



# RELATÓRIO SÍNTESE 2024

Atendimento ao Público



# Atendimento Presencial



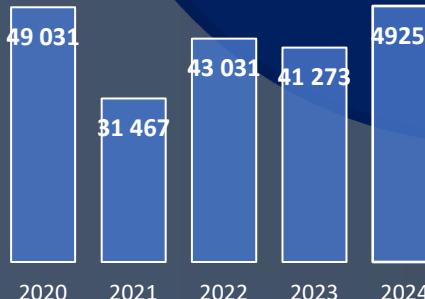
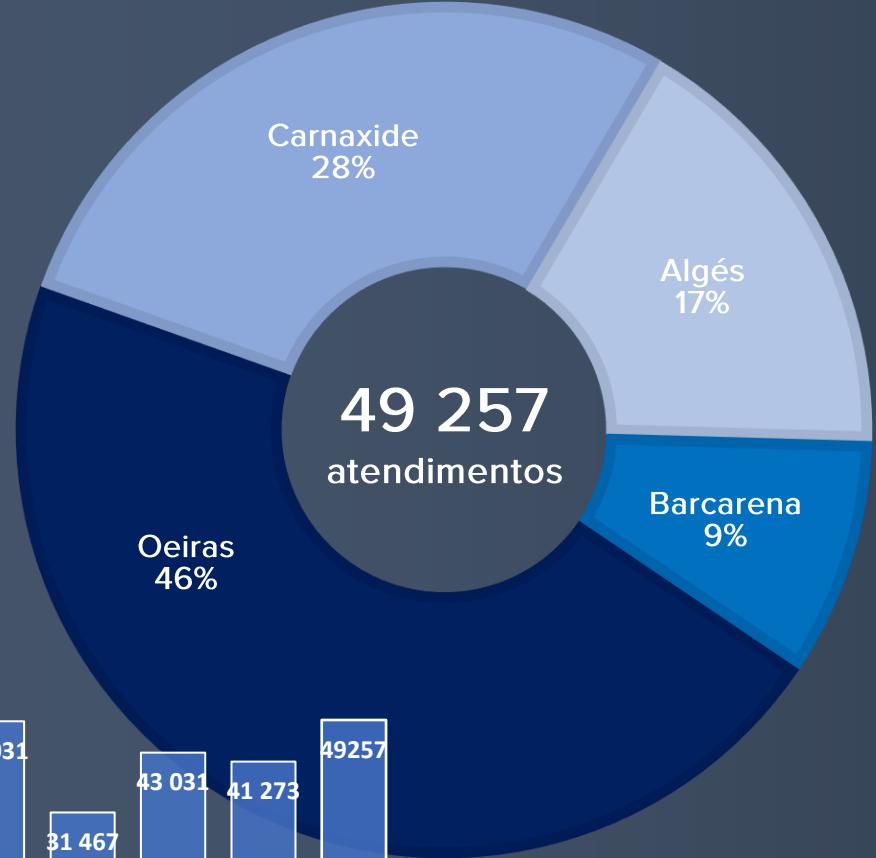
Espaços Cidadão

Balcão de Atendimento Municipal

70%

30%

Espaços do Cidadão



TOTAL em 2024 :

**70 040**

atendimentos

Balcão de Atendimento Municipal



Evolução Anual – nº. atendimentos

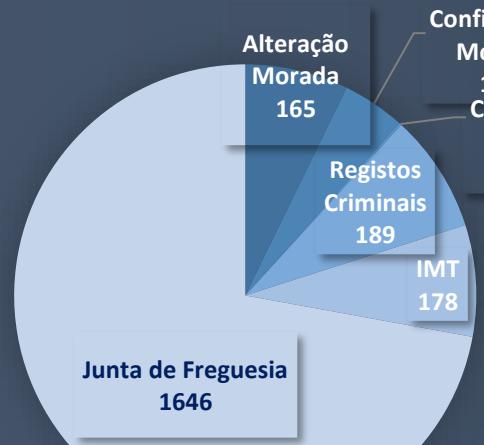


# Atendimento Presencial

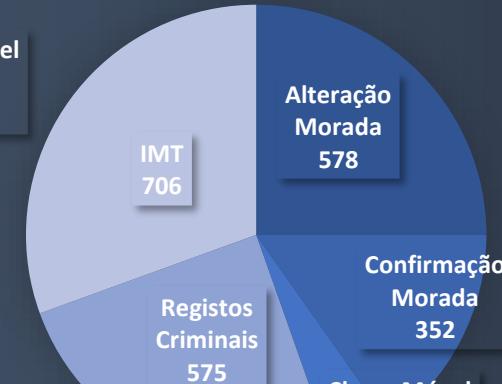
## Serviços mais solicitados – Número de atendimentos



