



Atendimento multicanal integrado



Atendimento presencial
2004



Atendimento online
Outubro de 2007



Atendimento telefónico
Março de 2008



Atendimento multicanal integrado

Carta de serviços



148 assuntos

submissão de pedidos, acompanhamento de processos



75 assuntos

submissão de pedidos, acompanhamento de processos

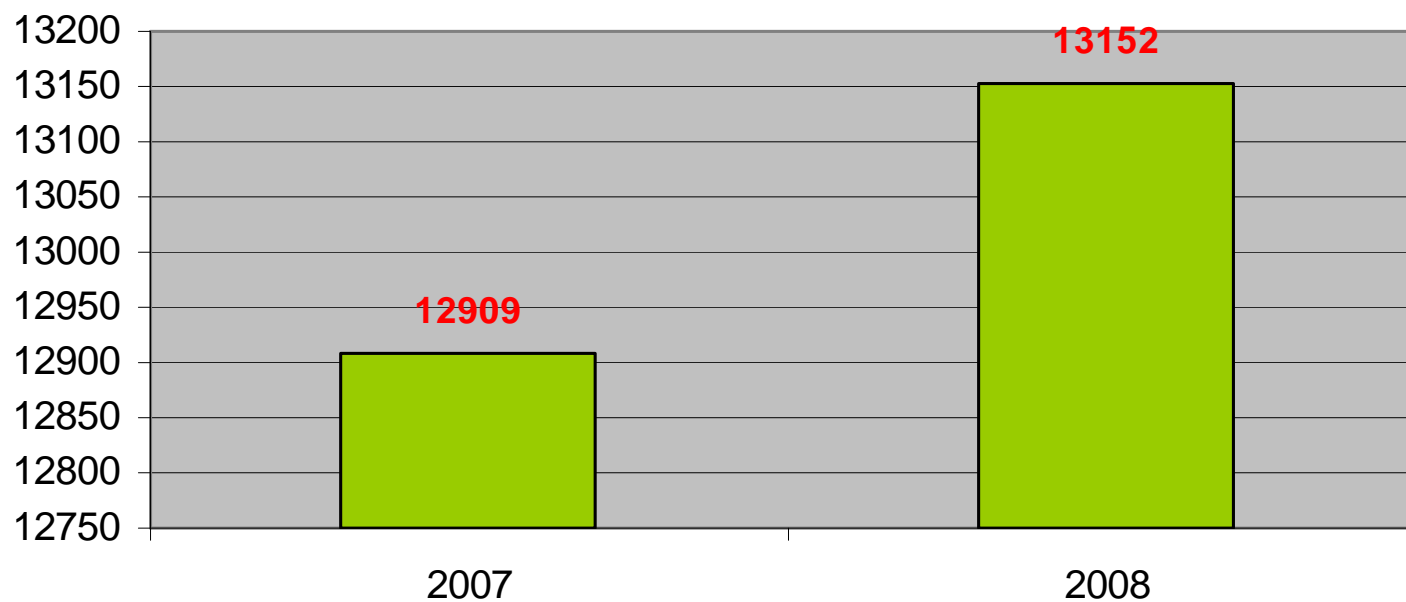


20 assuntos submissão de pedidos

