

RELATÓRIO SÍNTESE

2025

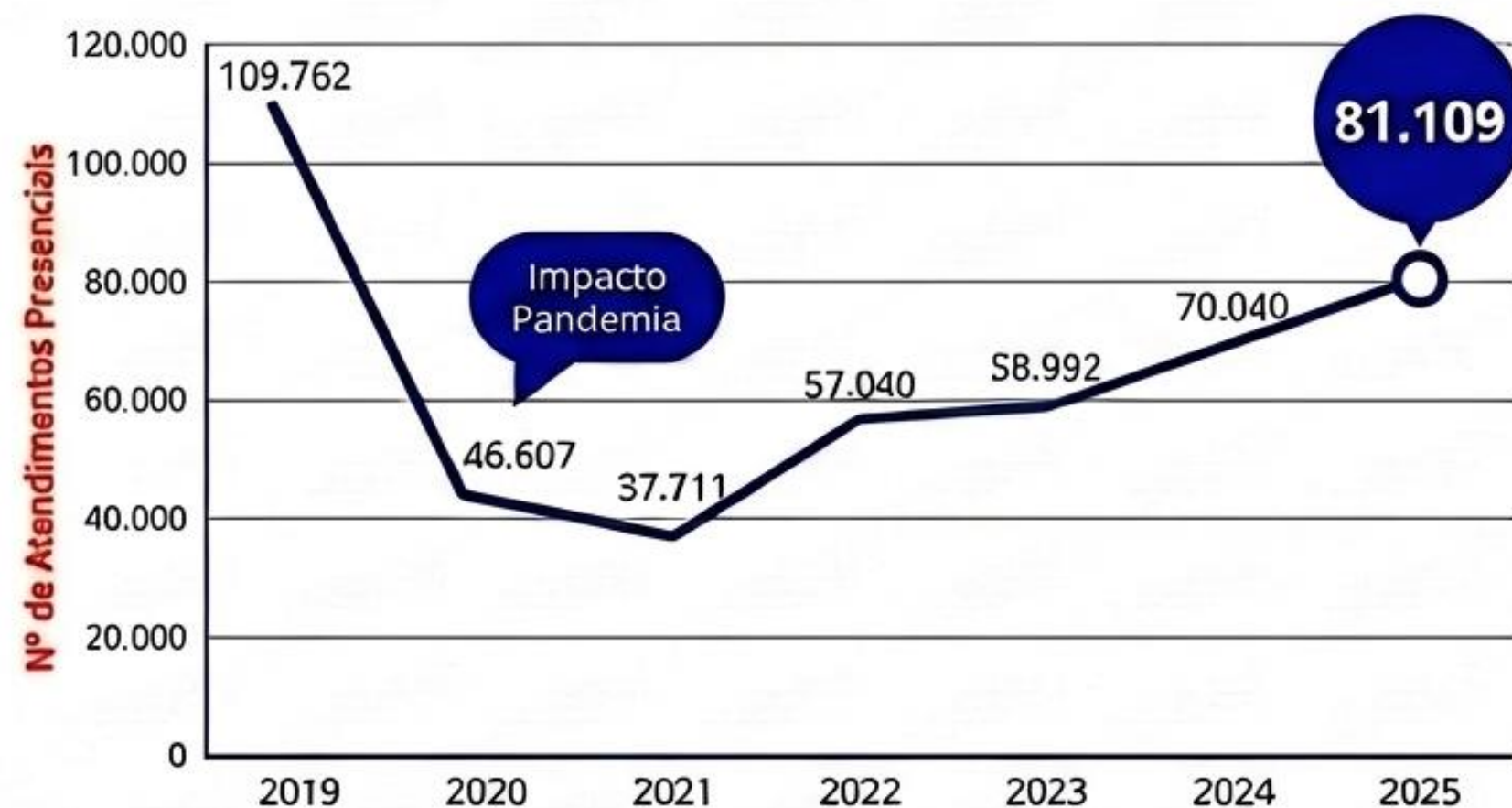
Atendimento ao Público



DMAG/DGO/Divisão de Atendimento e Apoio ao Cidadão



Visão Global 2025



4,69 / 5



Satisfação de Excelência: 93,8% de taxa de satisfação global, comprovando que o alto volume não comprometeu a qualidade.

