

Estatísticas Atendimento Municipal

1º trimestre 2016



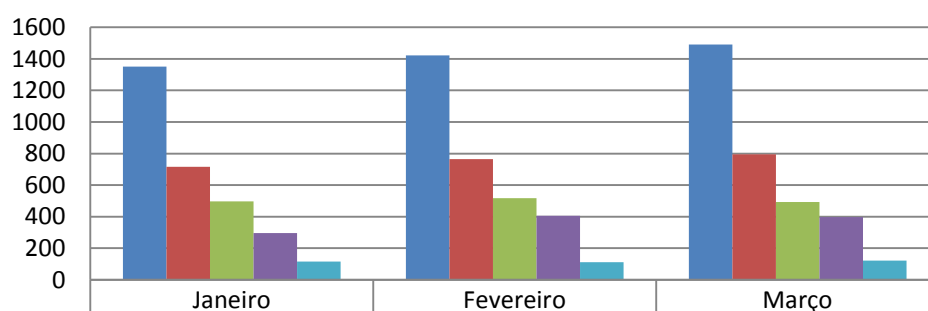
Objetivo

Este documento procura apresentar, de forma sintética, a procura dos serviços da Câmara Municipal de Cascais prestados no Atendimento Municipal em vários canais - presencial, serviços online, FixCascais, expedição de correspondência, atendimento telefónico, correio eletrónico – entre janeiro e março de 2016.

1. Atendimentos presenciais

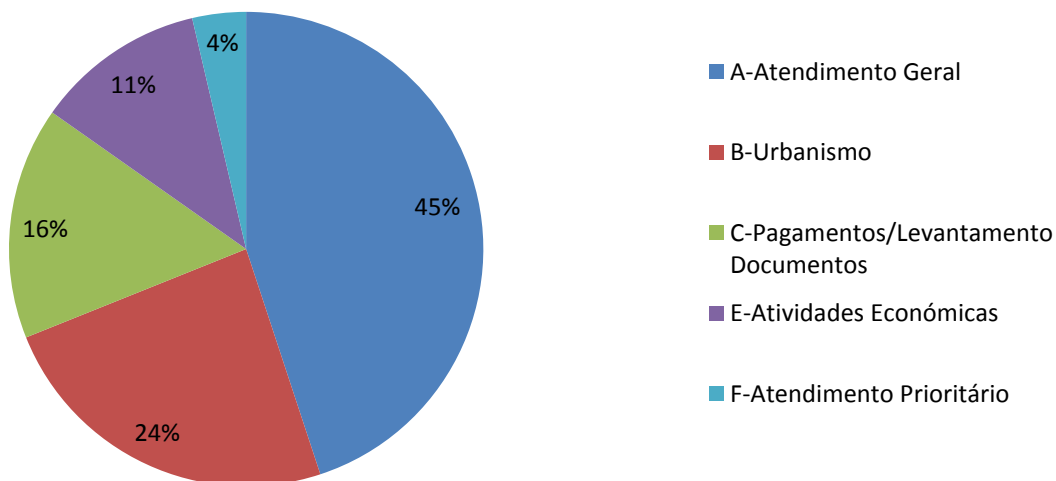
1º trimestre 2016		
Serviço	Atendimentos com senha	Tempo médio de espera
A-Atendimento Geral	4265	00:09:05
B-Urbanismo	2277	00:12:36
C-Pagamentos/Levantamento de Documentos	1504	00:07:32
E-Atividades Económicas	1099	00:15:22
F-Atendimento Prioritário	347	00:05:57
Total	9492	

