

RELATÓRIO ANUAL 2021

**Atendimento
Presencial**

**Atendimento Não
Presencial**



DMAG | DMAGP | Divisão de Gestão Organizacional

NÚCLEO DE ATENDIMENTO E APOIO AO CIDADÃO

Elaborado por: Carla Antunes | Isabel Gonçalves | Sónia Carrico | Olga Fernandes

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	2
ATENDIMENTO PRESENCIAL	4
2021 EM NÚMEROS	5
1. Atendimento presencial - Espaços Cidadão, Urbanismo, Balcão de Atendimento Genérico Municipal e Execuções Fiscais	6
1.1. Enquadramento	6
1.2. Evolução e caracterização.....	7
1.3. Espaços Cidadão (EC)	11
ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL	16
2021 EM NÚMEROS	17
2. Atendimento não presencial - Atendimento Telefónico Geral, Call Center do Ambiente, O Meu Bairro, Email Geral do Município e Receção de correspondência	18
2.1. enquadramento	18
2.2. evolução e caraterização	19
2.2.1. atendimento telefónico geral e call center ambiente.....	19
2.2.2. RECEÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA / CARTA E DE E-MAILS GERAL@OEIRAS.PT	25
2.2.3. O Meu Bairro	25
2.2.3.1. Ocorrências não georreferenciadas.....	26
2.2.3.2. Ocorrências georreferenciadas – Plataforma O MEU BAIRRO / OeirasEu	27
2.2.3.3. Ocorrências concluídas.....	30
2.2.3.4. Comparação entre períodos homólogos	32
2.2.3.5. Tipos e Subtipos.....	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS	45

INTRODUÇÃO

A Divisão de Gestão Organizacional (DGO), através do seu Núcleo de Atendimento e Apoio ao Cidadão (NAAC) tem por missão centralizar e gerir o atendimento e a informação municipal, numa lógica integrada de processo, assegurando a coordenação dos espaços, recursos e demais canais afetos a este fim, com exceção do atendimento especificamente atribuído a outros serviços.

A atividade deste serviço está alinhada com o eixo estratégico de **Governança Local e Modernização Administrativa**:

Nas últimas décadas, assistimos a transformações profundas nas Administrações Públicas, associadas ao abandono de modelos de gestão burocráticos e à sua gradual substituição por um novo paradigma, assente em objetivos de simplificação, eficiência, transparência e melhoria contínua.

As mudanças têm surgido num contexto exigente que impõe a implementação de referenciais de medição da performance organizacional, maior orientação para o cliente, o desenvolvimento de novas formas de prestação dos serviços conjugado com a adoção de novas tecnologias e o aumento dos mecanismos de prestação de contas.

A transformação digital é um processo transversal a toda uma organização e uma ferramenta que atua como catalisador na transformação do atual modelo de operação para um novo modelo sustentável e inteligente. Conscientes da importância de assegurar este processo contínuo, vamos alocar todos os recursos necessários para novos desafios com os quais pretendemos melhorar a qualidade de vida dos nossos munícipes, a sustentabilidade do território e gerar novas oportunidades.

A incorporação de soluções tecnológicas e a adoção de serviços e aplicações com base na utilização de tecnologias (habilitadores digitais) que abrangem áreas como big data, internet das coisas, o desenvolvimento de redes de fibra e 5G, robótica automação de processos, realidade virtual/aumentada, plataformas digitais, computação em nuvem, inteligência artificial, blockchain e cibersegurança, para que possam alavancar o

desenvolvimento da administração eletrónica, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados e qualidade de vida dos munícipes.

Assumimos, igualmente, como desafio, a necessidade de continuar a otimizar os recursos e as funções, através de medidas inovadoras de planeamento, acompanhamento e avaliação da atividade municipal.¹

No presente relatório é feita uma **análise do ano 2021**, no que respeita à atividade do **Atendimento Presencial**, do **Atendimento Não Presencial** e da **Gestão de Reclamações/Ocorrências**.

No **Atendimento Presencial**, são analisados os resultados do serviço de atendimento prestado no Balcão de Atendimento Genérico Municipal, sob a responsabilidade da Divisão de Gestão Organizacional (DGO); no Balcão do Urbanismo na dependência da Unidade de Atendimento e Apoio Administrativo (UAAA); no Balcão de Execuções Fiscais sob a responsabilidade do Serviço de Execuções Fiscais (SEF) e nos Espaços Cidadão em Barcarena, Oeiras, Linda-a-Velha, Carnaxide e Algés sob a responsabilidade da DGO.

Em anos anteriores, os dados/estatísticas do número de atendimentos, tempos de atendimento e tempos de espera baseavam-se nos registos do sistema MobiQueue (gestão de filas/senhas). Durante o período de pandemia, o sistema esteve suspenso atendendo que o atendimento presencial funcionou mediante agendamento prévio, sendo que a quantificação foi efetuada, pelos atendedores, num ficheiro excel. A partir do dia 1 de setembro 2021, o atendimento passou a ser efetuado espontaneamente, sem recurso a agendamento, retomando o sistema MobiQueue.

A presente análise não contempla o atendimento específico/técnico/diferenciado dos Gabinetes Técnicos Locais, Habitação Municipal ou Polícia Municipal.

Quanto ao **Atendimento Não Presencial**, analisamos os resultados de utilização dos canais formais de relação com o cidadão, designadamente o Atendimento Telefónico Geral, o Atendimento Telefónico do Call Center do Ambiente, a Gestão de Ocorrências não georreferenciáveis (Livro de Reclamações, e-mail e correio), bem como as georreferenciadas (plataforma O Meu Bairro – Portal OeirasEu), o Email geral@oeiras.pt e a correspondência (carta) rececionada no Expediente.

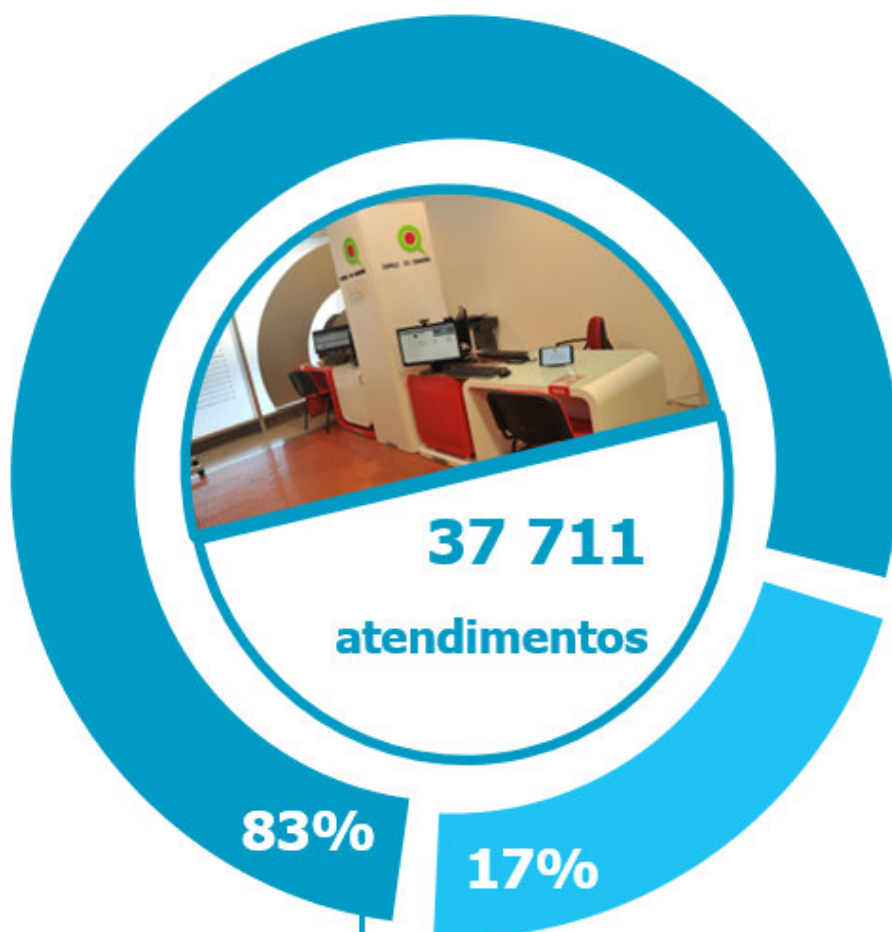
¹ Plano de Desenvolvimento Estratégico 2021-25 e Grandes Opções do Plano / Orçamento 2022

ATENDIMENTO PRESENCIAL



2021 EM NÚMEROS

Atendimento Presencial



Atendimento Espaços Cidadão

- Algés (10%)
- Barcarena (8%)
- Carnaxide (21%)
- Linda-a-Velha (19%)
- Oeiras (25%)

Atendimento Paços do Concelho

- Urbanismo (5%)
- Balcão de Atendimento Genérico (10%)
- Serviços de Execuções Fiscais (2%)

1. ATENDIMENTO PRESENCIAL - ESPAÇOS CIDADÃO, URBANISMO, BALCÃO DE ATENDIMENTO GENÉRICO MUNICIPAL E EXECUÇÕES FISCAIS

1.1. ENQUADRAMENTO

O serviço de **Atendimento Presencial**² subdivide-se nas seguintes áreas e responsabilidades:

- Balcão de Atendimento Genérico Municipal (DGO/NAAC);
- Atendimento Urbanismo (UAAA);
- Atendimento Execuções Fiscais (DFP/SEF);
- Atendimento Espaços Cidadão em Barcarena, Oeiras, Linda-a-Velha, Carnaxide e Algés (DGO/NAAC).

O número de atendimentos presenciais em 2021 continuou a ser o reflexo do contexto de confinamento que se manteve no 1º semestre de 2021. De janeiro a agosto de 2021 o atendimento presencial manteve-se por agendamento, tendo no dia 01 de setembro sido retomado o registo automático de senhas de atendimento através do sistema MobiQueue que monitoriza em tempo real o número de atendimentos, o tempo médio de atendimento e o tempo médio de espera.

² No presente relatório não são considerados os atendimentos específicos/técnicos, tais como o atendimento nos Gabinetes Técnicos Locais, o atendimento relativo à Habitação e o atendimento para a consulta de processos em inúmeros serviços.



1.2. EVOLUÇÃO E CARACTERIZAÇÃO

No ano de 2021 foram atendidas **37.711** munícipes/cidadãos nos Espaços Cidadão, no Balcão de Atendimento Genérico, no serviço de Execuções Fiscais e no atendimento do Urbanismo.

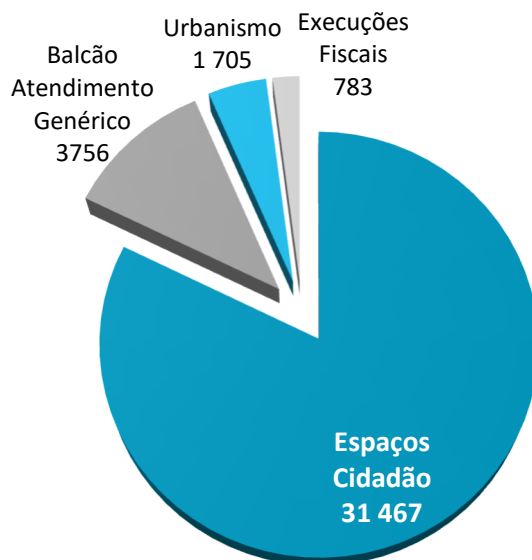


Figura 1 Atendimentos por área funcional em 2021

À semelhança dos anos anteriores, a distribuição do número de atendimentos presenciais pelos vários serviços mantém-se, destacando-se a maior proporção nos Espaços Cidadão (83%), seguindo-se o Balcão de Atendimento Municipal com 10%, o Urbanismo com 5% e o Serviço de Execuções Fiscais com 2%.

Tipos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Espaços Cidadão	2080	1764	2507	2102	2311	1919	2053	1795	4021	3569	3934	3412	31467	83%
B. Atendimento Genérico	69	42	47	413	598	365	410	342	430	373	488	179	3756	10%
Serviço de Execuções Fiscais	23	7	18	15	50	98	79	59	84	97	133	120	783	2%
Urbanismo													1705	5%
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	37711	100%

Tabela 1 – Distribuição mensal de atendimentos por área funcional

De referir que, em relação aos dados do Urbanismo apenas nos foi facultado, pelo serviço, o número total de atendimentos, não especificando o número de atendimento/mês.

Conforme se pode observar na Tabela 1, o n.º de atendimentos aumentou a partir de abril no Balcão de Atendimento Genérico Municipal, devido ao fim do confinamento. Este aumento do n.º de atendimentos deveu-se em parte à abertura, entre os meses abril e julho e, ainda, em setembro. No mês de novembro o n.º de atendimentos subiu novamente devido à procura, pelos munícipes, da medida de apoio financeiro para pagamento da eletricidade e informação sobre a atribuição de cabazes de Natal.

No Serviço de Execuções Fiscais, o menor número de atendimentos foi registado no mês de fevereiro atendendo ao confinamento tendo retomado a normalidade no mês de março, com agendamento.

