

Centro de Informações ao Público

Relatório estatístico 2020

1. Serviço global

1.1. Dados sobre meios de prestação de serviços

| Meios de prestação de serviços | | Número de atendimentos | | Percentagem | |
|---|--|------------------------|--------|-------------|---------|
| Balcão de atendimento | | | 3.847 | | 8,24% |
| Por escrito (Carta, inteiro postal, correio electrónico e fax) | | --- | 2.295 | --- | 4,92% |
| Telefone | Contacto com o pessoal de atendimento | 35.269 | 40.544 | 86,99% | 86,84% |
| | Gravação de chamadas | 377 | | 0,93% | |
| | Consulta sobre meios de contacto dos Serviços públicos feita de viva-voz | 4.898 | | 12,08% | |
| | Linha aberta das Eleições | 0 | | 0,00% | |
| | Gravação de chamadas sobre Eleições | 0 | | 0,00% | |
| Total | | 40.544 | 46.686 | 100,00% | 100,00% |

1.2. Dados sobre tipo de serviços

| Tipo de serviços | Consultas sobre informações do Governo | Encaminhamento de queixas e sugestões para os Serviços públicos competentes | Outros | Total |
|----------------------------------|--|---|--------|--------|
| Quantidade de serviços prestados | 38.676 | 1.955 | 2.034 | 42.665 |
| Percentagem | 90,65% | 4,58% | 4,77% | 100% |

1.3. Comparação dos dados relativos aos meios de prestação de serviços e tipo de serviços com os do ano anterior (2019)

| Meios de prestação de serviços e tipo de serviços | | 2019 | 2020 | Quantidade variada | Taxa de variação |
|---|--|---------------|---------------|--------------------|------------------|
| Meios de prestação de serviços | Balcão de atendimento | 5.668 | 3.847 | -1.821 | -32,13% |
| | Por escrito | 1.588 | 2.295 | +707 | +44,52% |
| | Telefone e sistema integrado de resposta interactiva em voz (Linha aberta 8866 8866) | 27.281 | 40.544 | +13.263 | +48,62% |
| | Total de atendimentos | 34.537 | 46.686 | +12.149 | +35,18% |

| Meios de prestação de serviços e tipo de serviços | | 2019 | 2020 | Quantidade variada | Taxa de variação |
|---|---|---------------|---------------|--------------------|------------------|
| Tipo de serviços* | Consultas sobre informações do Governo | 28.696 | 38.676 | +9.980 | +34,78% |
| | Encaminhamento de queixas e sugestões para os Serviços públicos competentes | 1.662 | 1.955 | +293 | +17,63% |
| | Outros | 2.070 | 2.034 | -36 | -1,74% |
| | Total | 32.428 | 42.665 | +10.237 | +31,57% |

* Não inclui o serviço de auto-atendimento prestado via telefone.

1.4. Comparação da execução da Carta de Qualidade com a do ano anterior (2019)

| Tipo de serviços | Indicadores da Carta de Qualidade | 2019 | 2020 | 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 | 99,61% | 97,19% | 85,00% | -2,42% |
| | 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* | ---** | 100,00% | | --- |
| | 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% | | --- |

| Tipo de serviços | Indicadores da Carta de Qualidade | 2019 | 2020 | Taxa de cumprimento prevista | Taxa de variação |
|--|--|---------|--------|------------------------------|------------------|
| Consulta sobre formalidades administrativas | Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através de carta, fax ou correio electrónico* | 100,00% | 97,93% | 98,00% | -2,07% |
| Tratamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os Serviços públicos competentes | Encaminhamento de questões colocadas pelos cidadãos para os Serviços competentes no prazo de 6 dias úteis contados a partir do dia da abertura do processo | 100,00% | 98,41% | 98,00% | -1,59% |
| | Transmissão por telefone de resposta dos Serviços competentes aos cidadãos no prazo de 3 dias úteis *** | 100,00% | 99,45% | | -0,55% |
| | Transmissão por escrito de resposta dos Serviços competentes aos cidadãos no prazo de 6 dias úteis*** | 100,00% | 99,66% | | -0,34% |
| <p>* As respostas às consultas sobre formalidades administrativas redigidas em língua inglesa implicam o acréscimo de 3 dias úteis.</p> <p>** Não há valor percentual por não se ter registado qualquer consulta enquadrável neste indicador.</p> <p>*** A tradução de resposta, dada pelo Serviço competente, para uma outra língua oficial ou para a língua inglesa implica o acréscimo de 5 dias úteis.</p> | | | | | |

