

Centro de Informações ao Público

Relatório estatístico de 2019

1. Serviço em geral

1.1. Estatística sobre o número de atendimentos através de diversas formas de prestação de serviços

Formas de prestação de serviço		Número de atendimentos		Porcentagem	
Balcão de atendimento		---	5.668	---	16,41%
Por escrito (Carta, inteiro postal, correio electrónico e fax)			1.588		4,60%
Telefone	Contacto com o pessoal de atendimento	24.124	27.281	88,43%	78,99%
	Serviço de gravação de chamadas	133		0,49%	
	Consulta de informações de contacto dos serviços públicos através do sistema de unidade de resposta audível	3.024		11,08%	
Total		27.281	34.537	100,00%	100,00%

1.2. Estatística de assuntos tratados

	Consulta sobre informações de serviços públicos	Encaminhamento de queixas e sugestões para serviços públicos	Outros	Total
Quantidade de serviços prestados	28.696	1.662	2.070	32.428
Porcentagem	88,49%	5,13%	6,38%	100,00%

1.3. Comparação do número de atendimentos e assuntos tratados com o ano anterior (2018)

		2018	2019	Quantidade variada	Taxa de variação
Formas de prestação de serviços	Balcão de atendimento	6.047	5.668	-379	-6,27%
	Por escrito	1.475	1.588	+113	+7,66%
	Telefone e sistema integrado de resposta interactiva em voz (Linha aberta 8866 8866)	28.194*	27.281	-913	-3,24%
	Total de atendimentos	35.716	34.537	-1.179	-3,30%
Assuntos tratados**	Consulta sobre informações dos serviços públicos	28.466	28.696	+230	+0,81%
	Encaminhamento de queixas e sugestões para serviços públicos	1.792	1.662	-130	-7,25%

		2018	2019	Quantidade variada	Taxa de variação
	Outros	2.922	2.070	-852	-29,16%
	Total	33.180	32.428	-752	-2,27%

*O número de consultas de informações de contacto dos serviços públicos através do sistema de unidade de resposta audível em 2018 foi de 3.102 e, o respectivo número foi devidamente alterado.
** Não inclui o serviço de auto-atendimento no sistema telefónico.

1.4. Comparação da situação da execução da Carta de Qualidade com o ano anterior (2018)

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	2018	2019	Taxa de cumprimento prevista	Taxa de variação
Consulta sobre formalidades administrativas	Atendimento, dentro de 30 segundos, de chamadas de consulta dos cidadãos durante o horário de expediente	98,85%	99,61%	85,00%	+0,76%
	Resposta por telefone, no prazo de 2 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas fora do horário de expediente	100,00%	100,00%	98,00%	---
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas fora do horário de expediente*	100,00%	100,00%		---
	Resposta por telefone, no prazo de 2 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas durante o horário de expediente	100,00%	100,00%		---
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas durante o horário de expediente*	---	---		---**
	Resposta por telefone, no prazo de 2 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através de carta, fax ou correio electrónico	100,00%	100,00%		---
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através de carta, fax ou correio electrónico*	100,00%	100,00%		---
Encaminhamento de queixas e sugestões para serviços públicos	Encaminhamento de questões colocadas por cidadãos a serviços competentes no prazo de 6 dias úteis contados a partir do dia da abertura do processo	100,00%	100,00%		98,00%
	Transmissão por telefone de resposta dos serviços competentes aos cidadãos no prazo de 3 dias úteis***	100,00%	100,00%	---	
	Transmissão por escrito de resposta dos serviços competentes aos cidadãos no prazo de 6 dias úteis***	100,00%	100,00%	---	

* Para respostas às consultas sobre formalidades administrativas redigidas em língua inglesa, implica o acréscimo de 3 dias úteis.
** Não houve necessidade de acompanhamento por não haver consultas, pelo que não consta qualquer taxa de cumprimento.
*** A tradução de resposta para uma outra língua oficial ou para a língua inglesa, implica o acréscimo de 5 dias úteis.

1.5. Resultado sobre o inquérito do grau de satisfação - Encaminhamento de queixas e sugestões para serviços públicos

Ordem	Indicadores de medição	Valor médio de satisfação	Desvio padrão
1	Tipos de formas de contacto para obtenção de serviço	4,571	0,507
2	Atitude dos trabalhadores na prestação de serviço	4,81	0,402
3	Eficiência de encaminhamento de casos	4,381	0,498
4	Acompanhamento de casos	4,571	0,507
5	Nível de serviço em geral	4,667	0,483