148 assuntos Pedidos informação + acompanhamento de processos

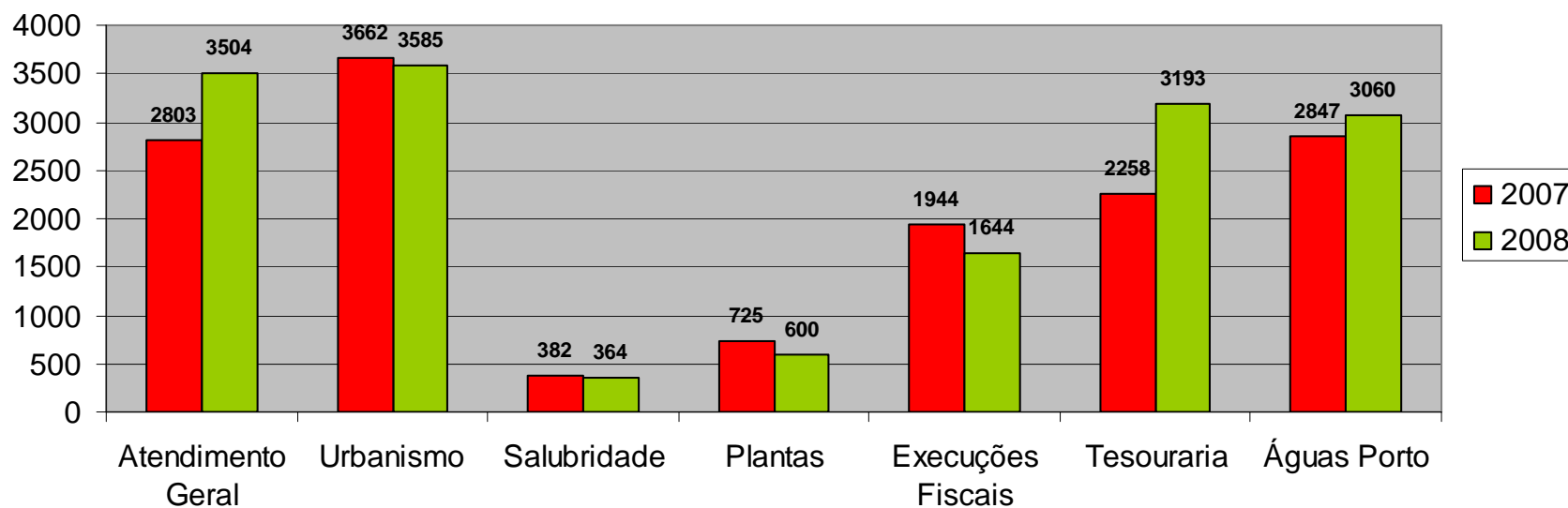
Atendimento presencial

Atendimento Presencial (média mensal)



Atendimento presencial

Atendimento Presencial (média mensal)



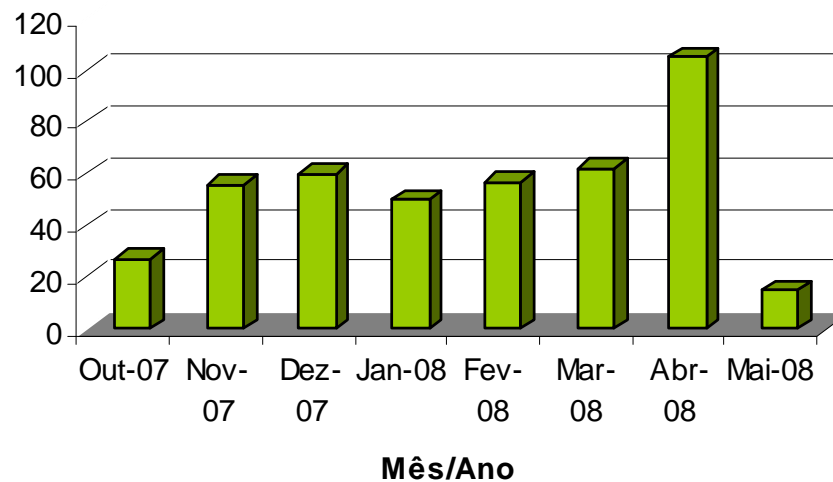


Atendimento online

Formulários online

total 432

Nº de Adesões ao Serviço de Atendimento Online / mês



	Out-07	Nov-07	Dez-07	Jan-08	Fev-08	Mar-08	Abr-08	Mai-08
Série1	27	56	60	50	57	62	105	15

