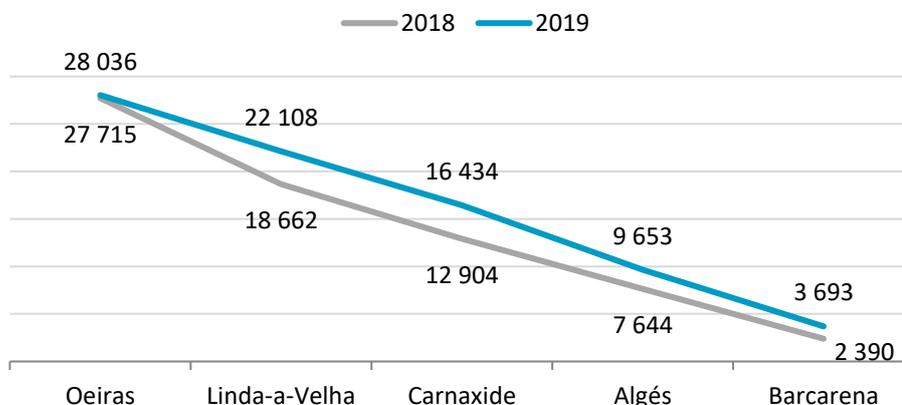


Figura 9 – Evolução do número de atendimentos por EC (2018-19)

Comparando os 5 Espaços Cidadão, verificou-se um **crescimento do número de atendimentos, no EC Carnaxide (+ 26%), no EC Algés (+ 27%) e no EC de Linda-a-Velha (+ 18%)**. O atendimento no EC de Oeiras manteve-se com valores semelhantes aos do ano anterior (+ 1%). Verifica-se uma evolução significativa no número de atendimentos da administração central, justificada em parte pelo serviço de renovação do cartão de cidadão disponibilizado em fins de Maio de 2019³.

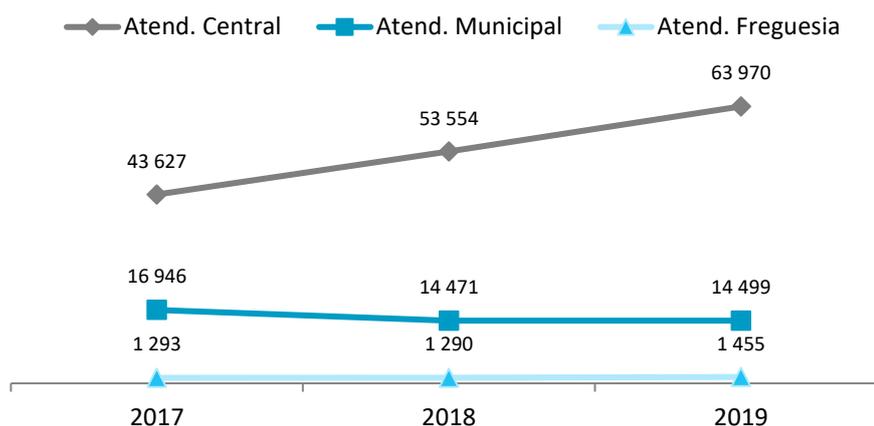


Figura 10 – Evolução atendimentos por áreas 2017-19

³ O valor de 2019 dos atendimentos da administração central inclui 10.549 atendimentos referentes à renovação do Cartão de Cidadão.

Existe um rácio de 4 atendimentos da administração central para cada atendimento municipal/freguesia. Este rácio cresceu relativamente ao do ano de 2017, que era de 2,4.

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.

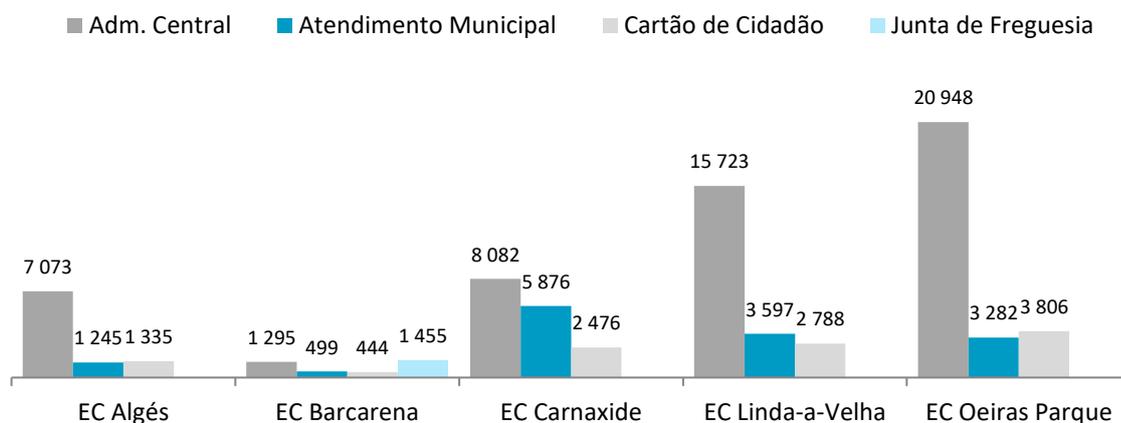


Figura 11 – Atendimentos por áreas e por EC

Ainda no que respeita aos atendimentos da administração central, no gráfico seguinte é possível verificar a distribuição dos diferentes serviços prestados, com maior destaque para o cartão do cidadão que representa 30% dos atendimentos da administração central, seguido da entrega de documentos de despesa da ADSE com 28% e pela revalidação da carta de condução (16%).

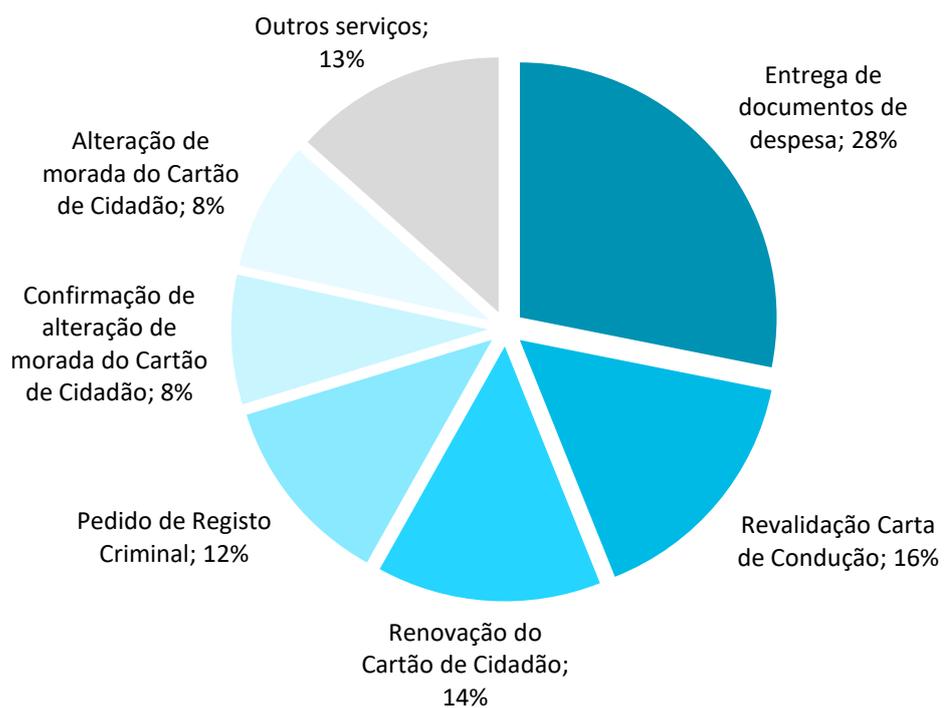


Figura 12 – Serviços mais procurados nos atendimentos da Administração Central (EC)

1.2.2. TEMPO MÉDIO DE FLUXO



Comparando o número total de atendimentos com os tempos médios de fluxo (tempo de espera + tempo de atendimento), verifica-se que **o atendimento no Espaço Cidadão Oeiras tem tempos médios de fluxo superiores às médias dos restantes Espaços**. Por sua vez, os EC de Algés e Carnaxide têm tempos médios de fluxo baixos, cerca de metade da média do EC Oeiras.

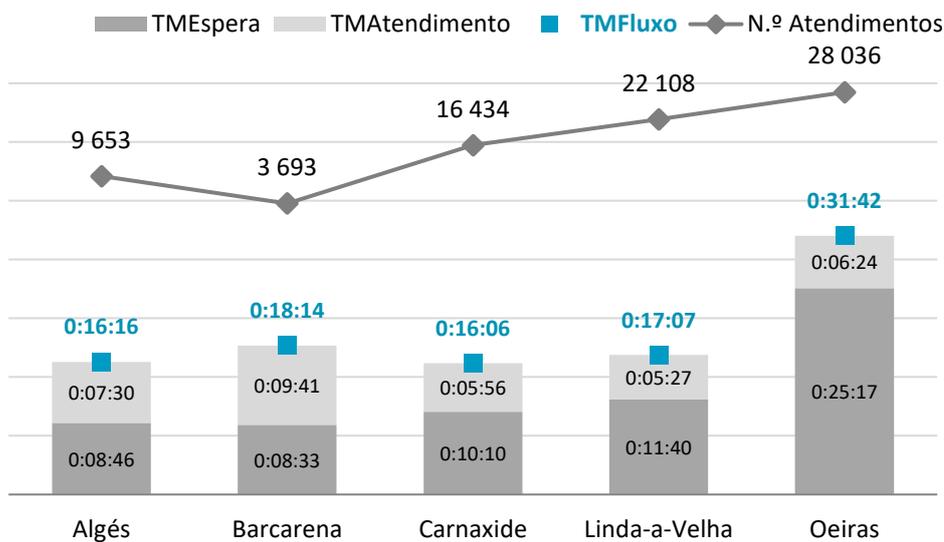


Figura 13 – Tempo médio de fluxo (espera e atendimento) por EC

Analisando em detalhe os componentes do TMF (tempo médio de espera e atendimento), verifica-se que no EC Oeiras o TMF mais elevado decorre do maior tempo médio de espera, mantendo-se o tempo de atendimento equilibrado com o verificado nos restantes EC. Estes valores mais elevados estão também associados a um maior número de atendimentos.

