

RELATÓRIO ANUAL 2020

**Atendimento
Presencial**

**Atendimento Não
Presencial**



DMAG | DMAGP | Divisão de Gestão Organizacional

NÚCLEO DE ATENDIMENTO E APOIO AO CIDADÃO

Elaborado por: Isabel Gonçalves | Sónia Carriço | Olga Fernandes | Vânia Bruno

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	2
ATENDIMENTO PRESENCIAL	4
2020 EM NÚMEROS	5
1. Atendimento presencial - Espaços Cidadão, Urbanismo, Balcão de Atendimento Genérico Municipal e Execuções Fiscais	6
1.1. Enquadramento	6
1.2. Evolução e caracterização.....	7
1.3. Espaços Cidadão (EC)	10
ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL	13
2020 EM NÚMEROS	14
2. Atendimento não presencial - Atendimento Telefónico Geral, Call Center do Ambiente, O Meu Bairro, Email Geral do Município e Receção de Correspondência	15
2.1. Enquadramento	15
2.2. Evolução e caraterização	15
2.2.1. Atendimento telefónico geral e call center ambiente.....	15
2.2.2. Receção de correspondência / Carta e email geral@cm-oeiras.pt	22
2.2.3. O Meu Bairro	23
2.2.3.1. Ocorrências não georreferenciadas.....	24
2.2.3.2. Ocorrências georreferenciadas – Plataforma O MEU BAIRRO / OeirasEu	25
2.2.3.3. Ocorrências concluídas e tempo médio de execução	27
2.2.3.4. Comparação entre períodos homólogos	29
2.2.3.5. Tipos e Subtipos.....	31
CONSIDERAÇÕES FINAIS	41

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 a 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 2020**, no que respeita à atividade do **Atendimento Presencial**, do **Atendimento Não Presencial** e da **Gestão de Reclamações/Ocorrências**.

Relativamente ao **Atendimento Presencial** importa referir que, em anos anteriores, os dados baseavam-se nos registos do sistema MobiQueue (gestão de filas/senhas). Em 2020, considerando o contexto de Pandemia, foi necessária a adaptação dos serviços de atendimento presencial, que passaram a atuar apenas por agendamento. Assim, este sistema foi temporariamente suspenso, pelo que a análise efetuada respeita apenas aos atendimentos efetuados mediante agendamento, nos casos em que existiam registos para o efeito. Por outro lado, e à semelhança dos anos anteriores, não foram considerados os atendimentos específicos/técnicos, tais os Gabinetes Técnicos Locais ou a consulta de processos em inúmeros serviços.

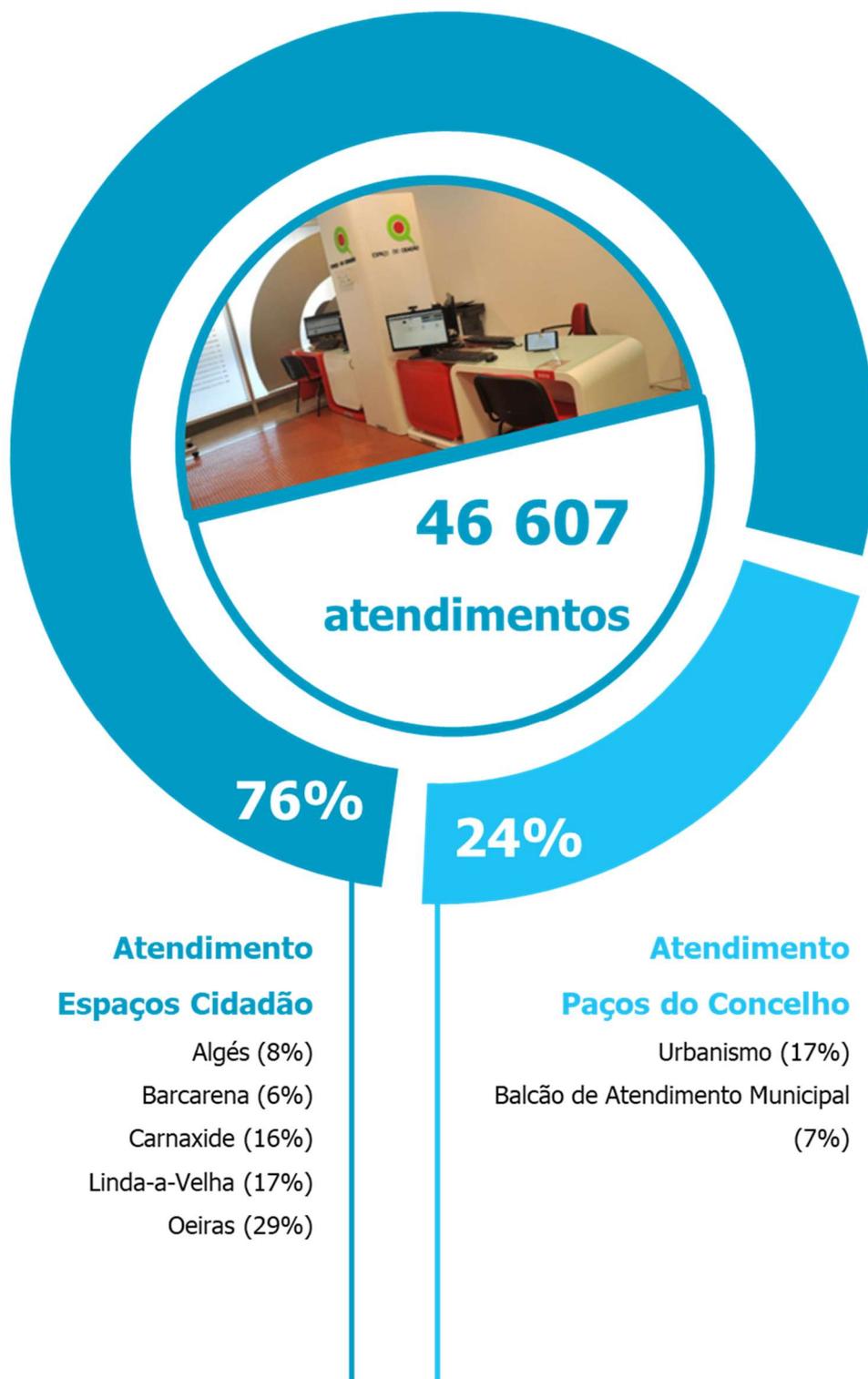
Quanto ao **Atendimento Não Presencial**, iremos analisar os resultados de utilização dos canais formais de relação com o cidadão, designadamente o Atendimento Telefónico Geral, o Atendimento Telefónico do *Call Center* do Ambiente, bem como a Gestão de Ocorrências não georreferenciáveis (Livro de Reclamações, e-mail e correio) e georreferenciadas (plataforma O Meu Bairro – Portal OeirasEu), o Email geral@cm-oeiras.pt e a correspondência (carta) rececionada no Expediente.

A este respeito ressalva-se que, em 2020, também na sequência das medidas de prevenção no âmbito da Pandemia COVID-19, a partir do dia 19 de março, o atendimento telefónico, anteriormente efetuado através de telefones fixos, começou a ser efetuado através de telemóveis, em sistema de teletrabalho, o que resultou na necessidade de adaptação do sistema que efetua o respetivo registo, pelo que alguns dados a partir dessa data encontram-se omissos.

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

2020 EM NÚMEROS

Atendimento Presencial



1. ATENDIMENTO PRESENCIAL - ESPAÇOS CIDADÃO, URBANISMO, BALCÃO DE ATENDIMENTO GENÉRICO MUNICIPAL E EXECUÇÕES FISCAIS

1.1. ENQUADRAMENTO

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

- Balcão de Atendimento Genérico Municipal (DGO);
- Atendimento Urbanismo (UAAA);
- Atendimento Execuções Fiscais (DFP/SEF)²;
- Atendimento Espaços Cidadão em Barcarena, Oeiras Parque, Linda-a-Velha, Carnaxide e Algés (DGO).

O número de atendimentos presenciais em 2020 deve ser analisado considerando as medidas de prevenção e necessidades de readaptação dos serviços decorrentes da Pandemia COVID-19, que se refletiram a nível local, nacional e internacional, bem como as subsequentes definições decorrentes das declarações de Estado de Calamidade e/ou Emergência.

Neste contexto, a partir do dia 16 de março o atendimento presencial passou a ser realizado exclusivamente mediante pré-agendamento. O atendimento dos Espaços do Cidadão (EC) ficou centralizado no EC de Carnaxide e a partir de dia 6 de maio todos os Espaços do Cidadão e atendimento municipal nos Paços do Concelho retomaram o atendimento presencial por marcação. Este tipo de atendimento manteve-se até ao fim do ano de 2020.

¹ No presente relatório não são considerados os atendimentos específicos/técnicos, tais como o atendimento nos Gabinetes Técnicos Locais ou o atendimento para a consulta de processos em inúmeros serviços.

² No caso do Serviço de Execuções Fiscais, apenas se encontram disponíveis registos até março (num total de 307 atendimentos), pelo que optou-se pela não inclusão destes resultados parciais nas análises subsequentes.



No que respeita aos registos existentes, até ao dia 16 de março, a monitorização dos atendimentos era automatizada através do sistema MobiQueue (gestão de filas). A partir do momento em que se retomou o atendimento presencial, mediante pré-agendamento, a monitorização passou a ser realizada manualmente, uma vez que aquele sistema não foi mais utilizado. No que diz respeito ao atendimento dos EC e do Balcão de Atendimento Municipal (BAM), o pré-agendamento, passou a ser feito através do email geral e do número geral, ocorrendo também eventuais atendimentos sem marcação. No caso do atendimento do Urbanismo e Execuções Fiscais, este é efetuado igualmente por marcação. Como tal, e **até à estabilização da metodologia de registo manual, alguns dados encontram-se omissos nos meses de março, abril e, eventualmente, maio.**

Também por este motivo, no presente relatório são apresentados os dados resultantes da monitorização mensal cujos registos se encontram disponíveis, sendo apresentados apenas os valores acumulados nos casos em que tal não acontece.

1.2. EVOLUÇÃO E CARACTERIZAÇÃO

Em 2020 foram atendidas **46.607** pessoas nos Espaços Cidadão, no Balcão de Atendimento Municipal e no atendimento do Urbanismo.

