

Estatísticas Atendimento Municipal **Janeiro | Dezembro 2015**

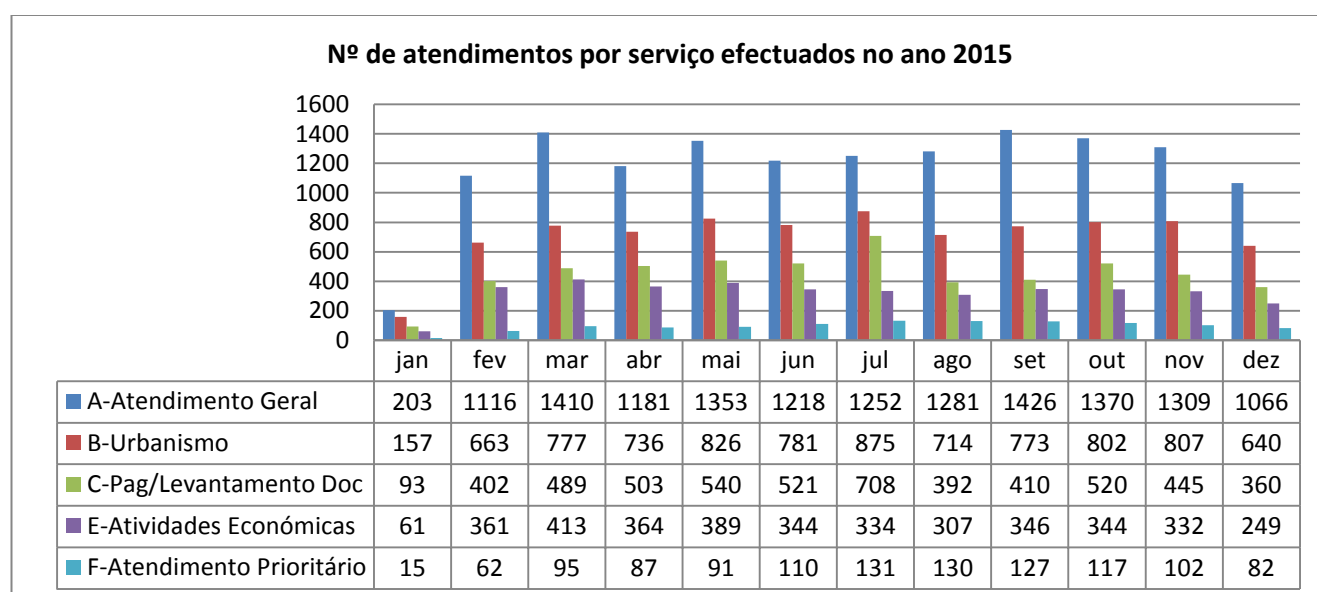


Objetivo

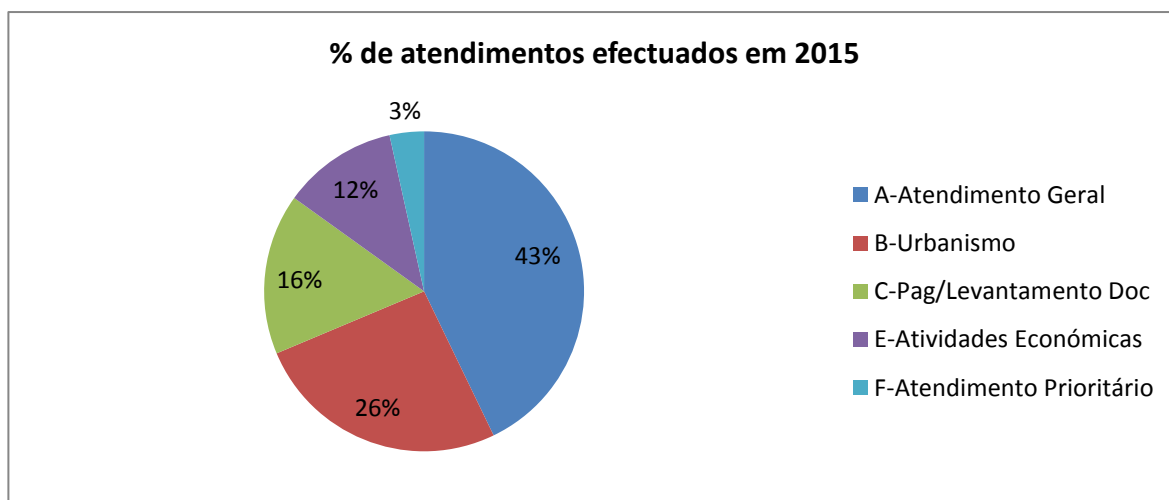
Este documento procura apresentar, de forma sintética, a procura dos serviços da Câmara Municipal de Cascais prestados no Atendimento Municipal em vários canais - presencial, serviços online, FixCascais, correspondência (receção e expedição), atendimento telefónico, correio eletrónico – entre janeiro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