Nos Espaços Cidadão, à semelhança dos outros locais acima referidos, no mês de fevereiro registou uma redução do número de atendimentos.

O atendimento presencial em 2021, tal como aconteceu em 2020, não é diretamente comparável com os valores alcançados em anos anteriores, dada a diferença crucial dos respetivos contextos:

- Em 2019, registamos 109.762 atendimentos;
- Em 2020, registamos 46.607 atendimentos;
- Em 2021, registamos 37.711 atendimentos.

Como pode ser verificado na Figura 2³, a adaptação que foi necessária, resultante das medidas de prevenção decorrentes da Pandemia COVID-19, resultou num decréscimo do número de atendimentos, por comparação com os anos anteriores. Além do período de confinamento imposto pelo Governo, o atendimento por marcação levou igualmente a uma redução do n.º de atendimentos diários em todos os tipos de atendimento.

³ Na Figura 2 é apresentado o somatório dos atendimentos municipais (Σ PC, que agregam Balcão de Atendimento Genérico Municipal, Urbanismo, Execuções Fiscais – este último não incluído nos dados de 2020, como explicado anteriormente), comparativamente com o número de atendimentos dos Espaços Cidadão (EC).

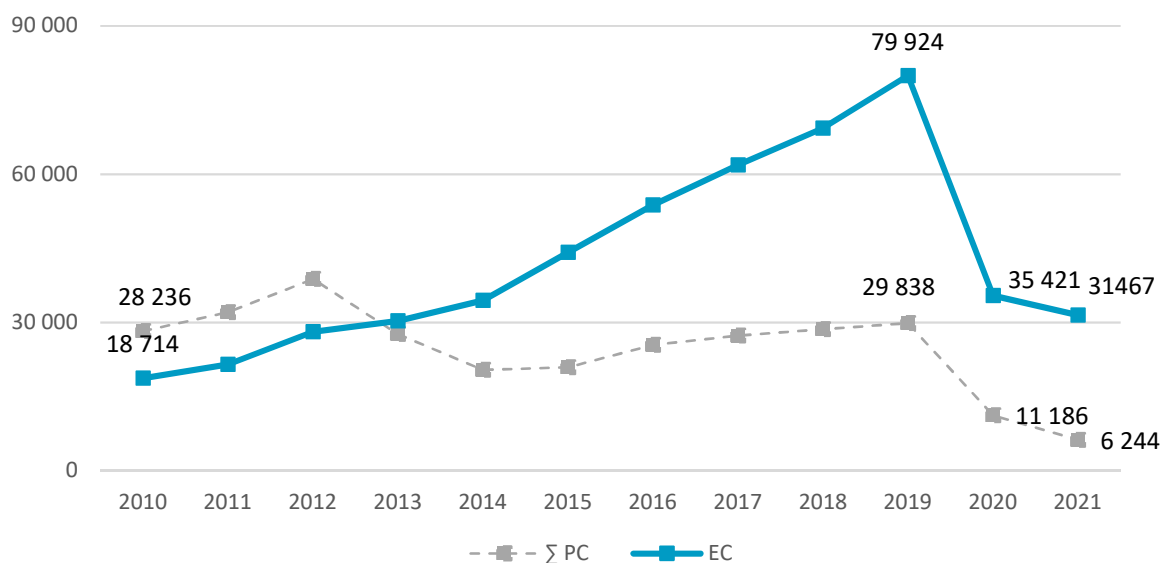


Figura 1 - Evolução do Espaços Cidadão vs. Paços do Concelho (2010 a 2021)

No que respeita aos anos anteriores, uma comparação entre os Espaços Cidadão (EC) e o somatório do Atendimento Municipal efetuado nos Paços do Concelho, permite verificar que os EC registaram um aumento contínuo desde 2013, enquanto o atendimento municipal permaneceu equilibrado. O n.º de atendimentos, em ambos os locais, decresceu a partir de 2020 devido à Pandemia.

Na figura seguinte está representada a distribuição dos atendimentos pelas diferentes áreas geográficas no concelho.

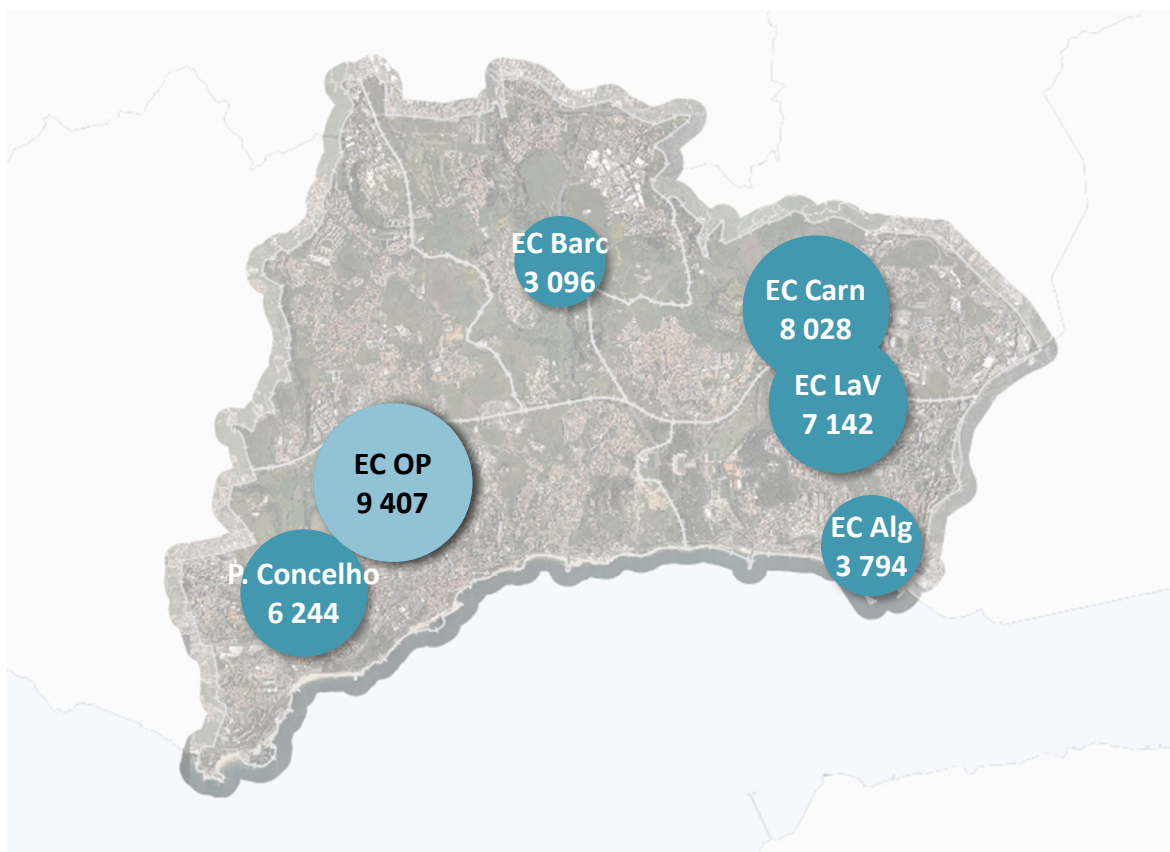


Figura 2 - Distribuição dos atendimentos por localização geográfica

O Atendimento na Freguesia de Oeiras, nomeadamente nos Paços do Concelho (Urbanismo, Balcão de Atendimento Genérico e Serviços de Execuções Fiscais) e no Espaço Cidadão de Oeiras apresentam o maior número de atendimentos, cerca de 41,5% do atendimento presencial.

1.3. ESPAÇOS CIDADÃO (EC)



Atendendo que **o maior número de atendimentos é realizado nos Espaços Cidadão (83%)**, analisamos em seguida os respetivos resultados, durante o ano de 2021, efetuando também uma breve análise comparativa da evolução ao longo dos anos.

Importa referir que os EC englobam três grandes áreas de intervenção:

- Atendimento municipal – respeitante à atividade do Município;
- Atendimento ao cidadão – respeitante aos serviços da Administração Central;
- Atendimento da freguesia – disponível apenas no EC Barcarena.

Até setembro de 2021 não existem registos automáticos, através do sistema MobiQueue, pelo que nos limitamos a uma análise dos resultados após a retoma deste sistema.

Através dos dados registamos podemos aferir que existe uma predominância dos atendimentos relativos aos serviços da Administração Central.

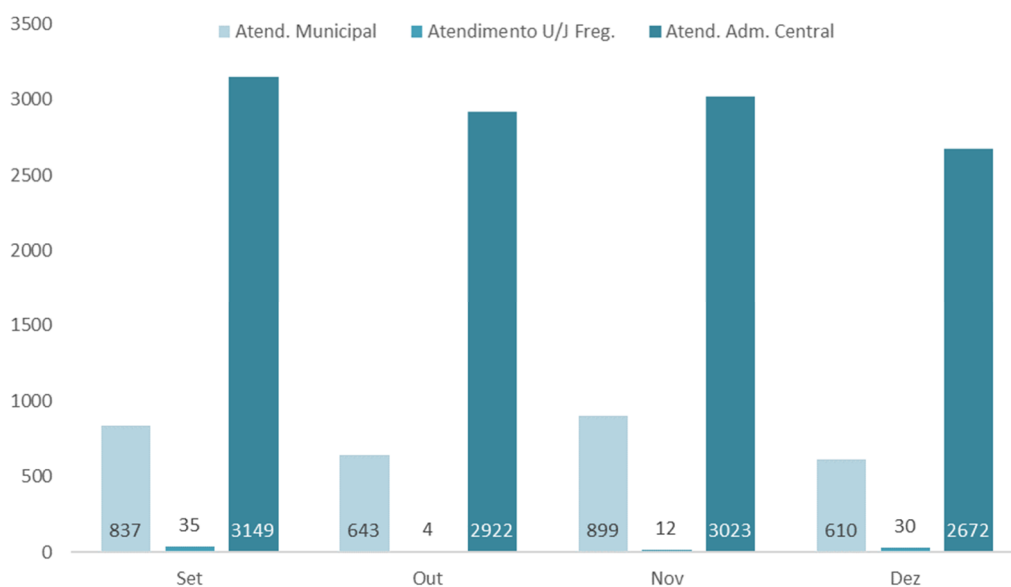


Figura 3 – Tipo de Atendimento nos EC - setembro a dezembro de 2021⁴

⁴ Os atendimentos referentes a União/Junta de Freguesia apenas se realizam no EC de Barcarena.

No gráfico seguinte está espelhado, por Espaço Cidadão, o n.º de atendimentos por tipo:

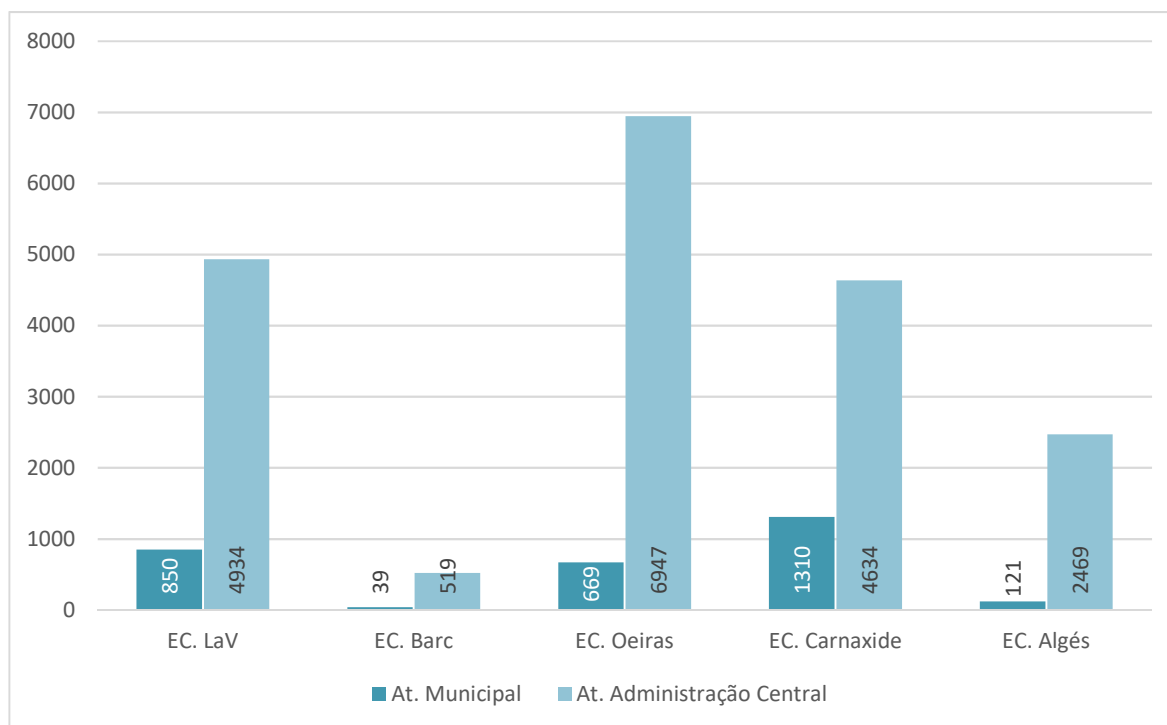


Figura 4 – Tipo de atendimento e seu número por EC (setembro a dezembro de 2021)

Os dados dos serviços mais procurados nos EC, são:

Atendimento Administração Central:

- Renovação do cartão de cidadão;
- Renovação da carta de condução;
- Pedido de registo criminal (apenas nos EC de Carnaxide e Linda-a-Velha);
- Pedido de chave móvel digital;
- Entrega de documentos para ADSE.