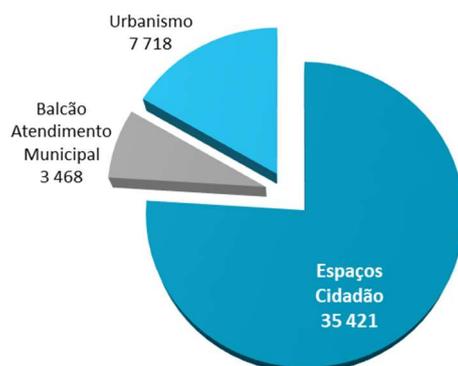


Figura 1 – Atendimentos por área funcional em 2020

Não obstante as diferenças significativas do contexto que caracteriza 2020, a distribuição do número de atendimentos presenciais pelos vários serviços mantém-se semelhante à de anos anteriores, com a maior proporção realizada nos Espaços Cidadão (76%), seguindo-se o urbanismo, com 16,6%, e o Balcão de Atendimento Genérico Municipal, com 7,4%.

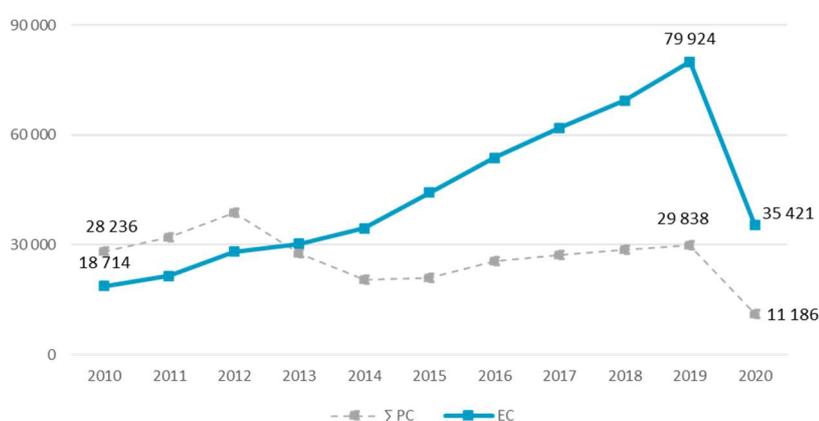
Tabela 1 – Distribuição mensal de atendimentos por área funcional

Tipos	Jan	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Espaços Cidadão	7 764	6 882	3 283	5 488	583	1 446	1 611	1 117	1 628	1 892	1 916	1 811	35 421	76,0%
B. Atendimento Municipal	1 050	724	370	-	72	412	52	123	216	304	82	63	3 468	7,4%
Urbanismo		3633		-				4085					7 718	16,6%
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	46 607	100%

O atendimento presencial ao longo de 2020 não é diretamente comparável com os valores alcançados em anos anteriores, dadas as diferenças cruciais dos respetivos contextos:

- Em 2018, registamos 97.000 atendimentos
- Em 2019, registamos 109.762 atendimentos
- Em 2020, registamos 46.607 atendimentos

Como pode ser verificado na Figura 2³, a adaptação que foi necessária e urgente, resultante das medidas de prevenção decorrentes da Pandemia COVID-19, resultou num decréscimo do número de atendimentos, por comparação com os anos anteriores.

**Figura 2 - Evolução do Espaços Cidadão vs. Paços do Concelho (2010 a 2020)**

³ Na Figura 2 é apresentado o somatório dos atendimentos municipais (Σ PC, que agregam Balcão de Atendimento Municipal, Urbanismo, Execuções Fiscais – este último não incluído nos dados de 2020, como explicado anteriormente), comparativamente com o número de atendimentos dos Espaços Cidadão (EC).

No que respeita aos anos anteriores, uma comparação entre os Espaços Cidadão (EC) e o somatório do Atendimento Municipal efetuado nos Paços do Concelho, permite verificar que os EC registaram um aumento contínuo desde 2013, enquanto o atendimento municipal permanecia equilibrado. A partir de 2016, ocorreu um ligeiro aumento no Atendimento Municipal.

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

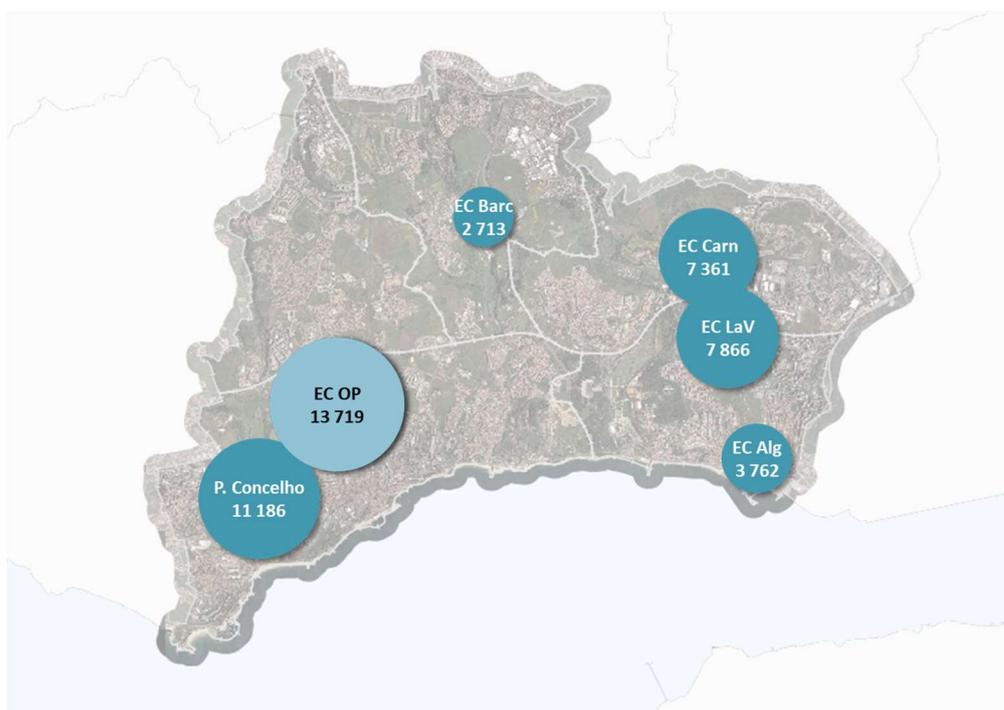


Figura 3 - Distribuição dos atendimentos por localização geográfica

O Atendimento nos Paços do Concelho (Urbanismo e Balcão de Atendimento Municipal) e do Espaço Cidadão de Oeiras apresentam o maior número de atendimentos.

Estes dois locais, localizados na União de Freguesias de Oeiras, Paço de Arcos e Caxias, representam 53% do atendimento presencial.

1.3. ESPAÇOS CIDADÃO (EC)



Atendendo que **o maior número de atendimentos é realizado nos Espaços Cidadão (76%)**, analisamos em seguida os respetivos resultados, durante o ano de 2020, efetuando também uma breve análise comparativa da evolução ao longo dos 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.

A partir de março de 2020 não existem registos automáticos relativos ao tipo de atendimento efetivamente realizado nos EC. No entanto, em anos anteriores, verifica-se que existe uma predominância de atendimentos relativos a serviços da Administração Central, que se replicou nos primeiros meses de 2020.

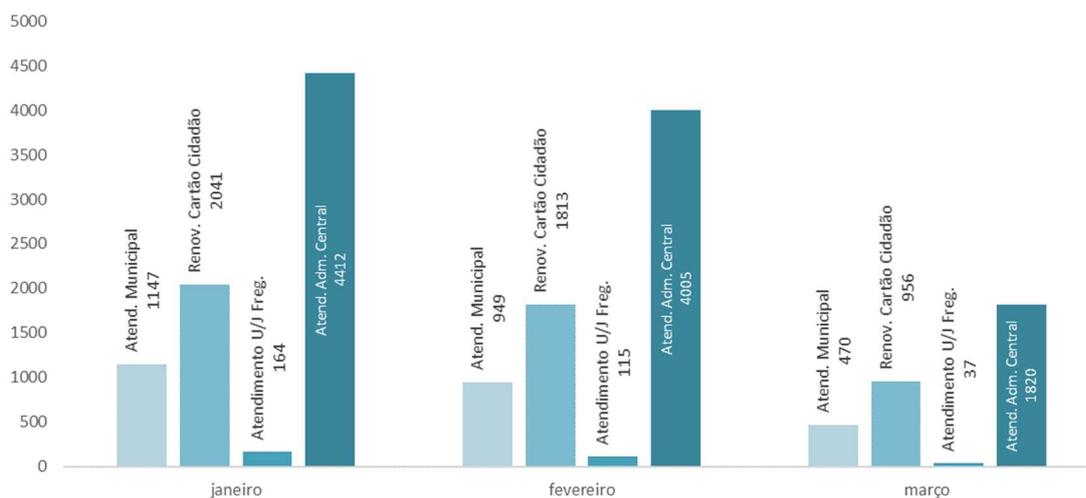


Figura 4 – Tipo de Atendimento nos EC – janeiro a março de 2020

Em 2020 foram atendidos 35.421 cidadãos / munícipes nos cinco Espaços Cidadão. Dado o contexto, este resultado não é comparável com os anos anteriores, ao longo dos quais se verificou um evidente crescimento.

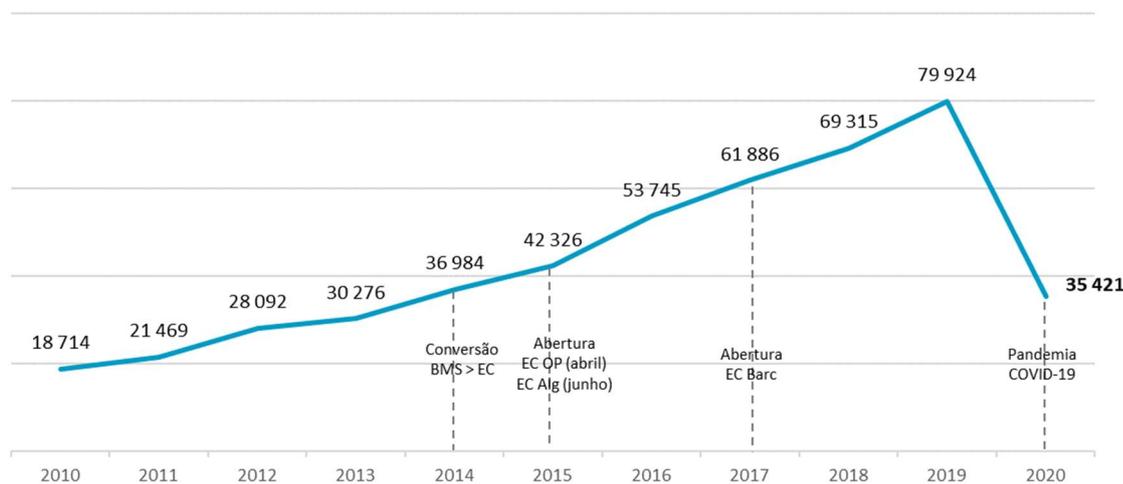


Figura 5 – Evolução dos atendimentos EC (2010-2020)

A partir de 2011/2012, o número de cidadãos/munícipes 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%.