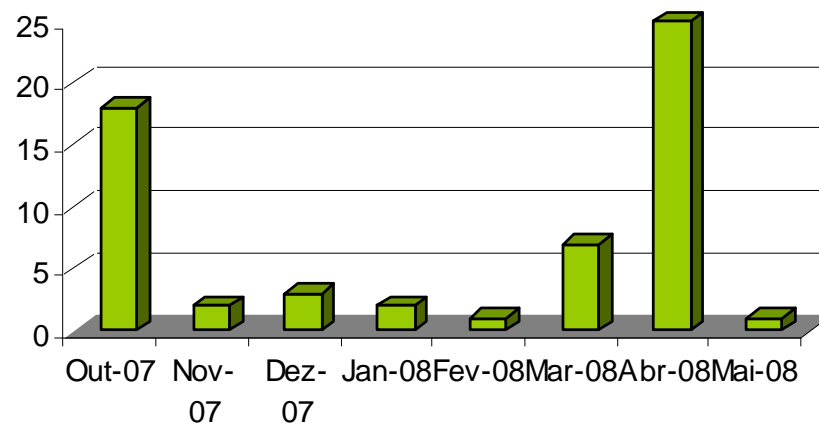


Atendimento online

Formulários online

total 59

Nº de Formulários Online disponibilizados / mês



Mês/Ano

	Out-07	Nov-07	Dez-07	Jan-08	Fev-08	Mar-08	Abr-08	Mai-08
Série1	18	2	3	2	1	7	25	1

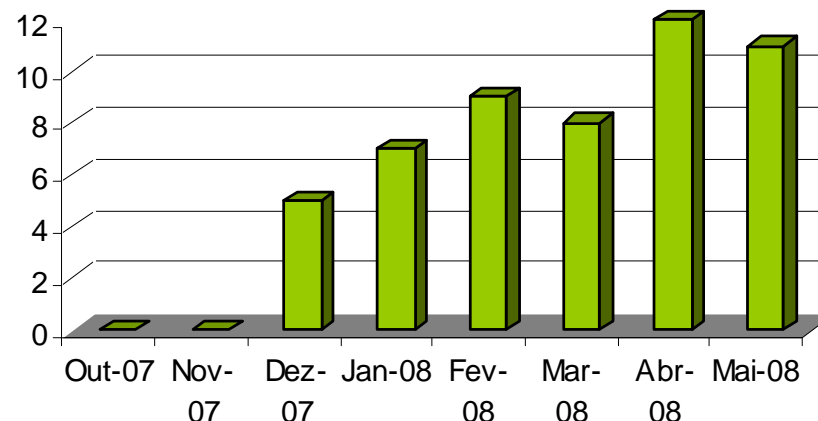


Atendimento online

Formulários online

total 52

Nº de Formulários Online submetidos / mês



Mês/Ano

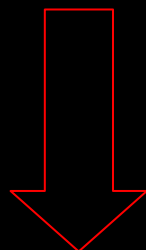
	Out-07	Nov-07	Dez-07	Jan-08	Fev-08	Mar-08	Abr-08	Mai-08
Série1	0	0	5	7	9	8	12	11



