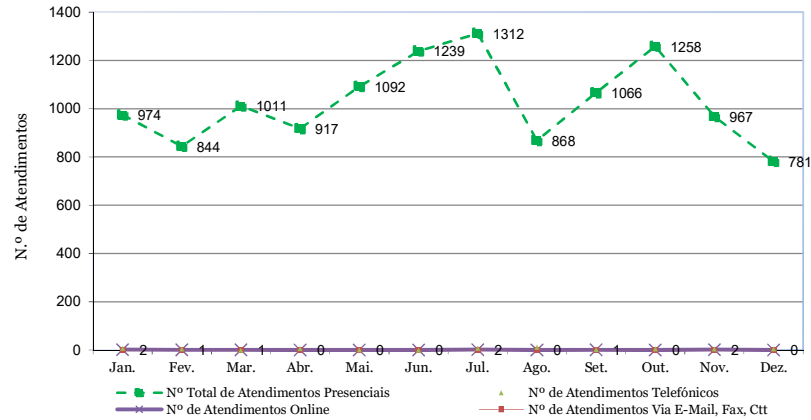


**Indicadores de Desempenho**

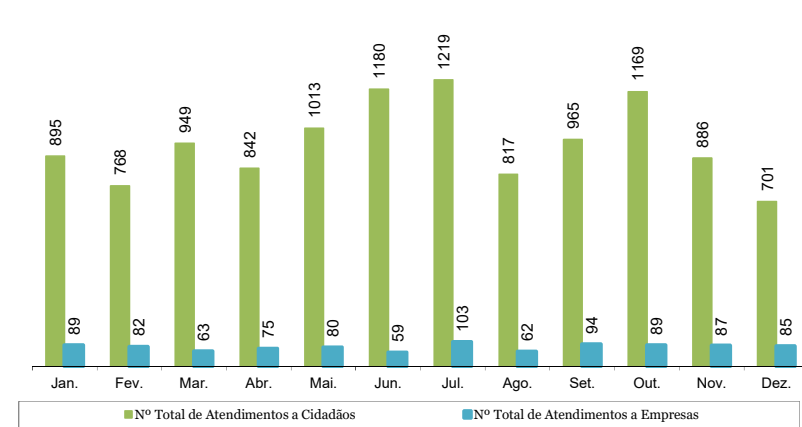
	1.º Semestre						2.º Semestre						Média Anual
	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Annual
Nº Total de Atendimentos Presenciais	974	844	1011	917	1092	1239	1312	868	1066	1258	967	781	<b>12329</b>
Nº de Atendimentos Telefónicos	8	5	0	6	1	0	8	11	2	4	4	5	<b>54</b>
Nº de Atendimentos <i>Online</i>	2	1	1	0	0	0	2	0	1	0	2	0	<b>9</b>
Nº de Atendimentos Via E-Mail, Fax, Ctt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Nº de Atendimentos - Total	984	850	1012	923	1093	1239	1322	879	1069	1262	973	786	<b>12392</b>
Média de Atendimentos Diário (mensal)	45	43	51	46	50	73	60	42	53	55	49	37	<b>50</b>
Nº Total de Atendimentos a Cidadãos	895	768	949	842	1013	1180	1219	817	965	1169	886	701	<b>11404</b>
Nº Total de Atendimentos a Empresas	89	82	63	75	80	59	103	62	94	89	87	85	<b>968</b>
Nº de Assuntos Resolvidos/Tratados no Momento	441	481	595	501	444	417	705	460	468	584	562	398	<b>6056</b>
Nº de Assuntos Enviados para os Back - Office`s	543	369	417	416	612	822	617	419	604	568	411	388	<b>6186</b>
<b>Tempo Máximo de Atendimento - Geral</b>	2:08	4:04	1:14	1:42	1:48	1:37	2:07	1:56	1:11	2:30	2:09	2:30	2:05
Média do tempo de Atendimento - Geral	0:14	0:13	0:14	0:13	0:12	0:09	0:15	0:10	0:11	0:16	0:17	0:14	0:13
<b>Temp Máximo de Espera - Geral</b>	0:53	0:47	0:58	1:13	1:15	4:19	1:56	3:20	2:26	1:11	2:09	2:11	1:54
Média do Tempo de Espera - Geral	0:03	0:04	0:04	0:05	0:06	0:47	0:12	0:22	0:16	0:11	0:11	0:13	0:13
Hora de Maior Fluência no Atendimento - Geral	15,16	15,16	9,10	15,16	15,16	15,16	15,16	15,16	15,16	15,16	15,16	15,16	15,16
Hora de Menor Fluência - Geral	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14
Nº de Reclamações Registadas no Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>
Nº de Reclamações no Livro de Reclamações	0	0	0	1	2	1	0	1	0	1	0	0	<b>6</b>
%do Grau de Satisfação dos Municípes (Semestral)	<b>79%</b>						<b>76%</b>						<b>78%</b>