Nº de atendimentos efectuados no 1º trimestre de 2016



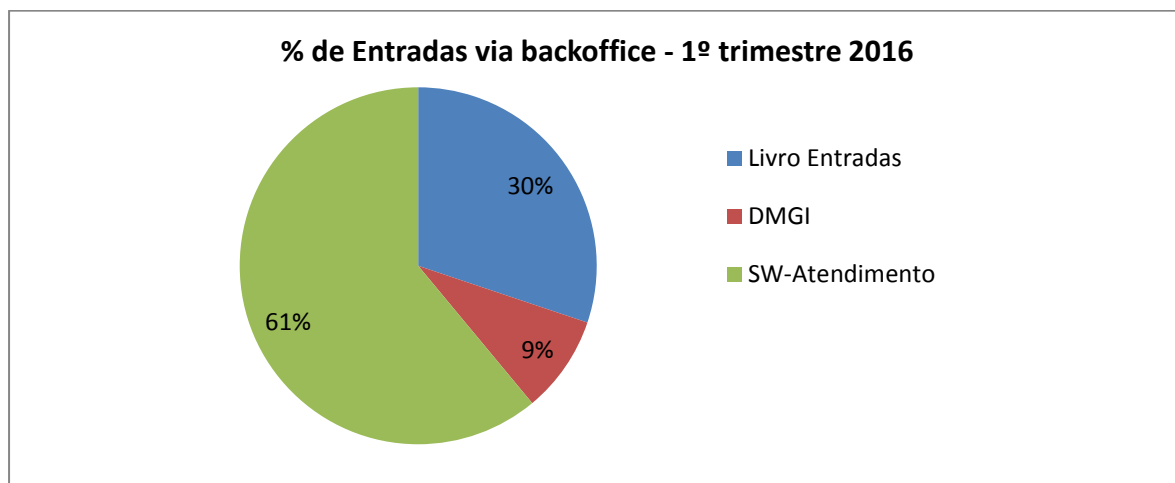
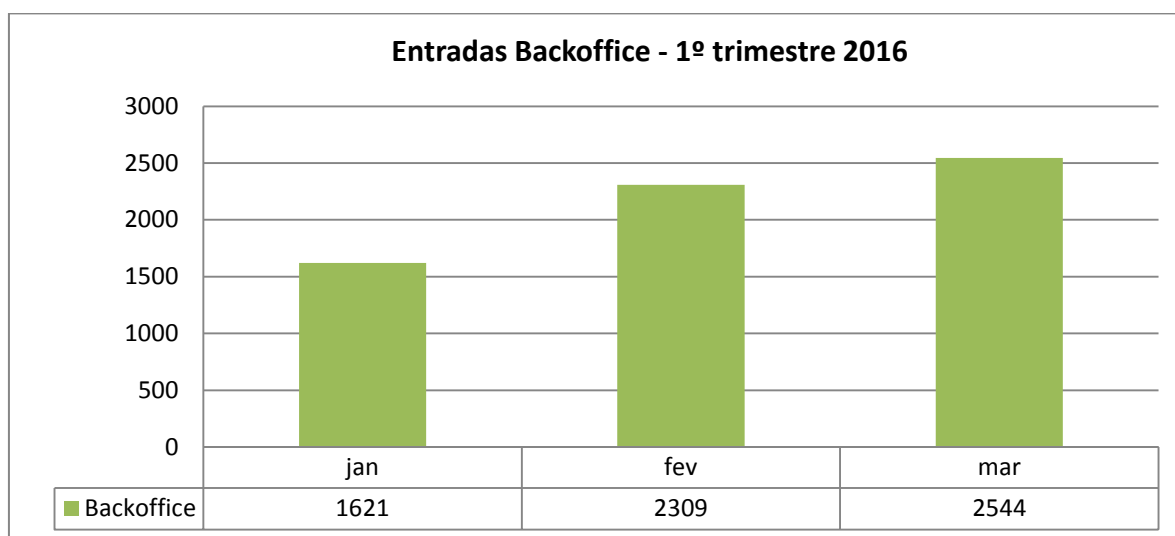
	Janeiro	Fevereiro	Março
■ A-Atendimento Geral	1351	1422	1492
■ B-Urbanismo	716	765	796
■ C-Pagamentos/Levantamento Documentos	496	516	492
■ E-Atividades Económicas	295	406	398
■ F-Atendimento Prioritário	115	111	121