Considerando a distribuição mensal dos tempos de fluxo, verifica-se que estes aumentaram entre maio e julho, constatando-se, novamente, que este aumento resulta dos maiores tempos de espera.

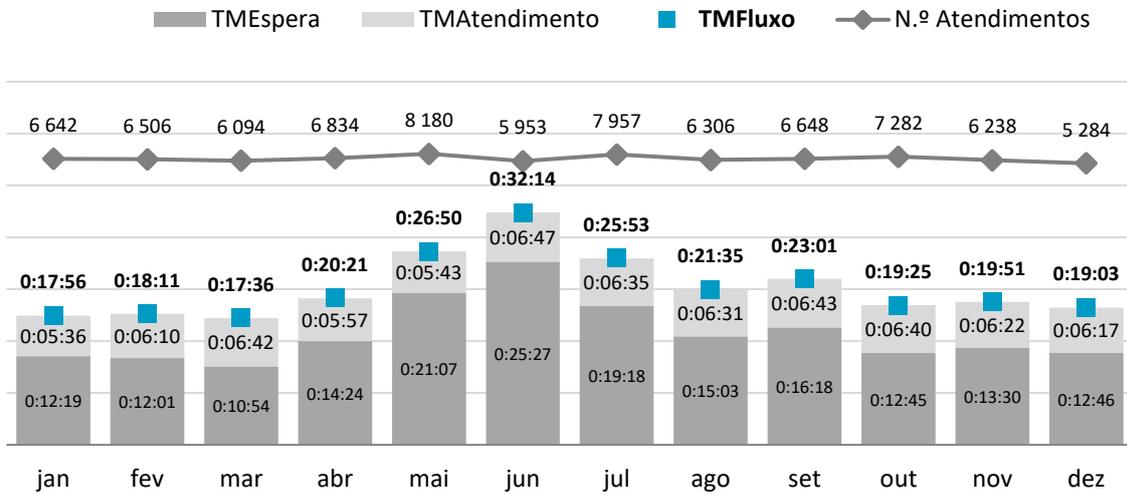


Figura 14 – Distribuição mensal dos tempos de espera, atendimento e fluxo

Tendo em conta o tipo de serviço prestado nos Espaços Cidadão, verifica-se que o maior tempo de fluxo (com o maior tempo de espera associado) é em parte explicado pela renovação do Cartão do Cidadão, que tem os maiores tempos de espera associados, seguida pelo atendimento relacionado com serviços da administração central. Os tempos de atendimento mantêm-se estáveis ao longo dos vários tipos de serviço.

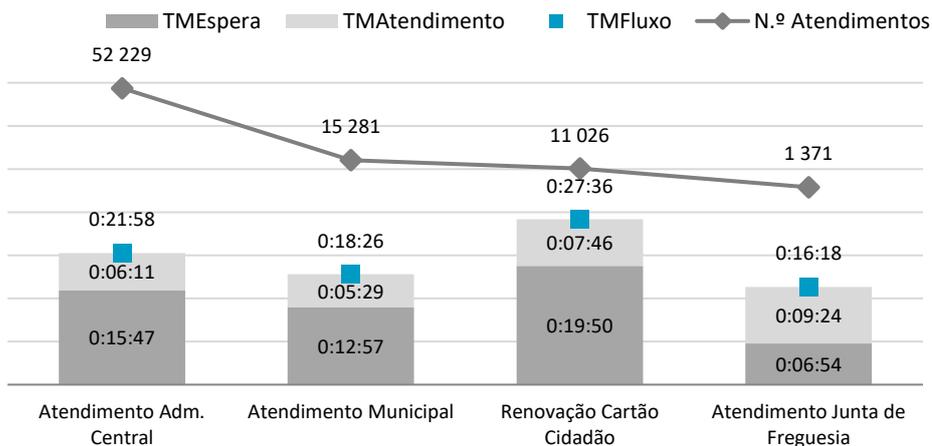


Figura 15 – Comparação dos tempos de fluxo por serviço prestado nos EC

1.2.3. ATENDIMENTOS POR DIA DA SEMANA E POR HORA

Observando o gráfico seguinte, constata-se que **o dia útil com maior número de atendimentos é a segunda-feira** (338 atendimentos/dia).

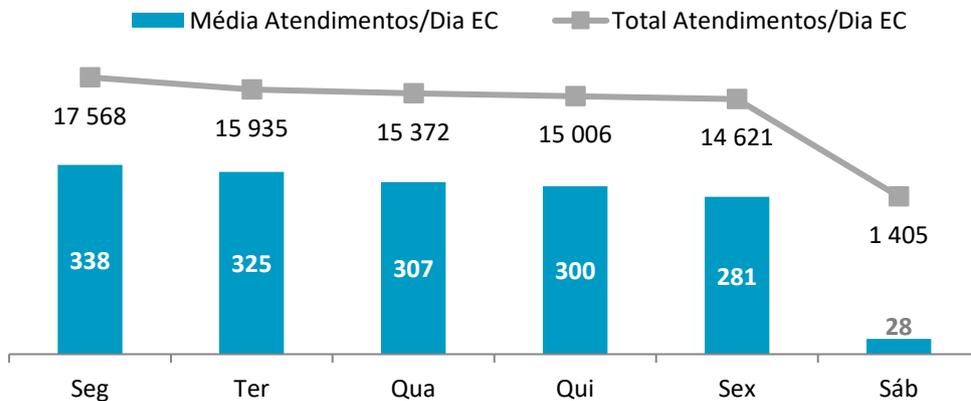


Figura 16 – Média de atendimentos por dia da semana (EC)

O dia útil com menor movimento é a sexta-feira, com uma média de 281 pessoas atendidas. Os dados de sábado respeitam apenas ao EC Oeiras Parque.

O período com maior número de atendimentos é o da manhã, entre as 10h e as 12h, com uma média de 99 pessoas atendidas.

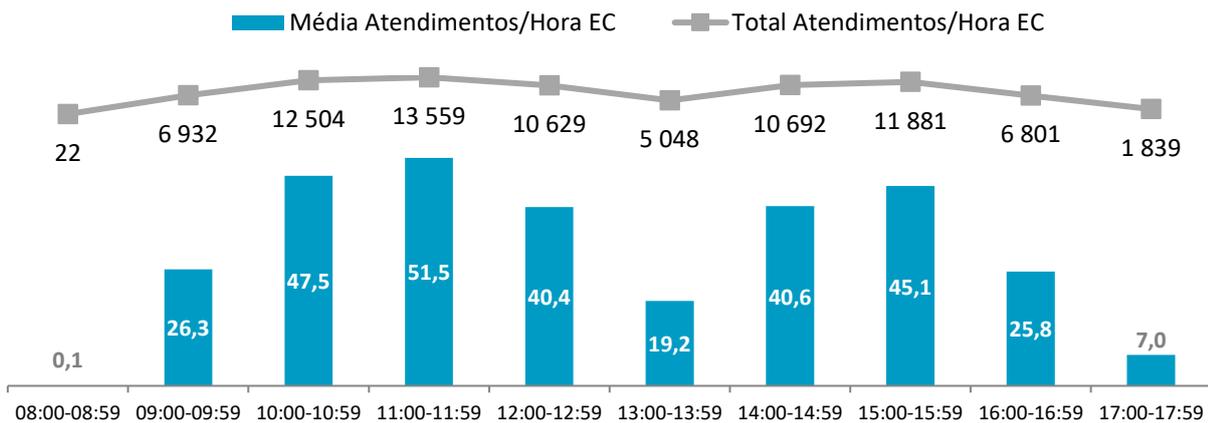


Figura 17 - Média de atendimentos por hora (EC)

O período com menor número de atendimentos situa-se antes das 9h, com menos de 1 pessoa atendida, em média, e depois das 17h, com 7 pessoas atendidas.

ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL



2019 EM NÚMEROS

Atendimento Não Presencial



2. ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL

O serviço de **Atendimento Não Presencial**⁴ subdivide-se nas seguintes áreas e da responsabilidade da DGO:

- Atendimento Telefónico Geral;
- Atendimento Telefónico *Call Center* do Ambiente;
- O Meu Bairro – Portal OeirasEu/Gestão de Ocorrências;
- Email Município de Oeiras geral@cm-oeiras.pt;
- Receção de correspondência / carta.

2.1. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

2.1.1. ENQUADRAMENTO E DADOS GLOBAIS

No ano de 2019, o *Call Center* do Ambiente e o Atendimento Telefónico Geral (TLF Geral) registaram mais de **124 mil** chamadas.

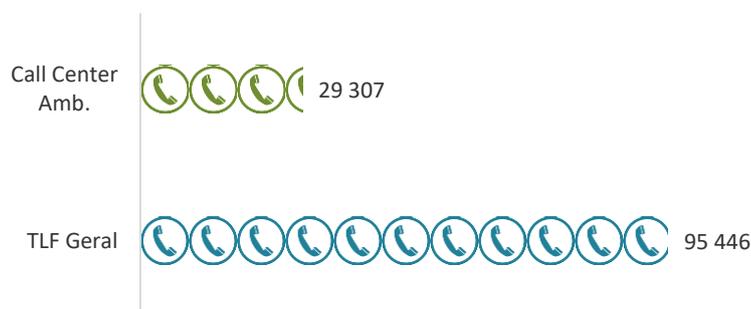


Figura 18 – Total chamadas – TLF Geral e *Call Center* Ambiente

O TLF Geral recebeu mais de **95 mil** chamadas (77%) e o *Call Center* do Ambiente cerca de **29 mil** (23%).

