

## **Estatísticas Atendimento Municipal** **Janeiro | Dezembro 2015**

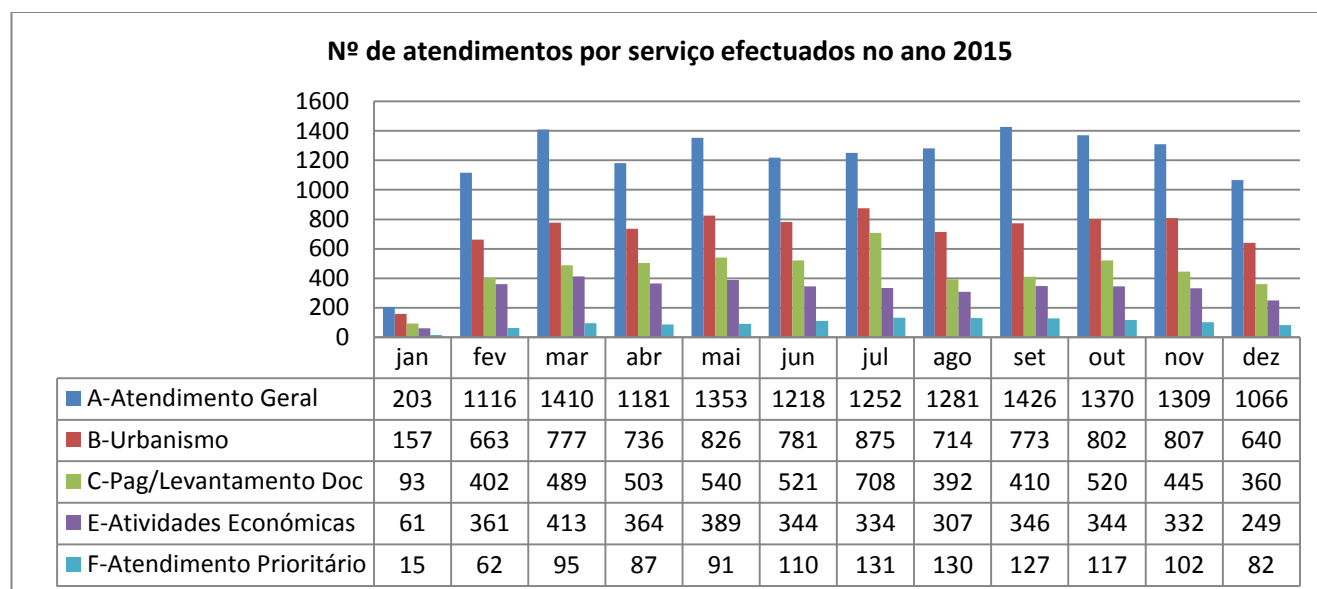


## Objetivo

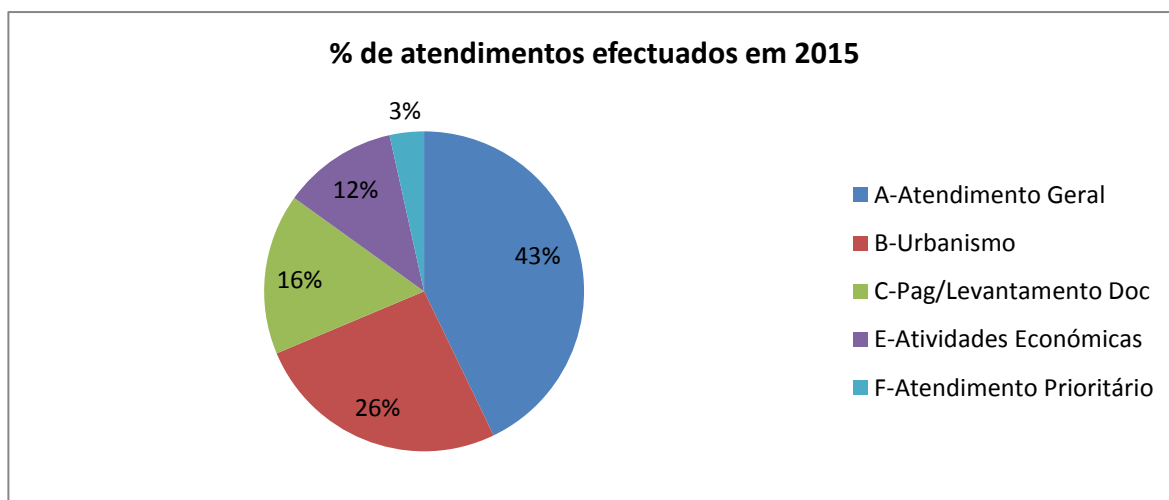
Este documento procura apresentar, de forma sintética, a procura dos serviços da Câmara Municipal de Cascais prestados no Atendimento Municipal em vários canais - presencial, serviços online, FixCascais, correspondência (receção e expedição), atendimento telefónico, correio eletrónico – entre janeiro e dezembro de 2015.

