

# RELATÓRIO SÍNTESE 2024

Atendimento ao Público



DMAG | DGO | Divisão de Atendimento e Apoio ao Cidadão

16 PAZ, JUSTIÇA  
E INSTITUIÇÕES  
EFICAZES



# Atendimento Presencial

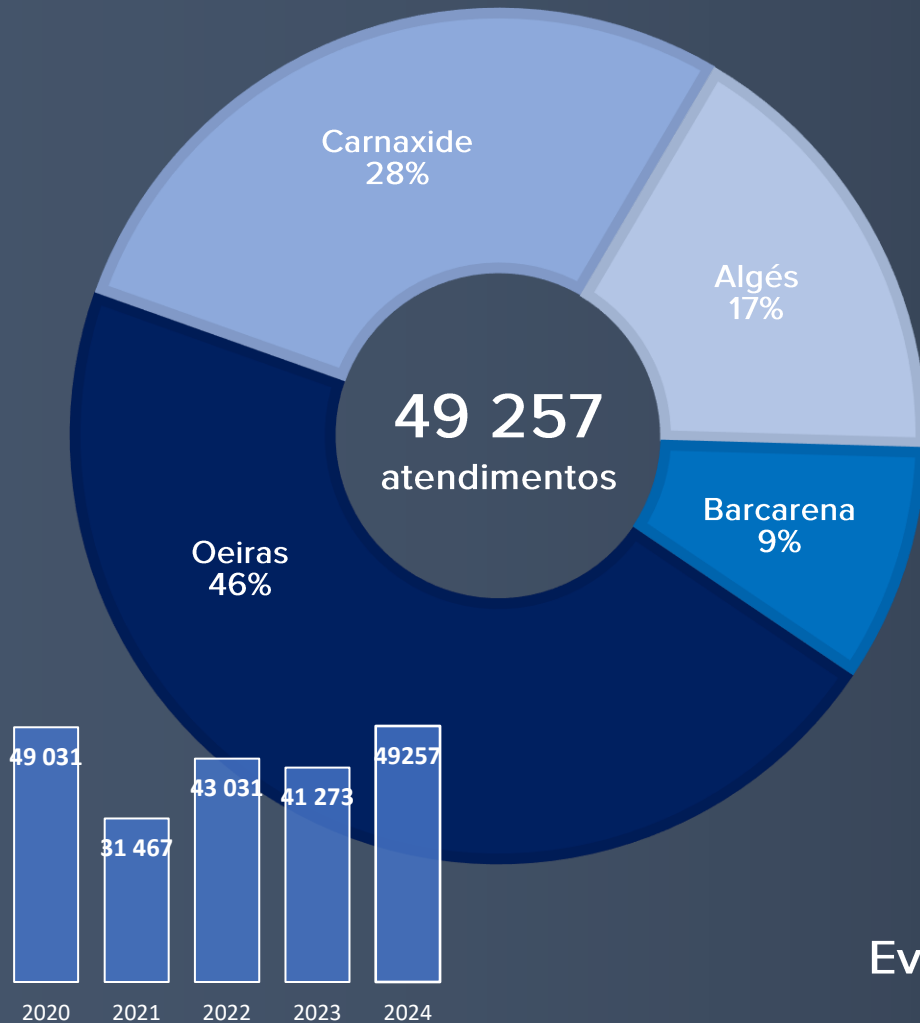
■ Espaços Cidadão

■ Balcão de Atendimento Municipal

70%

30%

## Espaços do Cidadão



TOTAL em 2024 :

70 040

atendimentos

Evolução Anual – nº. atendimentos

## Balcão de Atendimento Municipal

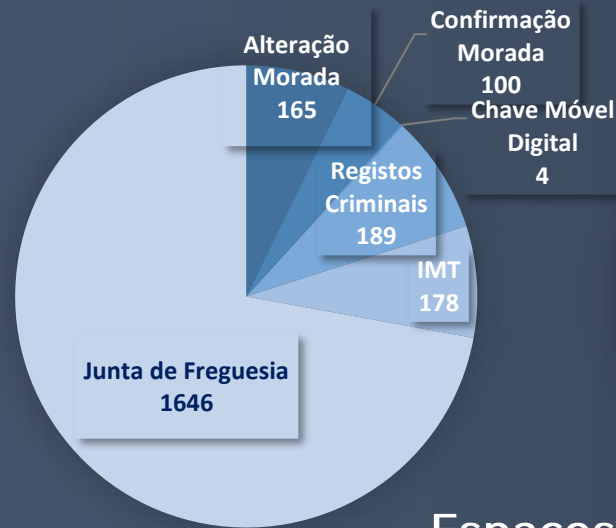


# Atendimento Presencial

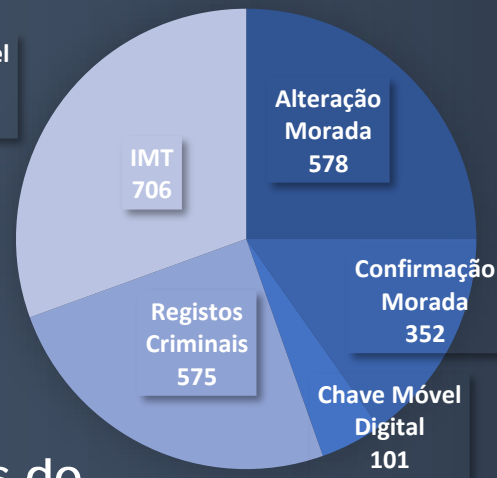
## Serviços mais solicitados – Número de atendimentos