⁴ Em matéria de gestão de reclamações/ocorrências, serão consideradas aquelas cuja matéria é da responsabilidade do Município e que circulou através dos canais formais.

2.1.2. EVOLUÇÃO E CARACTERIZAÇÃO

O total de chamadas registadas em 2019 aproxima-se dos valores médios dos anos anteriores (com exceção de 2017, ano em que o *Call Center* do Ambiente não esteve sob a responsabilidade do NAAC⁵).

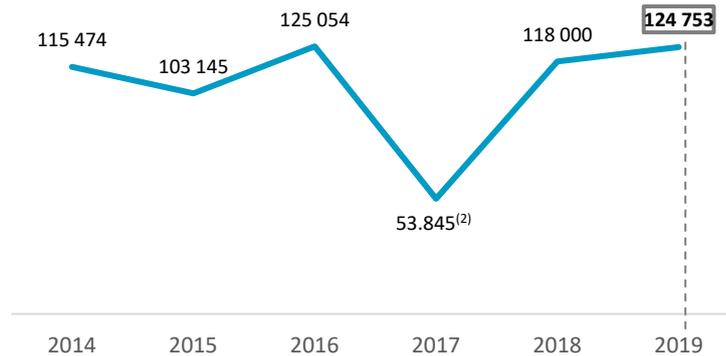


Figura 19 – Evolução do número de chamadas telefónicas (2014-2019)

Analisando a distribuição mensal das chamadas registadas, verificamos que no TLF Geral esta distribuição é equilibrada ao longo do primeiro semestre, aumentando no segundo semestre, com o maior número de chamadas registado no mês de julho.

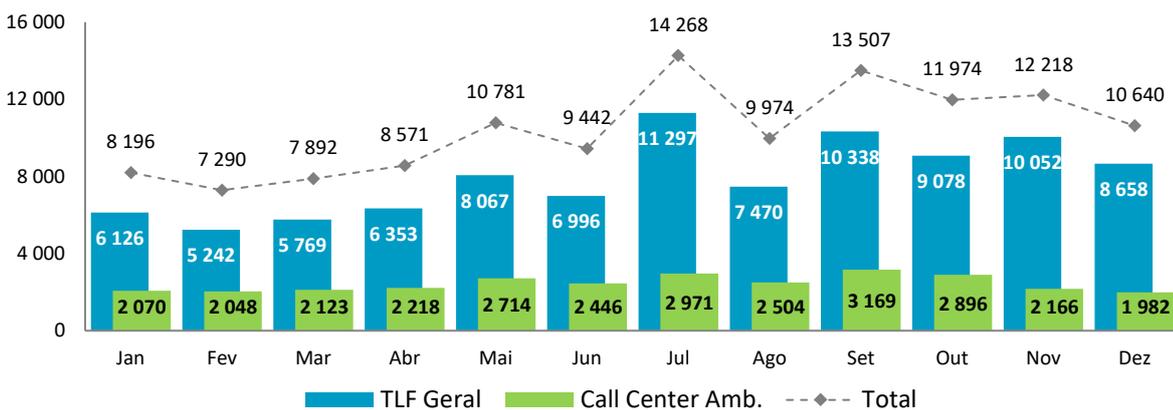


Figura 20 – Comparativo mensal - TLF Geral e Call Center Ambiente

⁵ No final de 2016, o atendimento do *Call Center* do Ambiente, por orientações superiores, passou para as competências do DASU (atual DAQV), tendo retornado à DGO/NAAC em julho de 2018

A distribuição das chamadas ao longo dos meses é mais uniforme no *Call Center* Ambiente, atingindo o valor mais elevado em setembro e o valor mais baixo em dezembro.

No gráfico seguinte é possível analisar a distribuição das chamadas atendidas e perdidas no TLF Geral e no *Call Center* do Ambiente ao longo dos 4 trimestres de 2019. É visível a disparidade entre as chamadas atendidas no TLF Geral e no *Call Center* Ambiente (2/3 a mais no TLF Geral).

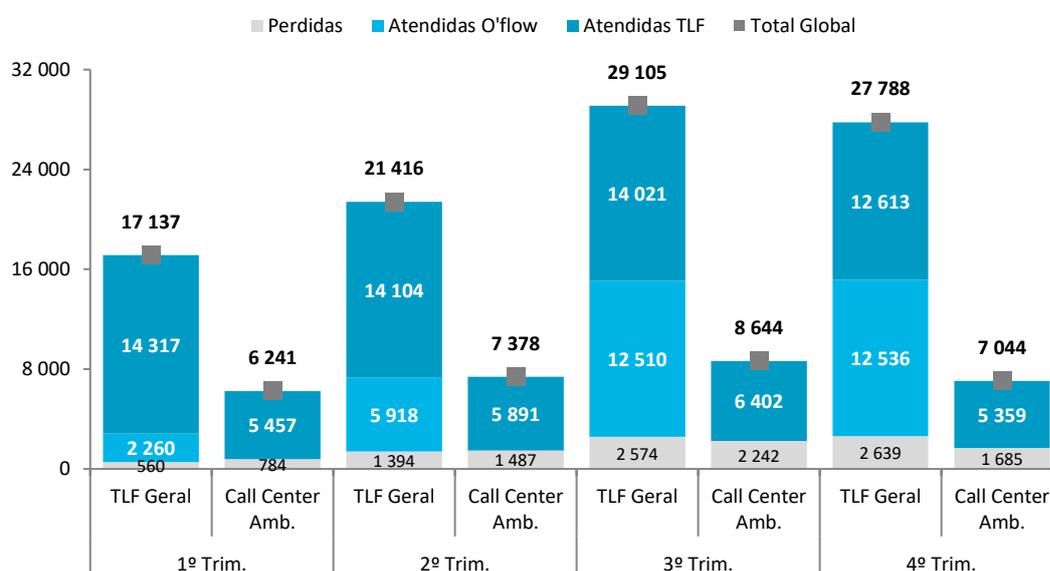


Figura 21 – Comparação trimestral entre TLF Geral e Call Center Ambiente (chamadas recebidas e perdidas⁶)

No 2º semestre de 2019 foi alterado o circuito das chamadas que entram no Geral. Caso não sejam atendidas no atendimento de 1ª linha (Central), passam para as extensões pré-definidas como sendo atendimento de 2ª linha (O'flow Out). No caso de as chamadas não serem atendidas neste circuito, regressam à Central.

No universo das 124.000 chamadas recebidas, foram abandonadas/perdidas cerca de 13.300 chamadas.

⁶ As chamadas atendidas do TLF Geral incluem as que transitam para O'flow Out. O sistema O'flow Out é apenas utilizado no TLF Geral e efetua a gestão de chamadas em espera, transferindo de forma automática para outras extensões pré-definidas fora da central: as que não forem atendidas na central telefónica até ao limite de 1m30s de tempo de espera; as que estiverem em fila de espera para além da 5ª posição.

2.1.3. TEMPOS DE ESPERA E ATENDIMENTO

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 Geral e Call Center

Designação	Chamadas Atendidas		Chamadas Abandonadas
	Tempo de Espera	Tempo de Chamada	Tempo de Espera
TLF Geral	00:00:36	00:02:03	00:00:34
<i>Call Center</i> do Ambiente	00:01:46	00:03:39	00:02:02

As chamadas no *Call Center* do Ambiente têm uma duração 1,8 vezes superior às TLF Geral. Esta disparidade deve-se também ao facto do tipo de chamada que é rececionada em cada um dos canais. 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 OeirasEu, se for uma recolha de um mono, obriga a um pré agendamento na aplicação SIGE.

Tal como referido, no universo das 124.000 chamadas recebidas, foram abandonadas/perdidas cerca de 13.300 chamadas. As chamadas abandonadas no TLF Geral, em média, o munícipe não esperou mais de 34ss, ao passo que no Call Center Ambiente o limite de espera foi de 2:02ss.

2.1.4. DESEMPENHO

Numa perspetiva de analisar a eficiência das duas centrais telefónicas, foi calculada a percentagem trimestral das chamadas atendidas relativamente às chamadas recebidas.

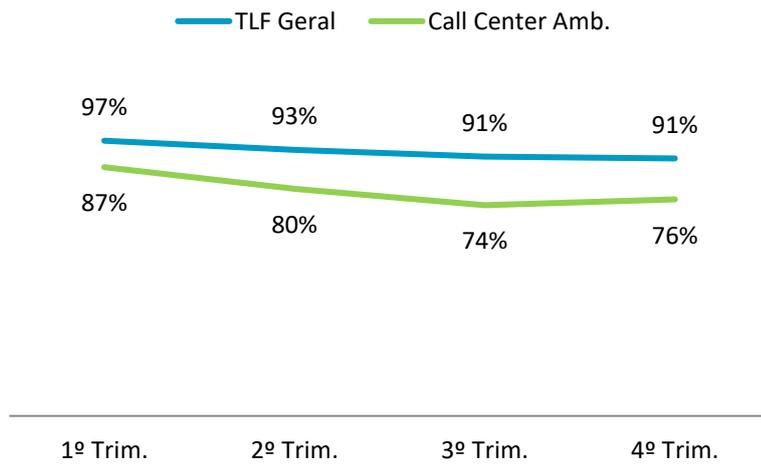


Figura 22 – Comparação trimestral entre TLF Geral e Call Center Ambiente (% chamadas atendidas)

Verifica-se uma eficiência ligeiramente mais elevada nas chamadas do TLF Geral, devido à agregação das chamadas atendidas na central telefónica e no sistema de extensões. A eficiência no *Call Center* do Ambiente apresenta um ligeiro decréscimo ao longo dos trimestres.