Atendimento Municipal:

- Pedidos de Cartão 65+ e Saúde+;
- Pagamento de refeições das Escolas;
- Pedidos de estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida.

Nos cinco Espaços Cidadão, em 2021 foram atendidos 31.467 cidadãos/municípios. Este resultado, em comparação com o ano anterior, foi inferior em 3.954 atendimentos.

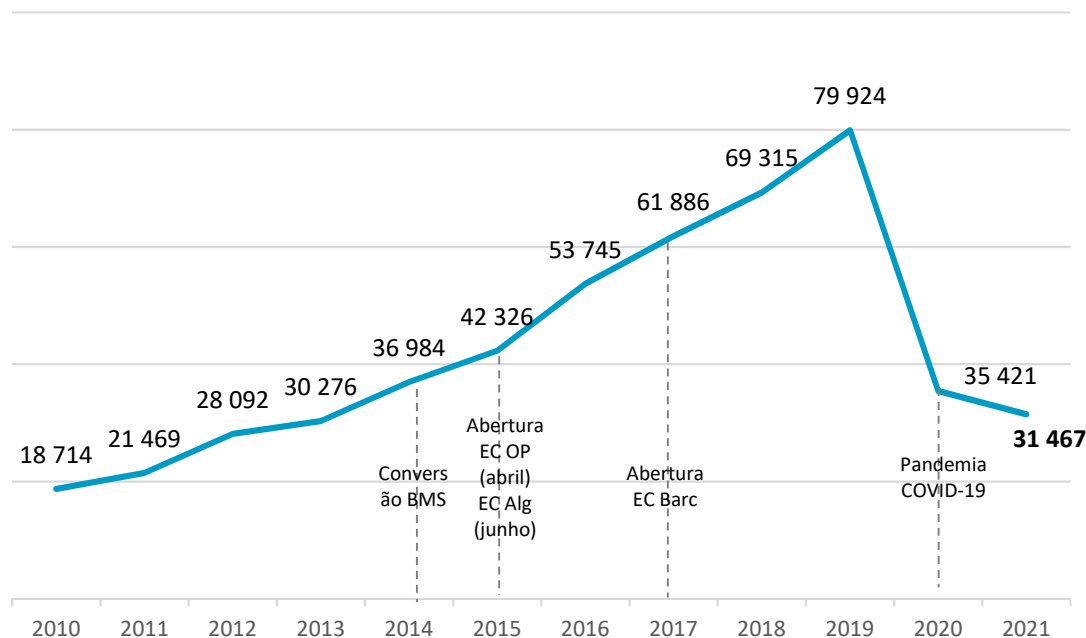


Figura 6 – Evolução dos atendimentos EC (2010-2021)

A partir de 2011/2012, o número de cidadãos/municípios atendidos cresceu fortemente, devido à conversão dos Postos de Atendimento ao Cidadão em Balcão Multisserviços e à disponibilização de um maior número de serviços ao cidadão. O crescimento no número de EC, a partir de 2015, decorreu de uma estratégia política de conversão das Lojas de Cidadão em Espaços Cidadão. Esta política, transversal a diferentes governos da República, fez crescer de 2 para 5 o número de EC no Concelho de Oeiras entre 2015 e 2017. Entre 2018 e 2019 verificou-se um crescimento de, aproximadamente, 15%.

No ano de 2020, o n.º de atendimentos foi superior a 2021 devido à forte procura dos EC para renovação do cartão de cidadão cuja validade terminava nesse mesmo ano (cartões cuja validade era de 5 anos). O facto das Lojas do Cidadão e as Conservatórias atenderem mediante agendamento e a dificuldade de marcação nestas entidades levou igualmente a este aumento da procura dos serviços nos nossos EC.

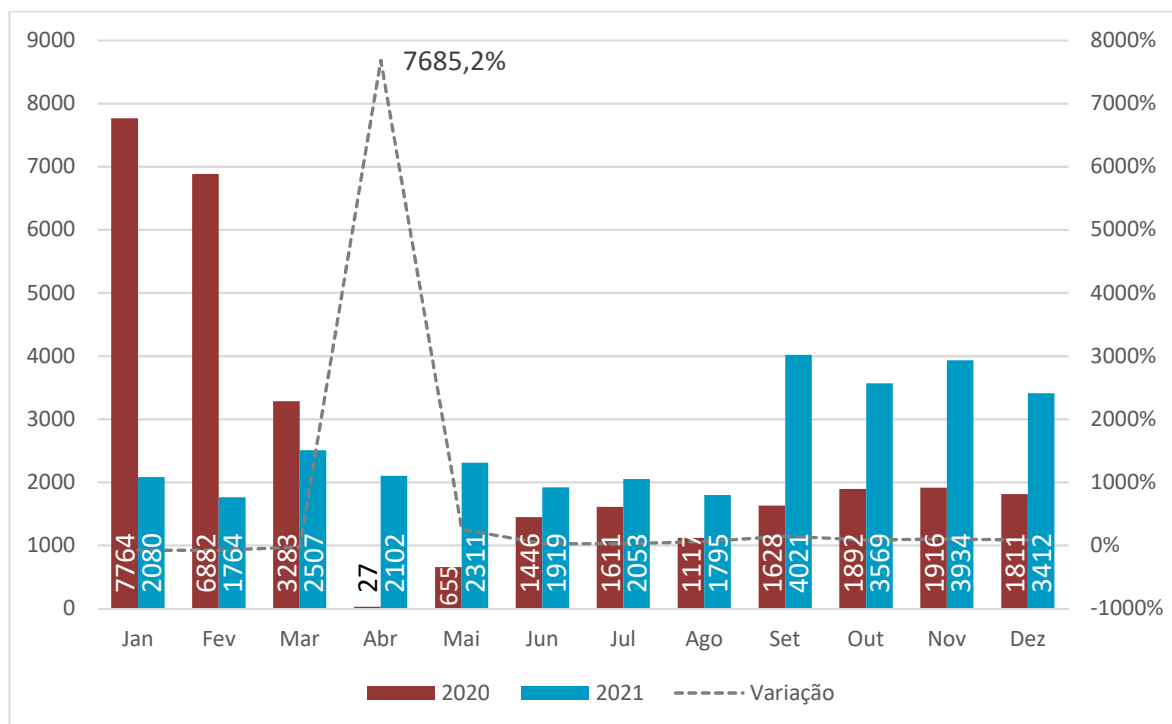


Figura 7 – Evolução mensal entre períodos homólogos (EC)

Em 2021, nos meses de janeiro e fevereiro verificou-se um decréscimo atendendo ao período de confinamento imposto pelo Governo. Em março deu-se o desconfinamento, pelo que o n.º de atendimentos aumentou. Convém realçar que durante o período de confinamento o atendimento presencial manteve-se a funcionar, mediante marcação prévia.

O mês com maior discrepância no n.º de atendimentos verificou-se em abril. Em 2020, houve uma quebra abrupta na procura dos serviços de atendimento presencial, ao invés, o mês de abril de 2021 assegurou o atendimento regular por marcação.

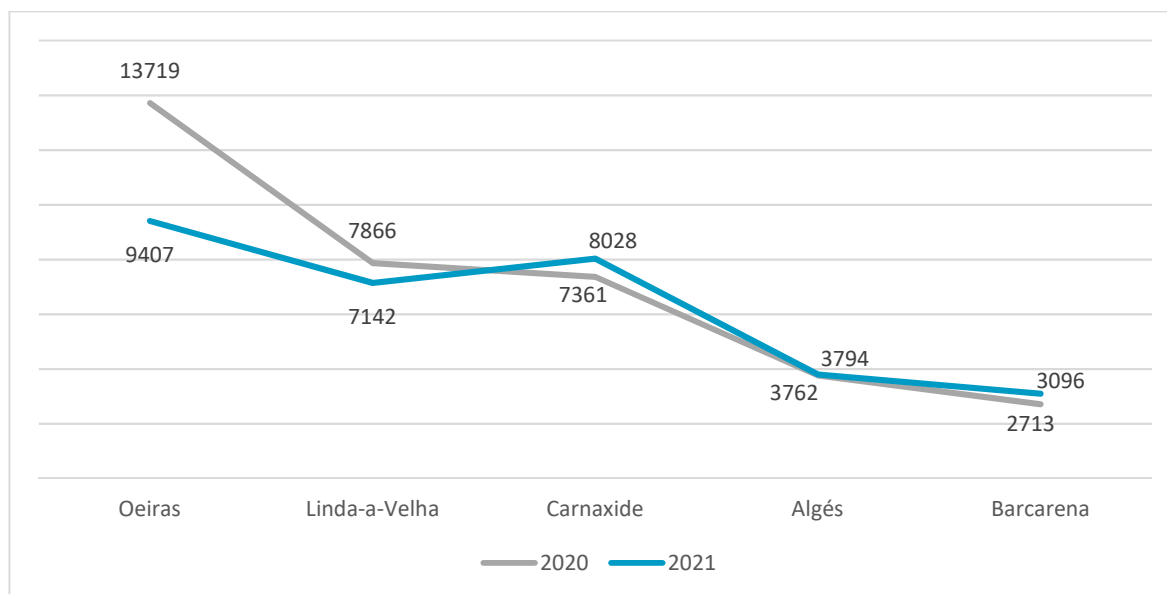


Figura 8 – Evolução do número de atendimentos por EC (2020-2021)

No que diz respeito ao número total de cidadãos/munícipes atendidos em 2021 (ver Fig. 8), verificou-se que o **EC Oeiras registou o maior número de atendimentos** (9.407) representando aproximadamente 30% do total de atendimentos nos cinco EC. Esta diferença deve-se ao facto deste EC estar inserido numa superfície comercial, com estacionamento facilitado e gratuito, situando-se num ponto central, fatores que levam a uma maior procura por parte dos munícipes e particularmente dos Concelhos limítrofes, nomeadamente de Cascais.

Analisando o número de atendimentos por EC, constata-se que o EC de Carnaxide representa 21% (8.028), o EC de Linda-a-Velha representa cerca de 19% dos atendimentos (7.142), enquanto o EC de Algés e Barcarena são os que apresentam valores mais baixos, com cerca de 10% dos atendimentos (3.794) e 8% (3.096) respetivamente.

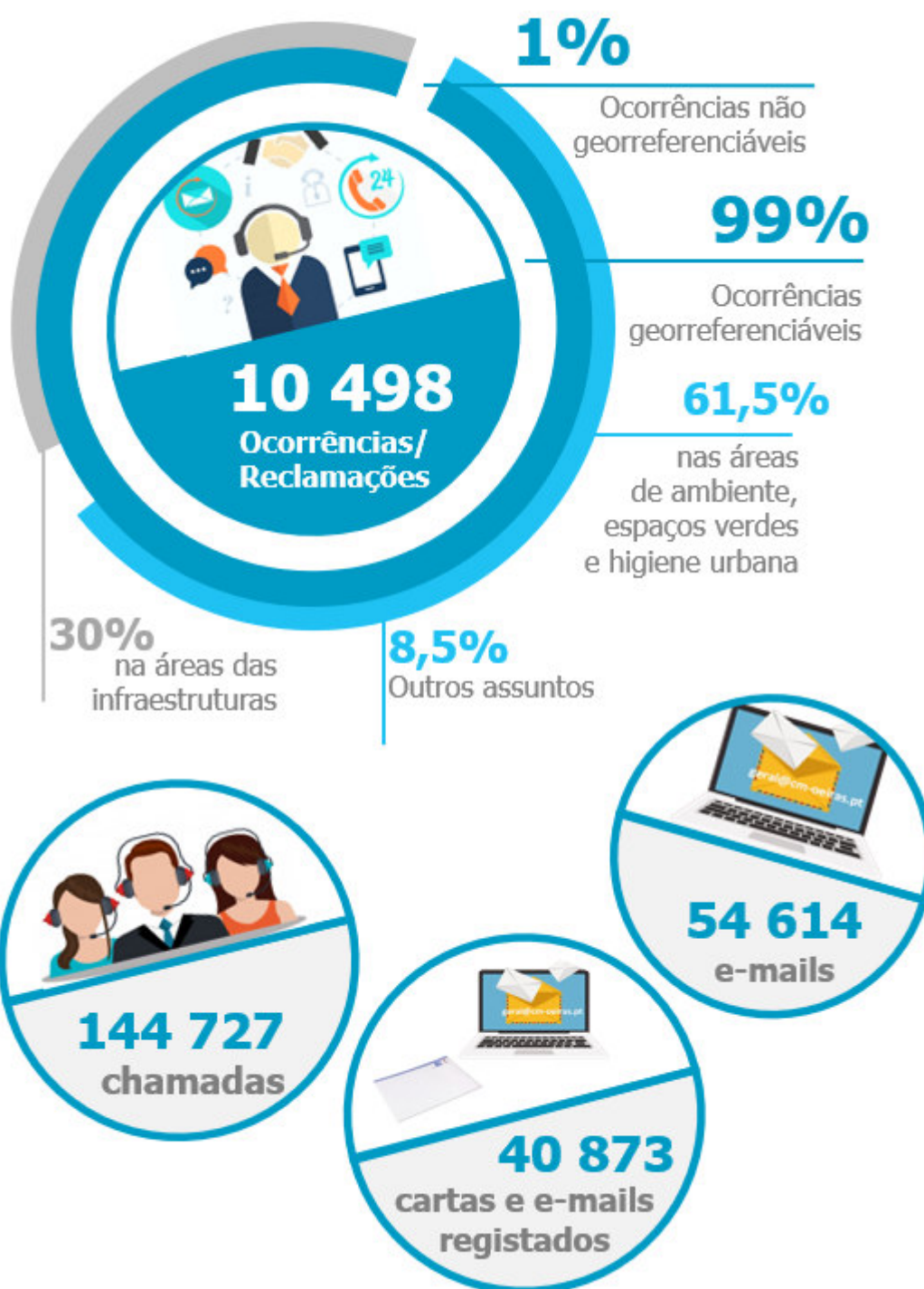
Consideramos que a dificuldade de estacionamento junto dos EC Algés e Barcarena, é um fator que impede a procura destes espaços.

ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL



2021 EM NÚMEROS

Atendimento Não Presencial



2. ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL - ATENDIMENTO TELEFÓNICO GERAL, CALL CENTER DO AMBIENTE, O MEU BAIRRO, EMAIL GERAL DO MUNICÍPIO E RECEÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA

2.1. ENQUADRAMENTO

O serviço de **Atendimento Não Presencial**⁵ subdivide-se nas seguintes áreas, da responsabilidade da Divisão de Gestão organizacional (DGO):

- Atendimento Telefónico Geral;
- Atendimento Telefónico Call Center do Ambiente;
- O Meu Bairro – Portal OeirasEu/Gestão de Ocorrências;
- Email Município de Oeiras geral@oeiras.pt;
- Receção de correspondência / carta.

No período da Pandemia, verificamos um aumento exponencial dos serviços do Atendimento Não Presencial em detrimento do Atendimento Presencial.

Por outro lado, registamos um elevado número de chamadas perdidas dado ao contexto de confinamento, à inevitabilidade do teletrabalho, à disponibilidade e a adaptação às novas ferramentas de trabalho diário, designadamente a interação por videoconferência, o telefone virtual e o acesso remoto às aplicações.

⁵ No que respeita à gestão de reclamações/ocorrências, serão consideradas aquelas cuja matéria é da responsabilidade do Município e que circularam através dos canais formais.

2.2. EVOLUÇÃO E CARATERIZAÇÃO

2.2.1. ATENDIMENTO TELEFÓNICO GERAL E CALL CENTER AMBIENTE

No ano de 2021, o *Call Center* do Ambiente e o Atendimento Telefónico Geral (TLF Geral) registaram **144.727** chamadas.

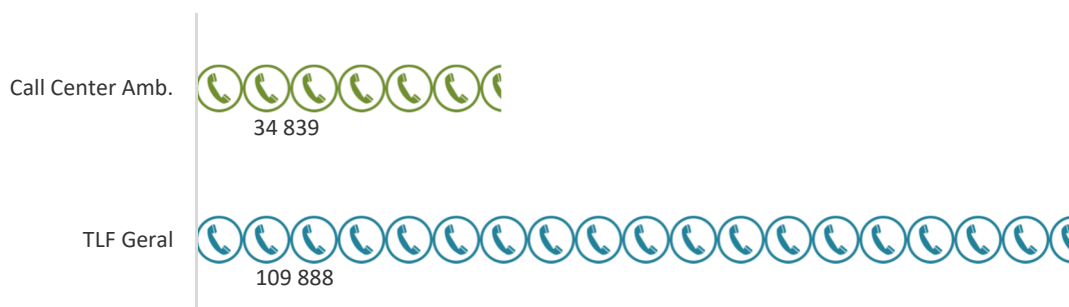


Figura 9 – Total chamadas – TLF Geral e *Call Center* Ambiente

O TLF Geral recebeu **109.888** chamadas (76%) e o *Call Center* do Ambiente **34.839** (24%).

Em 2021, apesar das medidas em contexto de Pandemia, o atendimento telefónico registou um aumento no número de chamadas. O total de chamadas foi superior aos valores médios dos anos anteriores em consequência direta das restrições ao atendimento presencial e também justificado pelos contactos para agendamento nos EC.

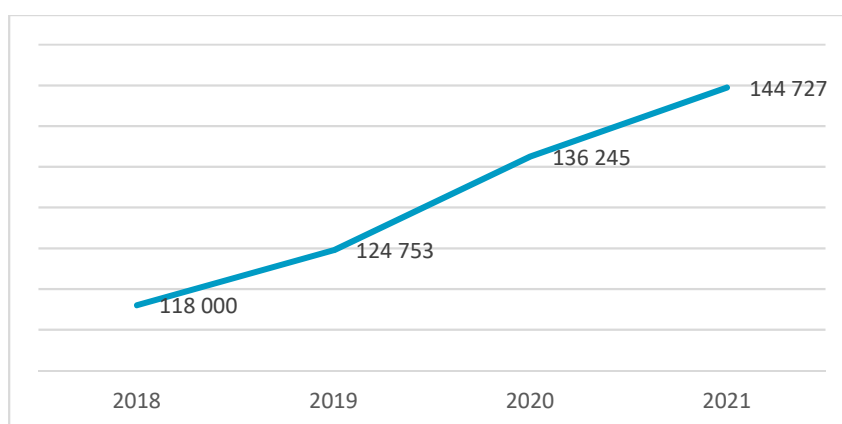


Figura 10 – Evolução do número de chamadas telefónicas (2018-2021)

Analisando a Figura 11, sobre a distribuição mensal das chamadas registadas, verificamos uma redução nos meses de março e abril, pelos motivos anteriormente explanados.

No TLF Geral, entre os meses de março e julho, verifica-se, um aumento do n.º de chamadas, em resultado da disponibilização de novos serviços online no portal institucional e do novo Sistema de Gestão Urbanística.

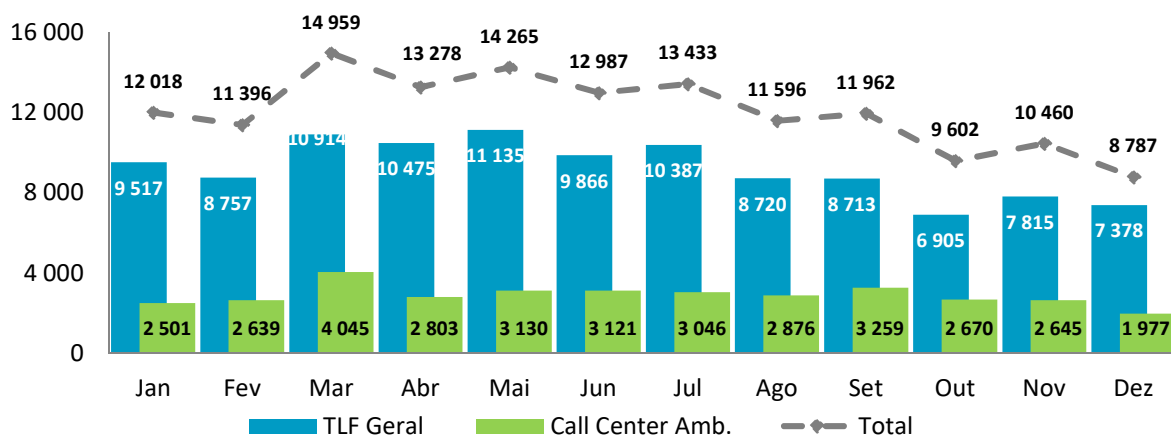


Figura 11 – Comparativo mensal - TLF Geral e Call Center Ambiente

A distribuição das chamadas ao longo dos meses, no *Call Center Ambiente*, atingiu os valores mais elevados em março e setembro (pedidos de recolha de verdes e monos). O mês de dezembro foi o que registou o menor número de chamadas devido à indisponibilidade, por motivos informáticos, da aplicação SIGE (registo de verdes e monos).

No universo das quase 145 mil chamadas recebidas, foram abandonadas/perdidas cerca de 30.000 chamadas, representando 21%, sendo que o tempo médio de espera das chamadas abandonadas, rondou os 2 minutos e 13 segundos.

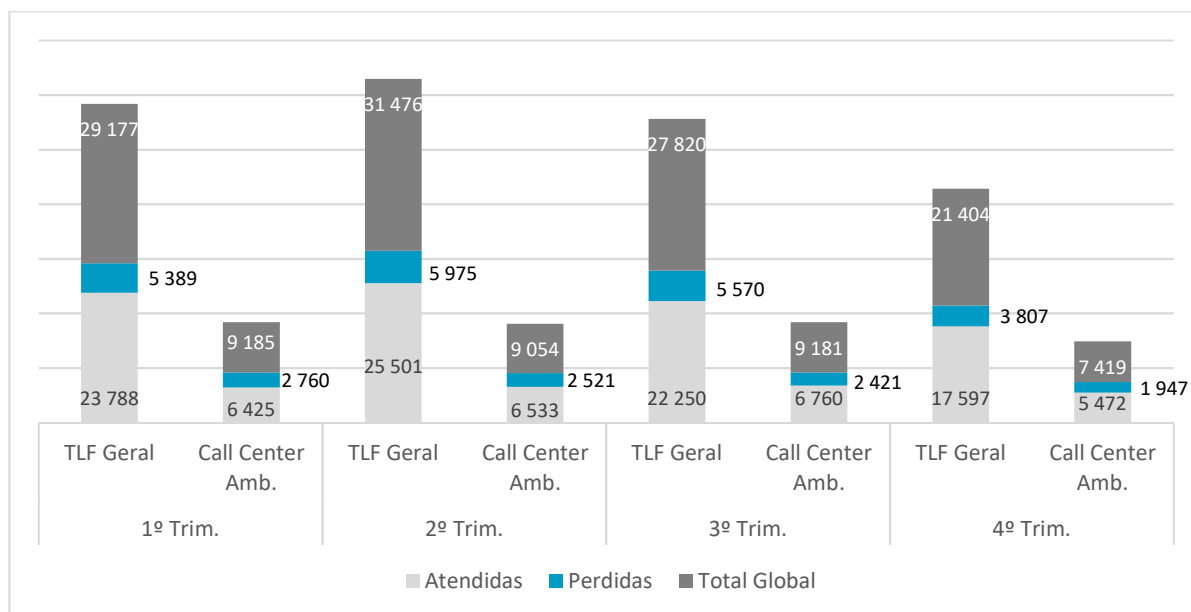


Figura 12 – Comparação trimestral entre TLF Geral e Call Center Ambiente (chamadas recebidas e perdidas)

Dos 4 trimestres em análise, o 2º trimestre de 2021 foi aquele que registou o maior nº de chamadas recebidas e consequentemente o maior nº de chamadas abandonadas. Neste trimestre foi implementada a nova aplicação do urbanismo levando a um aumento do volume de chamadas para pedidos de esclarecimento quanto à mesma.

Designação	Chamadas Atendidas		Chamadas Abandonadas
	Tempo de Espera	Tempo de Chamada	Tempo de Espera
Gabinete de Telefonistas	00:02:04	00:02:16	00:01:59
Call Center do Ambiente	00:03:02	00:03:23	00:02:26
	00:02:33	00:02:49	00:02:13

Tabela 3 – Comparação de tempos entre TLF Geral e Call Center Ambiente

As chamadas no *Call Center* do Ambiente têm uma duração 1,5 vezes superior às TLF Geral. Esta disparidade deve-se também ao facto do tipo de chamada que é rececionada em cada um dos canais. As chamadas rececionadas no *Call Center* do Ambiente, dependendo do assunto, têm um tratamento específico e demorado, por exemplo, caso se trate de um pedido georreferenciado o mesmo é registado na plataforma OeirasEu. Por outro lado, tratando-se de uma recolha de um mono, obriga a um pré agendamento na aplicação SIGE.

Numa perspetiva de analisar a eficiência das duas centrais telefónicas, foi calculada a percentagem trimestral das chamadas atendidas relativamente às chamadas recebidas.

Não obstante o período de confinamento no 1º trimestre resvalando para início do 2º trimestre o volume de chamadas manteve-se estável.