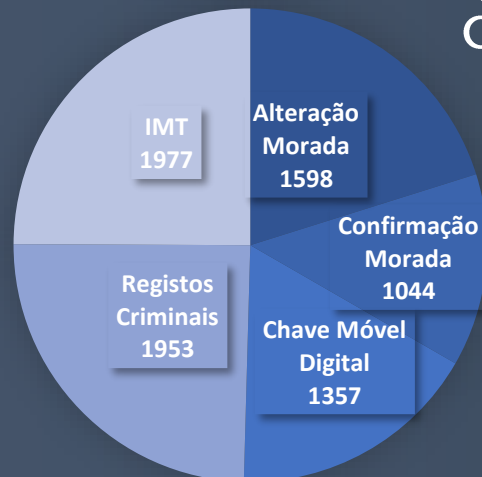
EC Barcarena



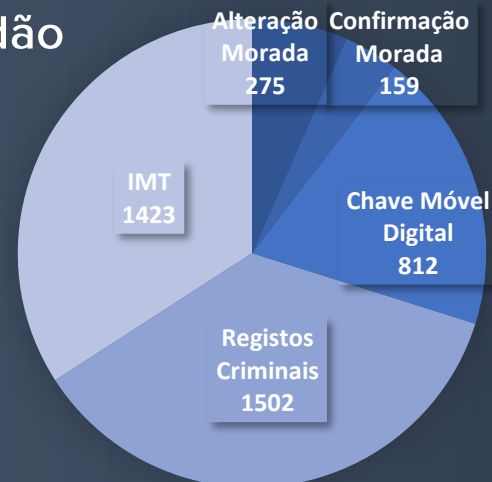
EC Algés



Espaços do Cidadão



EC Oeiras Parque



EC Carnaxide

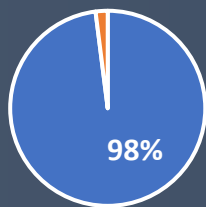


# Atendimento Não Presencial

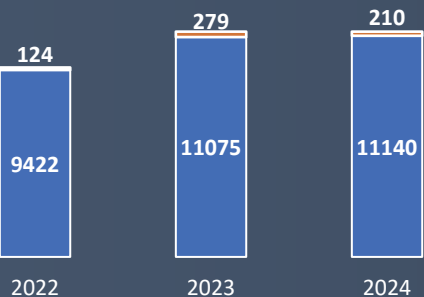


Ocorrências  
Reclamações

11 350



Georeferenciáveis  
Não Georeferenciáveis

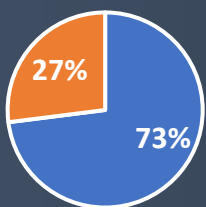


Evolução anual de reclamações/ocorrências

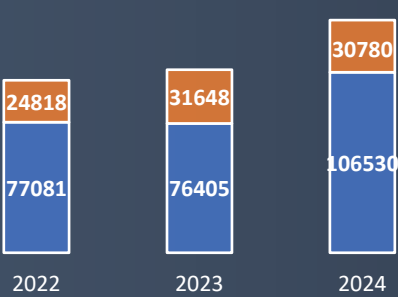


Atendimento  
Telefónico

137 310



Telefone Geral  
Call Center Ambiente

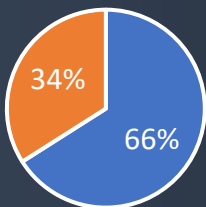


Evolução do número de chamadas recebidas

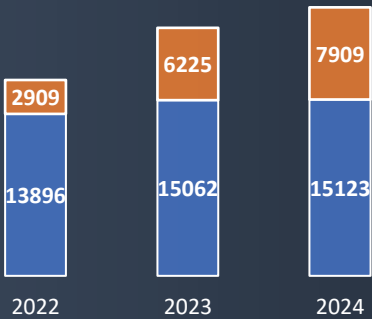


Serviços  
Online

23 032



Urbanismo  
Atendimento Genérico

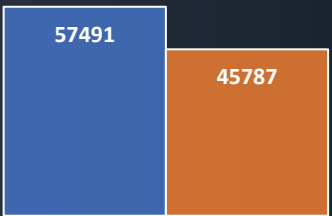


Evolução do número de serviços online



Correio  
Eletrónico  
(Email Geral)