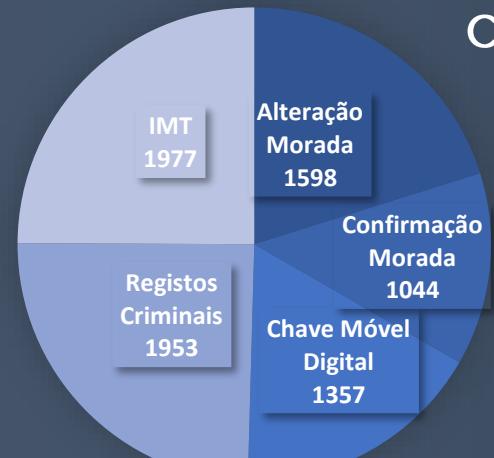
EC Barcarena



EC Algés



### Espaços do Cidadão



EC Carnaxide



EC Oeiras Parque



**Balcão de Atendimento Municipal**

# Atendimento Não Presencial

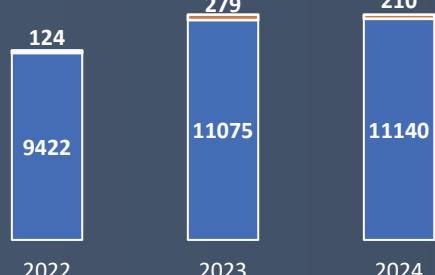


Ocorrências  
Reclamações

11 350



■ Georreferenciáveis  
■ Não Georreferenciáveis

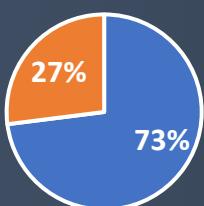


Evolução anual de reclamações/ocorrências

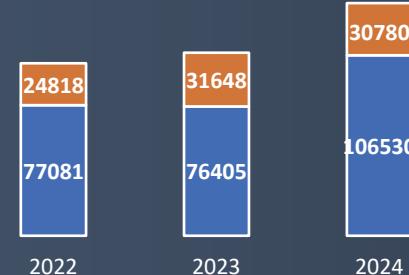


Atendimento  
Telefónico

137 310



■ Telefone Geral  
■ Call Center Ambiente

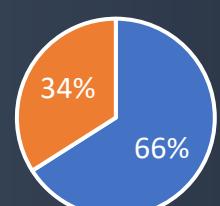


Evolução do número de chamadas recebidas

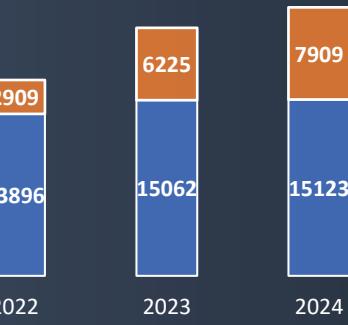


Serviços  
Online

23 032



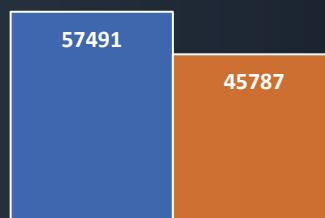
■ Urbanismo  
■ Atendimento Genérico



Evolução do número de serviços online



Correio  
Eletrónico  
(Email Geral)  
45 787

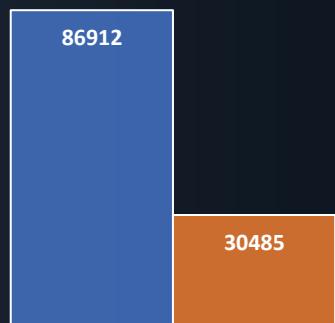


■ 2023 ■ 2024

EMAILS



Correspondência  
30 485



CARTAS

# RELATÓRIO SÍNTESE 2024

## Avaliação da Satisfação dos Serviços de Atendimento

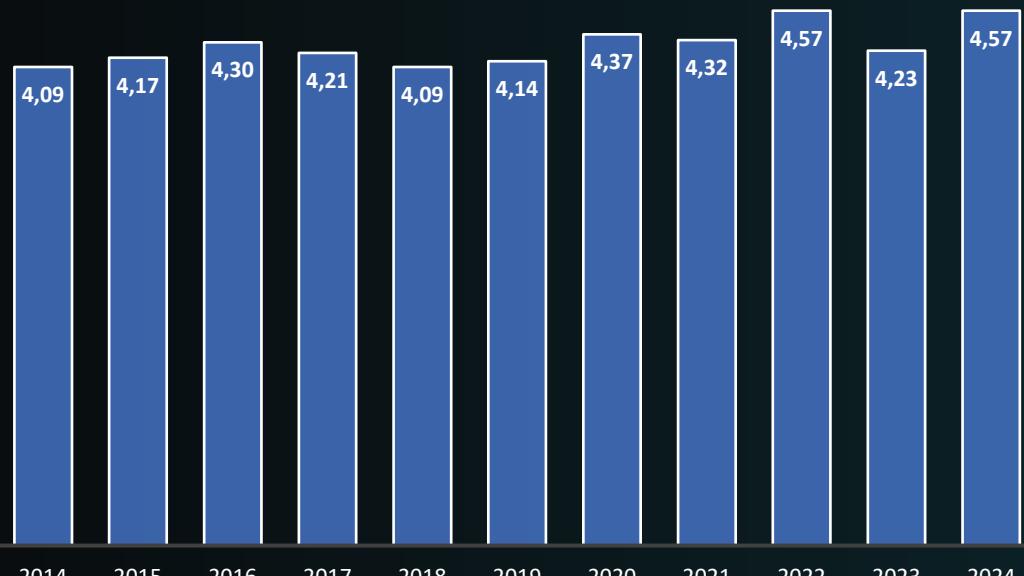


266 questionários aplicados

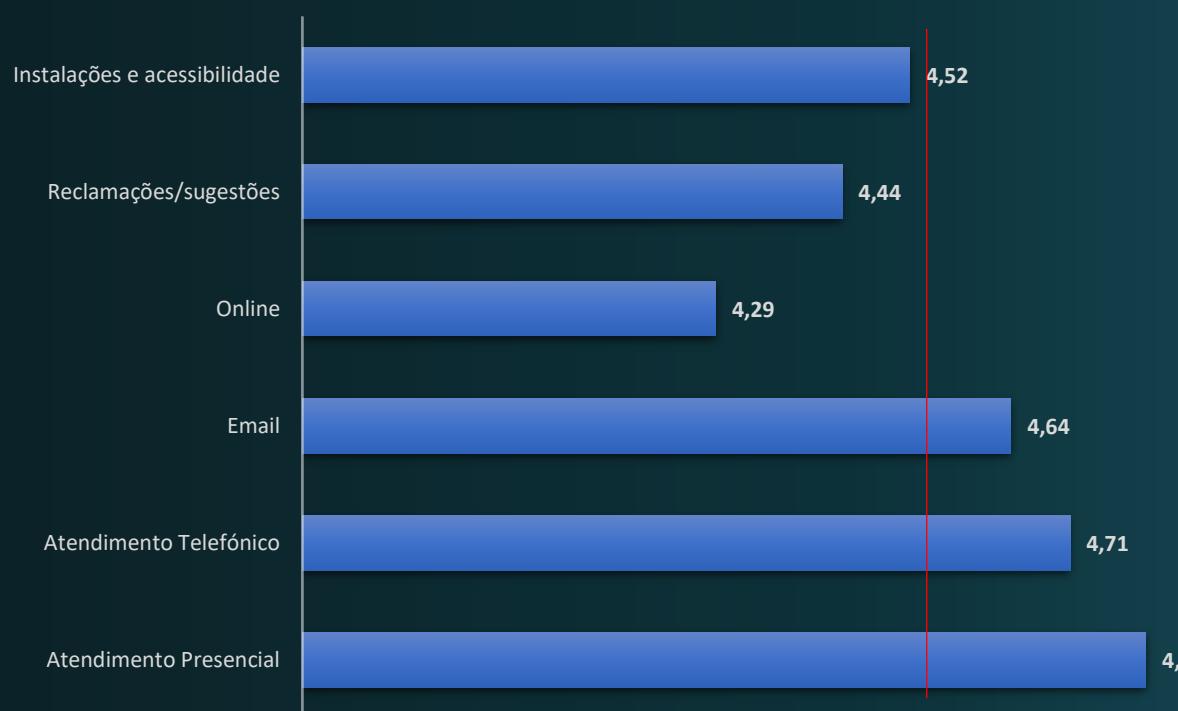


Em 14 locais de atendimento municipal

SATISFAÇÃO GLOBAL	TAXA DE SATISFAÇÃO
4,57	91,4%



### Satisfação por Dimensão de Avaliação



# Considerações Finais

## Atendimento Presencial

- Em 2024, houve um incremento de cerca de 19% no número de atendimentos presenciais o que representa mais de 11.000 atendimentos relativamente a 2023;
- Os serviços nos Espaços Cidadão foram os mais procurados representando 70% dos atendimentos presenciais.

