

Centro de Informações ao Público

Relatório dos dados estatísticos do ano de 2017

1. Serviço global

1.1. Estatísticas do número de atendimentos dos meios de prestação de serviços

Meios de prestação de serviço			Número de atendimentos		Porcentagem	
Balcão de atendimento			---	8.531	---	16,69%
Em forma escrita			---	1.646	---	3,22%
8866 8866 Linha aberta	Para contactar o pessoal de atendimento		35.780	40.933	87,41%	
	Serviço de gravação de chamadas		517		1,26%	
	Serviços de auto-atendimento	Serviço de consulta viva voz sobre os dados de contacto dos serviços públicos	4.015		9,81%	
		Audição de informações mais solicitadas sobre os serviços públicos	475		1,16%	
		Serviço de facsimile	146		0,36%	
Total			40.933	51.110	100,00%	100,00%

1.2. Estatísticas dos assuntos tratados

	Consulta sobre as informações de serviços públicos	Tratamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços públicos	Outros	Total
Quantidade de serviços	40.407	1.962	4.465	46.834
Porcentagem	86,28%	4,19%	9,53%	100,00%

1.3. Comparação do número de atendimentos e assuntos tratados com o ano anterior (2016)

		Ano 2016	Ano 2017	Quantidade variada	Taxa de variação
Meios de prestação de serviços	Balcão de atendimento	14.091	8.531	-5.560	-39,46%
	Em forma escrita	1.909	1.646	-263	-13,78%
	Telefone e sistema integrado de resposta interactiva em voz (8866 8866 linha aberta)	35.990	40.933	+4.943	+13,73%
	Total de atendimentos	51.990	51.110	-880	-1,69%
Assuntos tratados *	Consulta sobre as informações dos serviços públicos	36.598	40.407	+3.809	+10,41%
	Tratamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços públicos	2.062	1.962	-100	-4,85%
	Outros	9.874	4.465	-5.409	-54,78%
	Total	48.534	46.834	-1.700	-3,50%

* Não inclui o serviço de auto-atendimento dentro do sistema telefónico.

1.4. Comparação da situação da execução da Carta de Qualidade com o ano anterior (2016)

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	Ano 2016	Ano 2017	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	96,30%	96,86%	85,00%	+0,36%
	Resposta por via telefónica dentro de 2 dias úteis às gravações de chamadas feitas por cidadãos fora do horário de expediente	98,25%	100,00%	98,00%	+1,75%
	Resposta por via telefónica dentro de 4 dias úteis às gravações de chamadas feitas por cidadãos fora do horário de expediente *	100,00%	100,00%		---
	Resposta por via telefónica dentro de 2 dias úteis às gravações de chamadas feitas por cidadãos durante o horário de expediente	---***	100,00%		---
	Resposta por via telefónica dentro de 4 dias úteis às gravações de chamadas feitas por cidadãos durante o horário de expediente *	---***	---***		---
	Resposta por via telefónica dentro de 2 dias úteis às cartas, faxes ou emails de cidadãos	100,00%	100,00%		---
	Resposta por via telefónica dentro de 4 dias úteis às cartas, faxes ou emails de cidadãos *	99,80%	99,82%		+0,02%
Tratamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços públicos	Encaminhamento de questões colocadas por cidadãos para os serviços competentes, dentro de 6 dias úteis após abertura de processo	99,81%	99,85%		98,00%
	Transmissão da resposta dos serviços competentes ao cidadão, via telefónica, dentro de 3 dias úteis	100,00%	100,00%	---	
	Transmissão da resposta dos serviços competentes ao cidadão, via telefónica, dentro de 6 dias úteis**	100,00%	100,00%	---	

* Para respostas sobre formalidades administrativas redigidas em língua inglesa, são acrescidos 3 dias úteis.
 ** A tradução de resposta para uma outra língua oficial ou para a língua inglesa, implica o acréscimo de 5 dias úteis.
 *** Não houve necessidade de acompanhamento de trabalho na altura, pelo que não há dados.