1.5. Resultados do inquérito sobre o grau de satisfação

| Ordem | Itens | Valor médio de satisfação | Porcentagem* |
|---|---|---------------------------|--------------|
| 1 | Grau de satisfação com a generalidade dos serviços | 3,960 | 79,20% |
| 2 | Grau de satisfação relativo ao encaminhamento dos processos | 4,431 | 88,62% |
| 3 | Grau de satisfação com o serviço de atendimento imediato | 4,662 | 93,24% |
| <p>* Fórmula de cálculo de percentagem: (valor médio de satisfação de item / valor máximo de satisfação - 5 valores) x 100%</p> <p>A taxa de satisfação dos clientes em 2020 fixou-se em 86,24%, calculada conforme a seguinte fórmula: Razão da soma de (pontuação do 1.º item x 40% + pontuação do 2.º item x 30% + pontuação do 3.º item x 30%)</p> | | | |

2. Consultas sobre informações do Governo

2.1. Os dez assuntos mais consultados

| Ordem | Serviços | Assuntos | Número de consultas* |
|-------|-----------------|---|----------------------|
| 1 | SAFP | Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM (pessoas singulares) | 4.000 |
| 2 | DSAJ | Escritura pública | 2.174 |
| 3 | Governo da RAEM | Medidas de prevenção contra o novo tipo de coronavírus e organização de serviços e de actividades públicas no período da epidemia | 2.099 |
| 4 | DSE | Segunda fase do plano de subsídio de consumo (cartão de consumo electrónico) | 1.735 |
| 5 | DSAJ | Consulta jurídica (DSAJ) | 1.648 |
| 6 | DSF | Contribuição industrial | 1.576 |
| 7 | Governo da RAEM | Medidas de apoio económico em resposta à segunda ronda da epidemia causada pelo novo tipo de coronavírus | 1.548 |
| 8 | DSI | Bilhete de identidade de residente | 1.067 |
| 9 | SAFP | Concurso de avaliação de competências integradas | 995 |
| 10 | DSAJ | Registo comercial | 882 |

* Foram tratados, pelo CIP, 38.676 pedidos de consulta, cifrando-se em 60.401 os pedidos de informações.

2.2. Os dez Serviços mais consultados

| Ordem | Serviços | Número de consultas* |
|-------|---|----------------------|
| 1 | DSAJ (incluídos os cartórios notariais e as conservatórias) | 11.574 |
| 2 | SAFP | 9.099 |
| 3 | DSF | 5.347 |
| 4 | Governo da RAEM | 3.822 |
| 5 | IAM | 3.288 |
| 6 | DSE | 3.069 |
| 7 | FSS | 2.850 |
| 8 | DSI | 2.619 |
| 9 | IAS | 2.605 |
| 10 | SS | 2.498 |

* Foram tratados, pelo CIP, 38.676 pedidos de consulta, cifrando-se em 60.401 os pedidos de informações.