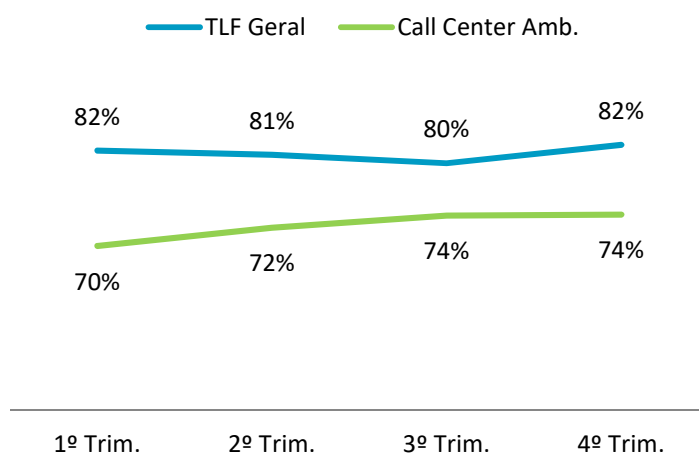


Figura 13 – Comparação trimestral entre TLF Geral e Call Center Ambiente (% chamadas atendidas)

Relativamente ao **Atendimento Telefónico do Urbanismo**, verificou-se um elevado número de chamadas perdidas dado ao contexto de confinamento, à inevitabilidade do teletrabalho, à disponibilidade e a adaptação às novas ferramentas de trabalho diário, designadamente a interação por videoconferência, o telefone virtual e o acesso remoto às aplicações.

Chamadas	Perdidas	% perdidas
80.665	46.406	57,53

Por outro lado, verificou-se a alteração do aplicativo de gestão do negócio que implicou a formação dos atendedores e consequente ausência no posto de trabalho. A maioria das questões colocadas pelos munícipes foram rececionadas e respondidas através de correio eletrónico.

No Atendimento Telefónico Geral, a segunda-feira é o dia da semana com maior número de chamadas em média (538).

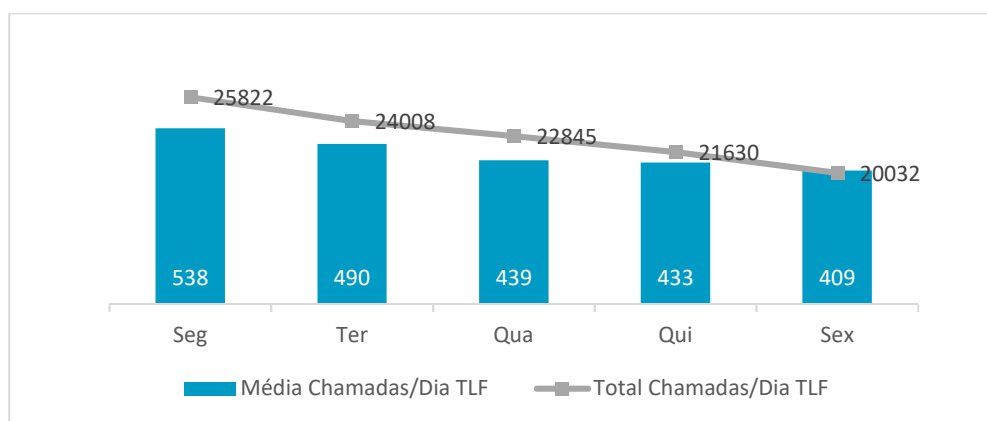


Figura 14 – Chamadas por dia da semana no TLF Geral⁶

A sexta-feira é o dia da semana com **menor número de chamadas** em média (409).

As chamadas estão distribuídas de forma equitativa entre o período da manhã e da tarde.

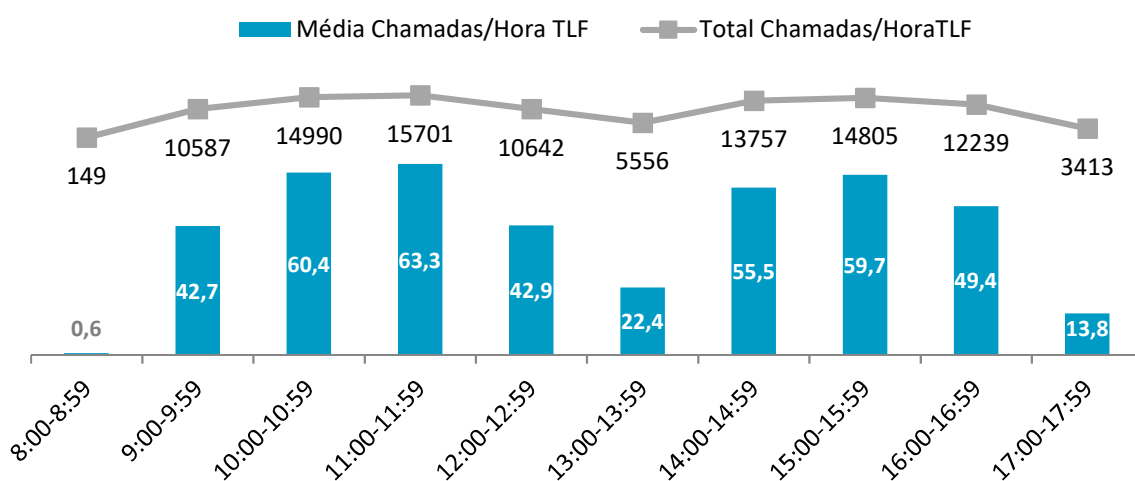


Figura 15 – Chamadas por hora no TLF Geral

Os períodos entre as 10h00 e as 12h00 e entre as 14h00 e 17h00 foram aqueles onde se verificou o maior número de chamadas.

⁶ Com o objetivo de simplificar a apresentação de dados, considerando que existem 8 736 registos de chamadas nos quais a respetiva tipologia não está identificada, os mesmos foram aqui agregados ao n.º de chamadas do TLF Geral.

No Call Center Ambiente, a **segunda-feira** é o dia da semana com **maior número de chamadas** (média 170).

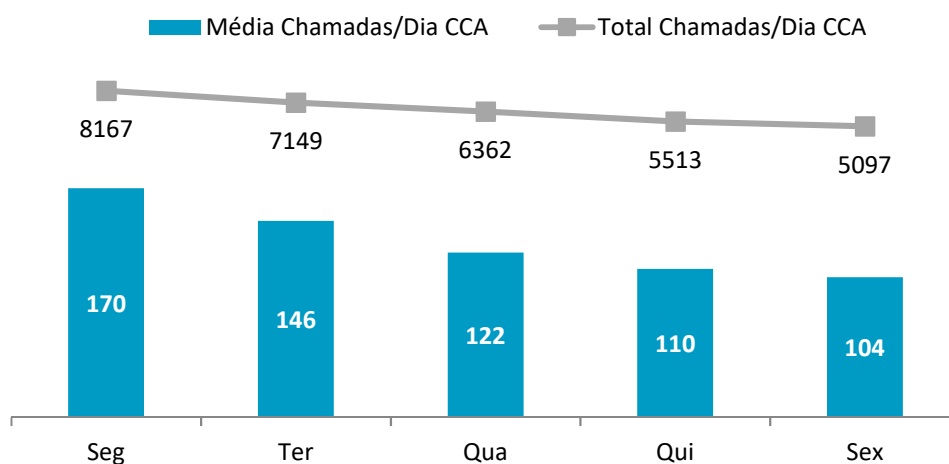


Figura 16 – Chamadas por dia da semana no Call Center Ambiente

A **sexta-feira** é o dia da semana com **menor número de chamadas** (média 104).

De forma geral, o número de chamadas é superior no período da manhã, verificando-se que o maior número de chamadas ocorre entre as 10h00 e as 12h00 e entre as 14h00 e 17h00.

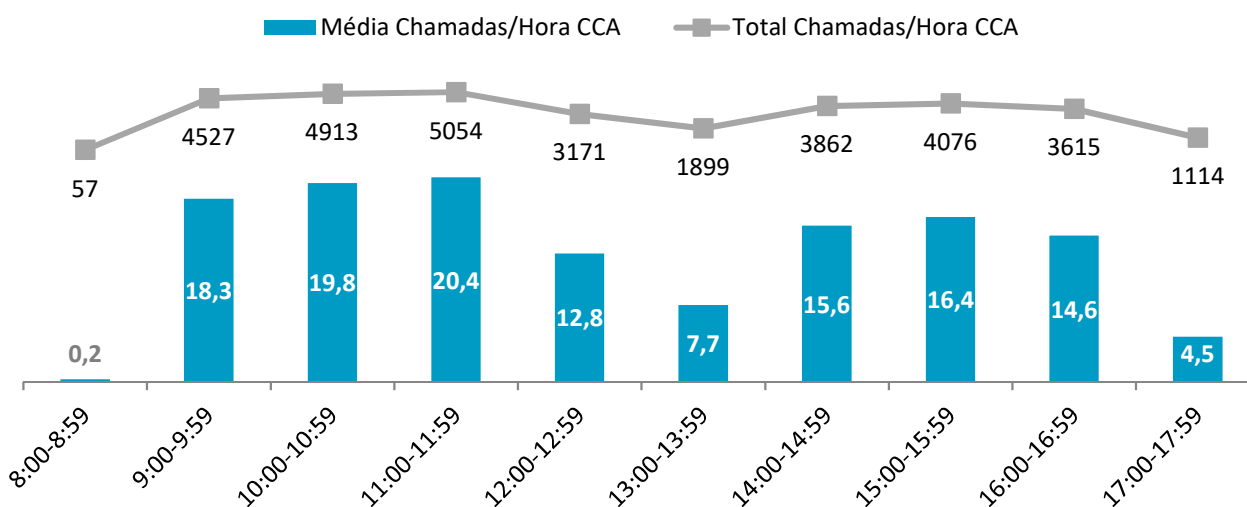


Figura 17 – Chamadas por hora no Call Center Ambiente

2.2.2. RECEÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA / CARTA E DE E-MAILS GERAL@OEIRAS.PT

Em 2021, foram rececionadas aproximadamente **74.675 cartas e 54.614 e-mails** através do endereço geral@oeiras.pt. Foram **registados na aplicação de gestão documental**, reencaminhados e respondidos cerca de **40.873 cartas e e-mails**, respetivamente.



2.2.3. O MEU BAIRRO



Em 2021, registaram-se **10.498 ocorrências**. As ocorrências georreferenciadas ou georreferenciáveis totalizaram 10.418 (99,2%) sendo registadas na plataforma O Meu Bairro/OeirasEu. Por outro lado, as ocorrências não georreferenciáveis totalizaram apenas 80 (0,8%). Estas ocorrências são rececionadas/revistas

via email e no livro de reclamações.

Tipos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Georreferenciadas	647	657	975	921	905	1 062	1 034	974	1 070	931	751	491	10 418	99,2%
Não georreferenciadas	4	2	3	1	6	4	3	12	13	15	9	8	80	0,8%
Total	651	659	978	922	911	1 066	1 037	986	1 083	946	760	499	10 498	100,0%

Tabela 4 – Total de Ocorrências em 2020

Mais de metade das ocorrências georreferenciadas encontra-se concluída (9.458), sendo que as ocorrências não georreferenciadas têm uma taxa de resolução inferior (29%), por comparação com as ocorrências georreferenciadas.

2.2.3.1. OCORRÊNCIAS NÃO GEORREFERENCIADAS

O Município disponibiliza diferentes canais através dos quais é possível submeter ocorrências não georreferenciáveis, a saber: correio eletrónico; Livro de Reclamações, correio postal, telefone e requerimento geral.⁷

Em 2021 foi registado um total de **80 ocorrências** não georreferenciáveis.

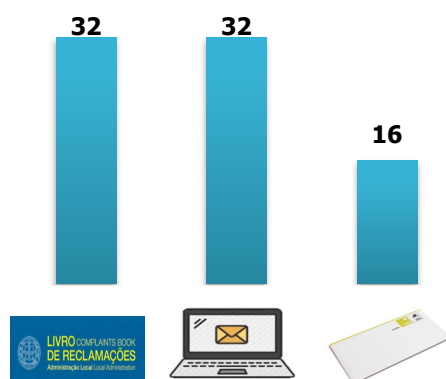


Figura 18 – Ocorrências não georreferenciáveis

A maioria das ocorrências não georreferenciáveis foram reportadas no livro de reclamações e via online (por correio eletrónico e portal institucional) com o mesmo n.º de reclamações, perfazendo 80%, tendo as restantes sido remetidas por correio postal⁸ (20%).

À data da apresentação do presente relatório, 29% das ocorrências foi concluída (36).

⁷ Entende-se por ocorrências não georreferenciáveis, todas que não tenham uma referência geográfica, por exemplo, uma reclamação sobre o serviço de atendimento telefónico.

⁸ Importa referir que a maioria das ocorrências rececionadas por correio postal provêm da Assembleia Municipal, tendo sido originalmente rececionadas por aquele órgão.