## Atendimento Não Presencial

- Registadas 137.310 chamadas telefónicas, verificando-se um aumento de 29.257 chamadas, o que corresponde a um crescimento de 27%.
- Serviços Online aumentaram em cerca de 11%, destacando-se os serviços de urbanismo que concentraram a maior procura (66%);
- Registadas 11.350 ocorrências/reclamações, um número praticamente igual ao registado em 2023 (menos 4);
- Áreas com maior incidência de ocorrências: Higiene urbana, Ambiente/espaços verdes, Iluminação pública, Estradas, Sinalização e Mobilidade

## Conclusões

- Verifica-se que os cidadãos continuam a privilegiar os canais de atendimento telefónico e presencial, em detrimento dos serviços online
- Torna-se essencial equilibrar as necessidades e preferências dos cidadãos, assegurando uma resposta eficaz, acessível e adequada às diferentes realidades.
- Reconhece-se vantagens na utilização dos serviços online, nomeadamente a possibilidade do cidadão aceder aos serviços 24H/7 dias, permitindo o atendimento em qualquer lugar, economizando tempo e custos.
- Estamos a evoluir para a automação de processos, através da implementação de *chatbots* e inteligência artificial com o objetivo de responder rapidamente a questões comuns.. Esta transição deverá ser feita de forma inclusiva, sem comprometer a qualidade do atendimento presencial.
- A aposta numa abordagem multicanal, que combine as vantagens do atendimento digital com a disponibilidade de apoio presencial quando necessário, revela-se fundamental para proporcionar uma melhor experiência ao cidadão.