2. Consulta sobre informações de serviços públicos

2.1. Primeiros dez assuntos mais consultados

Ordem	Serviço	Assunto	Número de consultas*
1	SAFP	Concurso de avaliação de competências integradas	2.680
2	SAFP	Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM	2.404
3	DSAJ	Consulta jurídica (DSAJ)	1.531
4	DSF	Contribuição industrial	1.488
5	DSI	Bilhete de identidade de residente	1.092
6	DSAJ (cartórios notariais)	Constituição e registo de sociedades (empresários comerciais, pessoas colectivas) - Serviço "One Stop"	771
7	SAFP	Serviço de esclarecimento de questões jurídicas e de apoio	616
8	DSAJ	Escritura pública	558
9	TPI	Tribunais de primeira instância	544
10	IAS	Subsídio para idosos	533

* Os 28.696 pedidos de consulta tratados pelo CIP estão relacionados com 1.299 serviços públicos prestados e informações sobre formalidades administrativas. O total acumulado de pedidos de informação foi de 48.094.

2.2. Primeiros dez serviços mais consultados

Ordem	Serviço	Número de consultas*
1	DSAJ (incluídos os cartórios notariais e as conservatórias)	9.962
2	SAFP	8.313
3	DSF	3.832
4	IAM	2.956
5	DSI	2.751
6	FSS	2.355

Ordem	Serviço	Número de consultas*
7	IAS	2.333
8	CPSP	1.858
9	SS	1.623
10	DSEJ	1.487

* Os 28.696 pedidos de consulta tratados pelo CIP estão relacionados com 1.299 serviços públicos prestados e informações sobre formalidades administrativas. O total acumulado de pedidos de informação foi de 48.094.

3. Encaminhamento de queixas e sugestões para serviços públicos

3.1. Estatística sobre o tipo de caso e a natureza de questões encaminhadas

Tipo de processo*	Total de casos	Queixa	Sugestão	Pedido de informação	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista**	
							Queixa	Não se tratar de queixa
Abertura	1.412	669	305	99	15	0	298	26
Reabertura	214	106	20	18	2	0	64	4
Acompanhamento	36	15	5	6	0	0	9	0
Total	1.662	790	330	123	17	0	371	30

* Tipo de casos:

- Abertura – Processo aberto, pela primeira vez, sobre a questão apresentada pelo cidadão e encaminhado para o serviço competente para acompanhamento.
- Reabertura - O processo é reaberto quando o cidadão apresenta novamente pedido sobre a mesma questão depois do serviço competente ter dado resposta.
- Acompanhamento – Processo em que o serviço competente não ter dado resposta e, ao mesmo tempo, o cidadão faculta informações complementares ou outras informações sobre a questão ou solicita o acompanhamento do caso.

** Casos com naturezas diferentes num mesmo processo.

3.2. Número e natureza de processos encaminhados para serviços competentes (lista ordenada em função do número de casos)

Ordem	Serviço competente	Número de casos	Porcentagem sobre o total de processos	Natureza de processo							
				Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento do processo	Outros	Natureza mista	
										Queixa	Não se tratar de queixa
1	IAM	478	28,76%	275	75	22	0	0	0	102	4
2	DSAT	333	20,04%	119	109	19	1	1	0	82	2
3	CPSP	289	17,39%	192	34	9	8	0	0	42	4
4	DSSOPT	277	16,67%	179	50	17	0	0	0	29	2
5	SS	187	11,25%	111	32	9	1	0	0	29	5
6	DSPA	170	10,23%	120	22	6	0	0	0	20	2
7	DSEJ	98	5,90%	62	21	8	0	0	0	7	0
8	IH	89	5,35%	49	14	9	1	0	0	15	1
9	SAFP	84	5,05%	7	26	48	0	0	0	0	3
10	DSAJ	78	4,69%	21	41	4	2	0	0	10	0
11	CB	65	3,91%	51	5	2	0	0	0	6	1
12	ID	62	3,73%	33	13	4	0	0	0	10	2
13	CTT	56	3,37%	23	21	0	0	0	0	12	0
14	IC	53	3,19%	20	16	5	1	0	0	9	2
15	DST	37	2,23%	17	15	2	0	0	0	3	0
16	DSAMA	35	2,11%	11	16	0	1	0	0	7	0
17	GDI	34	2,05%	14	14	6	0	0	0	0	0
18	DSF	34	2,05%	13	13	5	0	0	0	2	1
19	CEM	34	2,05%	17	11	0	0	0	0	6	0
20	CITIA	34	2,05%	34	0	0	0	0	0	0	0
21	DSE	31	1,87%	22	2	3	0	0	0	3	1
22	IAS	30	1,81%	3	20	3	1	0	0	3	0
23	FSS	27	1,62%	5	15	1	0	0	0	6	0
24	DSAL	25	1,50%	9	12	2	0	0	0	2	0
25	DSFSM	23	1,38%	6	11	0	1	0	0	5	0
26	DSI	22	1,32%	7	8	2	2	0	0	3	0
27	AMCM	21	1,26%	7	5	5	0	0	0	3	1