2.2. TLF GERAL

2.2.1. CHAMADAS POR DIA DA SEMANA E HORA

A segunda-feira é o dia da semana com maior número de chamadas em média (428).

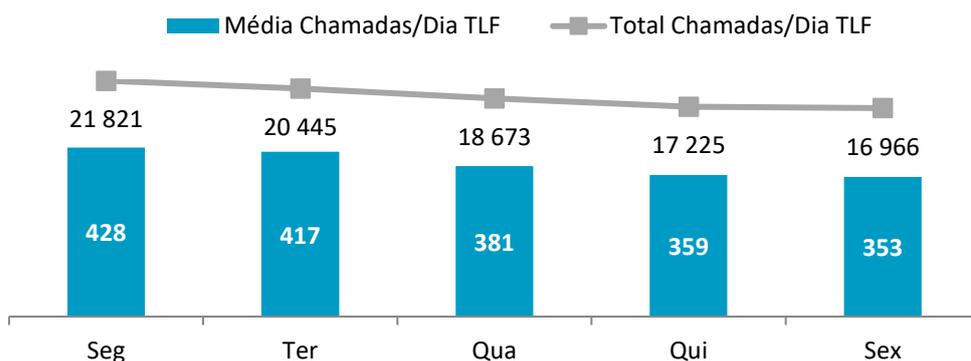


Figura 23 – Chamadas por dia da semana no TLF

A sexta-feira é o dia da semana com menor número de chamadas em média (17,8%).

As chamadas estão distribuídas de forma equitativa entre o período da manhã e da tarde.

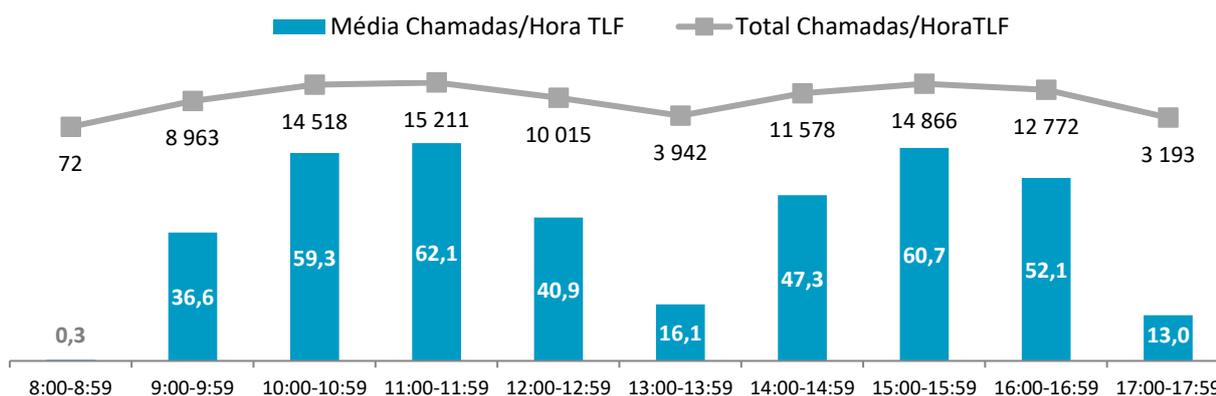


Figura 24 – Chamadas por hora no TLF Geral

Os períodos entre as 10h00 e as 12h00 e entre as 15h00 e 16h00 são aqueles onde se verificou o maior número de chamadas.

2.3. AMBIENTE (CALL CENTER)

2.3.1. CHAMADAS POR DIA DA SEMANA E HORA

A segunda-feira é o dia da semana com maior número de chamadas (27,4%).

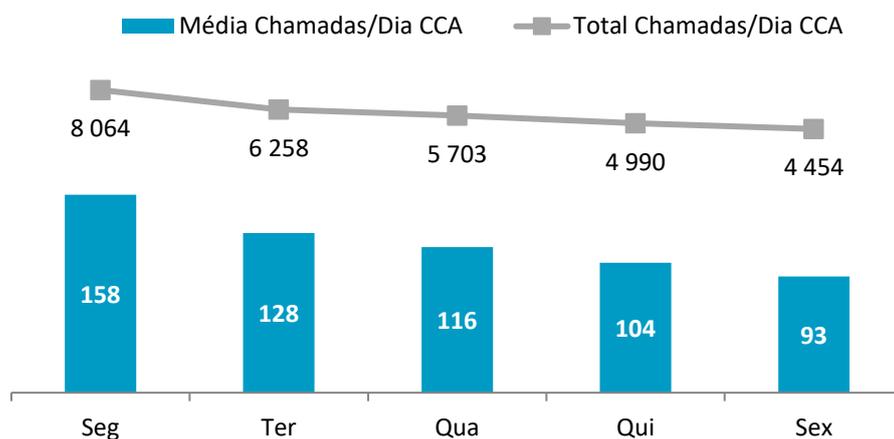


Figura 25 – Chamadas por dia da semana no Call Center Ambiente

A sexta-feira é o dia da semana com menor número de chamadas (15,1%).

De forma geral, o número de chamadas é superior no período da manhã, verificando-se que 60,4 % ocorrem até às 14h00.

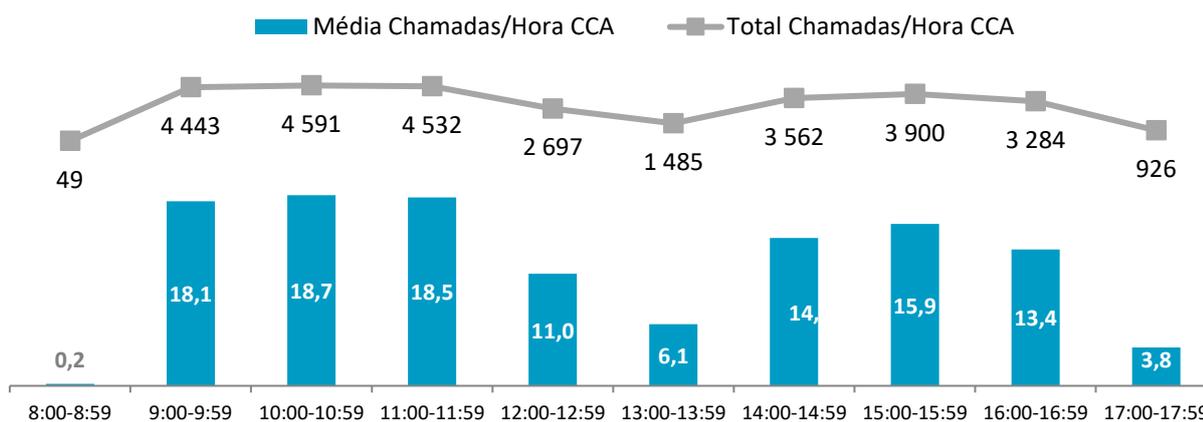


Figura 26 – Chamadas por hora no Call Center Ambiente

O maior volume de chamadas ocorre entre as 9h e as 12h00, e entre as 14h00 e as 17h00.

2.4. RECEÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA / CARTA E DE E-MAILS

GERAL@CM-OEIRAS.PT

Em 2019, foram rececionados, registados, reencaminhados e respondidos cerca de **65.000 cartas** e **26.000 e-mails**.



2.5. GESTÃO DE OCORRÊNCIAS



Em 2019, registamos 7.337 ocorrências. As ocorrências georreferenciadas ou georreferenciáveis totalizaram 7.228 (98,5%) sendo registadas na plataforma O Meu Bairro/OeirasEu. Por outro lado, as ocorrências não georreferenciáveis totalizaram apenas 109 (1,6%).

Tabela 2 – Total de Ocorrências em 2019

Tipos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Georreferenciadas	460	404	467	413	742	683	704	604	615	779	676	681	7.228	98,5%
Não georref.	10	3	14	5	9	18	16	7		15	12		109	1,5%
Total	470	407	481	418	751	701	720	611	615	794	688	681	7.337	100,0%

Mais de metade destas ocorrências encontra-se concluída (3.736; 51%), sendo que as ocorrências não georreferenciadas têm uma taxa de resolução superior: 83%.

2.5.1. OCORRÊNCIAS NÃO GEORREFERENCIÁVEIS

O Município disponibiliza diferentes canais, sobre os quais é possível remeter ocorrências não georreferenciáveis, a saber: correio eletrónico; Livro de Reclamações, correio postal, telefone e requerimento geral.⁷

Em 2019 foi registado um total de **109 ocorrências** não georreferenciáveis.

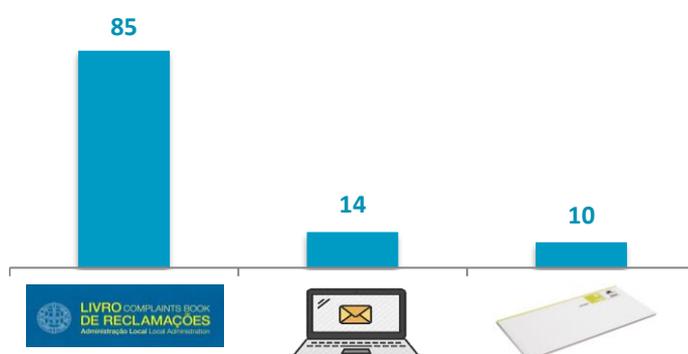


Figura 27 – Ocorrências não georreferenciáveis

A maioria das ocorrências não georreferenciáveis foram reportadas no livro de reclamações (85; 78%), tendo as restantes sido remetidas por correio eletrónico (14; 13%) e por correio postal (10; 9%).