3. Encaminhamento de queixas e sugestões para os Serviços públicos competentes

3.1. Tipo e natureza dos processos encaminhados

| Tipo de processos* | N.º total de processos | Queixa | Sugestão | Consulta | Agradecimento /elogio | Cancelamento de processo | Natureza mista** | |
|--------------------|------------------------|--------|----------|----------|-----------------------|--------------------------|------------------|------------------------|
| | | | | | | | Queixa | Não se trata de queixa |
| Abertura | 1.727 | 776 | 423 | 113 | 14 | 0 | 370 | 31 |
| Reabertura | 202 | 79 | 21 | 23 | 1 | 0 | 72 | 6 |
| Acompanhamento | 26 | 13 | 2 | 4 | 0 | 5 | 2 | 0 |
| Total | 1.955 | 868 | 446 | 140 | 15 | 5 | 444 | 37 |

* Tipo de processos:

- Abertura - Processo aberto, pela primeira vez, sobre questões e opiniões apresentadas pelo cidadão e encaminhado para o Serviço competente para efeitos de acompanhamento.
- Reabertura - Processo reaberto uma vez que o cidadão pronuncia-se novamente sobre a mesma questão depois de o Serviço competente ter dado resposta.
- Acompanhamento - Processo alvo de acompanhamento quando o Serviço competente não tenha dado resposta e, ao mesmo tempo, o cidadão faculta informações complementares ou outras informações sobre questões e opiniões ou, até, solicita o acompanhamento do processo.

** Trata-se de processo que envolve questões de diferentes naturezas.

3.2 Tipo de questões dos processos encaminhados

| Ordem | Tipo de questões | Número de processos * | Porcentagem em função do número total de processos tratados | Distribuição dos processos conforme sua natureza | | | | | |
|-------|--------------------------|-----------------------|---|--|----------|----------|----------------------|--------------------------|--------|
| | | | | Queixa | Sugestão | Consulta | Agradecimento/elogio | Cancelamento de processo | Outros |
| 1 | Administração pública | 1.024 | 52,38% | 878 | 781 | 308 | 31 | 6 | 0 |
| 2 | Higiene e saúde públicas | 289 | 14,78% | 410 | 187 | 29 | 2 | 0 | 0 |
| 3 | Equipamentos sociais | 259 | 13,25% | 274 | 278 | 26 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | Trânsito | 133 | 6,80% | 234 | 152 | 23 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Poluição ambiental | 97 | 4,96% | 276 | 10 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Segurança pública | 83 | 4,25% | 205 | 13 | 19 | 0 | 0 | 0 |

* Um processo pode envolver diferentes tipos de questões e naturezas diversas.