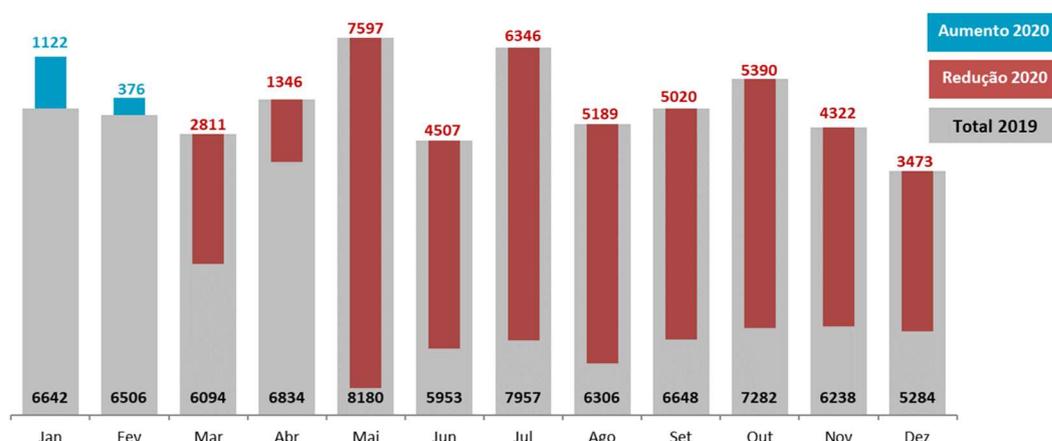


Figura 6 – Evolução mensal entre períodos homólogos (EC)

Em 2020, a tendência de crescimento identificada em anos anteriores manteve-se nos meses de janeiro e fevereiro, verificando-se um claro decréscimo a partir de março, devido às medidas de prevenção nos serviços de atendimento.

No que diz respeito ao número total de cidadãos/municípes atendidos em 2020, verificou-se que o **EC Oeiras registou o maior número de atendimentos** (13.719) representando aproximadamente 39% do total de atendimentos nos cinco EC. Esta diferença deve-se ao facto deste EC estar inserido numa superfície comercial, com estacionamento facilitado e gratuito, situando-se num ponto central, fatores que levam a uma maior procura por parte dos municípes e dos Concelhos limítrofes.

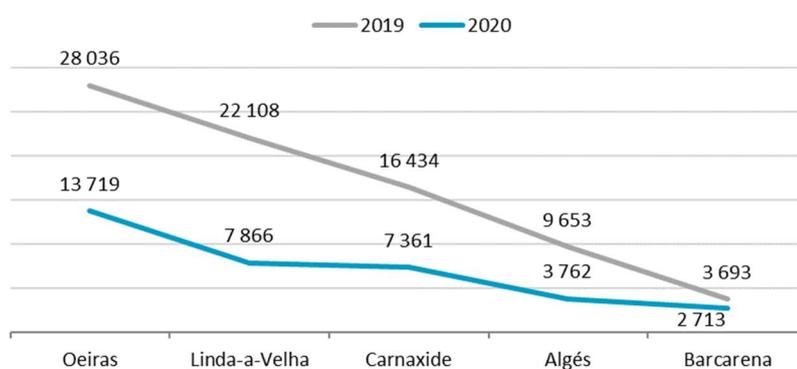


Figura 7 – Evolução do número de atendimentos por EC (2019-2020)

Analisando o número de atendimentos por EC, constata-se que o EC de Linda-a-Velha representa cerca de 22% dos atendimentos (7.886), enquanto o EC de Carnaxide representa 21% (7.361). O EC de Barcarena é o que apresenta valores mais baixos, com cerca de 8% dos atendimentos (2.713).

ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL



2020 EM NÚMEROS

Atendimento Não Presencial



na áreas das
infraestruturas

31%



2. ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL - ATENDIMENTO TELEFÓNICO GERAL, CALL CENTER DO AMBIENTE, O MEU BAIRRO, EMAIL GERAL DO MUNICÍPIO E RECEÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA

2.1. ENQUADRAMENTO

O serviço de **Atendimento Não Presencial**⁴ subdivide-se nas seguintes áreas, 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.

2.2. EVOLUÇÃO E CARATERIZAÇÃO

2.2.1. ATENDIMENTO TELEFÓNICO GERAL E CALL CENTER AMBIENTE

No ano de 2020, o *Call Center* do Ambiente e o Atendimento Telefónico Geral (TLF Geral) registaram **136.235** chamadas.

⁴ No que respeita à gestão de reclamações/ocorrências, serão consideradas aquelas cuja matéria é da responsabilidade do Município e que circularam através dos canais formais.

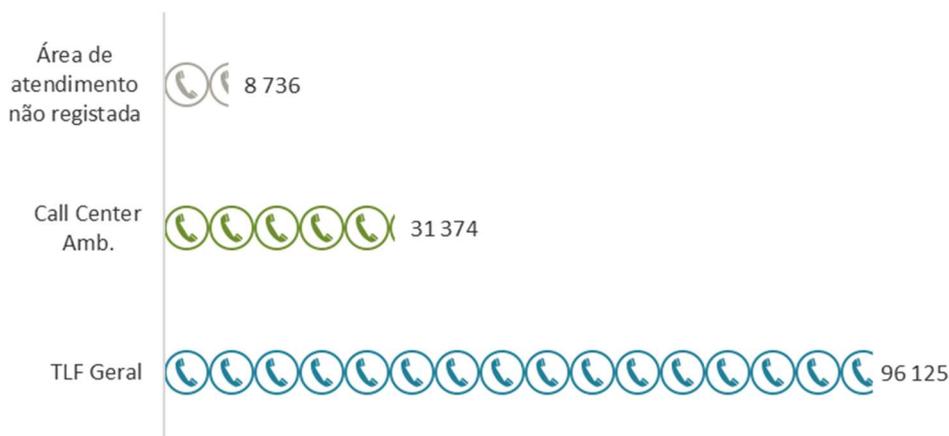


Figura 8 – Total chamadas – TLF Geral, *Call Center* Ambiente e chamadas cuja área não foi registada

O TLF Geral recebeu **96.125** chamadas (71%) e o *Call Center* do Ambiente **31.374** (23%).

Conforme indicado anteriormente, em 2020, também na sequência das medidas de contenção da Pandemia COVID-19, a partir do dia 19 de março, o atendimento telefónico passou a ser efetuado através de telemóveis, em regime de teletrabalho. O registo de chamadas, neste período, passou a ser efetuado manualmente, através das chamadas que entravam no primeiro número de telemóvel que constava no circuito.

Assim, entre março e maio de 2020, foram registadas 8.736 (6%) chamadas, em relação às quais não existe identificação da respetiva área de atendimento (*Call Center* Ambiente ou TLF Geral).

O total de chamadas registadas em 2020 é superior aos valores médios dos anos anteriores⁵, apesar da redução ocorrida nos meses de março e abril.

O número de chamadas recebidas reflete, por um lado, o impacto do encerramento dos atendimentos presenciais e o aumento dos contactos referentes a problemáticas relacionadas com a pandemia COVID-19. Por outro lado, o facto de os cidadãos/municípes

⁵ Note-se que, 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.

estarem mais tempo em casa, fez aumentar os pedidos referentes a recolha de verdes e monos.



Figura 9 – Evolução do número de chamadas telefónicas (2014-2020)

Analisando a distribuição mensal das chamadas registadas, verificamos uma redução nos meses de março e abril, pelos motivos anteriormente explanados.

No TLF Geral, verifica-se, a partir de maio, uma distribuição equilibrada ao longo dos meses, com o maior volume registado em maio e em setembro. O mês que apresenta menor número de chamadas, em período anterior às medidas de prevenção, é o mês de fevereiro.

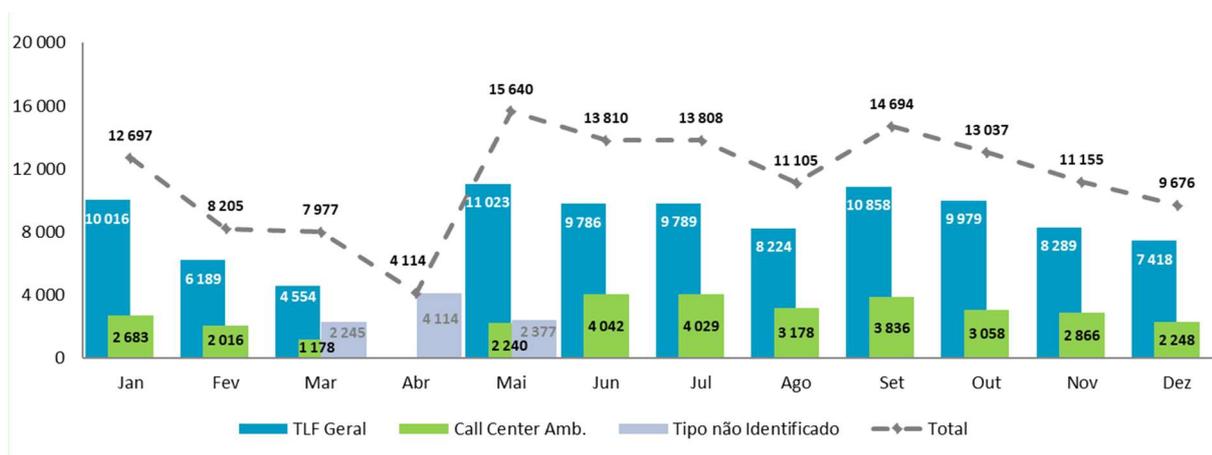


Figura 10 – Comparativo mensal - TLF Geral e Call Center Ambiente

A distribuição das chamadas ao longo dos meses, a partir de junho, é também uniforme no *Call Center Ambiente*, atingindo os valores mais elevados em junho e julho.