2.2.3.2. OCORRÊNCIAS GEORREFERENCIADAS – PLATAFORMA O MEU BAIRO / OEIRASEU

Em 2021, o atendimento não presencial registou **10.418 ocorrências georreferenciadas**, através de 3 principais canais de entrada, respectivamente, o Portal O Meu Bairro – OeirasEu, por telefone e por e-mail⁹. As vias digitais representam 71% das ocorrências.

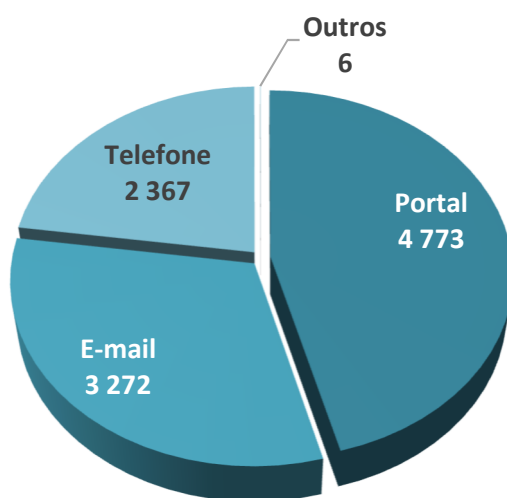


Figura 19 – Ocorrências georreferenciadas por canal de entrada

Na tabela seguinte é possível consultar o detalhe de ocorrências por mês e por tipo.

⁹ Todas as ocorrências georreferenciadas são registadas no Portal OeirasEu, independentemente do canal pelo qual são rececionadas.

Tipos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Ambiente/espacos verdes	149	163	226	247	242	274	257	210	201	174	144	78	2 365	22,7%
Animais	6	1	12	8	10	10	14	11	15	14	4	4	109	1,0%
Estradas, sinalização e mobilidade	100	101	118	111	107	110	129	127	142	138	125	69	1 377	13,2%
Fiscalização, segurança e ruído	46	45	56	58	56	72	47	62	59	47	41	46	635	6,1%
Higiene Urbana	208	193	394	325	329	453	442	406	477	364	272	176	4 039	38,8%
Iluminação Pública	57	59	57	53	46	40	50	57	50	68	83	43	663	6,4%
Infraestruturas	32	27	26	41	26	25	15	25	30	22	12	16	297	2,9%
Outros Pedidos	1	5	8	18	9	12	12	15	11	14	11	10	126	1,2%
Passeios e acessibilidades	48	63	78	60	80	66	68	61	85	90	59	49	807	7,7%
Total georreferenciadas	647	657	975	921	905	1 062	1 034	974	1 070	931	751	491	10 418	100,0%

Tabela 5 – Ocorrências georreferenciadas por mês e tipo

Considerando o tipo de ocorrência, destacam-se a “Higiene Urbana” (38,8%), com mais de 4.000 registros, o “Ambiente/espaços verdes” (22,7%), com mais de 2.300 registros, e as “Estradas, sinalização e mobilidade” (13,2%), com mais de 1.300 registros, os “Passeios e acessibilidades” (7,7%) e a “Iluminação pública” (6,4%), cada um com mais de 600 registros.

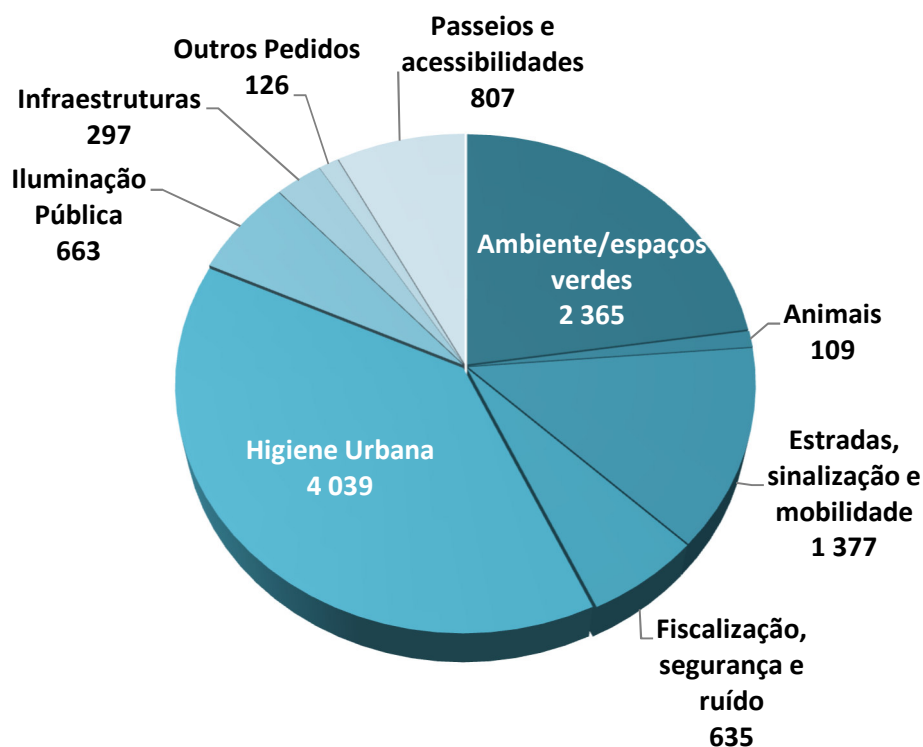


Figura 20 – Ocorrências georreferenciadas por tipo

No que respeita à evolução mensal, verifica-se um **aumento das ocorrências a partir de março**, com o maior número registado nos meses de setembro (1070), junho (1062) e julho (1034). Este aumento está justificado com o fim do confinamento.

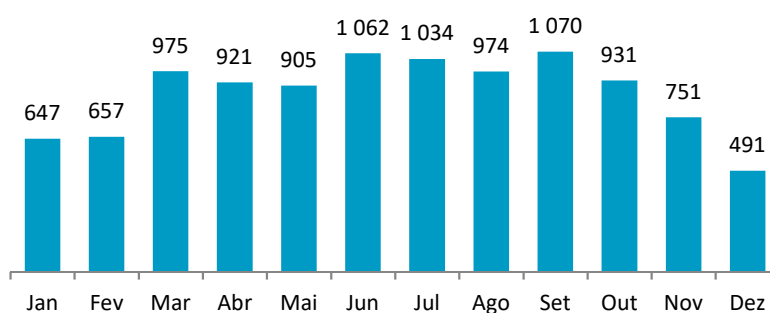


Figura 21 – Ocorrências Georreferenciadas por mês

Analisando a distribuição mensal dos cinco tipos de ocorrência que apresentam maior frequência, podemos verificar que o aumento das submissões entre maio e setembro resulta principalmente de ocorrências nas áreas da “Higiene Urbana” e do “Ambiente/espços verdes”.

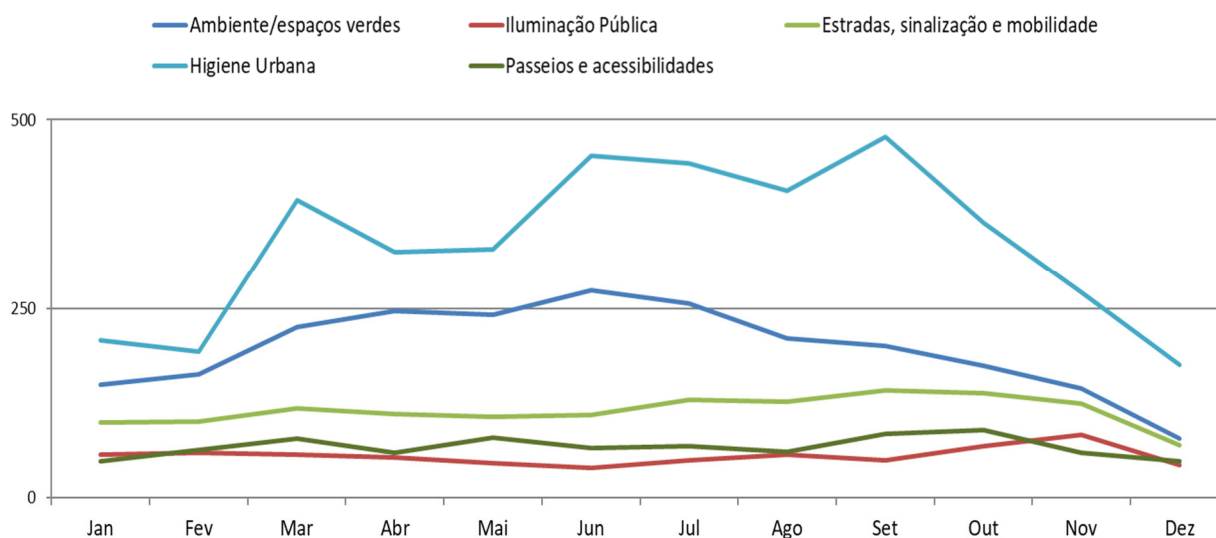


Figura 22 – Tipos de ocorrências por mês

A partir de outubro, verifica-se um ligeiro aumento de ocorrências nas áreas das “Estradas, sinalização e mobilidade” e da “Iluminação pública”, este último coincide com a altura em que os dias anoitecem mais cedo.

2.2.3.3. OCORRÊNCIAS CONCLUÍDAS

Em 2021, existe registo de **9.458 ocorrências concluídas**¹⁰, das quais 2.016 foram iniciadas em anos anteriores, tendo 7.442 (79%) sido iniciadas e concluídas ainda 2021.

No gráfico seguinte é possível visualizar o número de ocorrências concluídas ao longo de 2021.

¹⁰ Este é a soma dos dados retirados ao primeiro dia útil do mês seguinte, uma vez que a plataforma apresenta os dados pela última interação com as ocorrências. Este é um número volátil, uma vez diariamente há lugar a reabertura de ocorrências (853 em 2021).

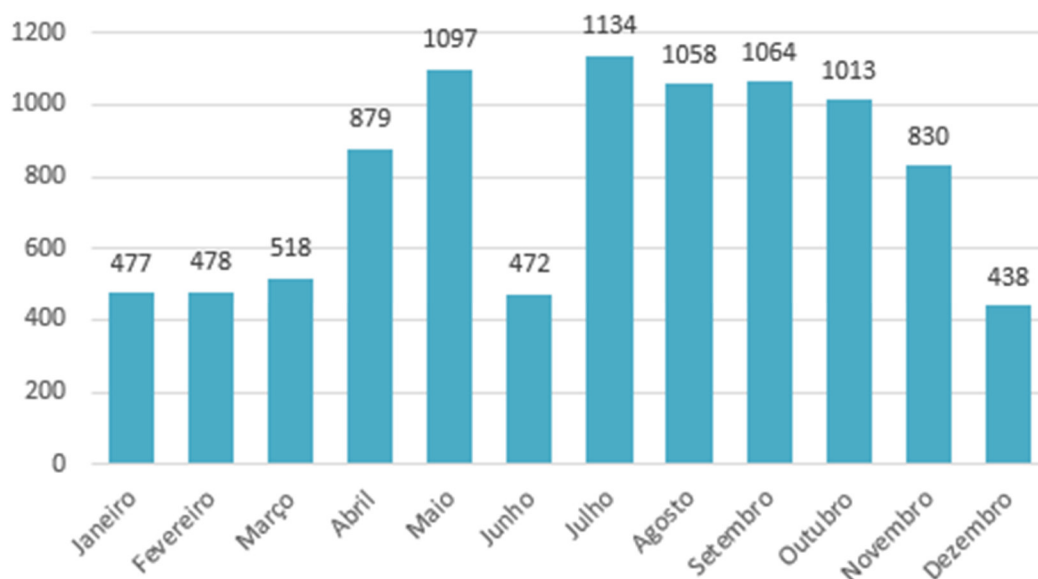


Figura 23 – Ocorrências concluídas por mês

Se considerarmos a proporção de ocorrências concluídas em 2021, por tipo, vs. o número de ocorrências iniciadas em 2021, verificamos que as proporções mais elevadas de conclusão¹¹ respeitam aos temas “Higiene Urbana”, com mais de 90% de ocorrências concluídas, a “Iluminação Pública”, “Passeios e Acessibilidades” e “Ambiente/espços verdes”, que ultrapassam os 80% de taxa de conclusão.