3.3 Processos encaminhados para os Serviços competentes e distribuição conforme sua natureza

| Ordem | Serviços competentes | Número de processos | Distribuição dos processos conforme sua natureza | | | | | | | |
|-------|-------------------------|---------------------|--|----------|----------|-------------------------------|----------------------------------|--------|----------------|------------------------------|
| | | | Queixa | Sugestão | Consulta | Agradeci- mento/ elogio | Cancela- mento de processo | Outros | Natureza mista | |
| | | | | | | | | | Queixa | Não se trata de queixa |
| 1 | IAM | 523 | 290 | 106 | 25 | 3 | 0 | 0 | 94 | 5 |
| 2 | SS | 406 | 194 | 128 | 13 | 1 | 2 | 0 | 61 | 7 |
| 3 | DSAT | 306 | 100 | 116 | 13 | 0 | 0 | 0 | 70 | 7 |
| 4 | CPSP | 279 | 170 | 57 | 16 | 1 | 0 | 0 | 34 | 1 |
| 5 | DSSOPT | 259 | 159 | 49 | 16 | 0 | 1 | 0 | 30 | 4 |
| 6 | SAFP | 136 | 15 | 50 | 60 | 0 | 0 | 0 | 4 | 7 |
| 7 | DSPA | 130 | 106 | 13 | 4 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1 |
| 8 | DSAJ | 111 | 30 | 49 | 5 | 0 | 0 | 0 | 25 | 2 |
| 9 | DSF | 103 | 32 | 42 | 8 | 2 | 0 | 0 | 17 | 2 |
| 10 | DSE | 96 | 32 | 40 | 7 | 0 | 2 | 0 | 13 | 2 |
| 11 | IH | 95 | 53 | 24 | 4 | 1 | 0 | 0 | 12 | 1 |
| 12 | DSEJ | 91 | 36 | 38 | 6 | 0 | 0 | 0 | 10 | 1 |
| 13 | ID | 74 | 35 | 14 | 0 | 1 | 0 | 0 | 23 | 1 |
| 14 | IC | 71 | 20 | 25 | 3 | 0 | 0 | 0 | 21 | 2 |
| 15 | CTT | 71 | 38 | 19 | 5 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| 16 | CB | 66 | 53 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 17 | DSAL | 61 | 20 | 28 | 3 | 1 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| 18 | DST | 61 | 25 | 26 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 19 | IAS | 52 | 19 | 19 | 0 | 1 | 0 | 0 | 12 | 1 |
| 20 | DSI | 42 | 12 | 17 | 3 | 2 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| 21 | AMCM | 35 | 10 | 13 | 4 | 0 | 1 | 0 | 6 | 1 |
| 22 | SMG | 32 | 29 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 23 | GDI | 32 | 8 | 18 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 |
| 24 | FSS | 32 | 7 | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| 25 | CITIA | 30 | 21 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 26 | CC | 30 | 16 | 6 | 3 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| 27 | CEM | 27 | 15 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| 28 | DSAMA | 27 | 10 | 11 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 29 | SA da RAEM da RPC | 24 | 12 | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 30 | DSES | 18 | 4 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| 31 | DSFSM | 15 | 5 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 32 | GDSE | 15 | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 33 | DICJ | 13 | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |

| Ordem | Serviços competentes | Número de processos | Distribuição dos processos conforme sua natureza | | | | | | | |
|-------|----------------------|---------------------|--|----------|----------|-------------------------------|----------------------------------|--------|----------------|------------------------------|
| | | | Queixa | Sugestão | Consulta | Agradeci- mento/ elogio | Cancela- mento de processo | Outros | Natureza mista | |
| | | | | | | | | | Queixa | Não se trata de queixa |
| 34 | MLM | 12 | 2 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 35 | FP | 10 | 2 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 36 | SAAM | 9 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 37 | FM | 8 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 38 | AACM | 8 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 39 | CAJ | 8 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 40 | IPM | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 41 | GPDP | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 42 | GGCT | 6 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 43 | UM | 5 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 44 | DSCC | 5 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 45 | PJ | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 46 | CRU | 4 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 47 | GCE | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 48 | SPU | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 49 | GCS | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | DSC | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 51 | CDT | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 52 | MSC | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 53 | DSEC | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 54 | IO | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 55 | DSEPDR | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 56 | ESFSM | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 57 | TDM | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 58 | IPIM | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 59 | CFD | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 60 | CACS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 61 | CFJJ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 62 | GSAJ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 63 | GSEF | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 64 | IFT | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 65 | GSASC | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 66 | SASG | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

*Um processo pode ser encaminhado para diferentes Serviços.