Relativamente ao assunto que originou a apresentação da ocorrência, 39 registos foram sobre atendimento municipal (36%), sendo os restantes 70 (64%) respeitantes a diversos serviços prestados pelo Município.

À data da apresentação do presente relatório, a maioria das ocorrências está concluída (90; 83%), com um tempo médio de resolução de 25 dias úteis.

⁷ Entende-se por ocorrências não georreferenciáveis, todas que não tenha uma referência geográfica, por exemplo, uma reclamação sobre o serviço de atendimento telefónico.

2.5.2. OCORRÊNCIAS GEORREFERENCIADAS – PLATAFORMA O MEU BAIRRO / OEIRASEU

Em 2019, o atendimento não presencial registou **7.228 ocorrências georreferenciadas**.

Importa frisar que, a partir do dia 1 de outubro de 2019, entrou em produção uma nova plataforma para registo de ocorrências georreferenciadas, o que levou a uma alteração na tipificação e subtipificação das ocorrências⁸. Por outro lado, a anterior plataforma não permitia identificar nos relatórios as ocorrências dadas como “não aplicáveis”, para além de que, entre os meses de junho e setembro houve uma falha na referida plataforma que levou ao aumento exponencial de ocorrências eliminadas. Estes factos originam a diferença entre o total resultante dos registos mensais das plataformas (6.655) e o valor total efetivo (que inclui 573 ocorrências eliminadas / não aplicáveis).

Tabela 3 – Ocorrências georreferenciadas por mês e tipo

Tipos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Ambiente	260	221	250	219	431	348	424	326	353				2.832	42,5%
Infraestruturas	128	140	163	147	247	169	196	108	209				1.507	22,6%
Fisc./Segurança	18	9	21	17	18	25	12	12	15				147	2,2%
Pedidos/sugestões	3	-	4	3	3	4	5	-	11				33	0,5%
Outras	5			2		3							10	0,2%
Ambiente/espacos verdes										118	74	91	283	4,2%
Animais										2	2	1	5	0,1%
Estrad., sinaliz. e mob.										247	248	151	646	9,7%
Fiscaliz., segur. e ruído										13	20	16	49	0,7%
Higiene Urbana										199	139	212	550	8,3%
Iluminação Pública										49	71	78	198	3,0%
Infraestruturas										31	24	23	78	1,2%
Outros Pedidos										5	2	1	8	0,1%
Passeios e acessibilidades										104	94	102	300	4,5%
Não aplicável										11	2	6	19	0,3%
Total georref.	414	370	438	388	699	549	637	446	588	779	676	681	6.665	100,0%
Total com Não aplicáveis/ eliminadas	460	404	467	413	742	683	704	604	615	-	-	-	7.228	

⁸ Devido a esta alteração, na Tabela 3, os dados reportados até setembro encontram-se divididos em 5 tipos de ocorrências (Ambiente; Infraestruturas; Fiscalização/Segurança; Pedidos/Sugestões; Outras), enquanto os dados do quarto trimestre encontram-se já divididos com maior detalhe, em 10 tipos de ocorrências (Ambiente/Espacos Verdes; Animais; Estradas, sinalização e mobilidade; Fiscalização, segurança e ruído; Higiene Urbana; Iluminação Pública; Infraestruturas; Outros Pedidos; Passeios e acessibilidades; Não aplicável).

Considerando a mudança de aplicação, a análise dos dados de 2019 não pode ser feita de forma linear, pelo que na Tabela 4 é efetuada uma comparação entre os 5 tipos utilizados até setembro e os 10 tipos utilizados a partir de outubro.

Plataforma Anterior (janeiro a setembro)			Nova Plataforma (outubro a dezembro)			Total Agregado	
Tipos	SubTotal	%	Tipos	SubTotal	%	Total	%
Ambiente	2.832	62,5%	Ambiente/espacos verdes	283	13,2%	3.670	55,1%
			Animais	5	0,2%		
			Higiene Urbana	550	25,7%		
			<i>Subtotal</i>	<i>838</i>	<i>39,2%</i>		
Fisc./ Seg.	147	3,2%	Fiscali., segur. e ruído	49	2,3%	196	2,9%
			Infraestruturas	78	3,7%	2.729	40,9%
			Estradas, sinalização e mobilidade	646	30,2%		
			Iluminação Pública	198	9,3%		
			Passeios e acessibilidades	300	14,0%		
			<i>Subtotal</i>	<i>1.222</i>	<i>57,2%</i>		
Pedidos/sugestões	33	0,7%	Outros Pedidos	8	0,4%	41	0,6%
Outras	10	0,2%	Não aplicável	19	0,9%	29	0,4%
SubTotal	4.529	100%	SubTotal	2.136	100%	6.665	100%
Com Não aplicável / Eliminadas	5.092					7.228	

Tabela 4 – Totais agregados, por tipo, das ocorrências georreferenciadas

Esta análise comparativa, permite-nos verificar, através dos totais agregados, que **o ambiente apresenta o maior número de ocorrências (55,1%)**. Com o aumento do número de tipos disponíveis a partir de setembro, é possível ainda verificar que **o maior número de ocorrências anteriormente enquadráveis no ambiente, respeitam mais especificamente à higiene urbana (que representa 25,7% das ocorrências do 4º trimestre)**.

Por sua vez, enquanto as infraestruturas correspondem, de forma agregada, a 41% das ocorrências reportadas em 2019, através dos dados na nova plataforma é possível verificar que o valor mais representativo encontra-se nas ocorrências relativas a estradas, sinalização e mobilidade, com 30,2% dos subtotais do 4º trimestre.

No gráfico seguinte podemos visualizar a distribuição mensal das ocorrências submetidas na(s) plataforma(s).

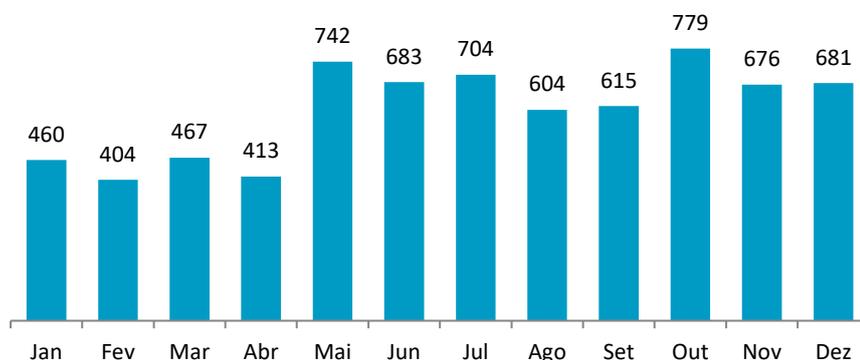


Figura 28 – Ocorrências Georreferenciadas por mês

No que respeita à evolução mensal, verifica-se um **aumento das ocorrências a partir de maio**, com o maior número registado nos meses de maio (742) e outubro (779)⁹.

Analisando a distribuição do tipo de ocorrência¹⁰ por mês, podemos verificar que o aumento das submissões entre maio e setembro resulta principalmente de ocorrências na área do ambiente.

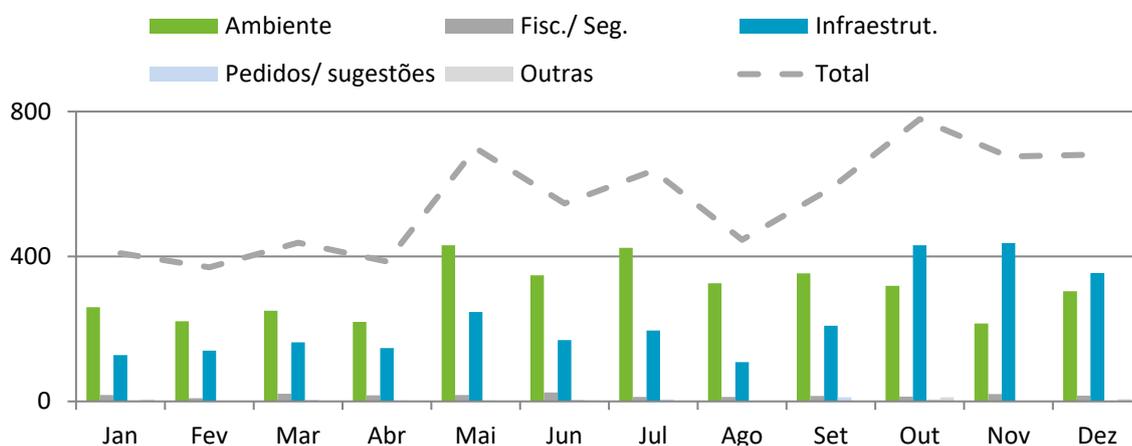


Figura 29 – Tipos de ocorrências por mês

A partir de outubro, destaca-se o aumento das ocorrências na área das infraestruturas.

⁹ Ressalva-se, conforme indicado anteriormente, que os valores reais de janeiro a setembro são superiores aos apresentados neste gráfico, existindo neste período 528 ocorrências adicionais, não aplicáveis (que não eram registadas) ou eliminadas entre os meses de junho e setembro por falha na antiga plataforma.

¹⁰ Para efeito de simplificação desta análise, optou-se por utilizar como referência os 5 temas mais abrangentes utilizados na plataforma anterior, recorrendo à correspondência efetuada na Tabela 4.