Na tabela seguinte é possível consultar a distribuição das chamadas atendidas e perdidas no TLF Geral e no *Call Center* do Ambiente.

Tabela 1 – Comparação de chamadas atendidas e perdidas - TLF Geral e Call Center Ambiente

TIPO	Atendidas	O'flow (Atendidas)	Soma Atendidas + O'flow	Perdidas	Totais
TLF Geral	62 742	13 685	76 427	19 698	96 125
Call Center Amb.	21 880		21 880	9 494	31 374
Tipo não registado	8 736		8 736		8 736
Totais	93 358	13 685	107 043	29 192	136 235

No universo das 136 mil chamadas recebidas, foram abandonadas/perdidas 29.192 chamadas.

Analisando esta distribuição ao longo dos 4 trimestres de 2020, é visível a disparidade entre as chamadas atendidas no TLF Geral e no *Call Center* Ambiente, com um volume superior no TLF Geral.

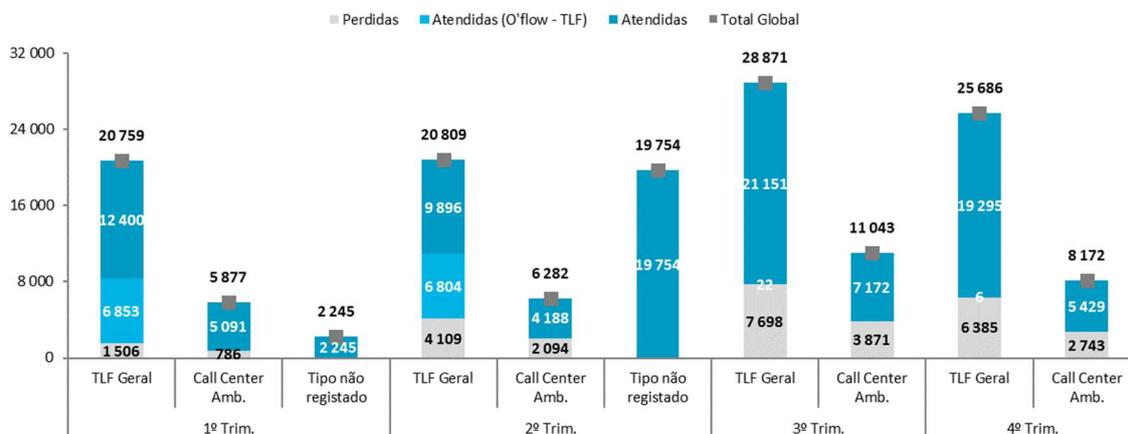


Figura 11 – Comparação trimestral entre TLF Geral⁶ e Call Center Ambiente (chamadas recebidas e perdidas)⁷

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.

⁷ Nos meses de março a maio, devido à transição de telefones fixos para telemóveis, não foi registado o respetivo tipo (TLF Geral ou Call Center Ambiente) em muitas das chamadas, pelo que o total destas chamadas com "tipo não identificado" é apresentado em separado.

Importa referir que, a partir do segundo semestre de 2019, foi alterado o circuito das chamadas que entravam no Geral. As chamadas que não eram atendidas no atendimento de 1ª linha (Central), passavam para as extensões pré-definidas como sendo atendimento de 2ª linha (O'flow Out). No caso das chamadas que não eram atendidas neste circuito, regressavam à Central.

Quanto ao abandono e desistência de chamadas também se deveu em grande medida ao não atendimento telefónico por parte dos trabalhadores em regime de teletrabalho. A maioria não assegurou a transferência das extensões para os respetivos telefones pessoais, impedindo o reencaminhamento das respetivas chamadas telefónicas.

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 Ambiente

Designação	Chamadas Atendidas		Chamadas Abandonadas
	Tempo de Espera	Tempo de Chamada	Tempo de Espera
TLF Geral	00:02:08	00:02:04	00:01:47
Call Center do Ambiente	00:03:00	00:03:11	00:02:20

As chamadas no *Call Center* do Ambiente têm uma duração 1,5 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. Por outro lado, tratando-se de uma recolha de um mono, obriga a um pré agendamento na aplicação SIGE.

No que respeita às chamadas abandonadas no TLF Geral, o munícipe esperou em média 1m47ss, ao passo que no *Call Center* Ambiente o tempo médio de espera foi de 2m20ss.

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

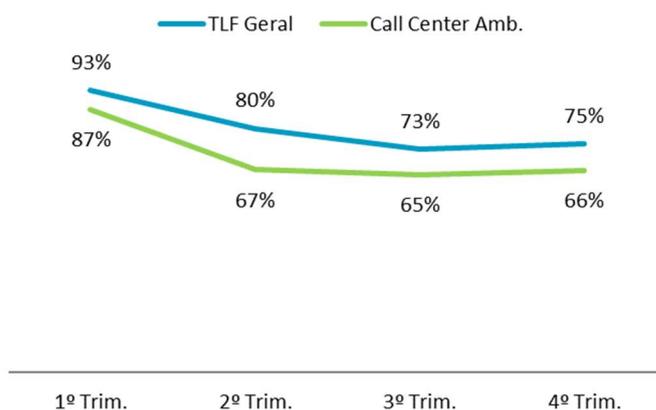


Figura 12 – Comparação trimestral entre TLF Geral e Call Center Ambiente (% chamadas atendidas)

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 em ambas as linhas revela um decréscimo a partir do 2º trimestre, o que está relacionado com o aumento do volume de chamadas rececionadas.

No Atendimento Telefónico Geral, a segunda-feira é o dia da semana com maior número de chamadas em média (482).

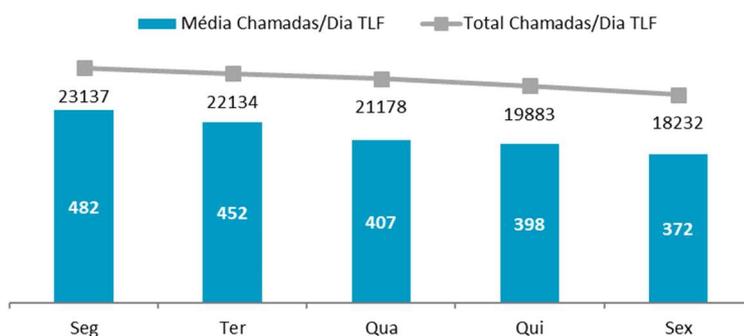


Figura 13 – Chamadas por dia da semana no TLF Geral⁸

⁸ Com o objetivo de simplificar a apresentação de dados, considerando que existem 8 736 registos de chamadas nos quais a respetiva tipologia não está identificada, os mesmos foram aqui agregados ao n.º de chamadas do TLF Geral.

A sexta-feira é o dia da semana com **menor número de chamadas** em média (372).

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

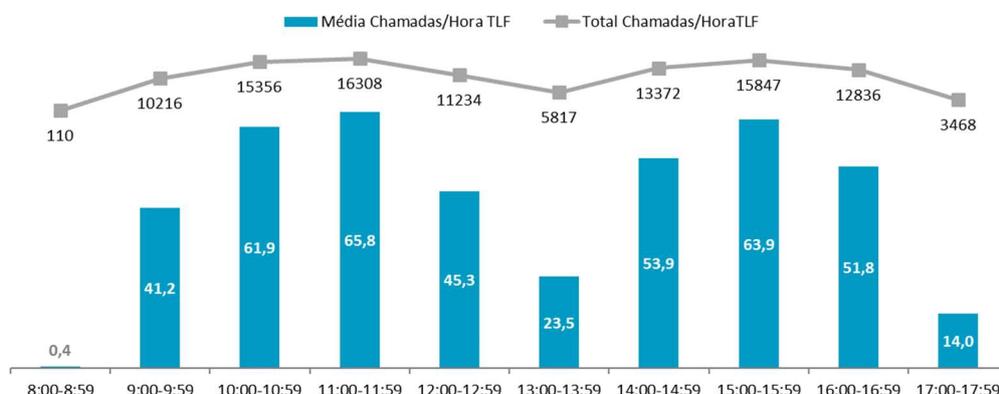


Figura 14 – Chamadas por hora no TLF Geral

Os períodos entre as 10h00 e as 12h00 e entre as 14h00 e 17h00 foram aqueles onde se verificou o maior número de chamadas.

No Call Center Ambiente, a segunda-feira é o dia da semana com **maior número de chamadas** (média 165).

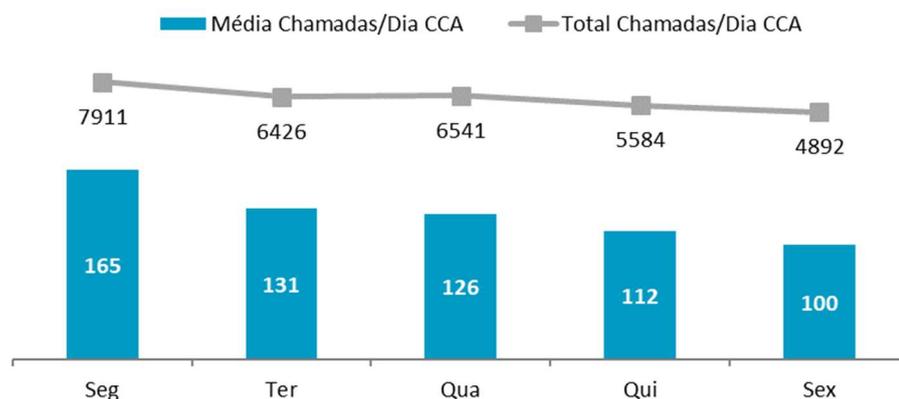


Figura 15 – Chamadas por dia da semana no Call Center Ambiente

A sexta-feira é o dia da semana com **menor número de chamadas** (média 100).

De forma geral, o número de chamadas é superior no período da manhã, verificando-se que 60,9 % ocorrem até às 14h00.