Estatísticas / Gráficos Mensais

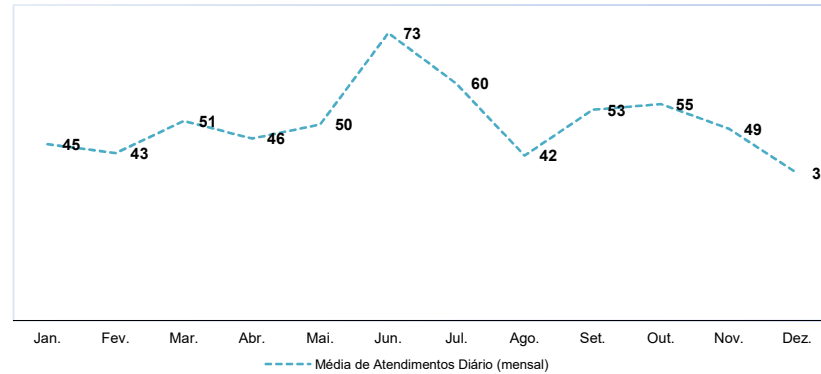
**N.º de Atendimentos (Mensal)**



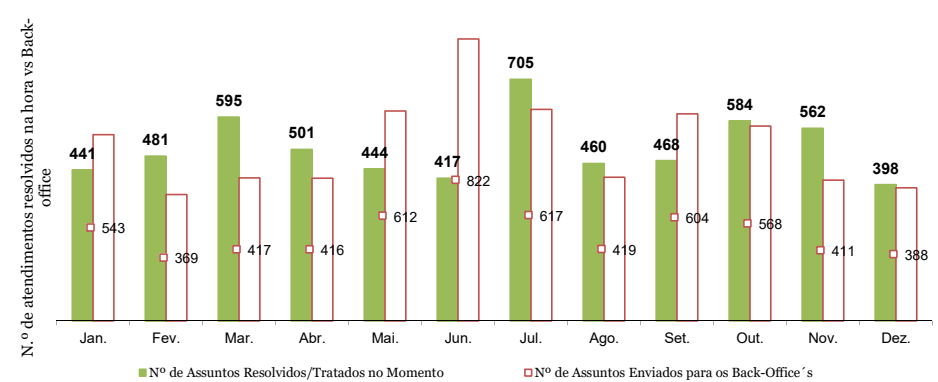
**N.º de Atendimentos Cidadão vs Empresas (Mensal)**



**N.º de atendimentos diários (Média)**

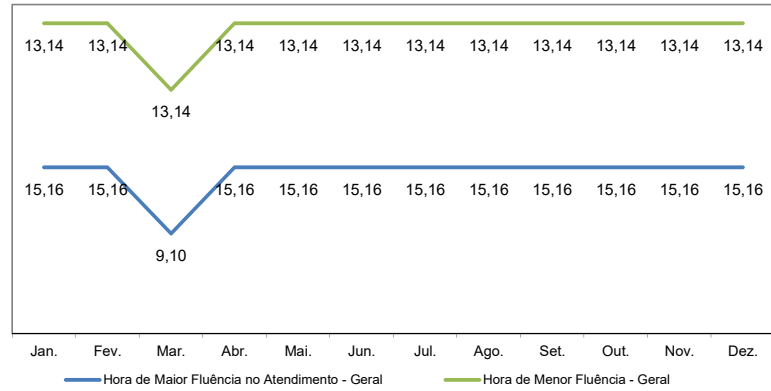


**N.º de atendimentos resolvidos na hora vs Back-office's (Mensal)**

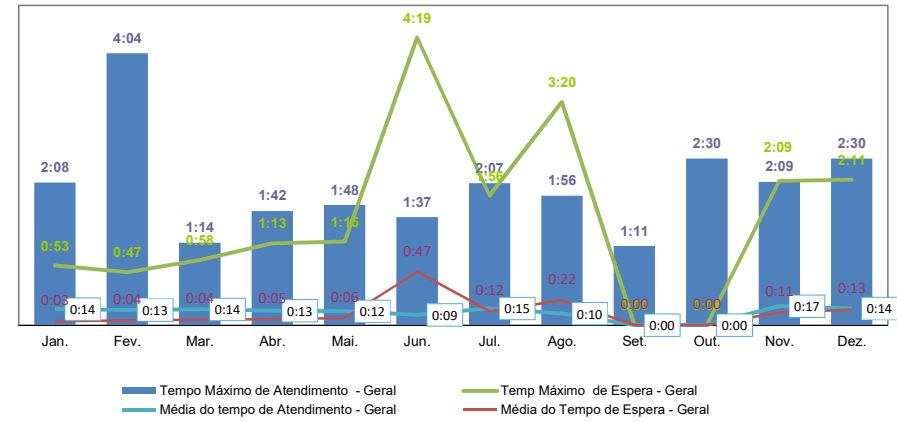


Estadísticas / Gráficos Mensais

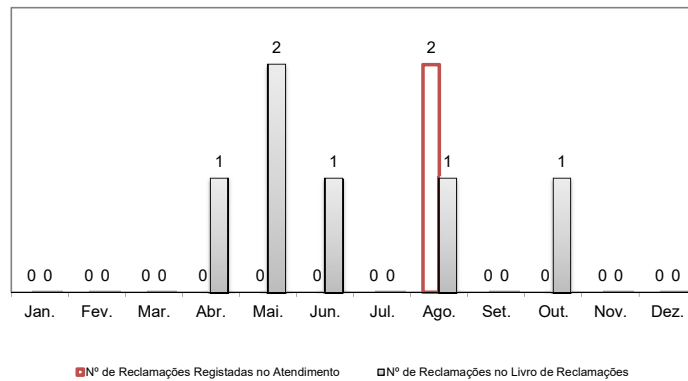
**Horas de Maior e Menor Fluência de atendimento**  
(Média mensal)



**Tempos de atendimento vs Tempos de espera**  
(Média mensal)



**N.º de Reclamações**  
(Mensal)



**% do Grau de Satisfação dos Munícipes**  
(Semestral)