1.5. Resultado do inquérito do grau de satisfação - Tratamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços públicos

Índice de medição	Média de satisfação	Desvio padrão
Tipo de meios de contacto sobre os serviços prestados	4,577	0,643
Atitude do serviço prestado pelo trabalhador	4,577	0,578
Eficiência do encaminhamento de processo	4,418	0,770
Trabalho do andamento de processos	4,407	0,572
Nível do serviço global	4,407	0,572

2. Consulta sobre informações dos serviços públicos

2.1. Os dez assuntos mais consultados

Ordem	Serviço	Assunto	Número de consultas*
1	SAFP	Concurso de gestão uniformizada	3.484
2	CAEAL	Eleições da assembleia legislativa da RAEM de 2017	3.179
3	SAFP	Recenseamento eleitoral de pessoas singulares	2.237
4	DSF	Declaração de início de actividade	2.098
5	DSAJ	Divulgação jurídica e consulta jurídica da DSAJ	1.515
6	SAFP	Conta de acesso ao serviço público	1.095
7	DSAJ (cartórios notariais)	Constituição e registo de sociedades (empresário comercial pessoa colectiva) - Serviço "One Stop"	1.029
8	DSI	Bilhete de identidade de residente	774
9	MP	Acção judicial, participação, queixa e consulta jurídica no ministério público	693
10	SAFP	Serviços de esclarecimento de questão jurídica e de apoio	637

* O número total de pedidos tratados pelo CIP foi de 40.407, das quais 1.440 respeitantes a serviços públicos prestados e a informações sobre formalidades administrativas. O número total de pedidos de informações foi de 66.449.

2.2. Os dez serviços mais consultados

Ordem	Serviço	Número de consultas*
1	SAFP	11.471
2	DSAJ (incluem-se os cartórios notariais e as conservatórias)	9.672
3	DSF	4.712
4	IACM	4.508
5	CAEAL	3.179
6	DSI	2.856
7	IAS	2.676
8	FSS	2.545
9	CPSP	2.283
10	DSAT	1.977

* O número total de pedidos tratados pelo CIP foi de 40.407, das quais 1.440 respeitantes a serviços públicos prestados e a informações sobre formalidades administrativas. O número total de pedidos de informações foi de 66.449.

3. Tatamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços públicos

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

Tipo de processo*	Total de processos	Distribuição da natureza					
		Queixa	Sugestão	Pedido de informação	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista**
Abertura	1.671	787	407	103	5	0	27
Reabertura	259	151	7	25	2	0	3
Andamento	32	15	0	2	0	4	1
Total	1.962	953	414	130	7	4	31

* Tipo de processo: Abertura – Abertura de processo, pela primeira vez, sobre a questão apresentada pelo cidadão e encaminhado ao serviço competente para acompanhamento.
 Reabertura – Reabertura do processo, quando o cidadão pronuncia novamente sobre a mesma questão após resposta do serviço competente.
 Andamento – O cidadão acrescenta mais informações ou apresenta outros dados antes da resposta do serviço competente em relação à questão, ou requer saber da situação do andamento do processo,.

** Casos com natureza diferente num mesmo processo.

3.2. Distribuição do número e a natureza de processos encaminhados para os serviços competentes (Segundo a ordem decrescente do número de processos)

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Porcentagem do total de processos	Natureza de processo							Natureza mista	
				Queixa	Sugestão	Pedido de informação	Agradecimento/elogio	Cancelamento do processo	Outros	Queixa	Não se tratar de queixa	
												1
2	DSAT	484	24,67%	201	135	18	1	1	0	117	11	
3	DSSOPT	371	18,91%	206	81	27	1	0	0	53	3	
4	CPSP	336	17,13%	252	36	9	1	0	0	37	1	
5	SS	229	11,67%	152	30	12	2	1	0	29	3	
6	DSPA	156	7,95%	113	23	2	0	1	0	17	0	
7	IC	107	5,45%	23	70	1	0	0	1	12	0	
8	IH	93	4,74%	61	18	7	0	0	0	6	1	
9	CTT	90	4,59%	19	46	11	0	1	0	11	2	
10	CB	86	4,38%	69	10	3	1	0	1	2	0	
11	ID	82	4,18%	26	33	4	0	0	0	18	1	
12	DSAMA	71	3,57%	17	42	2	0	0	0	10	0	
13	SAFP	70	3,62%	4	19	44	0	0	0	2	1	
14	DST	58	2,96%	24	33	0	0	0	0	1	0	
15	CITIA	52	2,65%	47	0	2	0	0	0	3	0	