Atendimento **online**

Correio electrónico

Decréscimo no decurso dos **4 primeiros meses de 2008:**

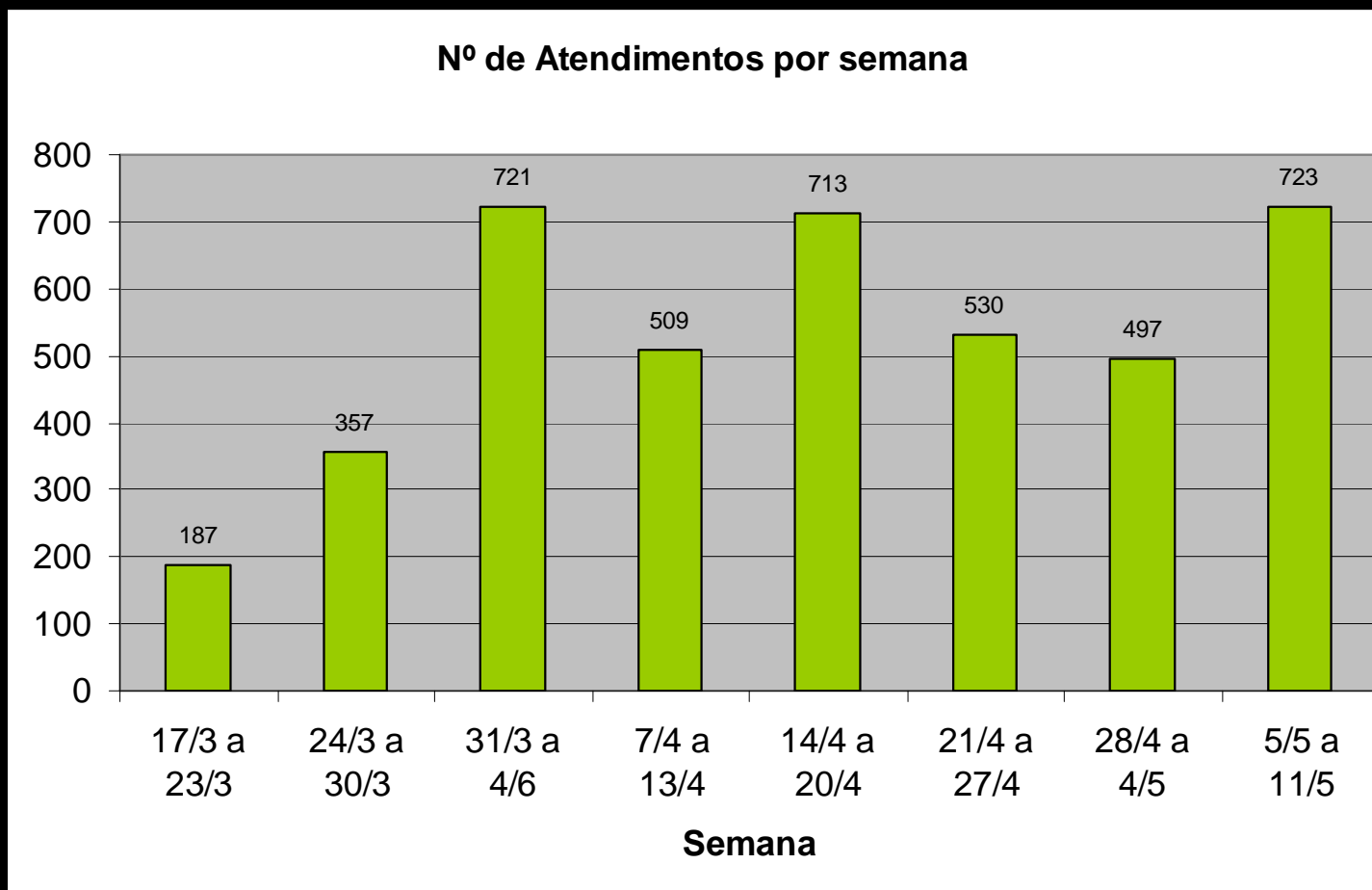


808 mensagens recebidas em **Janeiro**

599 mensagens recebidas em **Abril**

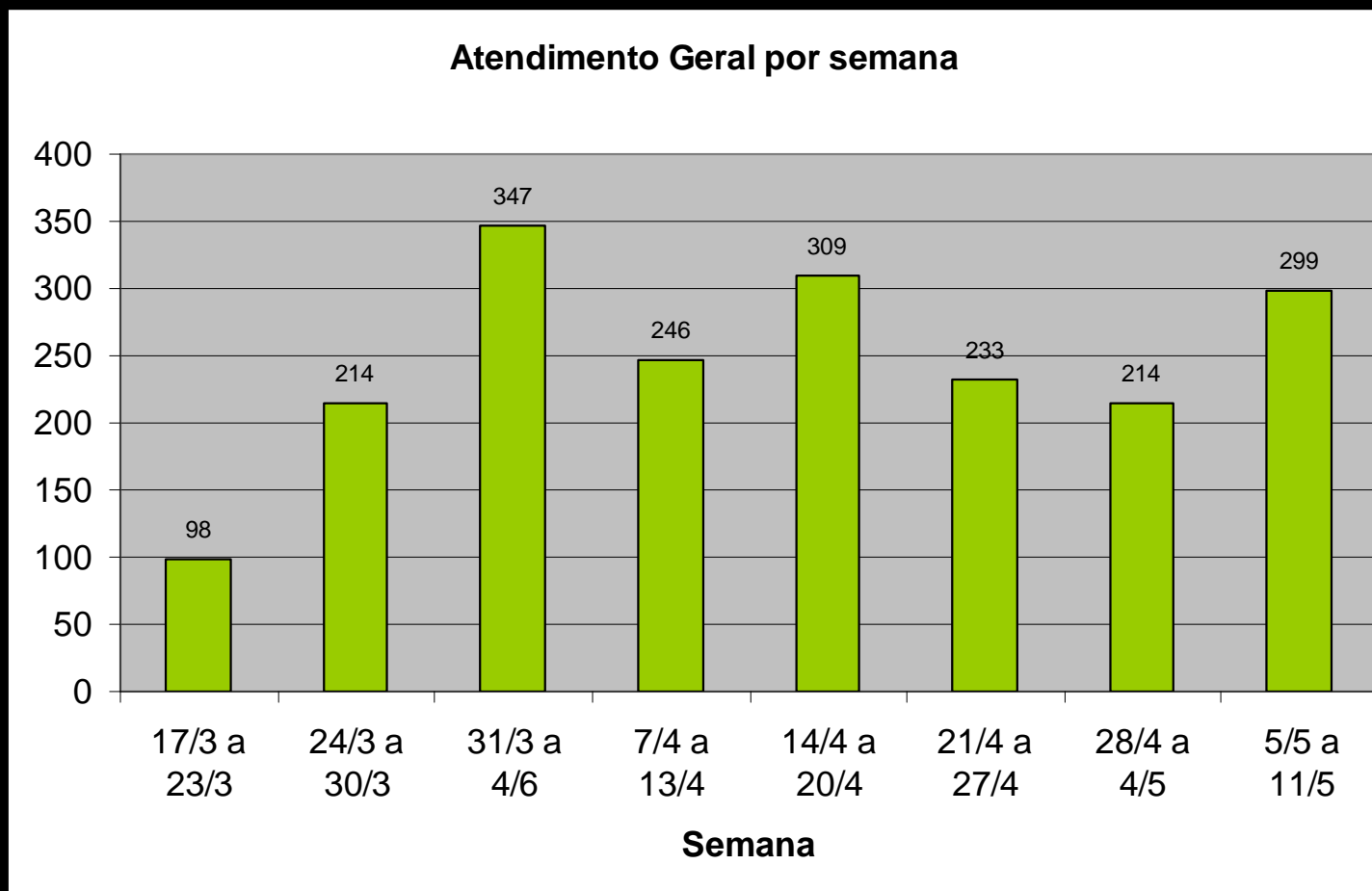