% de atendimentos efectuados no 1º trimestre de 2016



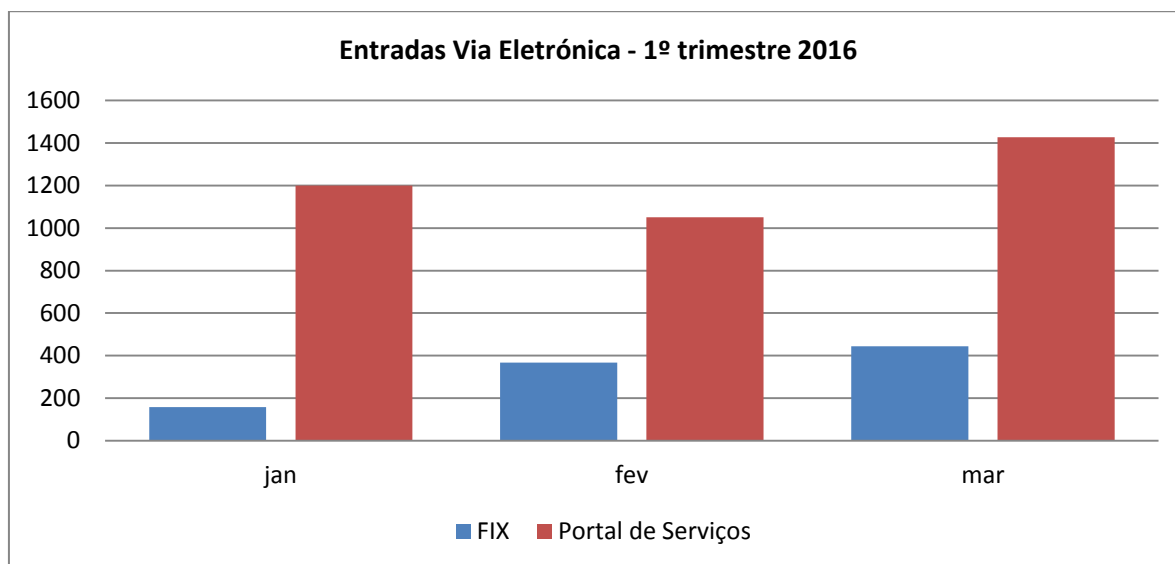
2. Entradas via Serviços de Apoio

- ✓ Os números relativos a DMGI referem-se a reclamações da via pública.
- ✓ Por e-mail são apresentadas reclamações de todos os tipos.

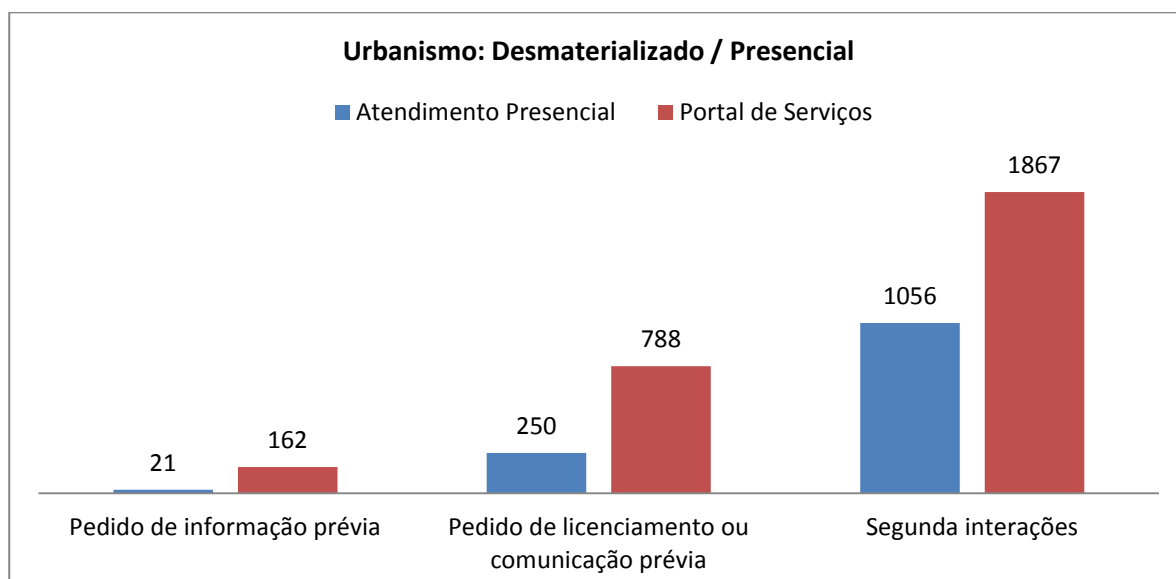


3. Entradas via eletrónica

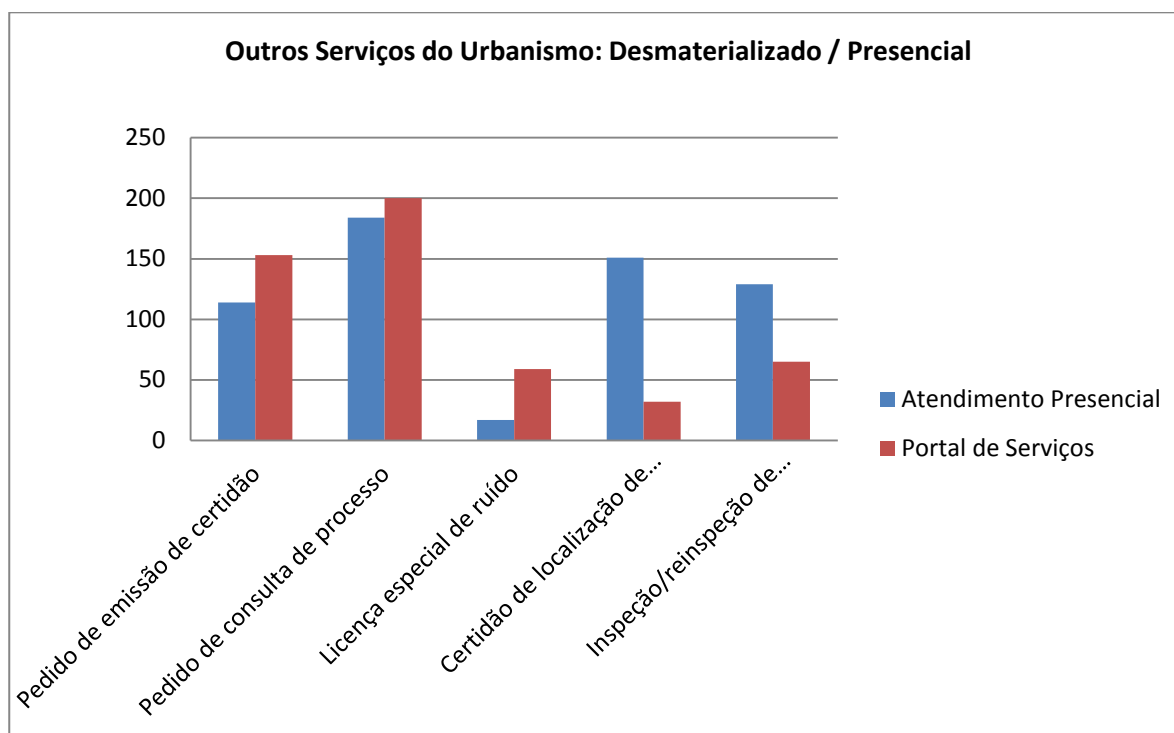
- ✓ São considerado processos eletrónicos os pedidos exclusivamente provenientes da aplicação FixCascais e Portal de Serviços.