1. Atendimentos presenciais

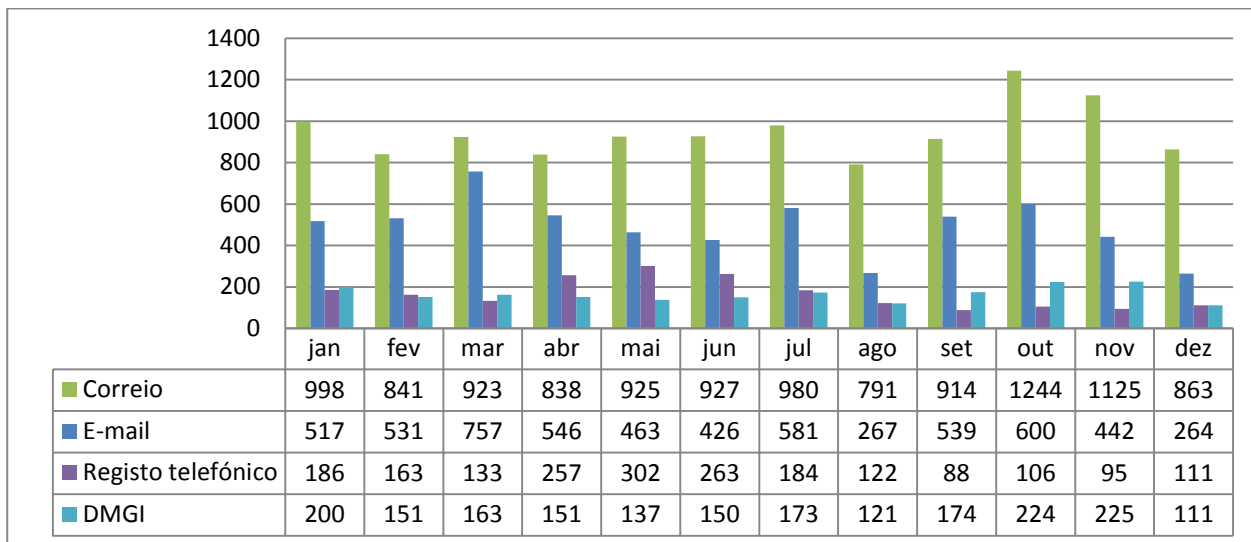
Serviço	2015		2014
	Atendimentos	Tempo médio de espera 2015	Tempo médio de espera 2014
A-Atendimento Geral	14511	00:15:16	00:28:44
B-Urbanismo	8707	00:15:46	00:26:14
C-Pagamentos/Lev de Doc	5512	00:10:27	00:15:41
E-Atividades Económicas	3911	00:25:06	00:29:20
F-Atendimento Prioritário	1191	00:08:17	00:13:54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