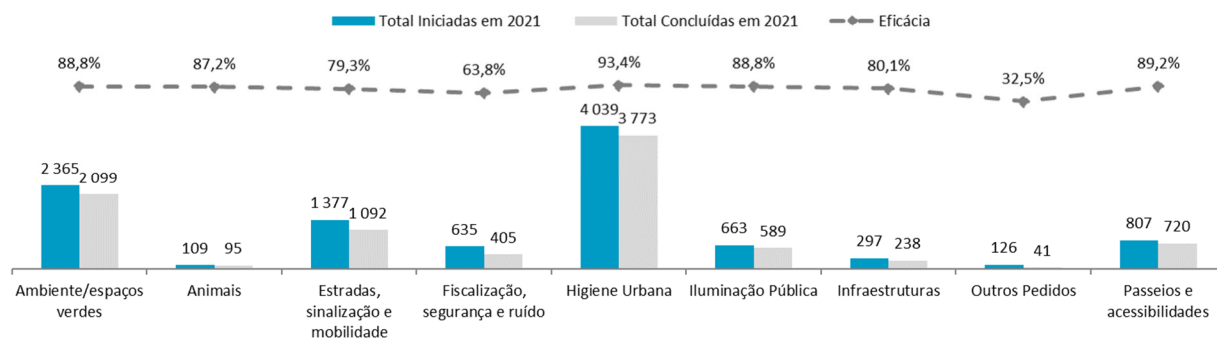


Figura 24 – Ocorrências concluídas por tipo

Com exceção dos “Outros Pedidos”, A “Fiscalização, segurança e ruído” apresenta a menor proporção, de aproximadamente 64%.

¹¹ Para a presente análise não são considerados os “Outros Pedidos”, dado o número reduzido e o caráter indiferenciado das ocorrências que representam.

2.2.3.4. COMPARAÇÃO ENTRE PERÍODOS HOMÓLOGOS

No global, **verificou-se um aumento de 2.947 submissões entre 2020 e 2021** (+38,3%).

Destacam-se os aumentos mais relevantes nos meses de janeiro (+44%), junho (+23%) e julho (+36%), por comparação com o mesmo período do ano anterior. As principais quebras ocorreram nos meses de março (-24%), outubro (-25%) e dezembro (-37%).

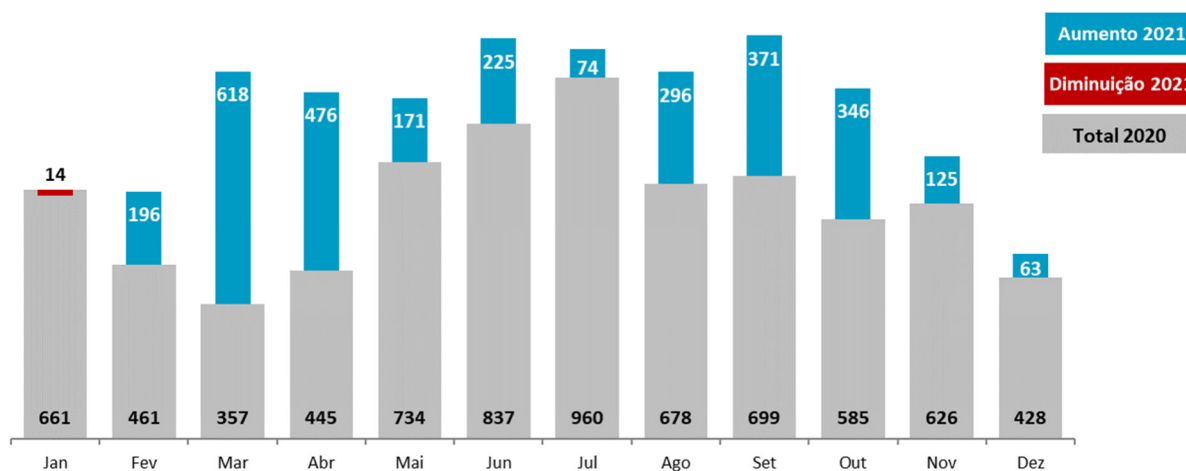


Figura 25 – Comparação de ocorrências por mês 2020-2021

É nítido o **aumento das submissões do tema Ambiente**, sendo este mais expressivo entre **março e junho**. Mantém-se, no entanto, a mesma tendência identificada em anos anteriores, que revela alguma **sazonalidade** neste tema, com um **maior número de submissões na primavera e no verão**.

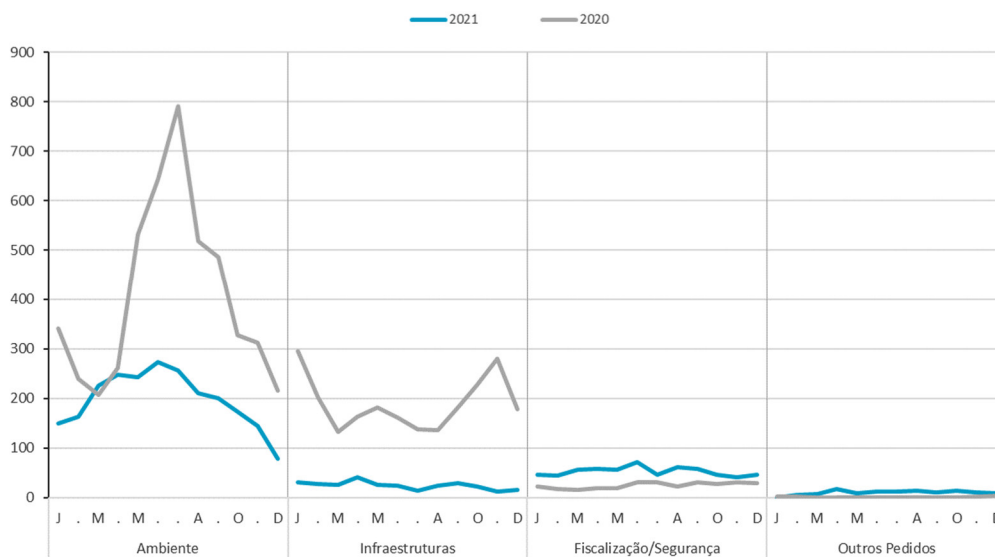


Figura 26 – Comparação de ocorrências por tipo em 2020 e 2021¹²

Por sua vez, a **área de Infraestruturas** iniciou o novo ano com um número de submissões superior ao do mesmo período do ano anterior, mas, de forma geral, apresenta uma redução ao longo do ano, e **um aumento mais expressivo no último trimestre de 2021**, atendendo ao elevado número de pedidos de manutenção ou reparação de equipamentos municipais e da via pública (ex. descalçamento do passeio) e, ainda, pedidos de criação de lugares de estacionamento.

2.2.3.5. TIPOS E SUBTIPOS

As ocorrências georreferenciáveis registadas na plataforma OeirasEU são classificadas em 9 tipos:

- Ambiente / Espaços Verdes
- Animais

¹² Ainda na sequência da alteração de plataforma em outubro de 2019, a anterior plataforma não permitia identificar nos relatórios as ocorrências dadas como “não aplicáveis”, para de ter ocorrido uma falha entre junho e setembro que originou um conjunto de ocorrências eliminadas, o que resulta, nesse ano, num total de 573 ocorrências eliminadas / não aplicáveis. Por uma questão de simplificação na apresentação de dados, no presente relatório optou-se por agregar essas ocorrências de 2019 no item “Outros Pedidos”, o que explica a maior incidência naquele ano.

- Estradas, sinalização e mobilidade
- Fiscalização, Segurança e ruído
- Higiene Urbana
- Iluminação Pública
- Infraestruturas
- Outros pedidos
- Passeios e Acessibilidades

Estes tipos, por sua vez, subdividem-se em subtipos, permitindo assim uma melhor classificação para posterior tratamento pelos serviços.

Em seguida apresentamos em detalhe os cada um dos tipos e respetivos subtipos desta classificação.

A) AMBIENTE / ESPAÇOS VERDES

Na área do Ambiente/Espaços Verdes, os “Danos ou manutenção de árvores, arbustos ou relva” representam **56,5% das ocorrências**.

As taxas de resolução mais elevadas, tendo por base o número de ocorrências reportadas em 2021, correspondem aos “Gradeamentos e portões danificados ou em falta” (200%), às “Mesas, bancos ou outro mobiliário urbano” (122%) e ao “Controlo e prevenção da proceccionária” (104%).

Tabela 6 – Ambiente / Espaços Verdes – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2021	Concluídas em 2021	% de Conclusão
Abate, plantação ou substituição de árvore	247	237	96%
Bebedouro, chafariz	22	14	64%
Cercas, vedações e outras estruturas	63	44	70%
Controlo e prevenção da proceccionária	103	107	104%*
Danos ou manutenção de árvores, arbustos ou relva	1337	1150	86%
Danos ou manutenção de Lagos/Fontes	16	14	88%
Gradeamentos e portões danificados ou em falta	3	6	200%*
Limpeza de espaços verdes	164	163	99%
Mesas, bancos ou outro mobiliário urbano	23	28	122%*
Parques infantis e juvenis	65	25	38%
Sistemas de rega	322	311	97%
Totais	2365	2099	

*Este valor deve-se ao facto de terem sido concluídas ocorrências de anos anteriores.

B) ANIMAIS

Na área dos Animais, o subtipo “**Áreas Caninas**” representa **44% das ocorrências**.

A taxa de resolução mais elevada, tendo por base o número de ocorrências registadas em 2021, é a dos “Recolha de animais (errantes, cadáveres)”, com 95%.

Tabela 7 – Animais – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2021	Concluídas em 2021	% de Conclusão
Áreas caninas	48	39	81%
Dispensadores de sacos para dejetos caninos	20	17	85%
Recolha de animais (errantes, cadáveres)	41	39	95%
Totais	109	95	

C) ESTRADAS, SINALIZAÇÃO E MOBILIDADE

Na área das Estradas, sinalização e mobilidade, o subtipo “**Buraco ou abatimento da faixa de rodagem / Pavimentos danificados ou em falta**” representa **22,3%** das ocorrências.

A taxa de resolução mais elevada, tendo por base o número de ocorrências registadas em 2021, é a dos “Danos/manutenção de sinais de trânsito/luminosos e outra sinalização vertical”, com 175%.

Tabela 8 – Estradas, sinalização e mobilidade – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2021	Concluídas em 2021	% de Conclusão
Acessibilidades e Mobilidade	217	120	55%
Avárias em semáforos ou outros sinais luminosos	20	19	95%
Buraco ou abatimento da faixa de rodagem / Pavimentos danificados ou em falta	307	309	101%*
Colocação/Manutenção de espelho parabólico	51	42	82%
Danos/manutenção de sinais de trânsito/luminosos e outra sinalização vertical	110	192	175%*
Lombas ou bandas sonoras em falta ou para manutenção	110	50	45%
Novas passadeiras ou outras sinalizações horizontais	102	63	62%
Novos sinais de trânsito/ luminosos e outra sinalização vertical	88	60	68%
Painel informativo danificado ou em falta	8	4	50%
Paragem de autocarro em falta ou para manutenção	11	3	27%
Pilaretes (colocação, manutenção)	272	175	64%
Placa com nome de rua danificada	12	8	67%
Repintura de passadeiras ou outras sinalizações horizontais apagadas	69	47	68%
Totais	1377	1092	

*Este valor deve-se ao facto de terem sido concluídas ocorrências de anos anteriores.

D) FISCALIZAÇÃO, SEGURANÇA E RUÍDO

Na área da Fiscalização, Segurança e ruído, o subtipo **“Viaturas abandonadas”** representa **32,8% das ocorrências**, seguido da **“Fiscalização” (26,3%)**.

A taxa de resolução mais elevada, tendo por base o número de ocorrências registadas em 2021, é a das **“Ocupação ilegal de edificado”**, com 100% de submissões resolvidas.

Tabela 9 – Fiscalização, segurança e ruído – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2021	Concluídas em 2021	% de Conclusão
Edifício, muro, escarpa ou talude degradado	51	22	43%
Estacionamento abusivo	101	50	50%
Fiscalização	167	64	38%
Insegurança na via pública	21	18	86%
Obras ou outras atividades ilegais	7	4	57%
Ocupação ilegal de edificado	1	1	100%
Ocupação ilegal de via pública - esplanadas e publicidade	10	3	30%
Outros - Fiscalização, Segurança e Proteção Civil	47	34	72%
Ruído em estabelecimentos comerciais/espços públicos	22	8	36%
Viaturas abandonadas	208	201	97%
Totais	635	405	

E) HIGIENE URBANA

Na área da Higiene Urbana, o subtipo “**Pragas e Doenças**” representa **31,6%** das **ocorrências**, seguido da “**Limpeza da via pública (varredura, lavagem e despejo de papeleiras)**”, com 21,5% das ocorrências.

A taxa de resolução do subtipo “Limpeza de equipamentos municipais”, é a mais elevada, com 100%, tendo por base o número de ocorrências registadas em 2021.

Tabela 10 – Higiene Urbana – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2021	Concluídas em 2021	% de Conclusão
Contentores para deposição de resíduos (limpeza, localização, manutenção)	701	689	98%
Corte de ervas ou desmatação	227	201	89%
Entulhos, objetos volumosos, resíduos de jardim ou perigosos abandonados na via pública	127	105	83%
Grelha de sarjeta/sumidouro danificada ou em falta	39	37	95%
Insalubridade e/ou desmatação em propriedades ou terrenos	26	14	54%
Limpeza da via pública (varredura, lavagem e despejo de papeleiras)	870	792	91%
Limpeza de dejetos caninos	54	47	87%
Limpeza de equipamentos municipais	11	11	100%
Limpeza de grafites	35	23	66%
Limpeza de sarjetas ou sumidouros	79	74	94%
Novos contentores para deposição de resíduos	383	371	97%
Papeleiras (pedido de manutenção e/ou colocação)	128	117	91%
Pragas e doenças (associadas a animais: pombos, ratos, etc.)	1276	1209	95%
Resíduos em torno de ecopontos e vidrões	85	83	98%
Totais	4041	3773	

F) ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Na área da Iluminação Pública o subtema **“Candeeiro apagado”** representa **57% das ocorrências**.