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Porcentagem do total de processos	Natureza de processo							
				Queixa	Sugestão	Pedido de informação	Agradecimento/elogio	Cancelamento do processo	Outros	Natureza mista	
										Queixa	Não se tratar de queixa
16	DSEJ	50	2,55%	17	18	4	0	0	0	10	1
17	DSAJ	43	2,19%	16	13	7	2	0	0	5	0
18	DSF	41	2,09%	6	18	9	0	0	0	7	1
19	AMCM	41	2,09%	5	32	3	0	0	0	1	0
20	CEM	41	2,09%	29	8	0	0	1	0	3	0
21	DSE	39	1,99%	26	1	3	0	0	1	7	1
22	DSI	29	1,48%	6	20	1	0	0	0	2	0
23	DSAL	29	1,48%	9	14	3	0	0	0	2	1
24	IAS	29	1,48%	10	13	1	0	0	0	4	1
25	GDI	28	1,43%	15	9	1	0	0	0	1	2
26	FSS	22	1,12%	11	7	1	0	0	0	3	0
27	SA	19	0,97%	9	5	2	0	0	1	2	0
28	SAAM	18	0,92%	12	5	0	0	0	0	1	0
29	DICJ	17	0,87%	8	6	0	0	0	0	1	2
30	SMG	17	0,87%	12	4	0	0	0	1	0	0
31	GDSE	16	0,82%	6	3	1	0	0	0	5	1
32	GIT	16	0,82%	8	5	2	0	0	0	1	0
33	DSFSM	13	0,66%	4	8	0	0	0	0	1	0
34	CC	12	0,61%	8	1	0	1	0	0	2	0
35	FM	11	0,56%	2	8	1	0	0	0	0	0
36	SPU	9	0,46%	2	6	0	0	0	1	0	0
37	CCSC	7	0,41%	2	3	0	0	0	0	2	0
38	GAES	8	0,41%	3	4	0	0	0	0	1	0
39	AACM	8	0,36%	1	5	1	0	0	0	1	0
40	GPD	6	0,31%	5	0	1	0	0	0	0	0
41	IPIM	5	0,25%	0	3	1	0	0	0	1	0
42	UM	5	0,25%	1	4	0	0	0	0	0	0
43	CCT	5	0,25%	2	3	0	0	0	0	0	0
44	IO	4	0,20%	2	2	0	0	0	0	0	0
45	FP	3	0,15%	0	1	1	0	0	0	1	0
46	GCS	3	0,15%	2	0	0	0	0	0	1	0
47	PJ	3	0,15%	0	2	0	0	0	0	0	1

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Porcentagem do total de processos	Natureza de processo							
				Queixa	Sugestão	Pedido de informação	Agradecimento/elogio	Cancelamento do processo	Outros	Natureza mista	
										Queixa	Não se tratar de queixa
48	DSC	3	0,15%	3	0	0	0	0	0	0	0
49	IFT	3	0,15%	2	0	0	0	0	0	1	0
50	IPM	3	0,15%	1	0	0	0	0	0	1	1
51	CTM	2	0,05%	2	0	0	0	0	0	0	0
52	CCT	1	0,10%	0	1	0	0	0	0	0	0
53	CAJ	1	0,05%	1	0	0	0	0	0	0	0
54	DSEC	1	0,05%	0	0	1	0	0	0	0	0
55	CPCS	1	0,05%	0	1	0	0	0	0	0	0
56	CFD	1	0,05%	1	0	0	0	0	0	0	0
57	CCS	1	0,05%	1	0	0	0	0	0	0	0
58	DSCC	1	0,05%	1	0	0	0	0	0	0	0
59	MSC	1	0,05%	0	0	0	0	0	0	1	0
60	TDM	1	0,05%	0	0	0	0	0	0	0	1

3.3. Situação dos ofícios de resposta de diferentes naturezas (até ao dia 15.01.2018)

Natureza de processo	Ofícios recém expedidos e que aguardam resposta (menos de 30 dias contados a partir da data de envio)	Respondidos dentro de 30 dias	Respondidos após 30 dias	Ainda não respondidos após 30 dias	Subtotal
Queixa	90	1.216	435	112	1.853
Natureza mista - queixa	32	276	149	28	485
Sugestão	48	573	150	202	973
Pedido de informação	6	155	40	11	212
Agradecimento/elogio	0	3	0	8	11
Cancelamento de processo	0	5	0	2	7
Natureza mista - não se tratar de queixa	5	19	16	1	41
Outros	0	3	2	1	6
Número de ofícios enviados	<i>181</i>	<i>2.250</i>	<i>792</i>	<i>365</i>	<i>3.588</i>
Porcentagem	<i>5,04%</i>	<i>62,71%</i>	<i>22,07%</i>	<i>10,17%</i>	<i>100,00%</i>

3.4. Estatísticas sobre a eficiência das respostas de processos pelos serviços competentes (Segundo a ordem decrescente do número de processos)

* Dos 1.157 ofícios expedidos, 792 são respostas dadas depois de 30 dias e 365 ainda aguardam resposta.