Ordem	Serviço competente	Número de casos	Porcentagem sobre o total de processos	Natureza de processo							
				Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento do processo	Outros	Natureza mista	
										Queixa	Não se tratar de queixa
28	SA	15	0,90%	7	3	1	0	0	0	3	1
29	PJ	13	0,78%	4	7	1	1	0	0	0	0
30	GDSE	13	0,78%	5	6	0	0	0	0	2	0
31	DICJ	12	0,72%	4	5	1	0	0	0	2	0
32	GIT*	10	0,60%	2	5	2	0	0	0	1	0
33	SAAM	10	0,60%	6	2	0	0	0	0	2	0
34	DSES	8	0,48%	2	6	0	0	0	0	0	0
35	IPM	8	0,48%	8	0	0	0	0	0	0	0
36	GPDP	7	0,42%	3	1	2	0	0	0	1	0
37	FP	7	0,42%	1	5	1	0	0	0	0	0
38	SPU	7	0,42%	1	4	1	1	0	0	0	0
39	MLM	7	0,42%	3	2	2	0	0	0	0	0
40	SMG	7	0,42%	4	1	1	0	0	0	0	1
41	UM	6	0,36%	6	0	0	0	0	0	0	0
42	CCAM do IAM	5	0,30%	0	1	0	0	0	0	4	0
43	AACM	5	0,30%	2	2	0	0	0	0	1	0
44	CRU	5	0,30%	0	5	0	0	0	0	0	0
45	CAJ	4	0,24%	1	0	1	0	0	0	2	0
46	IPIM	4	0,24%	1	1	1	0	0	0	1	0
47	IO	3	0,18%	2	1	0	0	0	0	0	0
48	IFT	3	0,18%	3	0	0	0	0	0	0	0
49	CFD	2	0,12%	1	0	0	1	0	0	0	0
50	DSEPDR	2	0,12%	0	2	0	0	0	0	0	0
51	FM	2	0,12%	2	0	0	0	0	0	0	0
52	GCS	2	0,12%	0	2	0	0	0	0	0	0
53	CCSC	2	0,12%	0	0	0	0	0	0	2	0
54	CCSCZC	2	0,12%	0	0	0	0	0	0	2	0
55	CC	2	0,12%	0	1	1	0	0	0	0	0

Ordem	Serviço competente	Número de casos	Porcentagem sobre o total de processos	Natureza de processo							
				Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento do processo	Outros	Natureza mista	
										Queixa	Não se tratar de queixa
56	DSEC	2	0,12%	0	1	0	0	0	0	0	1
57	DSC	2	0,12%	0	2	0	0	0	0	0	0
58	CCTRANS	2	0,12%	0	1	0	0	0	0	1	0
59	CSV	2	0,12%	0	0	0	0	0	0	2	0
60	SASG	1	0,06%	1	0	0	0	0	0	0	0
61	CCSCI	1	0,06%	0	1	0	0	0	0	0	0
62	CPCS	1	0,06%	0	1	0	0	0	0	0	0

* O GIT foi extinto no dia 1 de Outubro de 2019.

3.3. Situação de resposta sobre casos de diferentes naturezas (até 31.03.2020)

Natureza de casos		Respondidos dentro de 30 dias	Respondidos depois de 30 dias	Não respondidos mais de 30 dias (até 31.03.2020)	Subtotal
Queixa		936	498	76	1.510
Sugestão		281	155	259	695
Pedido de informação		144	62	5	211
Agradecimento/elogio		1	1	20	22
Cancelamento de processo		0	0	1	1
Natureza mista	Queixa	235	171	37	443
	Não se tratar de queixa	18	13	3	34
Outros		0	0	0	0
Número de ofícios enviados		1.615	900	401	2.916
Porcentagem		55,38%	30,86%	13,75%	100,00%

3.4. Estatística de ofícios de resposta sobre casos enviados pelos serviços competentes - até 31.03.2020 (lista ordenada em função do número de casos)