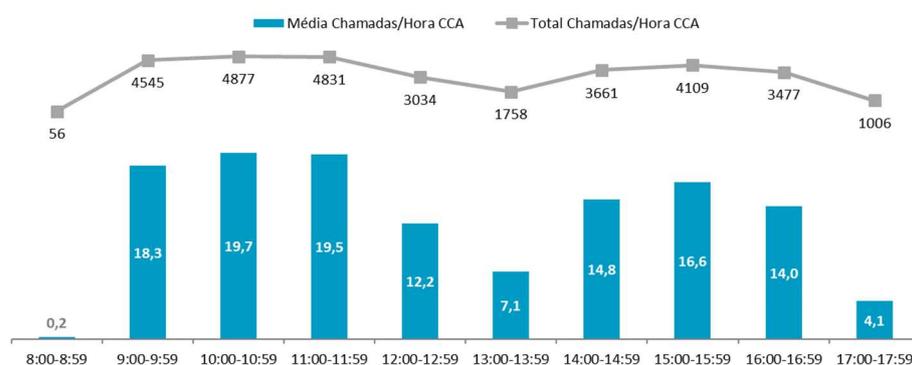


Figura 16 – Chamadas por hora no Call Center Ambiente

O maior volume de chamadas ocorre entre as 9h e as 12h00, seguindo-se o período entre as 14h00 e as 17h00.

2.2.2. RECEÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA / CARTA E DE E-MAILS GERAL@CM-OEIRAS.PT

Em 2020, foram **registados na aplicação de gestão documental**, reencaminhados e respondidos cerca de **68.886 cartas e e-mails**. No endereço geral@cm-oeiras.pt foram recebidos 34.760 e-mails.



2.2.3. O MEU BAIRRO



Em 2020, registaram-se 7.566 ocorrências. As ocorrências georreferenciadas ou georreferenciáveis totalizaram 7.471 (98,7%) sendo registadas na plataforma O Meu Bairro/OeirasEu. Por outro lado, as ocorrências não georreferenciáveis totalizaram apenas 95 (1,3%).

Tabela 2 – Total de Ocorrências em 2020

Típos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Georreferenciadas	661	461	357	445	734	837	960	678	699	585	626	428	7 471	98,7%
Não georref.	14	15	11	13	3	4	7	4	5	8	8	3	95	1,3%
Total	675	476	368	458	737	841	967	682	704	593	634	431	7 566	100,0%

Mais de metade destas ocorrências encontra-se concluída (5.617; 74%), sendo que as ocorrências não georreferenciadas têm uma taxa de resolução superior (83%), por comparação com as ocorrências georreferenciadas, cuja taxa de resolução é de 74%.

2.2.3.1. OCORRÊNCIAS NÃO GEORREFERENCIADAS

O Município disponibiliza diferentes canais através dos quais é possível submeter ocorrências não georreferenciáveis, a saber: correio eletrónico; Livro de Reclamações, correio postal, telefone e requerimento geral.⁹

Em 2020 foi registado um total de **95 ocorrências** não georreferenciáveis.

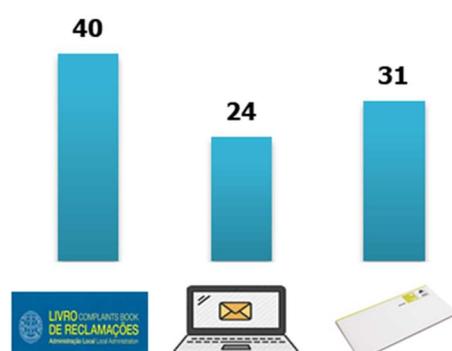


Figura 17 – Ocorrências não georreferenciáveis

A maioria das ocorrências não georreferenciáveis foram reportadas no livro de reclamações (40; 42%), tendo as restantes sido remetidas por correio postal¹⁰ (24;25%) e por correio eletrónico (31; 33%).

Relativamente ao assunto que originou a apresentação da ocorrência, 28 registos foram sobre atendimento municipal (29%), sendo os restantes 67 (71%) respeitantes a diversos serviços prestados pelo Município.

À data da apresentação do presente relatório, a maioria das ocorrências está concluída (83; 87%), com um tempo médio de resolução de 19 dias úteis.

⁹ Entende-se por ocorrências não georreferenciáveis, todas que não tenha uma referência geográfica, por exemplo, uma reclamação sobre o serviço de atendimento telefónico.

¹⁰ Importa referir que a maioria das ocorrências rececionadas por correio postal provêm da Assembleia Municipal, tendo sido originalmente rececionadas por aquele órgão.

2.2.3.2. OCORRÊNCIAS GEORREFERENCIADAS – PLATAFORMA O MEU BAIRRO / OEIRASEU

Em 2020, o atendimento não presencial registou **7.471 ocorrências georreferenciadas**, através de 3 principais canais de entrada, respetivamente, o Portal O Meu Bairro – OeirasEu, por telefone e por e-mail¹¹. As vias digitais representam 71% das ocorrências.

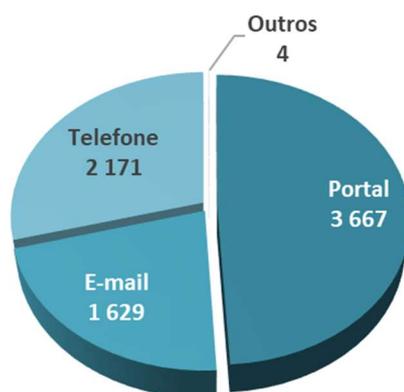


Figura 18 – Ocorrências georreferenciadas por canal de entrada

Na tabela seguinte é possível consultar o detalhe de ocorrências por mês e por tipo.

Tabela 3 – Ocorrências georreferenciadas por mês e tipo

Tipos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Ambiente/espacos verdes	101	102	90	103	198	246	327	192	167	106	116	60	1 808	24,2%
Animais	5	4		1	2	8	5	3	8	4	8	5	53	0,7%
Estradas, sinalização e mobilidade	126	107	58	45	63	69	48	55	54	81	94	69	869	11,6%
Fiscalização, segurança e ruído	22	18	16	20	20	31	31	23	31	28	32	30	302	4,0%
Higiene Urbana	235	133	118	158	332	389	459	324	311	218	188	150	3 015	40,4%
Iluminação Pública	65	36	28	37	40	25	32	38	43	63	92	50	549	7,3%
Infraestruturas	20	7	9	18	23	23	20	16	22	25	48	11	242	3,2%
Outros Pedidos	2	2			1	1			1	1	2	4	14	0,2%
Passeios e acessibilidades	85	52	38	63	55	45	38	27	62	59	46	49	619	8,3%
Total Oc. Georref.	661	461	357	445	734	837	960	678	699	585	626	428	7 471	100,0%

¹¹ Todas as ocorrências georreferenciadas são registadas no Portal OeirasEu, independentemente do canal pelo qual são rececionadas.

Considerando o tipo de ocorrência, destacam-se a “Higiene Urbana” (40,4%), com mais de 3.000 registos, o “Ambiente/espços verdes” (24,2%), com mais de 1.800 registos, e as “Estradas, sinalização e mobilidade” (11,6%), os “Passeios e acessibilidades” (8,3%) e a “Iluminação pública” (7,3%), cada um com mais de 500 registos.

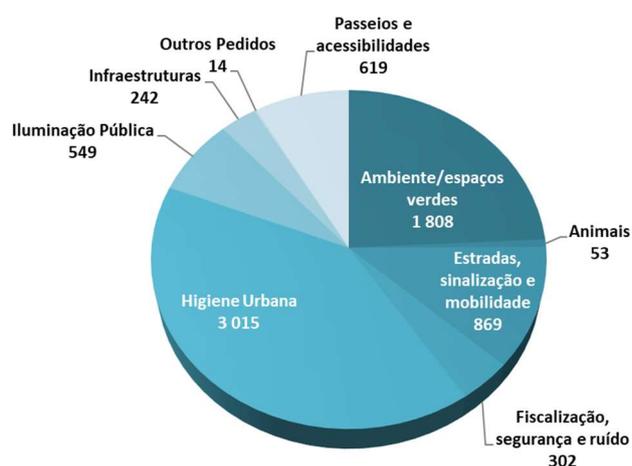


Figura 19 – Ocorrências georreferenciadas por tipo

No que respeita à evolução mensal, verifica-se um **aumento das ocorrências a partir de maio**, com o maior número registado nos meses de julho (960) e junho (837).

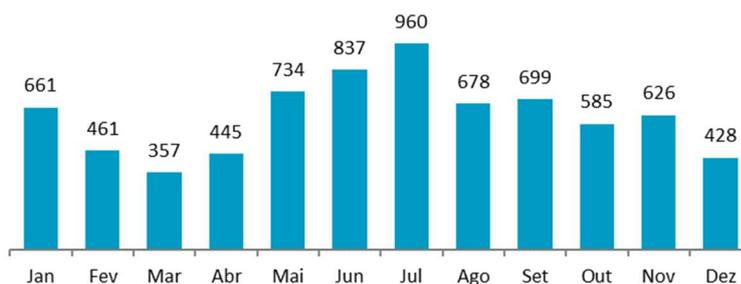


Figura 20 – Ocorrências Georreferenciadas por mês

Analisando a distribuição mensal dos cinco tipos de ocorrência que apresentam maior frequência, podemos verificar que o aumento das submissões entre maio e setembro resulta principalmente de ocorrências nas áreas da “Higiene Urbana” e do “Ambiente/espacos verdes”.

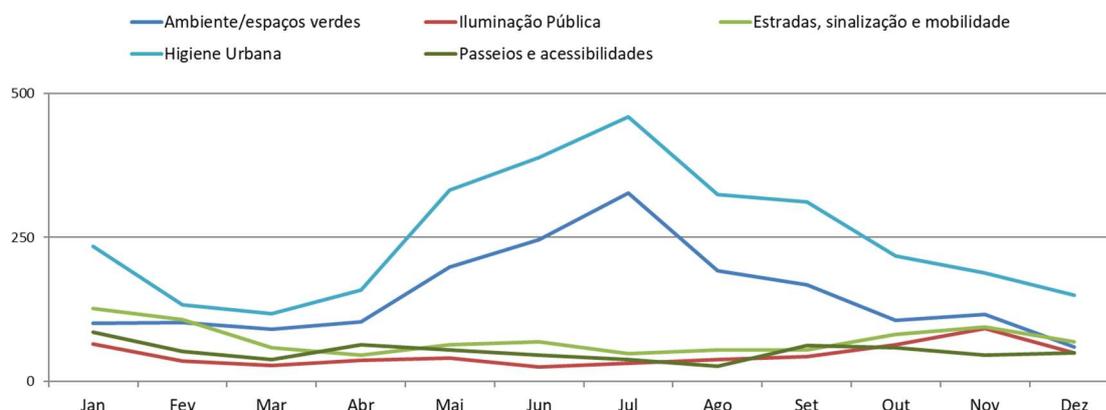


Figura 21 – Tipos de ocorrências por mês

A partir de outubro, verifica-se um ligeiro aumento de ocorrências nas áreas das “Estradas, sinalização e mobilidade” e da “Iluminação pública”.