2.5.2.1. OCORRÊNCIAS CONCLUÍDAS E TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO

Para análise das ocorrências concluídas importa referir que, devido à mudança de plataforma, a exportação dos dados das ocorrências iniciadas na antiga plataforma e registadas a partir do mês de setembro está incompleta. Acresce ainda o anteriormente explicado relativamente à eliminação de dados na plataforma anterior, pelo que **os valores apresentados em seguida são inferiores aos efetivamente alcançados.**

Em 2019, existe registo de **5.042 ocorrências concluídas**, das quais 1.418 foram iniciadas em 2017 e 2018 e concluídas em 2019, tendo 3.643 (72%) sido iniciadas e concluídas ainda 2019.

No gráfico seguinte é possível visualizar o número de ocorrências concluídas ao longo de 2019.

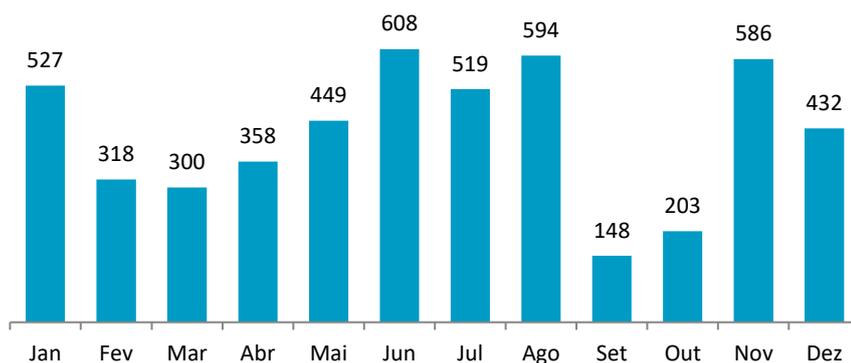


Figura 30 – Ocorrências concluídas por mês

Se considerarmos a proporção de ocorrências concluídas em 2019, por tipo, vs. o número de ocorrências iniciadas em 2019, verificamos que a proporção mais elevada de conclusão é a da Fiscalização e Segurança, que ultrapassa os 100% devido à conclusão de ocorrências iniciadas em anos anteriores. Segue-se o ambiente, com uma proporção de 91%.

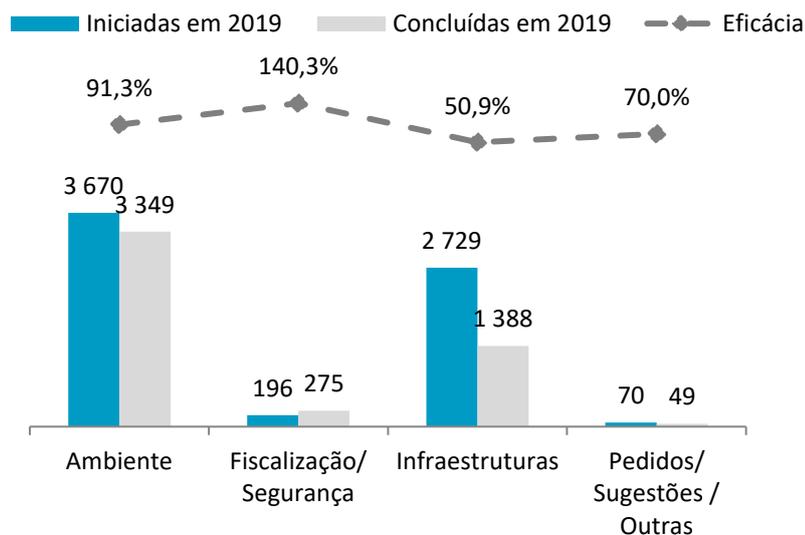


Figura 31 – Ocorrências concluídas por tipo

As Infraestruturas apresentam a menor proporção, de aproximadamente 51%.

Relativamente ao tempo médio de execução (TME) das ocorrências já concluídas, constatamos que estas demoraram, em média, 77 dias úteis a serem concluídas. A área com o melhor TME foi a de Infraestruturas, com 52 dias.

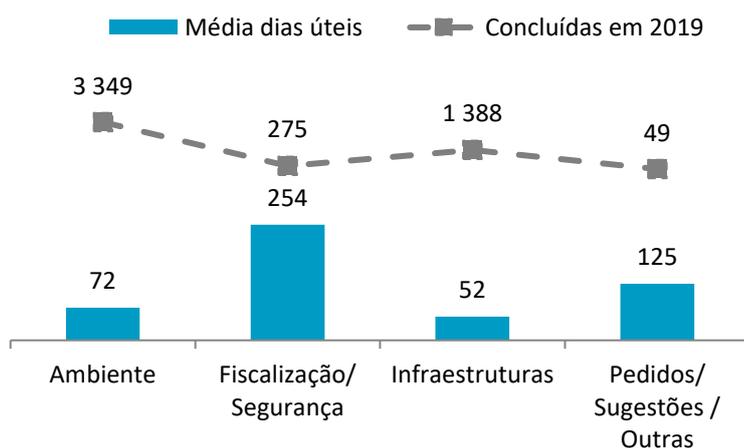


Figura 32 – TME (média dos dias úteis) das ocorrências concluídas

A fiscalização/segurança, com 254 dias, foi a área menos eficiente, refletindo o número de ocorrências concluídas em 2019 mas que tinham sido iniciadas em anos anteriores.

Importa, no entanto, referir que, dado a menor proporção de ocorrências nas áreas Fiscalização/Segurança e em Pedidos/Sugestões, os respetivos TME não são especialmente relevantes para o TME global.

2.5.2.2. COMPARAÇÃO ENTRE PERÍODOS HOMÓLOGOS

No global, a **plataforma teve um aumento de 118 submissões entre períodos homólogos** (+1,7%).

Destacam-se os aumentos mais relevantes no 4º trimestre de 2019, por comparação com o mesmo período do ano anterior: outubro (+33%), novembro (+67%) e dezembro (+78%).

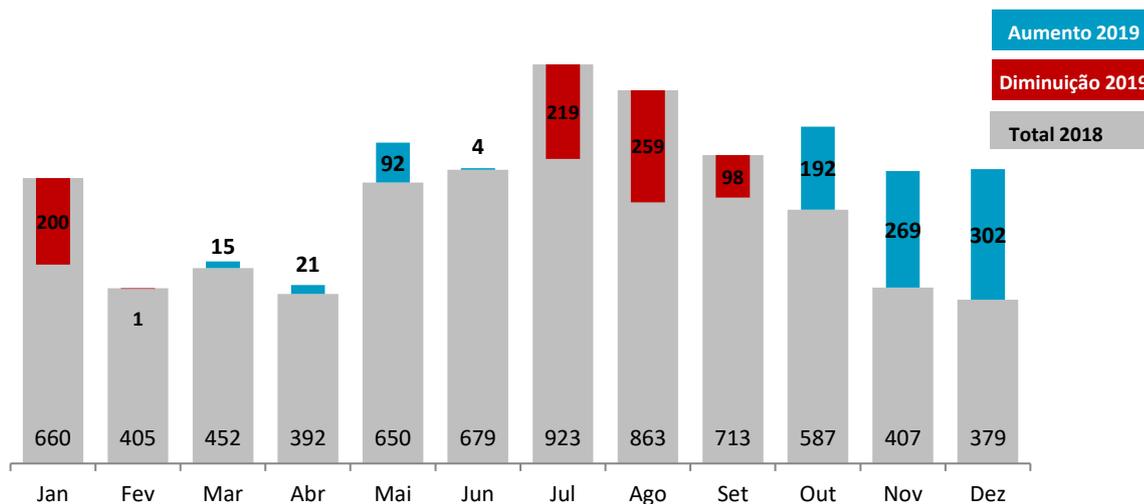


Figura 33 – Comparação de ocorrências 2018-2019

As quebras ocorreram nos meses de janeiro e agosto (ambas com -30%), julho (-24%) e setembro (-14%).

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

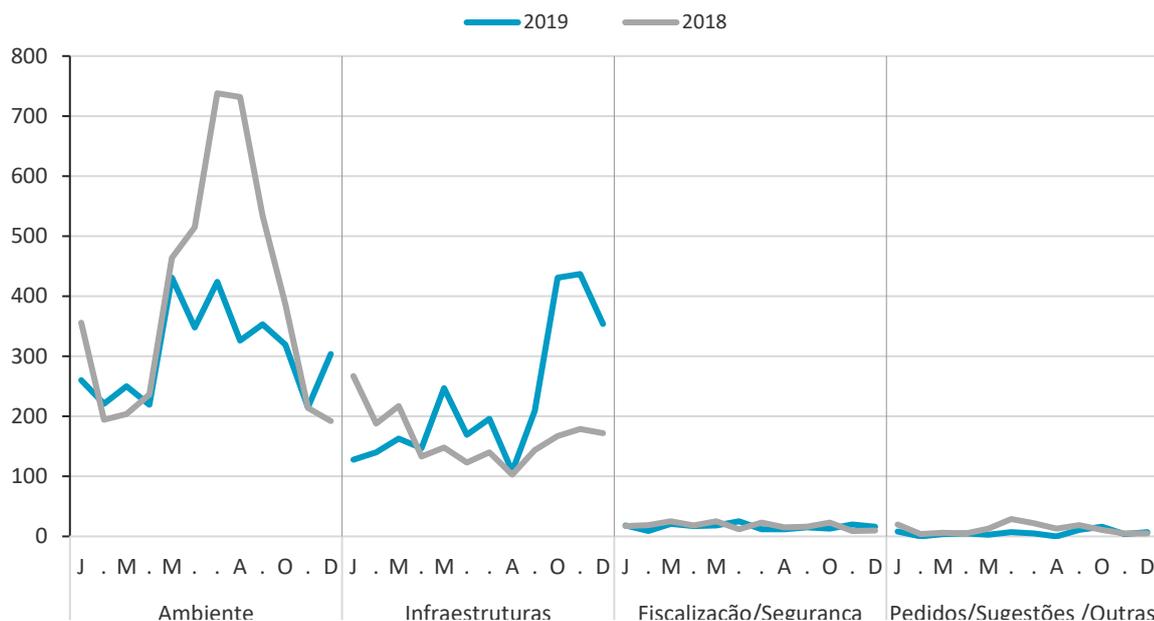


Figura 34 – Comparação de ocorrências por tipo em 2018 e 2019

É nítida a quebra nas submissões no tema **Ambiente (-23%)**, sendo esta mais expressiva entre junho e setembro. Mantém-se, no entanto, a mesma tendência identificada em 2018 que **revela alguma sazonalidade neste tema, um maior número de submissões na primavera e no verão.**

Por sua vez, a **área de Infraestruturas** iniciou o novo ano com um número de submissões inferior ao do mesmo período do ano anterior, mas, de forma geral, apresenta um aumento significativo ao longo do ano (+38%), **com maior expressão no último trimestre de 2019.**

2.5.2.3. TIPOS E SUBTIPOS

As ocorrências, como já referido, estavam divididas, na plataforma anterior, em 5 grandes tipos: Ambiente; Infraestruturas; Fiscalização/Segurança; Pedidos/Sugestões e Outras.