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

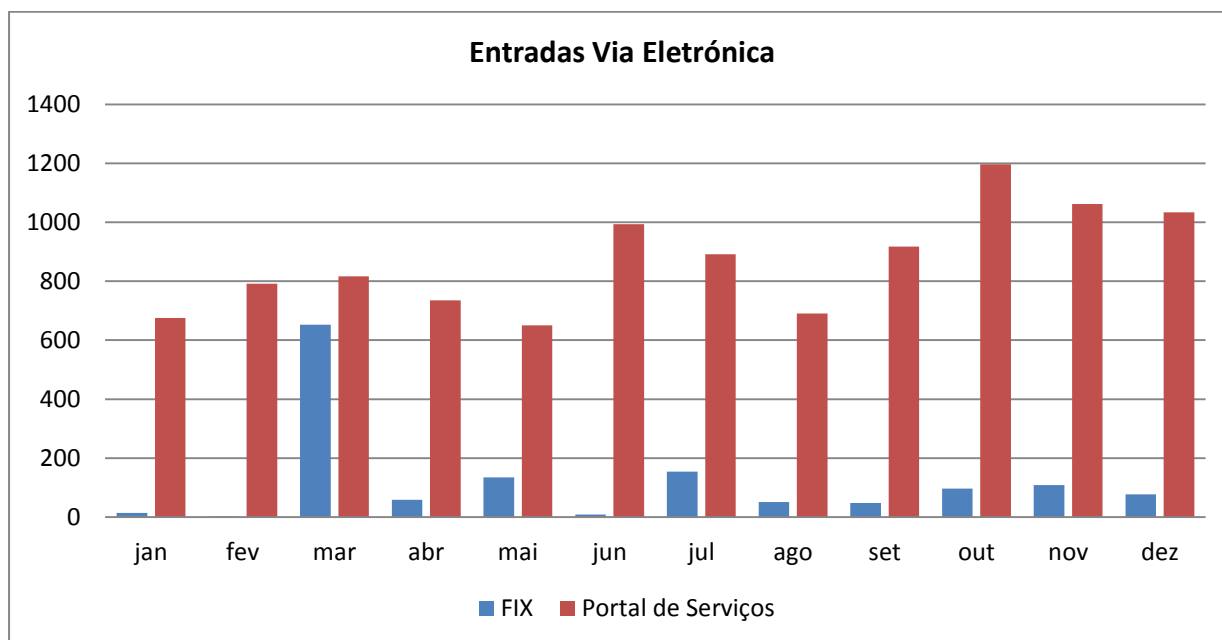


2. Entradas via Serviços de Apoio

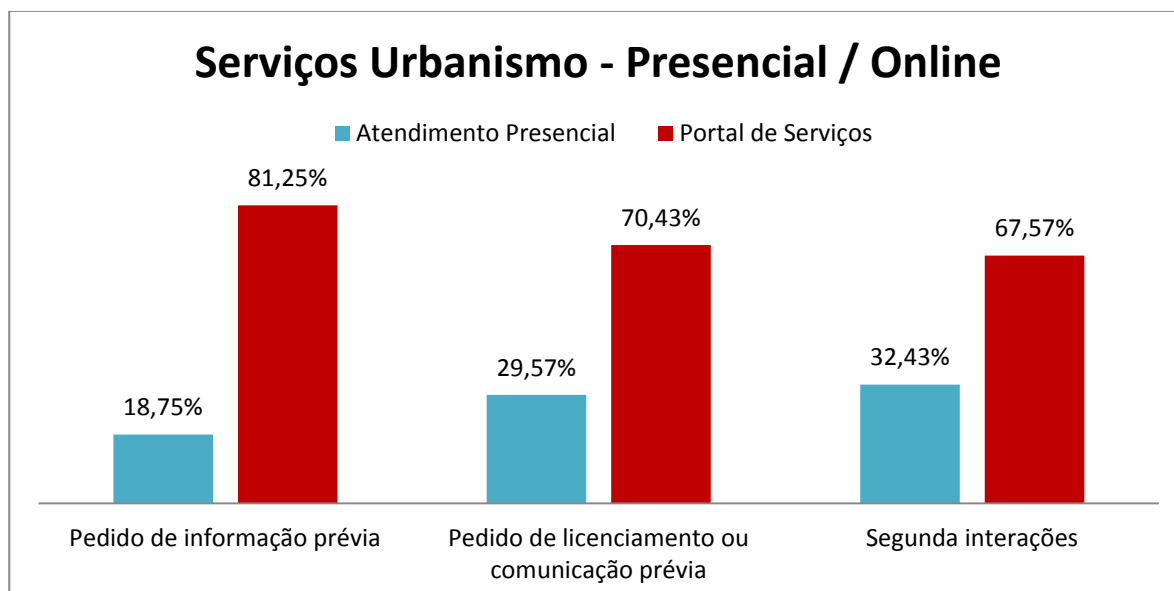


3. Entradas via eletrónica

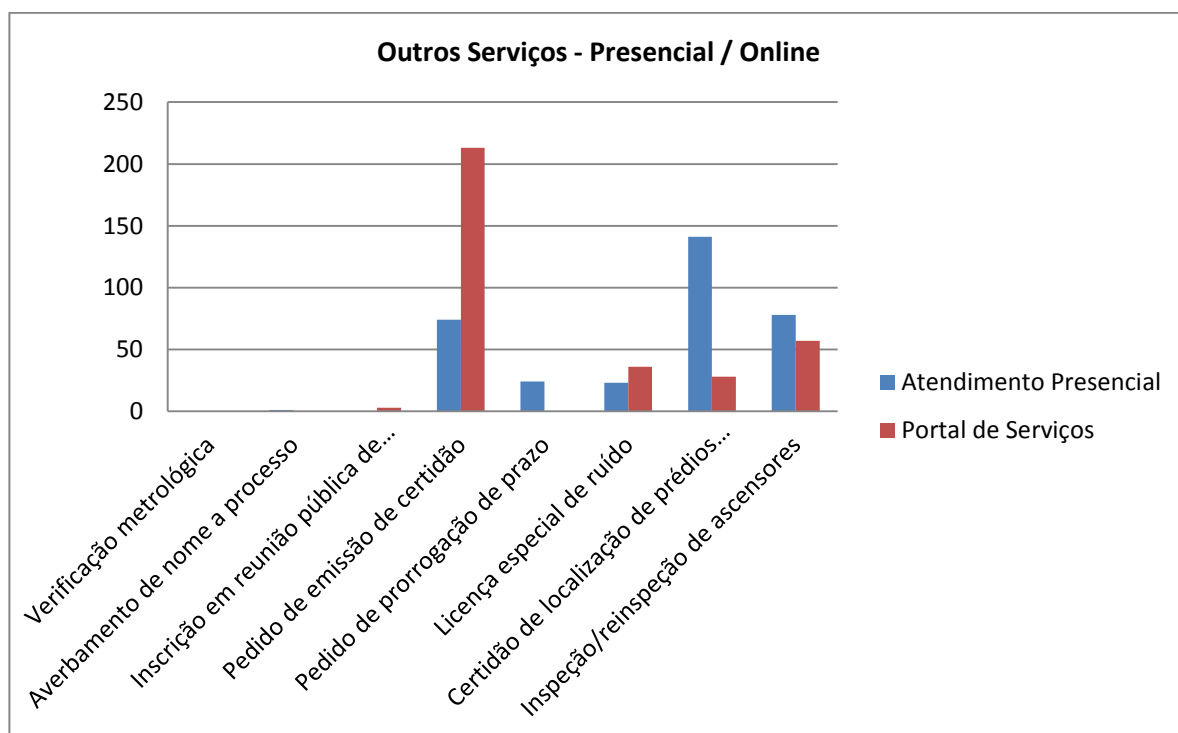