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP (#)	Respondidos dentro de 30 dias		Respondidos depois de 30 dias		Não respondidos mais de 30 dias (até 31.03.2020)	
				Quantidade	Porcentagem em função de (#)	Quantidade	Porcentagem em função de (#)	Quantidade	Porcentagem em função de (#)
1	IAM	478	483	362	74,95%	121	25,05%	0	0,00%
2	DSAT	333	338	84	24,85%	190	56,21%	64	18,93%
3	CPSP	289	289	82	28,37%	115	39,79%	92	31,83%
4	DSSOPT	277	286	140	48,95%	133	46,50%	13	4,55%
5	SS	187	187	56	29,95%	121	64,71%	10	5,35%
6	DSPA	170	170	158	92,94%	12	7,06%	0	0,00%
7	DSEJ	98	98	55	56,12%	30	30,61%	13	13,27%
8	IH	89	89	70	78,65%	16	17,98%	3	3,37%
9	SAFP	84	88	56	63,64%	15	17,05%	17	19,32%
10	DSAJ	78	78	23	29,49%	12	15,38%	43	55,13%
11	CB	65	67	66	98,51%	0	0,00%	1	1,49%
12	ID	62	62	42	67,74%	18	29,03%	2	3,23%
13	CTT	56	56	32	57,14%	12	21,43%	12	21,43%
14	IC	53	53	34	64,15%	18	33,96%	1	1,89%
15	DST	37	37	14	37,84%	17	45,95%	6	16,22%
16	DSAMA	35	35	24	68,57%	7	20,00%	4	11,43%
17	GDI	34	35	20	57,14%	2	5,71%	13	37,14%
18	DSF	34	34	27	79,41%	7	20,59%	0	0,00%
19	CEM	34	34	22	64,71%	7	20,59%	5	14,71%
20	CITIA	34	34	31	91,18%	3	8,82%	0	0,00%
21	DSE	31	31	27	87,10%	3	9,68%	1	3,23%
22	IAS	30	30	1	3,33%	9	30,00%	20	66,67%
23	FSS	27	27	23	85,19%	2	7,41%	2	7,41%
24	DSAL	25	25	10	40,00%	3	12,00%	12	48,00%
25	DSFSM	23	23	19	82,61%	0	0,00%	4	17,39%
26	DSI	22	22	12	54,55%	8	36,36%	2	9,09%
27	AMCM	21	21	13	61,90%	2	9,52%	6	28,57%
28	SA	15	15	8	53,33%	5	33,33%	2	13,33%
29	PJ	13	13	10	76,92%	1	7,69%	2	15,38%
30	GDSE	13	13	6	46,15%	2	15,38%	5	38,46%
31	DICJ	12	12	4	33,33%	0	0,00%	8	66,67%

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP (#)	Respondidos dentro de 30 dias		Respondidos depois de 30 dias		Não respondidos mais de 30 dias (até 31.03.2020)	
				Quantidade	Porcentagem em função de (#)	Quantidade	Porcentagem em função de (#)	Quantidade	Porcentagem em função de (#)
32	GIT*	10	10	6	60,00%	0	0,00%	4	40,00%
33	SAAM	10	10	9	90,00%	0	0,00%	1	10,00%
34	DSES	8	8	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
35	IPM	8	8	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%
36	GPDP	7	7	6	85,71%	0	0,00%	1	14,29%
37	FP	7	7	1	14,29%	2	28,57%	4	57,14%
38	SPU	7	7	6	85,71%	0	0,00%	1	14,29%
39	MLM	7	7	3	42,86%	0	0,00%	4	57,14%
40	SMG	7	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
41	UM	6	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
42	CCAM do IAM	5	5	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
43	AACM	5	5	4	80,00%	0	0,00%	1	20,00%
44	CRU	5	5	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
45	CAJ	4	4	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%
46	IPIM	4	4	3	75,00%	0	0,00%	1	25,00%
47	IO	3	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
48	IFT	3	3	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%
49	CFD	2	2	1	50,00%	0	0,00%	1	50,00%
50	DSEPDR	2	2	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
51	FM	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
52	GCS	2	2	1	50,00%	0	0,00%	1	50,00%
53	CCSC	2	2	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
54	CCSCZC	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
55	CC	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
56	DSEC	2	2	1	50,00%	0	0,00%	1	50,00%
57	DSC	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
58	CCTRANS	2	2	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
59	CSV	2	2	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
60	SASG	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
61	CCSCI	1	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP (#)	Respondidos dentro de 30 dias		Respondidos depois de 30 dias		Não respondidos mais de 30 dias (até 31.03.2020)	
				Quantidade	Percentagem em função de (#)	Quantidade	Percentagem em função de (#)	Quantidade	Percentagem em função de (#)
62	CPCS	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

* O GIT foi extinto no dia 1 de Outubro de 2019.

3.5. Estatística dos primeiros seis tipos de questões mais colocadas pelos cidadãos e a distribuição por natureza

Ordem	Tipos de questões	Número de processos	Percentagem em função do número total de casos tratados	Distribuição dos casos por natureza					
				Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Outros
1	Administração pública	762	45,85%	547	428	256	33	0	1
2	Equipamentos sociais	281	16,91%	276	271	46	1	0	0
3	Trânsito	253	15,22%	299	177	30	0	1	0
4	Higiene pública	223	13,42%	382	71	24	4	0	0
5	Poluição ambiental	153	9,21%	291	19	5	0	0	0
6	Obras	120	7,22%	156	7	15	0	0	0