

## **Serviços de atendimento do município voltam a funcionar sem marcação prévia**

**O atendimento presencial no Gabinete do Município, no Espaço do Cidadão e no Espaço Empresa da Câmara Municipal de Lagos passa, a partir de amanhã, dia 1 de setembro, a ser feito novamente sem obrigatoriedade de marcação prévia.**

Esta decisão do município acompanha, assim, o que está determinado na Resolução do Conselho de Ministros n.º 114-A/2021 relativamente aos serviços públicos desconcentrados e lojas do cidadão que, a partir da referida data, voltam a prestar atendimento presencial sem necessidade de recurso a marcação prévia.

Esta alteração não invalida a possibilidade dos munícipes continuarem a utilizar as formas de contacto à distância disponibilizadas pela autarquia lacobrigense, designadamente o correio eletrónico, o “*Call Center*” e o “*Chat Online*”.

Com as medidas suscitadas pela pandemia a utilização de canais de comunicação à distância ganhou cada vez mais peso, gerando uma procura acrescida dos serviços de atendimento telefónico da autarquia.

Para dar resposta a esse volume acrescido de chamadas e melhorar o atendimento ao município, a Câmara Municipal investiu na aquisição de um sistema de comunicações unificadas que vai permitir modernizar a atual solução de comunicação de voz, introduzindo novas funcionalidades, através da criação de um Centro de Atendimento ao Município devidamente integrado e suportado pela central telefónica.

Esta plataforma de atendimento multicanal está a ser configurada para permitir a rentabilização e integração dos vários canais (*call center*; central telefónica, *chat* e *e-mail*), preparando-se já, igualmente, a adoção de um número de telefone gratuito que será disponibilizado aos consumidores a partir de novembro, conforme determina o Decreto-Lei n.º 59/2021 de 14 de julho, aplicável às entidades prestadoras de serviços públicos essenciais, como é o caso do fornecimento de água, gestão de resíduos sólidos urbanos e outros.