São considerado processos eletrónicos os pedidos provenientes da aplicação Fixcascais e Portal de Serviços.



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.

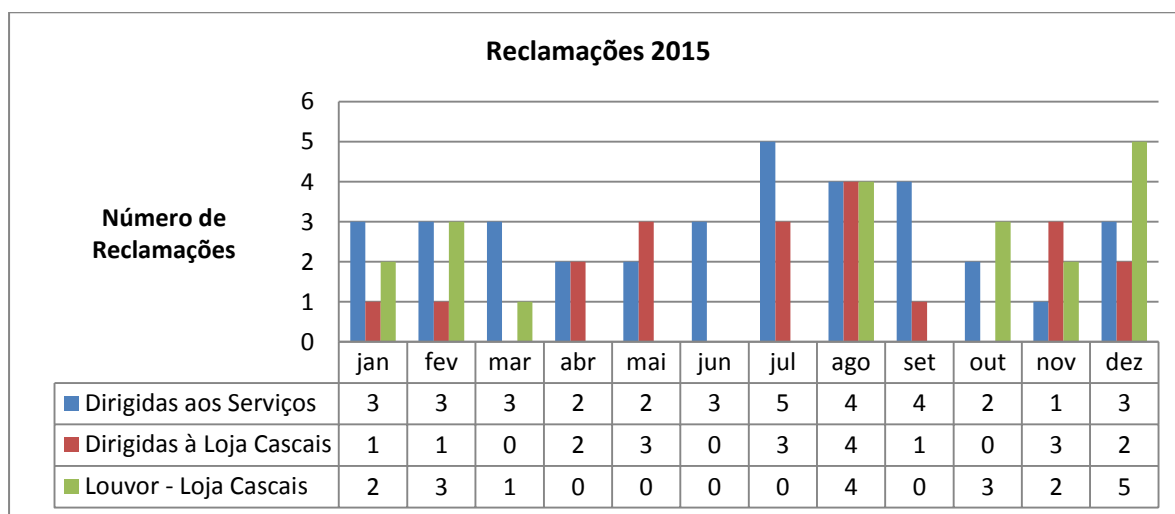
No período em análise foram expedidos **44.024 ofícios**.

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.