2.2.3.3. OCORRÊNCIAS CONCLUÍDAS E TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO

Em 2020, existe registo de **7.934 ocorrências concluídas**, das quais 2.400 foram iniciadas entre 2017 e 2019 e concluídas em 2020, tendo 5.534 (70%) sido iniciadas e concluídas ainda 2020.

No gráfico seguinte é possível visualizar o número de ocorrências concluídas ao longo de 2020.

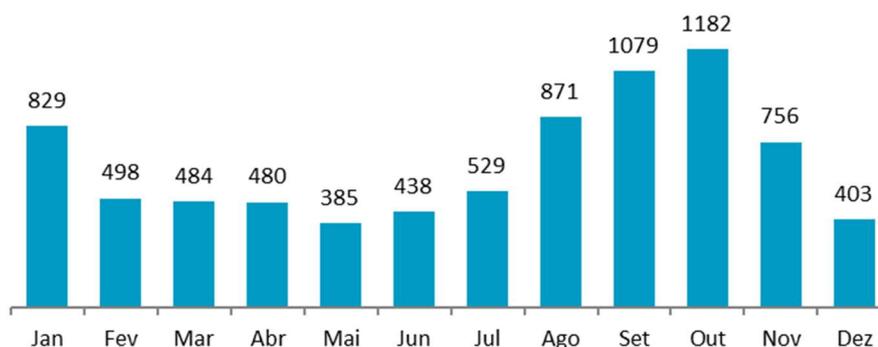


Figura 22 – Ocorrências concluídas por mês

Se considerarmos a proporção de ocorrências concluídas em 2020, por tipo, vs. o número de ocorrências iniciadas em 2020, verificamos que as proporções mais elevadas de conclusão¹² respeitam aos temas “Higiene Pública”, “Iluminação Pública” e “Ambiente/espaços verdes”, que ultrapassam os 100% devido à conclusão de ocorrências iniciadas em anos anteriores. Seguem-se os “Animais”, com uma proporção de 100%, e as “Estradas, sinalização e mobilidade”, com 97%.

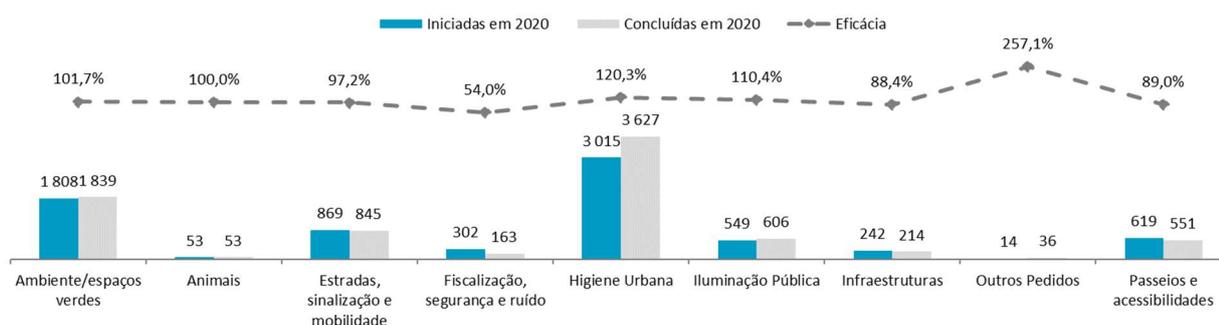


Figura 23 – Ocorrências concluídas por tipo

A “Fiscalização, segurança e ruído” apresenta a menor proporção, de aproximadamente 54%.

Relativamente ao tempo médio de execução (TME) das ocorrências já concluídas, constatamos que estas demoraram, em média, 131 dias úteis a serem concluídas. A área com o melhor TME foi a de “Animais”, com 53 dias.

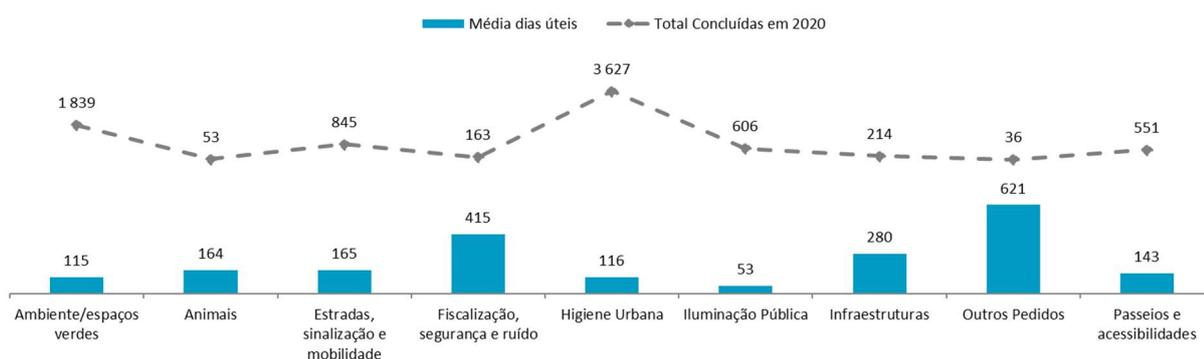


Figura 24 – TME (média dos dias úteis) das ocorrências concluídas

¹² Para a presente análise não são considerados os “Outros Pedidos”, dado o número reduzido e o caráter indiferenciado das ocorrências que representam.

A “Fiscalização, segurança, e ruído”, com 415 dias, foi a área menos eficiente, refletindo a conclusão de ocorrências iniciadas em anos anteriores.

Importa, no entanto, referir que, dado a menor proporção de ocorrências nas áreas “Fiscalização, segurança, e ruído” e em “Outros Pedidos”, os respetivos TME não são especialmente relevantes para o TME global.

2.2.3.4. COMPARAÇÃO ENTRE PERÍODOS HOMÓLOGOS

No global, **verificou-se um aumento de 243 submissões entre 2019 e 2020 (+3,4%)**.

Destacam-se os aumentos mais relevantes nos meses de janeiro (+44%), junho (+23%) e julho (+36%), por comparação com o mesmo período do ano anterior. As principais quebras ocorreram nos meses de março (-24%), outubro (-25%) e dezembro (-37%).

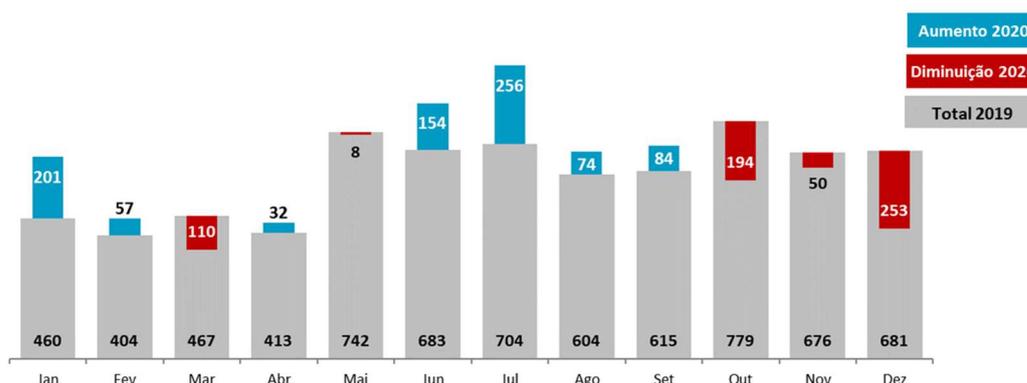


Figura 25 – Comparação de ocorrências 2019-2020

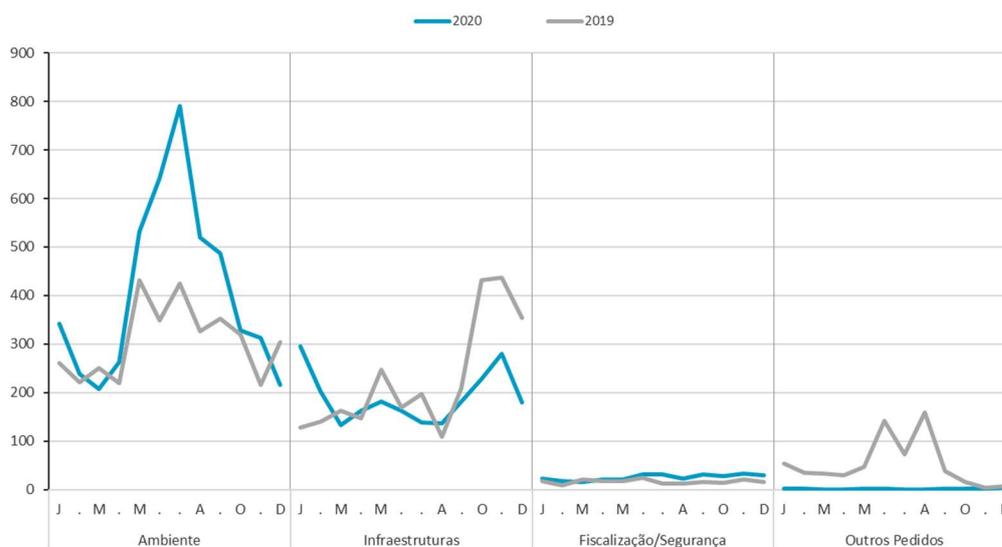
Em seguida, iremos comparar as submissões, por tipo, no mesmo período. Por uma questão de simplificação, vão ser utilizados os 4 tipos de ocorrências referenciados em 2019¹³, efetuando-se a seguinte agregação de dados:

¹³ Importa referir 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 ocorrências. Por este motivo, e uma vez que anteriormente existia menor número de “tipos” optou-se por agregar os resultados atuais de forma a que os mesmos sejam comparáveis com os anteriores.