Com a implementação da nova plataforma, a partir de outubro **as ocorrências passaram a ser classificadas em 10 tipos:**

- Ambiente / Espaços Verdes;
- Animais;
- Higiene Urbana;
- Estradas, Sinalização e mobilidade;
- Fiscalização, segurança e ruído;
- Iluminação Pública;
- Passeios e acessibilidades;
- Infraestruturas;
- Outros Pedidos;
- Não aplicável.

Estes tipos, por sua vez, subdividem-se em subtipos, permitindo assim uma melhor classificação para posterior tratamento pelos serviços.

Em seguida apresentamos em detalhe os 8 tipos mais relevantes da nova classificação (excluindo os "Outros Pedidos" e "Não Aplicável"), equiparando os subtipos utilizados até setembro com os novos subtipos utilizados a partir de outubro, e sintetizando os resultados anuais agregados.

A) AMBIENTE / ESPAÇOS VERDES

Na área do Ambiente/Espaços Verdes, os “Danos ou manutenção de árvores, arbustos ou relva” representam 33,4% das ocorrências, seguidos¹¹ pelo “Abate, plantação ou substituição de árvore” com 11,4 %. Os 3 primeiros subtipos representam 77% do total do tipo Ambiente/Espaços Verdes.

Tabela 5 – Ambiente / Espaços Verdes – Subtipos

Novo Subtipo (<i>Subtipo Anterior</i>)	Submissões	Resolvidos	% Resol.
Danos ou manutenção de árvores, arbustos ou relva	355	272	77%
<i>Sem correspondência (Outros - Espaços Verdes)</i>	343	218	64%
Abate, plantação ou substituição de árvore	121	79	65%
Sistemas de rega	72	60	83%
Limpeza de espaços verdes	63	54	86%
Parques infantis e juvenis (<i>Parques infantis</i>)	51	23	45%
Bebedouro, chafariz (<i>Bebedouro, lago ou fonte suja; Bebedouros danificados ou derrubados</i>)	28	13	46%
Cercas, vedações e outras estruturas (<i>Danos ou manutenção de cercas, vedações e outras</i>)	17	6	35%
Danos ou manutenção de Lagos/Fontes	6	1	17%
Mesas, bancos ou outro mobiliário urbano (<i>Sem correspondência</i>)	4	0	0%
Gradeamentos e portões danificados ou em falta	2	1	50%

As taxas de resolução mais elevadas correspondem à “Limpeza de Espaços Verdes” (86%) e aos “Sistemas de Rega” (83%).

¹¹ Note-se que com a classificação anterior um dos subtipos com mais ocorrências era “Outros – Espaços Verdes”, que representa 32,3% das ocorrências anuais. Futuramente, com a nova subtipificação, será possível identificar de forma mais detalhada a tipologia de ocorrências deste grande grupo.

B) ANIMAIS

Na área dos Animais, o subtipo “**Áreas Caninas**” representa **53,8% das ocorrências**, seguido de “Recolha de Animais” (30,8%). Estes dois subtipos abrangem 85% do total de ocorrências nesta área.

Tabela 6 – Animais – Subtipos

Novo Subtipo (<i>Subtipo Anterior</i>)	submissões	Resolvidos	% Resol.
Áreas caninas	21	8	38%
Recolha de animais (errantes, cadáveres) (<i>Recolha de Animais</i>)	12	8	67%
Dispensadores de sacos para dejetos caninos	6	5	83%

A taxa de resolução mais elevada é a dos “Dispensadores de sacos para dejetos caninos”, com 83%.

C) HIGIENE URBANA

Na área da Higiene Urbana, o subtipo “**Pragas e Doenças**” representa **31,7% das ocorrências**, seguido dos “Contentores para deposição de resíduos (limpeza, localização, manutenção)”, com 17,4% e da “Limpeza da via pública (varredura, lavagem e despejo de papelarias)”, com 16,3%. Estes três subtipos agregam 65,3% do total de ocorrências.

Tabela 7 – Higiene Urbana – Subtipos

Novo Subtipo (Subtipo Anterior)	submissões	Resolvidos	% Resol.	Não aplic.
Pragas e doenças (associadas a animais: pombos, ratos, etc.) (Pragas e doenças)	699	646	92%	
Contentores para deposição de resíduos (limpeza, localização, manutenção) (Outros - Contentores para deposição de resíduos; Danos ou manutenção de contentores; Localização de contentores; Limpeza de contentores; Dispositivos de segurança de contentores)	384	279	73%	2
Limpeza da via pública (varredura, lavagem e despejo de papelarias) (Limpeza da via pública (varredura, lavagem))	359	230	64%	1
Corte de ervas ou desmatação	240	170	71%	
Resíduos em torno de ecopontos e vidrões; Entulhos, objetos volumosos, resíduos de jardim ou perigosos abandonados na via pública (Outros - Recolha de Resíduos, Objetos e Animais)	224	158	71%	
Sem correspondência (Outros - Limpeza Espaço Público)	159	78	49%	
Papeleiras (pedido de manutenção e/ou colocação) (Papeleiras)	72	45	63%	
Limpeza de sarjetas ou sumidouros (Desentupimento de sarjetas e sumidouros)	34	23	68%	
Grelha de sarjeta/sumidouro danificada ou em falta (Sem correspondência)	25	7	32%	1
Insalubridade e/ou desmatação em propriedades ou terrenos (Insalubridade em propriedade ou terrenos públicos)	10	5	50%	
Limpeza de equipamentos municipais	9	6	67%	
Limpeza de grafittis (Grafitti)	9	3	33%	
Novos contentores para deposição de resíduos (Sem correspondência)	6	4	67%	
Limpeza de dejetos caninos (Sem correspondência)	3	1	33%	

A taxa de resolução do subtipo “Pragas e Doenças”, é também a mais elevada, com 92,5% de submissões resolvidas.

D) FISCALIZAÇÃO, SEGURANÇA E RUÍDO

Na área da Fiscalização, Segurança e ruído Infraestruturas, o subtipo **“Viaturas abandonadas”** representa **36,3% das ocorrências**, seguido de “Outros – Fiscalização, Segurança e Proteção Civil” (19,9%) e “Estacionamento Abusivo” (16,4%). Estes três subtipos agregam 72,6% do total de ocorrências.

Tabela 8 – Fiscalização, segurança e ruído – Subtipos

Novo Subtipo <i>(Subtipo Anterior)</i>	submissões	Resolvidos	% Resol.	Não aplic.
Viaturas abandonadas	73	29	40%	
Outros - Fiscalização, Segurança e Protecção Civil	40	13	33%	
Estacionamento abusivo <i>(Estacionamento indevido)</i>	33	13	39%	
Insegurança na via pública	23	19	83%	
Fiscalização <i>(Sem correspondência)</i>	10	4	50%	1
Edifício, muro, escarpa ou talude degradado	8	4	50%	
Ruído em estabelecimentos comerciais/espços públicos	7	4	57%	
Ocupação ilegal de via pública - esplanadas e publicidade <i>(Ocupação ilegal de via pública)</i>	4	2	50%	
<i>Sem correspondência (Insalubridade em terreno privado)</i>	2	0	0%	
<i>Sem correspondência (Obras ou outras atividades ilegais)</i>	1	0	0%	

A taxa de resolução mais elevada é a da “Insegurança na Via Pública”, com 83% de submissões resolvidas.

E) ILUMINAÇÃO PÚBLICA

As ocorrências na área da Iluminação Pública eram, até setembro, maioritariamente classificadas como “Outros – **Iluminação Pública**”, sendo este o subtema, sem correspondência na classificação atual, que **representa a maioria das ocorrências do ano, representando 58,6% das mesmas**. Em segundo lugar, e já decorrente da nova classificação, surge o “Candeeiro apagado”, com 24,2% das ocorrências¹². Estes dois subtipos refletem 82,8% do total de ocorrências nesta área.