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP	Ofícios recém expedidos e aguardam resposta (menos de 30 dias contados a partir da data de envio)		Respostas dadas dentro de 30 dias		Respostas dadas depois de 30 dias		Sem resposta depois de 30 dias		Subtotal Respostas dadas depois de 30 dias e aguarda de respostas		
				Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade
1	IACM	665	670	32	4,78%	565	84,33%	73	10,90%	0	0,00%	73	10,90%	6,31%
2	DSAT	484	485	36	7,42%	147	30,31%	234	48,25%	68	14,02%	302	62,27%	26,10%
3	DSSOPT	371	377	9	2,39%	225	59,68%	113	29,97%	30	7,96%	143	37,93%	12,36%
4	CPSP	336	337	31	9,20%	93	27,60%	117	34,72%	96	28,49%	213	63,20%	18,41%
5	SS	229	229	14	6,11%	134	58,52%	76	33,19%	5	2,18%	81	35,37%	7,00%
6	DSPA	156	157	6	3,82%	139	88,54%	12	7,64%	0	0,00%	12	7,64%	1,04%
7	IC	107	107	7	6,54%	70	65,42%	30	28,04%	0	0,00%	30	28,04%	2,59%
8	IH	93	95	2	2,11%	85	89,47%	7	7,37%	1	1,05%	8	8,42%	0,69%
9	CTT	90	91	7	7,69%	51	56,04%	5	5,49%	28	30,77%	33	36,26%	2,85%
10	CB	86	86	0	0,00%	74	86,05%	11	12,79%	1	1,16%	12	13,95%	1,04%
11	ID	82	82	2	2,44%	70	85,37%	5	6,10%	5	6,10%	10	12,20%	0,86%
12	DSAMA	71	71	2	2,82%	55	77,46%	8	11,27%	6	8,45%	14	19,72%	1,21%
13	DSFP	70	72	4	5,56%	53	73,61%	7	9,72%	8	11,11%	15	20,83%	1,30%
14	DST	58	58	3	5,17%	43	74,14%	9	15,52%	3	5,17%	12	20,69%	1,04%
15	CITIA	52	53	1	1,89%	51	96,23%	1	1,89%	0	0,00%	1	1,89%	0,09%

* Dos 1.157 ofícios expedidos, 792 são respostas dadas depois de 30 dias e 365 ainda aguardam resposta.

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP	Ofícios recém expedidos e aguardam resposta (menos de 30 dias contados a partir da data de envio)		Respostas dadas dentro de 30 dias		Respostas dadas depois de 30 dias		Sem resposta depois de 30 dias		Subtotal Respostas dadas depois de 30 dias e aguarda de respostas		
				Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade
16	DSEJ	50	50	2	4,00%	32	64,00%	13	26,00%	3	6,00%	16	32,00%	1,38%
17	DSAJ	43	43	3	6,98%	19	44,19%	4	9,30%	17	39,53%	21	48,84%	1,82%
18	DSF	41	41	0	0,00%	37	90,24%	4	9,76%	0	0,00%	4	9,76%	0,35%
19	AMCM	41	41	6	14,63%	12	29,27%	0	0,00%	23	56,10%	23	56,10%	1,99%
20	CEM	41	41	1	2,44%	17	41,46%	11	26,83%	12	29,27%	23	56,10%	1,99%
21	DSE	39	39	0	0,00%	29	74,36%	9	23,08%	1	2,56%	10	25,64%	0,86%
22	DSI	29	29	1	3,45%	25	86,21%	3	10,34%	0	0,00%	3	10,34%	0,26%
23	DSAL	29	29	0	0,00%	15	51,72%	0	0,00%	14	48,28%	14	48,28%	1,21%
24	IAS	29	29	3	10,34%	4	13,79%	10	34,48%	12	41,38%	22	75,86%	1,90%
25	GDI	28	29	2	6,90%	13	44,83%	5	17,24%	9	31,03%	14	48,28%	1,21%
26	FSS	22	22	0	0,00%	20	90,91%	2	9,09%	0	0,00%	2	9,09%	0,17%
27	SA	19	19	1	5,26%	9	47,37%	5	26,32%	4	21,05%	9	47,37%	0,78%
28	SAAM	18	18	0	0,00%	18	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
29	DICJ	17	17	0	0,00%	16	94,12%	1	5,88%	0	0,00%	1	5,88%	0,09%
30	SMG	17	17	0	0,00%	16	94,12%	1	5,88%	0	0,00%	1	5,88%	0,09%
31	GDSE	16	16	0	0,00%	13	81,25%	2	12,50%	1	6,25%	3	18,75%	0,26%
32	GIT	16	16	0	0,00%	12	75,00%	0	0,00%	4	25,00%	4	25,00%	0,35%
33	DSFSM	13	13	0	0,00%	12	92,31%	0	0,00%	1	7,69%	1	7,69%	0,09%