4. Comparação dos serviços de pedidos desmaterializados vs presencial



5. Comparação de alguns pedidos desmaterializados *online* vs *presenciais*



6. Expedição de correspondência

Os serviços de apoio da Loja Cascais asseguram a expedição e disponibilização diária na intranet da correspondência da Câmara Municipal de Cascais.

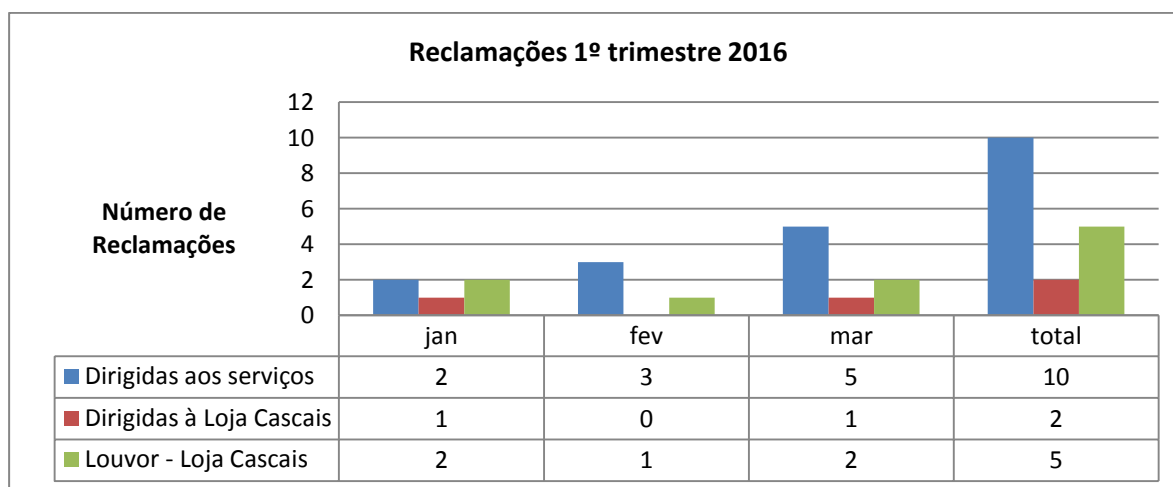
No período em análise foram expedidos **10.450 ofícios**.

Também são enviadas cerca de 600 mensagens de correio eletrónico por mês, o que perfaz um total de **1.800** no período em análise.

7. Atendimento telefónico

O atendimento da Central Telefónica 214825000, bem como a Linha de Apoio ao Atendimento Municipal: 214815088 / 214815089, contabilizaram aproximadamente **13.860 atendimentos** no período em análise.

8. Reclamações / Louvores



- ✓ De 1 de janeiro a 31 de março de 2016 foram recepcionadas na Loja Cascais 12 reclamações, das quais 2 envolvem diretamente os serviços da Loja Cascais.
- ✓ Dessas duas reclamações, uma delas refere-se a falta de informação na instrução de um processo e a outra sobre a demora do atendimento.
- ✓ As restantes reclamações dispersam por várias unidades orgânicas e por assuntos, sendo que as áreas que mais reclamações foram alvo são o DAPE, DFIS, DRAU, DANP, DOVI e DFEI.

- ✓ Também os funcionários do Atendimento da Loja Cascais receberam Louvores referindo-se à boa qualidade no atendimento prestado aos munícipes, demonstrando a evolução positiva da sua dedicação às funções que prestam e que por vezes são prestadas sobre enorme pressão.