1

81.109
Atendimentos
Presenciais

Um marco de afluência
nas balçoes do
Município.

2

113.547
Chamadas
Telefônicas

O canal com o maior
volume absoluto de
interações.

Preferência pela Proximidade: Espaços Cidadão Lideram a Procura



Espaços Cidadão (59.068)

- EC Oeiras: 27.440
- EC Carnaxide: 14.255
- EC Algés: 12.043
- EC Barcarena: 5.330

Paços do Concelho (22.041)

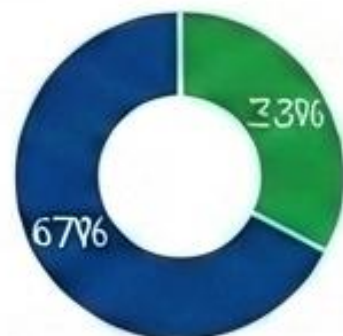
- Balcão de Atendimento Municipal: 12.961
- Urbanismo: 6.981
- Serviço de Execuções Fiscais: 2.099

Canais Remotos e Correspondência



113.547

Domínio do Telefone: chamadas recebidas (+1,3%), mantendo-se como o meio remoto preferencial.



■ Geral ■ Ambiente

Eficiência de Resposta

- 102.918 chamadas atendidas com sucesso.



Prevalência do Digital: O e-mail já representa 64% da correspondência escrita.



Respeito pela infoexclusão: a transição para o digital exige tempo, mantendo-se ainda um volume significativo de processos em papel.

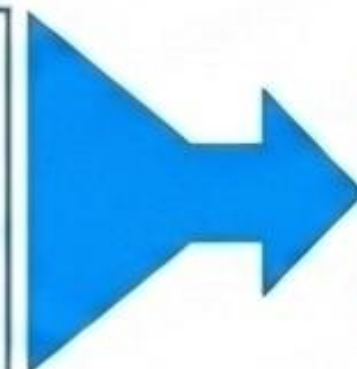
Crescimento Digital e Gestão de Ocorrências

Crescimento dos Serviços Digitais



Resolução de Ocorrências

Pico nas Ocorrências:
13.325 submissões (+15%)



Processamento



O Meu Bairro:
72% Concluídas

Comparação de Satisfação por Canal

Evolução Geral: 4,37 (2020) → 4,57 (2024) → **4,69 (2025)**

Presencial (4,81 / 96,2%)



Lidera a satisfação global, provando o valor insubstituível do contacto humano e empatia.

Telefónico (4,54 / 90,8%)



Excelente desempenho num canal marcado pelo elevado número de atendimentos.

Serviços Online (3,96 / 79,2%)



Avaliação positiva, mas evidencia margem para melhoria na ótica do utilizador.

Conclusões

O digital cresce em assuntos técnicos, mas a maioria dos cidadãos prefere os canais tradicionais.



A Preferência Humana

Os cidadãos privilegiam fortemente o contacto direto (Presencial e Telefónico).



O Triunfo da Descentralização

A estratégia de proximidade funciona plenamente, sustentada pela força dos Espaços Cidadão.



Crescimento da Exigência

O aumento de ocorrências exige manter o elevado padrão de qualidade na resposta municipal.

Visão de Futuro



Automação Inteligente

Implementação de Inteligência Artificial e Chatbots para garantir resposta rápida, 24/7, a questões comuns.



Abordagem Híbrida

Investimento na comodidade e simplicidade digital, mantendo a excelência do atendimento humano e presencial.



Inclusão Garantida

Conduzir a transição tecnológica assegurando que nenhum cidadão é deixado para trás.

Objetivo Final: Uma resposta eficaz, acessível e totalmente adequada às diferentes realidades do cidadão.