Tabela 4 – Agregação de tipos de ocorrências 2019-2020

Tipos 2019	Tipos 2020
Ambiente	Ambiente/espacos verdes Animais Higiene Urbana
Fisc./ Seg.	Fiscali., segur. e ruído
Infraestruturas	Infraestruturas Estradas, sinalização e mobilidade Iluminação Pública Passeios e acessibilidades
Outros Pedidos	Outros Pedidos

É nítido o **aumento nas submissões do tema Ambiente**, sendo este mais expressivo entre **junho e setembro**. Mantém-se, no entanto, a mesma tendência identificada em anos anteriores, que revela alguma **sazonalidade** neste tema, com um **maior número de submissões na primavera e no verão**.

Figura 26 – Comparação de ocorrências por tipo em 2019 e 2020¹⁴

¹⁴ Ainda na sequência da alteração de plataforma em outubro de 2019, a anterior plataforma não permitia identificar nos relatórios as ocorrências dadas como “não aplicáveis”, para de ter ocorrido uma falha entre junho e setembro que originou um conjunto de ocorrências eliminadas, o que resulta, nesse ano, num total de 573 ocorrências eliminadas / não aplicáveis. Por uma questão de simplificação na apresentação de dados, no presente relatório optou-se por agregar essas ocorrências de 2019 no item “Outros Pedidos”, o que explica a maior incidência naquele ano.

Por sua vez, a **área de Infraestruturas** iniciou o novo ano com um número de submissões superior ao do mesmo período do ano anterior, mas, de forma geral, apresenta uma redução ao longo do ano, e **um aumento mais expressivo no último trimestre de 2020**, atendendo ao elevado número de pedidos de manutenção ou reparação de equipamentos municipais e da via pública (ex. descalçamento do passeio) e, ainda, pedidos de criação de lugares de estacionamento.

2.2.3.5. TIPOS E SUBTIPOS

As ocorrências georreferenciáveis registadas na plataforma OeirasEU são classificadas em 9 tipos:

- Ambiente / Espaços Verdes
- Animais
- Estradas, sinalização e mobilidade
- Fiscalização, Segurança e ruído
- Higiene Urbana
- Iluminação Pública
- Infraestruturas
- Outros pedidos
- Passeios e Acessibilidades

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 cada um dos tipos e respetivos subtipos desta classificação.

A) AMBIENTE / ESPAÇOS VERDES

Na área do Ambiente/Espaços Verdes, os “Danos ou manutenção de árvores, arbustos ou relva” representam **55,4% das ocorrências**.

As taxas de resolução mais elevadas, referentes às ocorrências reportadas em 2020, correspondem aos “Sistemas de Rega” (94%) e à “Limpeza de Espaços Verdes” (88%).

Tabela 5 – Ambiente / Espaços Verdes – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2020	Concluídas em 2020			% Conclusão	
		Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em anos anteriores	Total Concluídas em 2020	Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em 2020 vs. Total concluídas em 2020
Abate, plantação ou substituição de árvore	228	176	56	232	77%	102%
Bebedouro, chafariz	8	6	6	12	75%	150%
Cercas, vedações e outras estruturas	33	20	15	35	61%	106%
Controlo e prevenção da processionária	23	10		10	43%	43%
Danos ou manutenção de árvores, arbustos ou relva	996	824	127	951	83%	95%
Danos ou manutenção de Lagos/Fontes	9	7	2	9	78%	100%
Gradeamentos e portões danificados ou em falta	6	1		1	17%	17%
Limpeza de espaços verdes	215	189	117	306	88%	142%
Mesas, bancos ou outro mobiliário urbano	17	4	9	13	24%	76%
Parques infantis e juvenis	28	11	16	27	39%	96%
Sistemas de rega	245	230	13	243	94%	99%
Totais	1808	1478	361	1839	82%	102%

B) ANIMAIS

Na área dos Animais, o subtipo “Áreas Caninas” representa 51% das ocorrências.

A taxa de resolução mais elevada, relativa aos registos iniciados em 2020, é a dos “Dispensadores de sacos para dejetos caninos”, com 100%.

Tabela 6 – Animais – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2020	Concluídas em 2020			% Conclusão	
		Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em anos anteriores	Total Concluídas em 2020	Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em 2020 vs. Total concluídas em 2020
Áreas caninas	27	15	6	21	56%	78%
Dispensadores de sacos para dejetos caninos	6	6	5	11	100%	183%
Recolha de animais (errantes, cadáveres)	20	16	5	21	80%	105%
Totais	53	37	16	53	70%	100%

C) 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 **31%** das ocorrências.

A taxa de resolução mais elevada, relativamente às ocorrências iniciadas em 2020, é a das “**Avárias em semáforos ou outros sinais luminosos**”, com 100%.

Tabela 7 – Estradas, sinalização e mobilidade – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2020	Concluídas em 2020			% Conclusão	
		Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em anos anteriores	Total Concluídas em 2020	Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em 2020 vs. Total concluídas em 2020
Acessibilidades e Mobilidade	90	29	23	52	32%	58%
Avárias em semáforos ou outros sinais luminosos	5	5		5	100%	100%
Buraco ou abatimento da faixa de rodagem / Pavimentos danificados ou em falta	271	142	166	308	52%	114%
Colocação/Manutenção de espelho parabólico	39	17	3	20	44%	51%
Danos/manutenção de sinais de trânsito/luminosos e outra sinalização vertical	115	60	127	187	52%	163%
Lombas ou bandas sonoras em falta ou para manutenção	47	15	4	19	32%	40%
Novas passadeiras ou outras sinalizações horizontais	53	15	7	22	28%	42%
Novos sinais de trânsito/ luminosos e outra sinalização vertical	73	25	40	65	34%	89%
Painel informativo danificado ou em falta	5	4	10	14	80%	280%
Paragem de autocarro em falta ou para manutenção	5		2	2	0%	40%
Pilaretes (colocação, manutenção)	126	54	47	101	43%	80%
Placa com nome de rua danificada	4	1	5	6	25%	150%
Repintura de passadeiras ou outras sinalizações horizontais apagadas	36	19	25	44	53%	122%
Totais	869	386	459	845	44%	97%

D) FISCALIZAÇÃO, SEGURANÇA E RUÍDO

Na área da Fiscalização, Segurança e ruído, o subtipo **“Viaturas abandonadas”** representa **29% das ocorrências**, seguido da **“Fiscalização” (28%)**.

A taxa de resolução mais elevada, relativamente às ocorrências iniciadas em 2020, é a das **“Obras ou outras atividades ilegais”**, com 29% de submissões resolvidas.

Tabela 8 – Fiscalização, segurança e ruído – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2020	Concluídas em 2020			% Conclusão	
		Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em anos anteriores	Total Concluídas em 2020	Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em 2020 vs. Total concluídas em 2020
Edifício, muro, escarpa ou talude degradado	16	3	6	9	19%	56%
Estacionamento abusivo	38	4	40	44	11%	116%
Fiscalização	85	17	8	25	20%	29%
Insegurança na via pública	17	3	14	17	18%	100%
Obras ou outras atividades ilegais	7	2	3	5	29%	71%
Ocupação ilegal de edificado	2				0%	0%
Ocupação ilegal de via pública - esplanadas e publicidade	3		3	3	0%	100%
Outros - Fiscalização, Segurança e Protecção Civil	37	8	4	12	22%	32%
Ruído em estabelecimentos comerciais/espços públicos	8		5	5	0%	63%
Viaturas abandonadas	89	4	39	43	4%	48%
Totais	302	41	122	163	14%	54%

E) HIGIENE URBANA

Na área da Higiene Urbana, os subtipos “**Pragas e Doenças**” e “**Limpeza da via pública (varredura, lavagem e despejo de papeleiras)**”, representam, cada um, **27% das ocorrências**.

A taxa de resolução do subtipo “Pragas e Doenças”, é também a mais elevada, com **97%** das submissões de 2020 resolvidas até ao final do ano de referência.

Tabela 9 – Higiene Urbana – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2020	Concluídas em 2020			% Conclusão	
		Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em anos anteriores	Total Concluídas em 2020	Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em 2020 vs. Total concluídas em 2020
Contentores para deposição de resíduos (limpeza, localização, manutenção)	533	450	165	615	84%	115%
Corte de ervas ou desmatação	397	369	143	512	93%	129%
Entulhos, objetos volumosos, resíduos de jardim ou perigosos abandonados na via pública	82	70	73	143	85%	174%
Grelha de sarjeta/sumidouro danificada ou em falta	32	25	9	34	78%	106%
Insalubridade e/ou desmatação em propriedades ou terrenos	9	5	11	16	56%	178%
Limpeza da via pública (varredura, lavagem e despejo de papeleiras)	799	719	299	1018	90%	127%
Limpeza de dejetos caninos	29	27	3	30	93%	103%
Limpeza de equipamentos municipais	33	28	7	35	85%	106%
Limpeza de grafites	14	5	7	12	36%	86%
Limpeza de sarjetas ou sumidouros	71	65	29	94	92%	132%
Novos contentores para deposição de resíduos	85	79	5	84	93%	99%
Papeleiras (pedido de manutenção e/ou colocação)	72	65	46	111	90%	154%
Pragas e doenças (associadas a animais: pombos, ratos, etc.)	806	779	88	867	97%	108%
Resíduos em torno de ecopontos e vidrões	53	47	9	56	89%	106%
Totais	3015	2733	894	3627	91%	120%

F) ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Na área da Iluminação Pública o subtema “Candeeiro apagado” representa **55% das ocorrências**.

A taxa de resolução mais elevada das ocorrências iniciadas em 2020 respeita a “Candeeiro danificado (caído, partido, cabos elétricos à vista, falta de portinhola, etc.)” (87%), seguindo-se “Candeeiro apagado” (86%) e “Arruamento às escuras” (85%).

