

GABINETE DOMUNÍCIPE

Vários assuntos, um só lugar.

222 090 400

NOVO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO

TOCA A RESOLVER

GOM

PORTO
Câmara Municipal



PORTO
Câmara Municipal



Atendimento **m**ulticanal **i**ntegrado



Atendimento presencial
2004



Atendimento online
2007



Atendimento telefónico
2008



Atendimento **m**ulticanal **i**ntegrado

Filosofia de prestação de serviço	[<i>Provedor do Município</i>] [<i>Distribuidor de jogo</i>]
Fonte de informação	[Portal de atendimento]
Histórico de contactos	[Registo dos contactos nos 3 canais] [Gestão interacções e contactos futuros] [Visão integrada do atendimento de cada “cliente”]
Formação e postura dos RH	[Competência, amabilidade]

Atendimento centralizado, uniforme, integrado.



trabalhos preparatórios

recursos humanos

- Recrutamento interno
- Formação em sala + contexto de trabalho

tecnologias

- **Portal atendimento + aplicações integradas**
- Sistema de gestão filas de espera (Altitude)
- Melhoramento do portal (Indra)
- Gestor de tarefas

processos

- Manuais de procedimentos
- Instruções de trabalho
- Carta de serviços











trabalhos preparatórios

Carta de Serviços Simbologia

- Desinfestações /desratizações   Pedido  Ecolinha  @Ecolinha  
Desinfestação / desratização

- Recolha de RSU   Pedido  Ecolinha  @Ecolinha  
Recolha de RSU - adesão aos comerciais/industriais
Recolha de RSU - desistência nos comerciais/industriais
Recolha de RSU - OFUS, verdes e entulho
Remoção de aparas de jardim
Remoção de objectos fora de uso
Remoção de resíduos sólidos comerciais
Remoção de resíduos sólidos domésticos
Remoção de resíduos sólidos industriais





carta de serviços

Obter informações sobre o andamento dos seus processos a decorrer na CMP

Saber como fazer um pedido à Câmara nas mais diversas áreas

Obter informações gerais ou apresentar uma reclamação

1. Identificação de acesso

Para saber como actualizar os dados pessoais ou como alterar o código de acesso

2. Urbanismo

Para obter informações sobre o andamento dos processos de licenciamento urbanístico, esclarecer dúvidas relativas a novos pedidos, requerer a consulta física de processos ou marcar reuniões técnicas

3. Outros assuntos

Para informação sobre o estado dos processos e para instrução de novos pedidos em diversas áreas: actividades ruidosas, cemitérios, concursos de pessoal, estabelecimentos comerciais, feiras e mercados, festividades e divertimentos públicos, ocupação da via pública, publicidade, taxas e contra-ordenações, venda ambulante.

9. Passagem ao operador





impactos esperados

1. Facilidade de acesso à informação para todos
2. Prestação de serviços e de informações de forma consistente através dos diferentes canais
3. Permitir a mobilidade e poupança de tempo aos cidadãos e às empresas
4. Redução de encargos administrativos e de custos contexto para empresas
5. Redução dos tempos de espera do atendimento
6. Racionalização de recursos resultante da transversalidade e integração dos serviços



impactos esperados

Dupla função do atendimento

Provedor do Município

Representante dos interesses dos cidadãos junto da autarquia, instando junto dos serviços pela completa e rápida tramitação dos processos e identificando focos de problemas

Distribuidor de Jogo

Preventiva e correctiva quando a partir da identificação de não conformidades e de focos de problemas, reflectores de disfunções procedimentais, **interage com os diversos serviços** para a resolução dos mesmos

Melhoria contínua quando age, junto dos restantes **serviços**, como motor da mudança, da simplificação e da modernização administrativa