### 1. Atendimentos presenciais

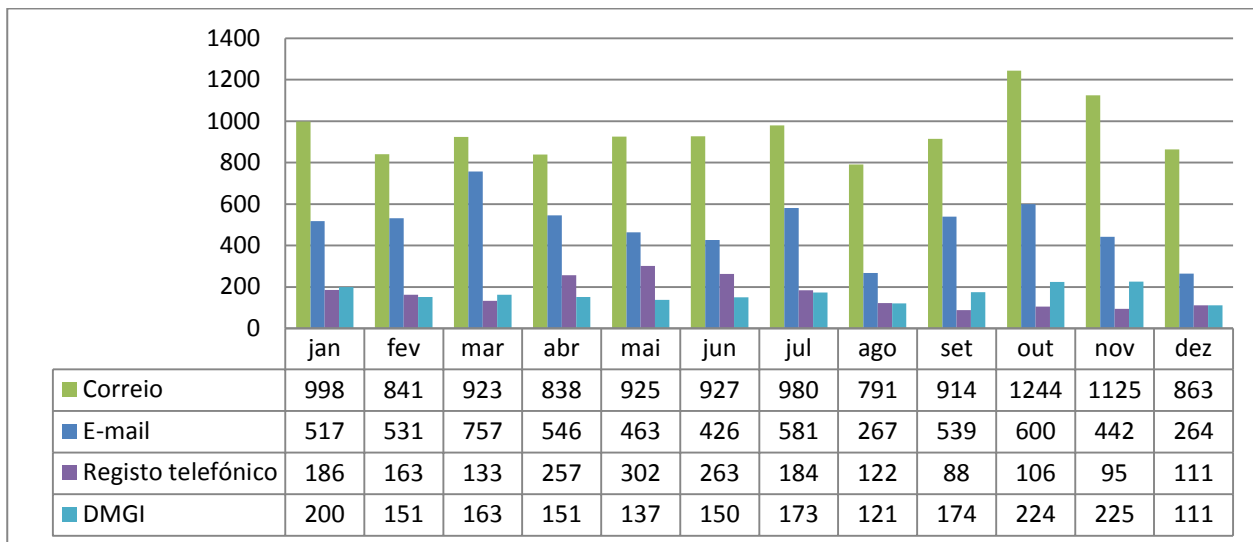
Serviço	2015		2014
	Atendimentos	Tempo médio de espera 2015	Tempo médio de espera 2014
A-Atendimento Geral	14511	00:15:16	00:28:44
B-Urbanismo	8707	00:15:46	00:26:14
C-Pagamentos/Lev de Doc	5512	00:10:27	00:15:41
E-Atividades Económicas	3911	00:25:06	00:29:20
F-Atendimento Prioritário	1191	00:08:17	00:13:54
<b>Total</b>	<b>33.833</b>		



\*Os valores do mês de janeiro são baixos porque o dispensador de senhas esteve avariado.