* Dos 1.157 ofícios expedidos, 792 são respostas dadas depois de 30 dias e 365 ainda aguardam resposta.

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP	Ofícios recém expedidos e aguardam resposta (menos de 30 dias contados a partir da data de envio)		Respostas dadas dentro de 30 dias		Respostas dadas depois de 30 dias		Sem resposta depois de 30 dias		Subtotal Respostas dadas depois de 30 dias e aguarda de respostas		
				Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade
34	CC	12	12	1	8,33%	9	75,00%	1	8,33%	1	8,33%	2	16,67%	0,17%
35	FM	11	11	1	9,09%	8	72,73%	2	18,18%	0	0,00%	2	18,18%	0,17%
36	SPU	9	9	0	0,00%	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
37	ccsc	7	7	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	100,00%	7	100,00%	0,61%
38	GAES	8	8	0	0,00%	7	87,50%	0	0,00%	1	12,50%	1	12,50%	0,09%
39	AACM	8	8	0	0,00%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
40	GPDP	6	6	0	0,00%	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	1	16,67%	0,09%
41	IPIM	5	5	0	0,00%	2	40,00%	2	40,00%	1	20,00%	3	60,00%	0,26%
42	UM	5	5	2	40,00%	1	20,00%	2	40,00%	0	0,00%	2	40,00%	0,17%
43	CCT	5	5	0	0,00%	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	4	80,00%	0,35%
44	IO	4	4	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
45	GCS	3	3	0	0,00%	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	1	33,33%	0,09%
46	FP	3	3	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
47	PJ	3	3	0	0,00%	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	1	33,33%	0,09%
48	DSC	3	3	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
49	IFT	3	3	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
50	IPM	3	3	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
51	CTM	2	2	0	0,00%	1	50,00%	0	0,00%	1	50,00%	1	50,00%	0,09%

* Dos 1.157 ofícios expedidos, 792 são respostas dadas depois de 30 dias e 365 ainda aguardam resposta.

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP	Ofícios recém expedidos e aguardam resposta (menos de 30 dias contados a partir da data de envio)		Respostas dadas dentro de 30 dias		Respostas dadas depois de 30 dias		Sem resposta depois de 30 dias		Subtotal Respostas dadas depois de 30 dias e aguarda de respostas		
				Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Percentagem que ocupa nas duas situações*
52	CCT	1	1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	1	100,00%	0,09%
53	CAJ	1	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
54	DSEC	1	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
55	CPCS	1	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
56	CFD	1	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
57	CCS	1	1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	1	100,00%	0,09%
58	DSCC	1	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
59	MSC	1	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
60	TDM	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%

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

Ordem	Tipo de questão	Número de processos	Porcentagem que ocupa	Distribuição dos casos por natureza					
				Queixa	Sugestão	Pedido de informação	Agradecimento/elogio	Outros	Cancelamento de processo
1	Administração pública	790	40,27%	407	288	215	13	1	2
2	Equipamento social	419	21,36%	200	249	29	1	0	1
3	Higiene pública	320	16,31%	249	120	27	1	0	1
4	Trânsito	309	15,75%	275	49	9	0	0	1
5	Poluição ambiental	167	8,51%	160	12	2	0	0	1
6	Segurança pública	153	7,80%	142	10	5	0	0	1