

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%		---	
	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%		98,00%	---
	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.