Tabela 9 – Iluminação Pública – Subtipos

Novo Subtipo (<i>Subtipo Anterior</i>)	submissões	Resolvidos	% Resol.
<i>Sem correspondência (Outros - Iluminação Pública)</i>	279	248	89%
Candeeiro apagado (<i>Sem correspondência</i>)	115	105	91%
Arruamento às escuras (<i>Arruamento ou área às escuras</i>)	35	32	91%
Candeeiro danificado (caído, partido, cabos elétricos à vista, falta de portinhola, etc) (<i>Sem correspondência</i>)	25	20	80%
Monumento, fonte ou lago com falhas de iluminação (<i>Sem correspondência</i>)	20	19	95%
Arruamento com luz insuficiente (<i>Sem correspondência</i>)	2	0	0%

As taxas de resolução encontram-se maioritariamente acima dos 80%, destacando-se o “Monumento, fonte ou lago com falhas de iluminação” com 95%, e o “Candeeiro apagado” e o “Arruamento às escuras”, ambas com 91%.

¹² Os dados da nova classificação parecem sugerir que o maior número de ocorrências anuais corresponde a candeeiros apagados, estando estes resultados diluídos na anterior classificação “outros”.

F) ESTRADAS, SINALIZAÇÃO E MOBILIDADE

Na área das Estradas, sinalização e mobilidade, o subtipo “**Buraco ou abatimento da faixa de rodagem / Pavimentos danificados ou em falta**” representa **32,7% das ocorrências**, seguido dos “Sinais Trânsito em falta ou para manutenção” (31,3%)¹³. Estes dois subtipos agregam 64% das ocorrências.

Tabela 10 – Estradas, sinalização e mobilidade – Subtipos

Novo Subtipo (Subtipo Anterior)	submissões	Resolvidos	% Resol.	Não aplic.
Buraco ou abatimento da faixa de rodagem / Pavimentos danificados ou em falta (<i>Buraco ou abatimento do passeio/faixa de rodagem; Pavimentos danificados ou em falta</i>)	360	134	37%	
Novos sinais de trânsito/ luminosos e outra sinalização vertical; Danos/manutenção de sinais de trânsito/luminosos e outra sinalização vertical (<i>Sinais de trânsito em falta ou para manutenção</i>)	345	116	34%	
Novas passadeiras ou outras sinalizações horizontais; Repintura de passadeiras ou outras sinalizações horizontais apagada (<i>Passadeiras ou marcações de via em falta ou manutenção</i>)	104	21	20%	
Pilaretes (colocação, manutenção) (<i>Pedido de colocação de pilaretes</i>)	70	15	23%	1
<i>Sem correspondência (Outros - Estradas e Sinalização)</i>	<i>69</i>	<i>20</i>	<i>29%</i>	
Acessibilidades e Mobilidade (<i>Outros - Acessibilidades e Mobilidade</i>)	65	18	34%	4
Lombas ou bandas sonoras em falta ou para manutenção	35	8	23%	
Paragem de autocarro em falta ou para manutenção	15	4	27%	
Placa com nome de rua danificada	12	3	25%	
Avarias em semáforos ou outros sinais luminosos (<i>Sinais luminosos em falta ou para manutenção</i>)	11	8	73%	
Painel informativo danificado ou em falta	11	5	45%	
Colocação/Manutenção de espelho parabólico (<i>Sem correspondência</i>)	5	2	40%	

A taxa de resolução mais elevada é a das “Avarias em semáforos ou outros sinais luminosos”, com 73%.

¹³ Com a nova classificação é possível constatar que a maioria das ocorrências referentes aos sinais de trânsito respeita à manutenção.

G) PASSEIOS E ACESSIBILIDADES

Na área dos Passeios e Acessibilidades, o subtipo “**Descalçamento do passeio**” representa **59,6% das ocorrências**, seguido de “Danos/Manutenção de Pilaretes” (17,9%). Estes dois subtipos agregam 77,5 % do total de ocorrências desta área.

Tabela 11 – Passeios e acessibilidades – Subtipos

Novo Subtipo (<i>Subtipo Anterior</i>)	submissões	Resolvidos	% Resol.
Descalçamento do passeio	344	128	37%
Danos/manutenção de pilaretes (<i>Pilaretes (manutenção)</i>)	103	23	23%
<i>Sem correspondência (Outros - Passeios)</i>	<i>38</i>	<i>7</i>	<i>18%</i>
Danos/manutenção de mesas, bancos ou outro mobiliário urbano (<i>Danos ou manutenção de mobiliário urbano</i>)	29	2	7%
Lancil danificado ou em falta (<i>Lancil danificado</i>)	28	17	61%
Concessionárias - Danos e obras (<i>Sem correspondência</i>)	19	11	58%
Caleira danificada em passeios (<i>Sem correspondência</i>)	10	2	20%
Danos/manutenção de corrimãos, guardas ou gradeamentos (Corrimãos ou gradeamentos danificados ou em falta)	4	2	50%
Acessos para cidadãos com mobilidade reduzida (<i>Sem correspondência</i>)	2	0	0%

A taxa de resolução mais elevada é a do subtipo “Lancil danificado ou em falta”, com 61%.

H) INFRAESTRUTURAS

Na área das Infraestruturas, o subtipo anteriormente classificado como “Outros – Infraestruturas” representa cerca de **68,9% das ocorrências anuais**¹⁴. Segue-se a “Manutenção ou reparação de equipamentos municipais” (12,8%) e os “Pedidos e Sugestões” referentes a infraestruturas (10,8). Em conjunto estes 3 subtemas refletem 92,6% do total de ocorrências nesta área.

Tabela 12 – Infraestruturas - Subtipos

Novo Subtipo (<i>Subtipo Anterior</i>)	submissões	Resolvidos	% Resol.	Não aplic.
<i>Sem correspondência (Outros - Infraestruturas)</i>	242	85	35%	
Manutenção ou reparação de equipamentos municipais	45	29	64%	
Pedidos e sugestões (<i>Sem correspondência</i>)	38	21	61%	2
Criação de novas infraestruturas (rotunda/estacionamento) (<i>Sem correspondência</i>)	21	7	33%	
Problemas de iluminação em equipamentos municipais (<i>Sem correspondência</i>)	5	3	60%	

A taxa de resolução mais elevada é a do subtipo “Manutenção ou reparação de equipamentos municipais”, com 64%.

¹⁴ Com a nova subtipificação, nas próximas análises será possível identificar de forma mais detalhada a tipologia de ocorrências deste grande grupo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dos resultados apresentados, podemos concluir que continuamos a assistir a um aumento exponencial do número de atendimentos presenciais (410 atendimentos/dia) e não presenciais (840 interações/dia).

A tendência ao nível do atendimento presencial contraria a evolução impressionante nos domínios das Tecnologias de Informação e Comunicação, pois estamos a desmaterializar e a desburocratizar os serviços de atendimento, permitindo que estes sejam realizados *online*, no entanto, a procura pelos serviços de atendimento presencial continua a aumentar de forma significativa.

É certo que o Município terá de responder a estas crescentes solicitações, apesar de dispor de recursos limitados. Devemos continuar a apostar significativamente na modernização tecnológica, na desburocratização de processos e em novas ferramentas de interação com os cidadãos e as empresas, como ainda na formação contínua dos colaboradores e na rotatividade das equipas.

Por outro lado, continuamos a acreditar numa lógica integrada de serviço de atendimento ao público, que deveria centralizar os serviços essenciais da administração central e local (Município, Freguesias, Empresas Municipais, Associações e outros) em todas as freguesias do Concelho. Seria um serviço de 1ª linha, para responder e realizar serviços essenciais, sendo que o atendimento técnico e diferenciado devia ser previamente agendado com os respetivos serviços.

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 unidades orgânicas que visam contribuir de forma ativa num melhor acompanhamento do circuito de gestão das reclamações, visando um esclarecimento célere ao cidadão.

À semelhança do serviço de atendimento presencial, acreditamos que a gestão de ocorrências/pedidos/reclamações/sugestões deverá ficar centralizada numa plataforma. Só desta forma, conseguimos obter uma visão integrada e real das necessidades e expectativas do cidadão.

2019

ATENDIMENTO PRESENCIAL



109 mil
atendimentos

73%

atendimentos descentralizados

nos Espaços Cidadão:

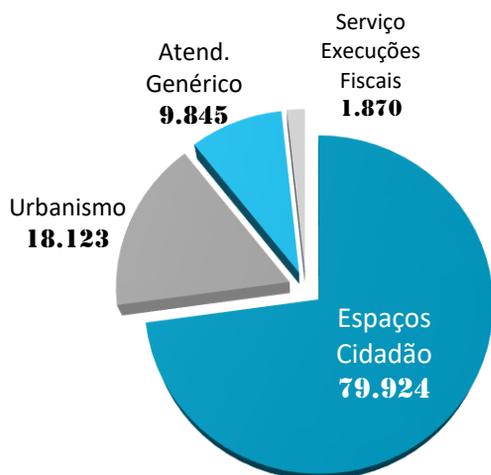
Algés (9%)

Barcarena (3%)

Carnaxide (15%)

Linda-a-Velha (20%)

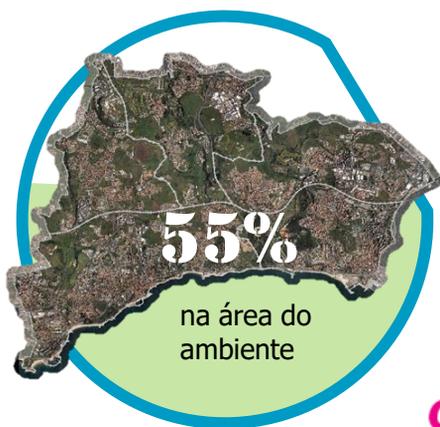
Oeiras (26%)



N.º de atendimentos por área



ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL



98%
ocorrências
na via pública



Linha ambiente: 800 201 205

29 307

Linha Geral: 21 440 83 00

95.446



geral@cm-oeiras.pt



Correspondência /
Cartas

2019

7.300
ocorrências
rececionadas

124.000
chamadas
recebidas



26.000
emails
recebidos

65.000
Cartas
recebidas