Tabela 10 – Iluminação Pública – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2020	Concluídas em 2020			% Conclusão	
		Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em anos anteriores	Total Concluídas em 2020	Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em 2020 vs. Total concluídas em 2020
Arruamento às escuras	88	75	25	100	85%	114%
Arruamento com luz insuficiente	37	24	1	25	65%	68%
Candeeiro apagado	301	258	94	352	86%	117%
Candeeiro danificado (caído, partido, cabos elétricos à vista, falta de portinhola, etc)	117	102	15	117	87%	100%
Monumento, fonte ou lago com falhas de iluminação	6	4	8	12	67%	200%
Totais	549	463	143	606	84%	110%

G) INFRAESTRUTURAS

Na área das Infraestruturas, o subtipo “**Manutenção ou reparação de equipamentos municipais**” representa cerca de **40% das ocorrências anuais**.

A taxa de resolução mais elevada, relativa aos processos iniciados em 2020, é a do subtipo “Problemas de iluminação em equipamentos municipais”, com 50%.

Tabela 11 – Infraestruturas - Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2020	Concluídas em 2020			% Conclusão	
		Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em anos anteriores	Total Concluídas em 2020	Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em 2020 vs. Total concluídas em 2020
Criação de novas infraestruturas (rotunda/estacionamento)	62	15	5	20	24%	32%
Manutenção ou reparação de equipamentos municipais	98	35	16	51	36%	52%
Pedidos e sugestões	76	28	111	139	37%	183%
Problemas de iluminação em equipamentos municipais	6	3	1	4	50%	67%
Totais	242	81	133	214	33%	88%

H) OUTROS PEDIDOS

O tema Outros Pedidos inclui assuntos não enquadráveis noutros tipos e que representam um número reduzido de ocorrências. Em relação aos processos iniciados em 2020, verificou-se uma taxa de conclusão de 21%.

Tabela 12 – Outros Pedidos – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2020	Concluídas em 2020			% Conclusão	
		Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em anos anteriores	Total Concluídas em 2020	Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em 2020 vs. Total concluídas em 2020
Outros pedidos	14	3	33	36	21%	257%
Totais	14	3	33	36	21%	257%

1) PASSEIOS E ACESSIBILIDADES

Na área dos Passeios e Acessibilidades, o subtipo “**Descalçamento do passeio**” representa **60% das ocorrências**.

A taxa de resolução mais elevada, relativa às ocorrências reportadas e concluídas em 2020, é também a deste subtipo, com 55%.

Tabela 13 – Passeios e acessibilidades – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2020	Concluídas em 2020			% Conclusão	
		Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em anos anteriores	Total Concluídas em 2020	Iniciadas e concluídas em 2020	Iniciadas em 2020 vs. Total concluídas em 2020
Acessos para cidadãos com mobilidade reduzida	43	15	2	17	35%	40%
Caleira danificada em passeios	2	1	6	7	50%	350%
Concessionárias - Danos e obras	92	43	9	52	47%	57%
Danos/manutenção de corrimãos, guardas ou gradeamentos	15	5	5	10	33%	67%
Danos/manutenção de mesas, bancos ou outro mobiliário urbano	7	1	3	4	14%	57%
Danos/manutenção de pilaretes	61	29	12	41	48%	67%
Descalçamento do passeio	372	206	193	399	55%	107%
Lancil danificado ou em falta	27	12	9	21	44%	78%
Totais	619	312	239	551	50%	89%

RESULTADOS POR TIPOLOGIA E ANOS

Tipo	2018		2019		2020	
	Submetidas	Resolvidas	Submetidas	Resolvidas	Submetidas	Resolvidas
Ambiente	4765	3523	3343	2403	4850	4226
Infraestruturas e Mobilidade	1981	1260	2506	1095	2279	1242
Fiscalização e Segurança	212	25	201	88	302	41
Total	6958	4808	6050	3586	7431	5509

No ano de 2020, do valor total das ocorrências submetidas 7431 foram resolvidas 5509 ocorrências, até 31 dezembro 2020.

Se considerarmos a proporção de ocorrências resolvidas por Tipo, verificamos que o Ambiente tem uma eficácia maior e a Fiscalização/Segurança tem a menor eficácia, devido ao elevado número de ocorrências por resolver.

Apesar do aumento do número de ocorrências submetidas na área do Ambiente, durante o ano de 2020, registou o maior número de ocorrências resolvidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dos resultados apresentados, e considerando o contexto de 2020, caracterizado pelas medidas de prevenção da Pandemia COVID-19, resulta obviamente na constatação que o ano de 2020 é um ano atípico em termos dos resultados do atendimento municipal, não sendo diretamente comparável com os anos anteriores.

O aumento exponencial do número de atendimentos presenciais a que assistimos nos últimos anos pareceu refletir-se ainda nos meses de janeiro e fevereiro, mas foi interrompido a partir de março com o encerramento dos serviços de atendimento e subsequente atendimento mediante pré-agendamento.

Importa destacar a forte componente de atendimento telefónico, cujo volume de chamadas atendidas foi claramente superior em 2020, apesar da quebra temporária resultante da necessária adaptação dos sistemas existentes ao regime de teletrabalho.

Em 2020, registamos inúmeras reclamações sobre a falta de atendimento presencial e telefónico de diversos serviços. O não atendimento presencial e telefónico também se deveu em grande medida à entrada dos trabalhadores em regime de teletrabalho. A maioria não assegurou a transferência das extensões para os respetivos telefones pessoais, impedindo o reencaminhamento das respetivas chamadas telefónicas e o agendamento de atendimento presencial ou por videoconferência. Em determinadas áreas, nomeadamente no Urbanismo, registaram-se inúmeras reclamações devido ao não atendimento e à demora na instrução dos processos. Esta circunstância deu origem à publicação do Despacho nº31/2021 de 9 de fevereiro que obriga ao atendimento presencial e telefónico e a resposta atempada a todos os pedidos submetidos por email.

O contexto de 2020 veio tornar crítico o que anteriormente era já essencial: para que o Município possa responder às crescentes solicitações, dispondo de recursos limitados, é fulcral apostar ainda mais 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.

É nosso objetivo centralizar e gerir o atendimento municipal numa lógica integrada de processo, implementando um atendimento multicanal, através da disponibilização de atendimento presencial e a criação de canais complementares de atendimento não presencial, via telefone e plataforma web (OeirasEu), promovendo uma visão integrada dos contactos feitos pelo cidadão/municípe no âmbito de processos genéricos e, independentemente do canal utilizado, prestar as demais informações, garantindo a existência de mecanismos que permitam um conhecimento célere das solicitações.

Em suma, defendemos uma lógica integrada de serviço de atendimento ao público, que deveria centralizar todos os serviços do Município que prestam atendimento ao público. Este atendimento 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. Refira-se sobre esta matéria e a título de exemplo, o empenho do DAQV no acompanhamento e resolução das ocorrências.

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 expetativas do cidadão.

A Chefe da Divisão de Gestão Organizacional

Vera Carvalho

ATENDIMENTO PRESENCIAL

2020

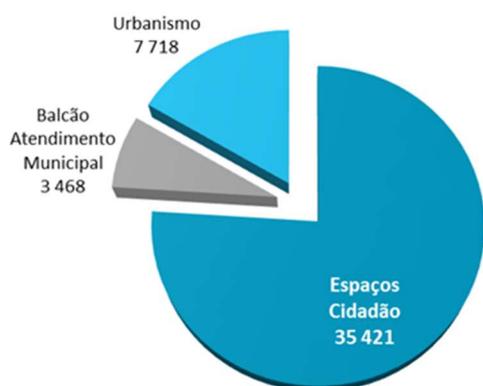
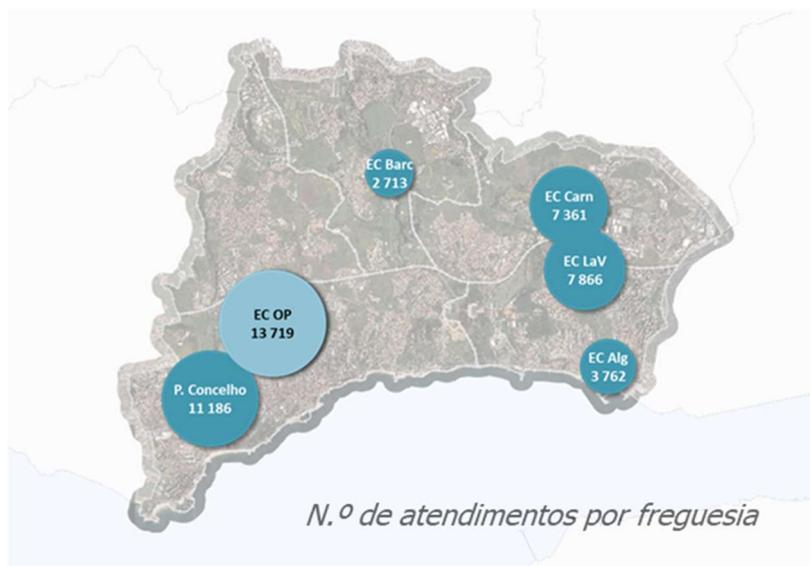
46 607

atendimentos

76%

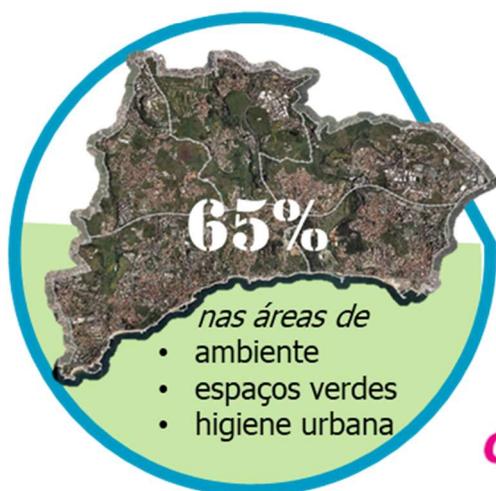
atendimentos descentralizados

nos Espaços Cidadão:
Algés (8%)
Barcarena (6%)
Carnaxide (16%)
Linda-a-Velha (17%)
Oeiras (29%)



N.º de atendimentos por área

ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL



99%
ocorrências
na via pública



OeirasEu.pt

Linha Geral: 21 440 83 00

96 125 

Linha ambiente: 800 201 205

31 374 

Chamadas recebidas sem tipo identificado

8 736 



geral@cm-oeiras.pt



**Correspondência /
Cartas**

2020

7 566

ocorrências
rececionadas

136 235

chamadas
recebidas



34 760

emails
recebidos

68 886

cartas e e-mails
registados