Atendimento telefónico

total 4237



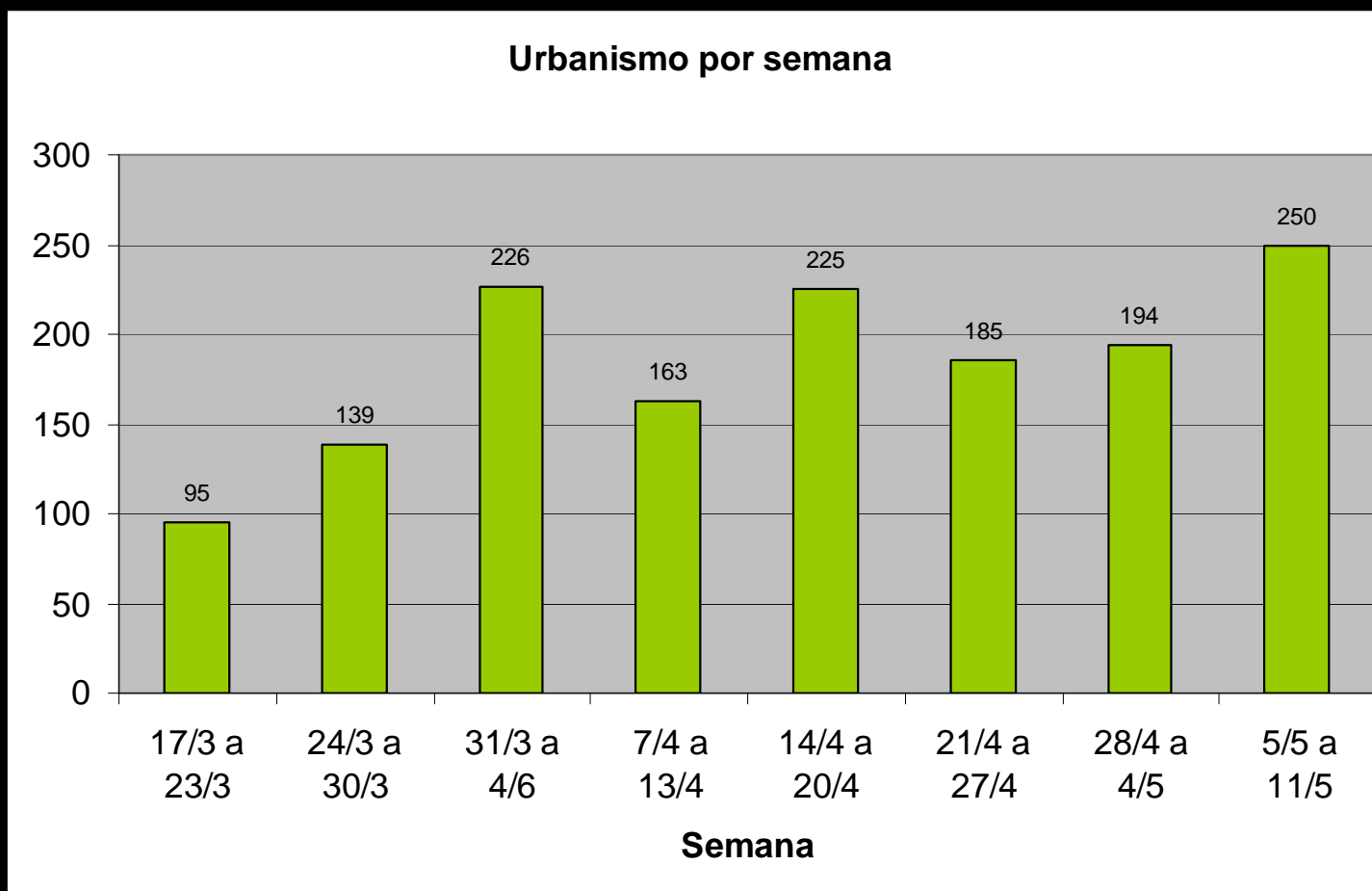
Atendimento telefónico

total 1960



Atendimento telefónico

total 1477



Gabinete do Município

Indicador de satisfação global com o serviço prestado (%)