3.4 Ofícios enviados ao utente, com resposta dada pelos Serviços competentes

| Ordem | Serviços competentes | Número de processos | Ofícios enviados pelo CIP | Respondidos dentro de 30 dias | | Respondidos depois de 30 dias | | Não respondidos - mais de 30 dias até à data limite de envio | |
|-------|----------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|--|-------------|
| | | | | Quantidade | Percentagem | Quantidade | Percentagem | Quantidade | Percentagem |
| 1 | IAM | 523 | 526 | 433 | 82,32% | 91 | 17,30% | 2 | 0,38% |
| 2 | SS | 406 | 407 | 100 | 24,57% | 168 | 41,28% | 139 | 34,15% |
| 3 | DSAT | 306 | 308 | 146 | 47,40% | 102 | 33,12% | 60 | 19,48% |
| 4 | CPSP | 279 | 279 | 69 | 24,73% | 103 | 36,92% | 107 | 38,35% |
| 5 | DSSOPT | 259 | 265 | 166 | 62,64% | 95 | 35,85% | 4 | 1,51% |
| 6 | SAFP | 136 | 143 | 98 | 68,53% | 21 | 14,69% | 24 | 16,78% |
| 7 | DSPA | 130 | 132 | 117 | 88,64% | 15 | 11,36% | 0 | 0,00% |
| 8 | DSAJ | 111 | 111 | 41 | 36,94% | 11 | 9,91% | 59 | 53,15% |
| 9 | DSF | 103 | 103 | 92 | 89,32% | 11 | 10,68% | 0 | 0,00% |
| 10 | DSE | 96 | 96 | 82 | 85,42% | 5 | 5,21% | 9 | 9,38% |
| 11 | IH | 95 | 97 | 72 | 74,23% | 20 | 20,62% | 5 | 5,15% |
| 12 | DSEJ | 91 | 91 | 49 | 53,85% | 32 | 35,16% | 10 | 10,99% |
| 13 | ID | 74 | 74 | 61 | 82,43% | 7 | 9,46% | 6 | 8,11% |
| 14 | IC | 71 | 71 | 66 | 92,96% | 5 | 7,04% | 0 | 0,00% |
| 15 | CTT | 71 | 71 | 50 | 70,42% | 7 | 9,86% | 14 | 19,72% |
| 16 | CB | 66 | 66 | 63 | 95,45% | 3 | 4,55% | 0 | 0,00% |
| 17 | DSAL | 61 | 61 | 28 | 45,90% | 3 | 4,92% | 30 | 49,18% |
| 18 | DST | 61 | 62 | 27 | 43,55% | 24 | 38,71% | 11 | 17,74% |
| 19 | IAS | 52 | 52 | 10 | 19,23% | 21 | 40,38% | 21 | 40,38% |
| 20 | DSI | 42 | 42 | 27 | 64,29% | 12 | 28,57% | 3 | 7,14% |
| 21 | AMCM | 35 | 35 | 24 | 68,57% | 0 | 0,00% | 11 | 31,43% |
| 22 | SMG | 32 | 32 | 31 | 96,88% | 1 | 3,13% | 0 | 0,00% |
| 23 | GDI | 32 | 33 | 12 | 36,36% | 4 | 12,12% | 17 | 51,52% |
| 24 | FSS | 32 | 32 | 30 | 93,75% | 2 | 6,25% | 0 | 0,00% |
| 25 | CITIA | 30 | 30 | 25 | 83,33% | 3 | 10,00% | 2 | 6,67% |
| 26 | CC | 30 | 30 | 26 | 86,67% | 3 | 10,00% | 1 | 3,33% |
| 27 | CEM | 27 | 27 | 16 | 59,26% | 11 | 40,74% | 0 | 0,00% |
| 28 | DSAMA | 27 | 27 | 17 | 62,96% | 4 | 14,81% | 6 | 22,22% |
| 29 | SA da RAEM da RPC | 24 | 24 | 17 | 70,83% | 5 | 20,83% | 2 | 8,33% |
| 30 | DSES | 18 | 18 | 14 | 77,78% | 4 | 22,22% | 0 | 0,00% |
| 31 | DSFSM | 15 | 15 | 14 | 93,33% | 0 | 0,00% | 1 | 6,67% |
| 32 | GDSE | 15 | 15 | 13 | 86,67% | 0 | 0,00% | 2 | 13,33% |
| 33 | DICJ | 13 | 13 | 10 | 76,92% | 3 | 23,08% | 0 | 0,00% |
| 34 | MLM | 12 | 12 | 4 | 33,33% | 1 | 8,33% | 7 | 58,33% |