45 787

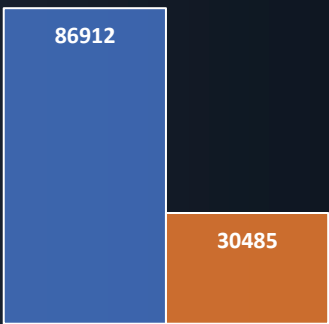


EMAILS



Correspondência

30 485



CARTAS

2023 2024

# RELATÓRIO SÍNTESE 2024

Avaliação da Satisfação dos Serviços de Atendimento

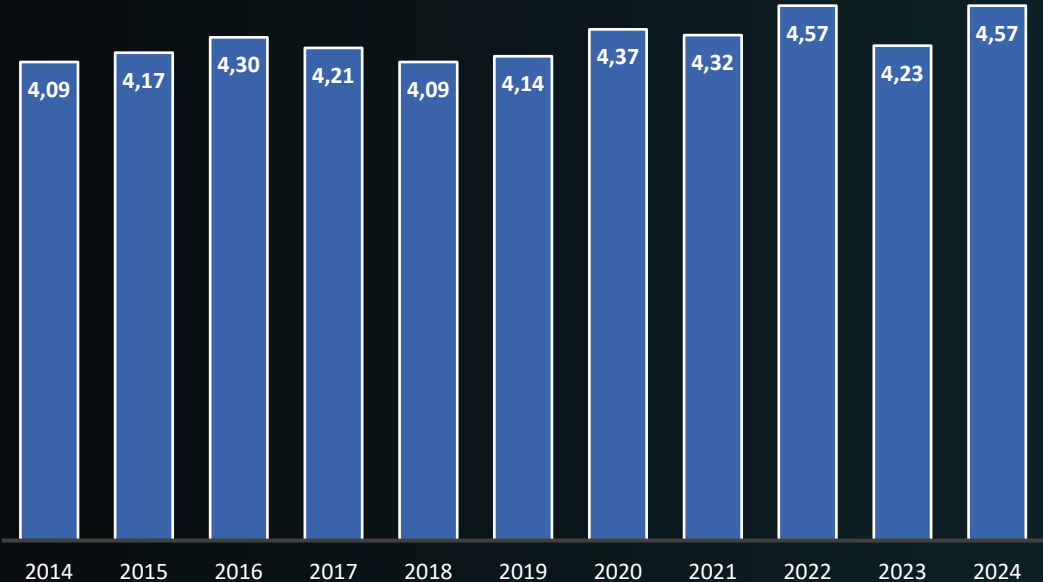


266 questionários aplicados

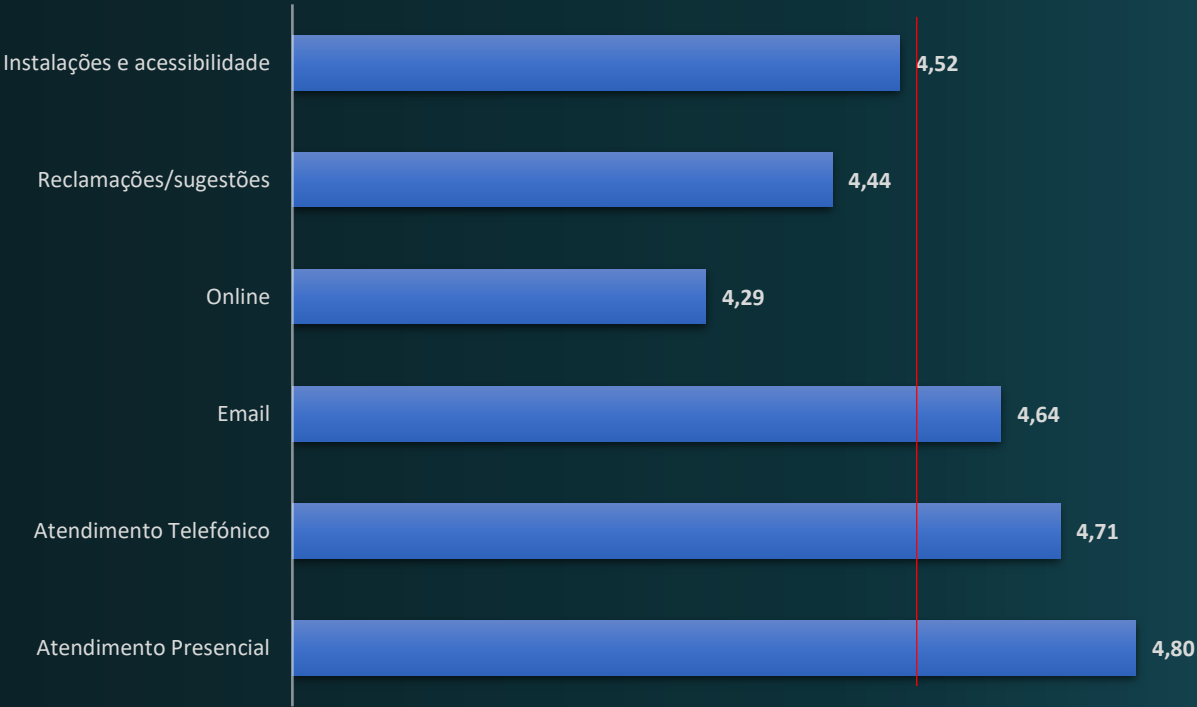


Em 14 locais de atendimento municipal

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



## Satisfação por Dimensão de Avaliação



## 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/espços 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.