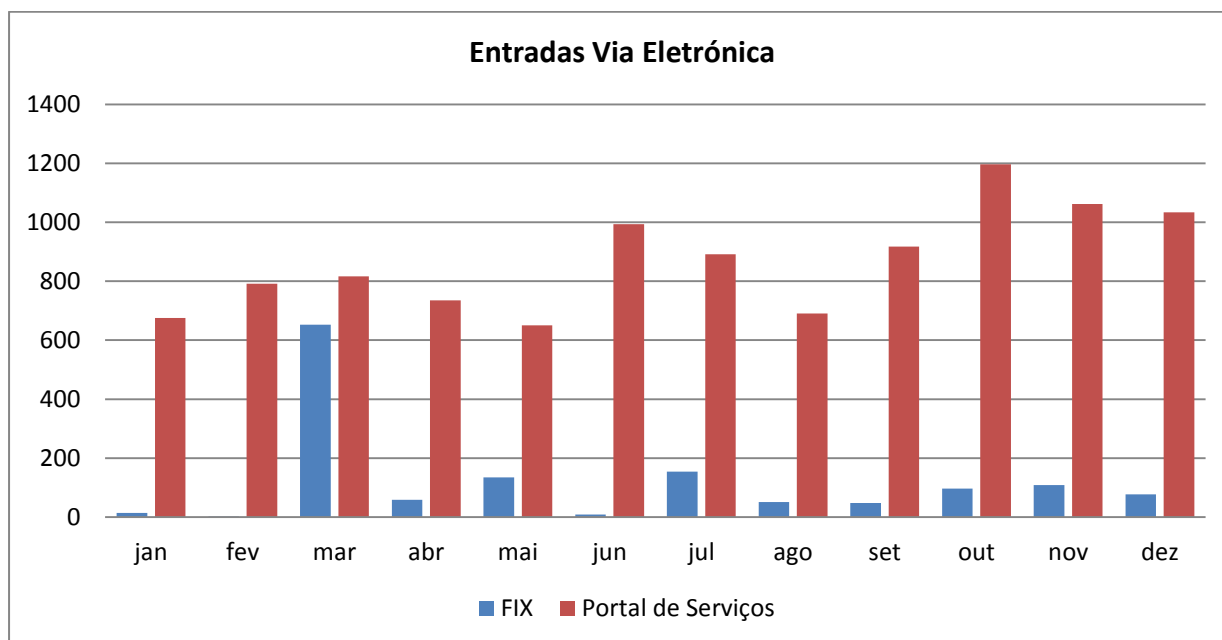


## 2. Entradas via Serviços de Apoio

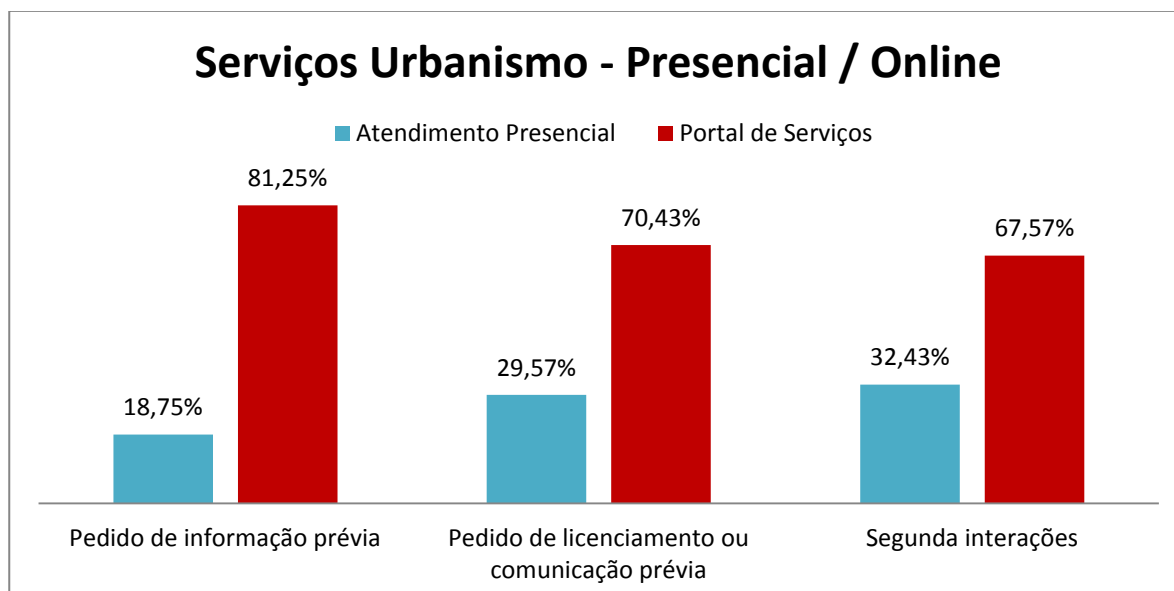


### 3. Entradas via eletrónica

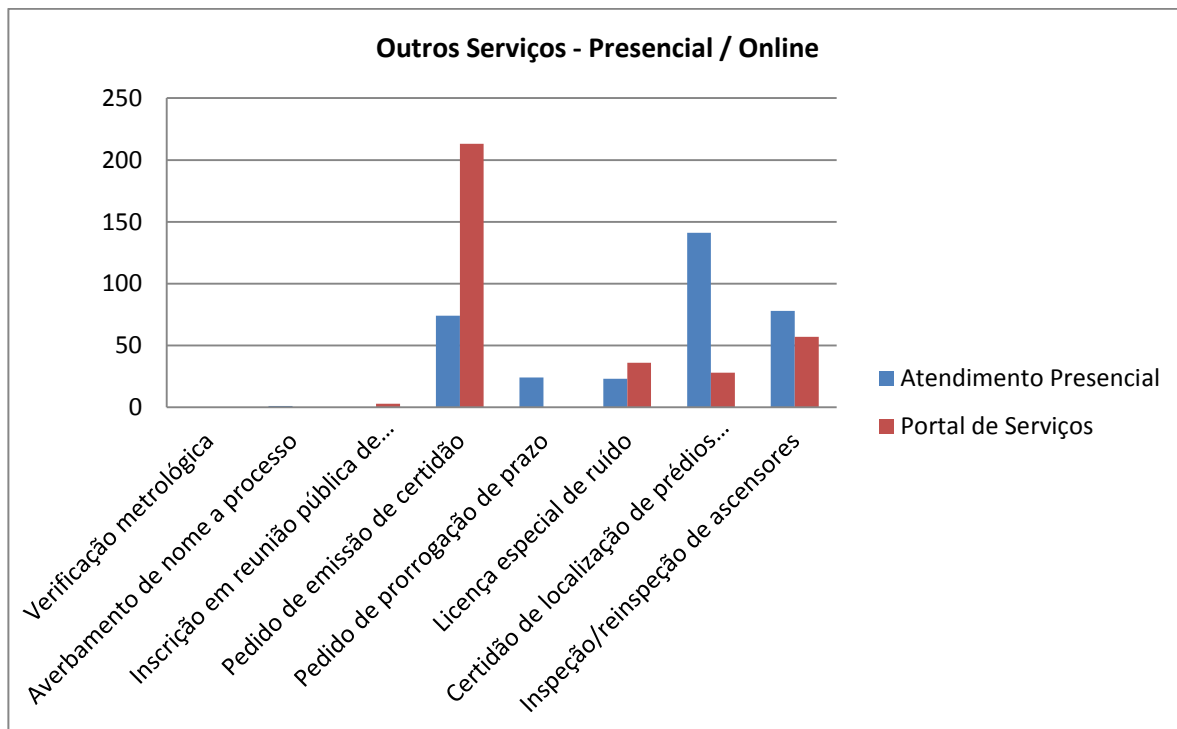
São considerado processos eletrónicos os pedidos provenientes da aplicação Fixcascais e Portal de Serviços.