| Ordem | Serviços competentes | Número de processos | Ofícios enviados pelo CIP | Respondidos dentro de 30 dias | | Respondidos depois de 30 dias | | Não respondidos - mais de 30 dias até à data limite de envio | |
|-------|----------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|--|-------------|
| | | | | Quantidade | Porcentagem | Quantidade | Porcentagem | Quantidade | Porcentagem |
| 35 | FP | 10 | 10 | 4 | 40,00% | 4 | 40,00% | 2 | 20,00% |
| 36 | SAAM | 9 | 9 | 8 | 88,89% | 0 | 0,00% | 1 | 11,11% |
| 37 | FM | 8 | 8 | 6 | 75,00% | 0 | 0,00% | 2 | 25,00% |
| 38 | AACM | 8 | 8 | 7 | 87,50% | 1 | 12,50% | 0 | 0,00% |
| 39 | CAJ | 8 | 8 | 4 | 50,00% | 4 | 50,00% | 0 | 0,00% |
| 40 | IPM | 7 | 7 | 5 | 71,43% | 1 | 14,29% | 1 | 14,29% |
| 41 | GPDP | 6 | 6 | 6 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 42 | GGCT | 6 | 6 | 3 | 50,00% | 1 | 16,67% | 2 | 33,33% |
| 43 | UM | 5 | 5 | 4 | 80,00% | 0 | 0,00% | 1 | 20,00% |
| 44 | DSCC | 5 | 5 | 5 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 45 | PJ | 5 | 5 | 2 | 40,00% | 1 | 20,00% | 2 | 40,00% |
| 46 | CRU | 4 | 4 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 100,00% |
| 47 | GCE | 4 | 4 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 100,00% |
| 48 | SPU | 4 | 4 | 3 | 75,00% | 0 | 0,00% | 1 | 25,00% |
| 49 | GCS | 4 | 4 | 2 | 50,00% | 2 | 50,00% | 0 | 0,00% |
| 50 | DSC | 3 | 3 | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 51 | CDT | 3 | 3 | 1 | 33,33% | 0 | 0,00% | 2 | 66,67% |
| 52 | MSC | 2 | 2 | 1 | 50,00% | 1 | 50,00% | 0 | 0,00% |
| 53 | DSEC | 2 | 2 | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 54 | IO | 2 | 2 | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 55 | DSEPDR | 2 | 2 | 1 | 50,00% | 0 | 0,00% | 1 | 50,00% |
| 56 | ESFSM | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% |
| 57 | TDM | 1 | 1 | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 58 | IPIM | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% |
| 59 | CFD | 1 | 1 | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 60 | CACS | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% |
| 61 | CFJJ | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% |
| 62 | GSAJ | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% |
| 63 | GSEF | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% |
| 64 | IFT | 1 | 1 | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 65 | GSASC | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% |
| 66 | SASG | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% |

3.5 Estado do andamento dos processos consoante a sua natureza

| Natureza dos processos | | Respondidos dentro de 30 dias | Respondidos depois de 30 dias | Não respondidos - mais de 30 dias até à data limite de envio * | Subtotal |
|---|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|----------------|
| Queixa | | 1.075 | 468 | 98 | 1.641 |
| Sugestão | | 496 | 107 | 432 | 1.035 |
| Consulta | | 166 | 54 | 6 | 226 |
| Agradecimento/elogio | | 5 | 1 | 11 | 17 |
| Cancelamento de processo | | 0 | 1 | 5 | 6 |
| Natureza mista | Queixa | 347 | 161 | 30 | 538 |
| | Não se trata de queixa | 33 | 20 | 2 | 55 |
| Outros | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Número total de ofícios enviados | | 2.122 | 812 | 584 | 3.518 |
| Percentagem | | 60,32% | 23,08% | 16,60% | 100,00% |

* Os processos que não foram alvo de resposta dos Serviços foram suscitados sob anonimato.