A taxa de resolução mais elevada tendo por base o número de ocorrências registadas em 2021 respeita a **“Monumento, fonte ou lago com falhas de iluminação”** (200%), seguindo-se **“Candeeiro apagado”** (91%) e **“Candeeiro danificado”** (88%).

Tabela 11 – Iluminação Pública – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2021	Concluídas em 2021	% de Conclusão
Arruamento às escuras	90	73	81%
Arruamento com luz insuficiente	37	29	78%
Candeeiro apagado	378	345	91%
Candeeiro danificado (caído, partido, cabos elétricos à vista, falta de portinhola, etc)	155	136	88%
Monumento, fonte ou lago com falhas de iluminação	3	6	200%*
Totais	663	589	

*Este valor deve-se ao facto de terem sido concluídas ocorrências de anos anteriores.

G) INFRAESTRUTURAS

Na área das Infraestruturas, o subtipo “**Criação de novas infraestruturas (rotunda/estacionamento)**” representa cerca de **36%** das ocorrências anuais.

A taxa de resolução mais elevada, tendo por base o número de ocorrências registadas em 2021, é a do subtipo “Pedidos e sugestões”, com 105%.

Tabela 12 – Infraestruturas - Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2021	Concluídas em 2021	% de Conclusão
Criação de novas infraestruturas (rotunda/estacionamento)	106	60	57%
Manutenção ou reparação de equipamentos municipais	97	80	82%
Pedidos e sugestões	91	96	105%*
Problemas de iluminação em equipamentos municipais	3	2	67%
Totais	297	238	

*Este valor deve-se ao facto de terem sido concluídas ocorrências de anos anteriores.

H) OUTROS PEDIDOS

O tema Outros Pedidos inclui assuntos não enquadráveis noutros tipos e que representam um número reduzido de ocorrências. Tendo por base o número de registos em 2021, verificou-se uma taxa de conclusão de 33%.

Tabela 13 – Outros Pedidos – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2021	Concluídas em 2021	% de Conclusão
Outros pedidos	126	41	33%
Totais	126	41	

1) PASSEIOS E ACESSIBILIDADES

Na área dos Passeios e Acessibilidades, o subtipo “**Descalçamento do passeio**” representa **51,2% das ocorrências**.

A taxa de resolução mais elevada, tendo por base o número de ocorrências registadas em 2021, é “Caleira danificada em passeios”, com 114%, seguida do “Descalçamento do passeio”, com 101%.

Tabela 14 – Passeios e acessibilidades – Subtipos

Subtipo	Novos registos em 2021	Concluídas em 2021	% de Conclusão
Acessos para cidadãos com mobilidade reduzida	55	31	56%
Caleira danificada em passeios	7	8	114%*
Concessionárias - Danos e obras	154	118	77%
Danos/manutenção de corrimãos, guardas ou gradeamentos	37	22	59%
Danos/manutenção de mesas, bancos ou outro mobiliário urbano	22	17	77%
Danos/manutenção de pilaretes	61	57	93%
Descalçamento do passeio	413	418	101%*
Lancil danificado ou em falta	57	49	86%
Totais	806	720	

*Este valor deve-se ao facto de terem sido concluídas ocorrências de anos anteriores.

RESULTADOS POR TIPOLOGIA E ANOS

Tabela 15 – Resultados por tipologia 2019-2021

Tipo	2020		2021	
	Submetidas	Resolvidas	Submetidas	Resolvidas
<i>Ambiente/espacos verdes</i>	1808	1839	2365	2099
<i>Animais</i>	53	53	109	95
<i>Estradas, sinalização e mobilidade</i>	869	845	1377	1092
<i>Fiscalização, segurança e ruído</i>	302	163	635	405
<i>Higiene Urbana</i>	3015	3627	4039	3773
<i>Iluminação pública</i>	549	606	663	589
<i>Infraestruturas</i>	242	214	297	238
<i>Outros pedidos</i>	14	36	126	41
<i>Passeios e acessibilidades</i>	619	551	807	720
Total	7471	7934	10418	9052

Do valor total das ocorrências submetidas (10.418), no ano de 2021, foram resolvidas 9.052, até 31 dezembro 2021.

O número final das ocorrências resolvidas é volátil, uma vez que a plataforma apresenta os dados pela última interação com as mesmas, assim sendo este n.º (9.052) não inclui as ocorrências reabertas (submetidas em anos anteriores).

Face ao exposto, no ano em análise, a totalidade das ocorrências resolvidas (incluindo as reabertas) perfaz um valor de 9.458 (ver página 30).

Se considerarmos a proporção de ocorrências resolvidas por Tipo, verificamos que o Ambiente tem uma eficácia maior e a Fiscalização/Segurança tem a menor eficácia, devido ao elevado número de ocorrências por resolver.

Durante o ano de 2021, a área do Ambiente (Ambiente/espacos verdes, Animais e Higiene Urbana) mantém-se como a área que regista o maior número de ocorrências resolvidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os anos de 2019, 2020 e 2021 trouxeram grandes desafios para os serviços de atendimento, devido ao contexto de confinamento, a inevitabilidade do teletrabalho, a disponibilidade e a adaptação às novas ferramentas de trabalho diário, designadamente a interação por videoconferência, o telefone virtual e o acesso remoto às aplicações.

Estes anos foram atípicos em termos de resultados do atendimento municipal, não sendo diretamente comparável com os anos anteriores.

Em fase de pandemia, houve uma clara inversão na procura dos serviços/canais de atendimento, tendo sido privilegiados os canais de atendimento não presencial, de que são exemplo o atendimento telefónico e os serviços online em detrimento do atendimento presencial.

- Ano 2019: 109.762 atendimentos presenciais vs 124.753 atendimentos telefónicos;
- Ano 2020: 46.607 atendimentos presenciais vs 136.245 atendimentos telefónicos;
- Ano 2021: 37.711 atendimentos presenciais vs 144.727 atendimentos telefónicos.

Em maio de 2021, foram implementados o novo Portal Institucional e o Sistema de Gestão Urbanística, tendo sido submetidos via online, até finais de dezembro 2021, cerca de 1050 e 10.373 requerimentos, respetivamente. A procura pelos serviços online tem sido crescente.

Paralelamente, verificou-se um aumento da taxa de satisfação com os serviços de atendimento¹³, tendo obtido uma taxa de satisfação global na ordem dos 4,32 (86,4%). Destacam-se os resultados positivos da avaliação da satisfação com os serviços prestados pelos Espaços Cidadão (4,66), superior à média geral.

Contrariamente, o atendimento telefónico obteve um nível de satisfação na ordem dos 4,15. Durante o ano de 2021, verificamos uma taxa média global de chamadas perdidas na ordem

¹³ Ver Relatório de satisfação dos serviços de atendimento | 2021

dos 40%. Tal deveu-se, em grande medida, ao elevado número de chamadas perdidas na área do Urbanismo, cerca de 57%.

Apesar das circunstâncias/motivos que estiveram na origem desta situação, consideramos que o Município para responder às crescentes solicitações, dispondo de recursos limitados, é fulcral apostar ainda mais na modernização tecnológica, na desburocratização de processos e em novas ferramentas de interação com os cidadãos e as empresas, como ainda na formação contínua dos colaboradores e na rotatividade das equipas.

Estamos a fazer o caminho!

Por outro lado, estamos a trabalhar na centralização do atendimento municipal numa lógica integrada de processo, implementando um atendimento multicanal, através da disponibilização de atendimento presencial e a criação de canais complementares de atendimento não presencial, via telefone e online, promovendo uma visão integrada dos contactos feitos pelo cidadão/munícipe no âmbito de processos genéricos e, independentemente do canal utilizado, prestar as demais informações, garantindo a existência de mecanismos que permitam um conhecimento célere das solicitações.

Pretendemos desenvolver um serviço de 1ª linha, para responder e realizar serviços essenciais, sendo que o atendimento técnico e diferenciado deve ser previamente agendado com os respetivos serviços.

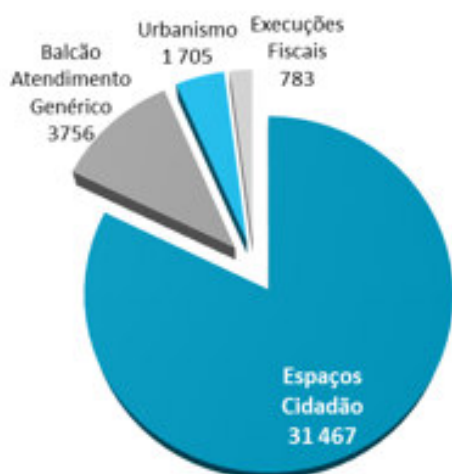
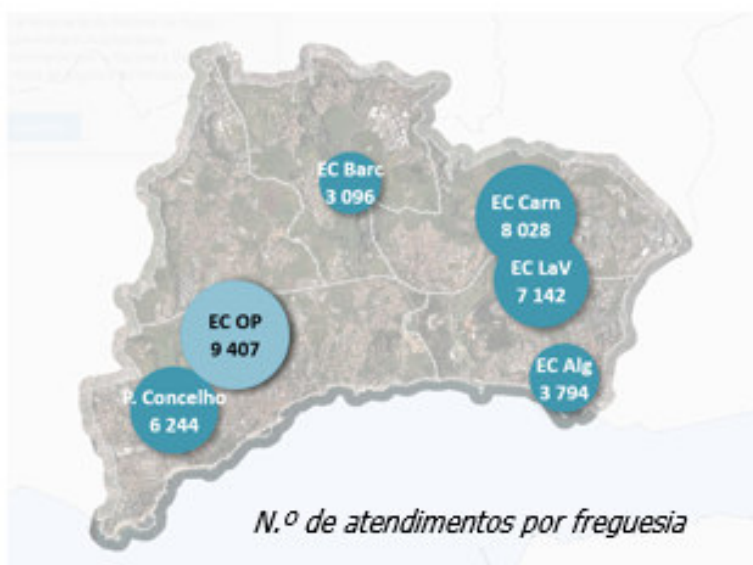
No que concerne à gestão de ocorrências, apesar da percentagem de reclamações respondidas não cumprir na sua totalidade o prazo legal de resposta de 15 dias, maioritariamente resultante da natureza do pedido/intervenção, ainda assim continua a verificar-se um esforço por parte de algumas unidades orgânicas que visam contribuir de forma ativa num melhor acompanhamento do circuito de gestão das reclamações, visando um esclarecimento célere ao cidadão e resolução da ocorrência.

Estamos a trabalhar numa solução de gestão centralizada de ocorrências/pedidos/reclamações/sugestões. Só desta forma, conseguimos obter uma visão integrada e real das necessidades e expetativas do cidadão.

A Chefe da Divisão de Gestão Organizacional

Vera Carvalho

ATENDIMENTO PRESENCIAL



2021

37 711

atendimentos

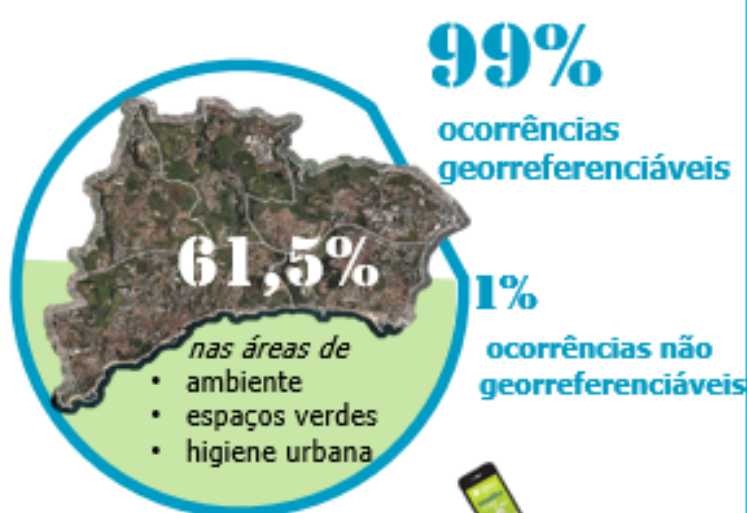
83%

atendimentos descentralizados nos Espaços Cidadão:

- Algés (10%)
- Barcarena (8%)
- Carnaxide (21%)
- Linda-a-Velha (19%)
- Oeiras (25%)



ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL




OeirasEu.pt

Linha ambiente: 800 201 205



Linha Geral: 21 440 83 00



10 498

ocorrências
rececionadas

144 727

chamadas
recebidas



geral@oeiras.pt



Correspondência /
Cartas

54 614

emails
recebidos

40 873

cartas e e-mails
registados