### 4. Comparação dos serviços de urbanismo online vs presencial



## 5. Comparação de outros serviços online vs presencial



## 6. Expedição de correspondência

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

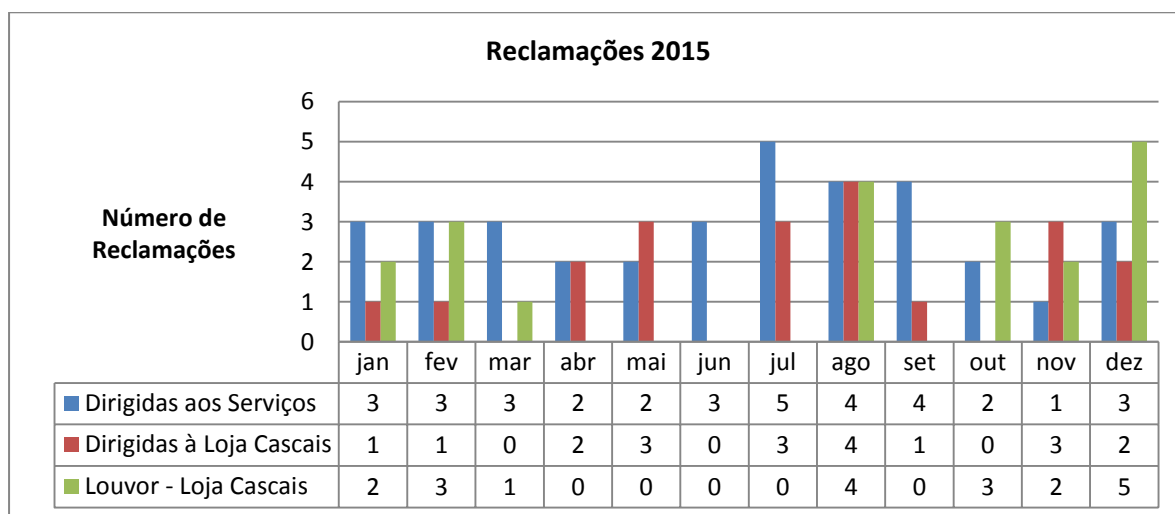
No período em análise foram expedidos **44.024 ofícios**.

Também são enviadas cerca de 665 mensagens de correio eletrónico por mês, o que perfaz um total de **7.980** no período em análise.

## 7. Atendimento telefónico

Para além das tarefas acima indicadas importa também referir que o BackOffice tem ainda como funções o atendimento da Central Telefónica (214825000), bem como a Linha de Apoio ao Atendimento Municipal: 214815088 /214815089, sendo contabilizadas no total de **62.500** aproximadamente.

## 8. Reclamações Livro Amarelo



- ✓ De 1 de janeiro a 31 de Dezembro de 2015 foram rececionadas na Loja Cascais 55 reclamações do Livro Amarelo, das quais 20 envolvem diretamente os serviços da Loja Cascais.
- ✓ Das 20 reclamações dirigidas ao atendimento, referem maioritariamente aos tempos de espera. Por outro lado também recebemos 20 louvores/elogios por escrito.
- ✓ As restantes reclamações dispersam por várias unidades orgânicas e por assuntos, sendo que as áreas que a seguir à Loja recolhem mais reclamações são o DPF e DGT.