

# Centro de Informações ao Público

## Relatório estatístico 2022

### 1. Serviço global

#### 1.1. Dados sobre meios de prestação de serviços

Meios de prestação de serviços		Número de atendimentos		Percentagem	
Balcão de atendimento		---	12.863	---	21,47%
Por escrito (Carta, inteiro postal, correio electrónico e fax)			3.342		5,58%
APP da Conta Única <sup>1</sup>			2.704		4,51%
Telefone	Contacto com o pessoal de atendimento	33.015	40.997	80,53%	68,44%
	Gravação de chamadas	818		2,00%	
	Consulta sobre meios de contacto dos Serviços públicos feita de viva-voz	7.155		17,45%	
	Linha aberta das Eleições	9		0,02%	
	Gravação de chamadas sobre Eleições	0		0,00%	
Total		40.997	59.906	100,00%	100,00%

<sup>1</sup> Este meio foi adicionado desde 11 de Abril de 2022.

#### 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	37.274	3.105	3.560	43.939
Percentagem	84,83%	7,07%	8,10%	100%

#### 1.3. Comparação dos dados relativos aos meios de prestação de serviços e tipo de serviços com os do ano anterior (2021)

Meios de prestação de serviços e tipo de serviços		2021	2022	Quantidade variada	Taxa de variação
Meios de prestação de serviços	Balcão de atendimento	12.550	12.863	+313	+2,49%
	Por escrito	2.558	3.342	+784	+30,65%
	APP da Conta Única <sup>1</sup>	---	2.704	---	---

Meios de prestação de serviços e tipo de serviços		2021	2022	Quantidade variada	Taxa de variação
Meios de prestação de serviços	Telefone e sistema integrado de resposta interactiva em voz (Linha aberta 8866 8866)	43.129	40.997	-2.132	-4,94%
	<b>Total de atendimentos</b>	<b>58.237</b>	<b>59.906</b>	<b>+1.669</b>	<b>+2,87%</b>
Tipo de serviços <sup>2</sup>	Consultas sobre informações do Governo	41.399	37.274	-4.125	-9,96%
	Encaminhamento de queixas e sugestões para os Serviços públicos competentes	2.191	3.105	+914	+41,72%
	Outros	2.687	3.560	+873	+32,49%
	<b>Total</b>	<b>46.277</b>	<b>43.939</b>	<b>-2.338</b>	<b>-5,05%</b>
<sup>1</sup> Este meio foi adicionado desde 11 de Abril de 2022.					
<sup>2</sup> Não inclui o serviço de auto-atendimento prestado via telefone.					

#### 1.4. Comparação da execução da Carta de Qualidade com a do ano anterior (2021)

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	2021	2022	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	82,26%	88,24%	90,00%	+5,98%
	Resposta por telefone, no prazo de 2 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas fora do horário de expediente <sup>1</sup>	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 <sup>1,4</sup>	--- <sup>5</sup>	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 <sup>1</sup>	100,00%	100,00%		---

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	2021	2022	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 da gravação de chamadas durante o horário de expediente <sup>1,4</sup>	100,00%	--- <sup>5</sup>	98,00%	--- <sup>8</sup>
	Resposta por telefone, no prazo de 2 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas <sup>2</sup>	---	99,37%		--- <sup>7</sup>
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas <sup>2,4</sup>	---	100,00%		--- <sup>7</sup>
	Resposta por telefone, no prazo de 2 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através de carta, fax ou correio electrónico	100,00%	99,43%		-0,57%
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através de carta, fax ou correio electrónico <sup>4</sup>	99,68%	98,66%		-1,02%
	Resposta, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da Conta Única <sup>3,4</sup>	---	99,24%		--- <sup>7</sup>
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%	99,29%	98,00%	-0,71%
	Transmissão por telefone de resposta dos Serviços competentes aos cidadãos no prazo de 3 dias úteis <sup>6</sup>	100,00%	100,00%		---
	Transmissão por escrito de resposta dos Serviços competentes aos cidadãos no prazo de 6 dias úteis <sup>6</sup>	99,92%	99,61%		-0,31%

<sup>1</sup> Este indicador foi cancelado desde 1 de Setembro de 2022.

<sup>2</sup> Este indicador está em vigor desde 1 de Setembro de 2022.

<sup>3</sup> Este indicador está em vigor desde 11 de Abril de 2022.

<sup>4</sup> As respostas às consultas sobre formalidades administrativas redigidas em língua inglesa implicam o acréscimo de 3 dias úteis.

<sup>5</sup> Não há valor percentual por não se ter registado qualquer consulta enquadrável neste indicador nesse ano.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Não há taxa de variação por tratar-se de um novo indicador introduzido em 2022.

<sup>8</sup> Não há taxa de variação por não se ter registado qualquer consulta enquadrável neste indicador em 2022.

### 1.5. Resultados do inquérito sobre o grau de satisfação

Ordem	Itens	Valor médio de satisfação	Percentagem <sup>1</sup>
1	Grau de satisfação com a generalidade dos serviços	4,140	82,80%
2	Grau de satisfação relativo ao encaminhamento dos processos	4,413	88,27%
3	Grau de satisfação com o serviço de atendimento imediato	4,703	94,06%

<sup>1</sup> Fórmula de cálculo de percentagem:

(valor médio de satisfação de item / valor máximo de satisfação:5 valores) x 100%

**A taxa de satisfação dos clientes em 2022 fixou-se em 87,82%**, 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%)

## 2. Consultas sobre informações do Governo

### 2.1. Os dez assuntos mais consultados

Ordem	Serviços	Assuntos	Número de consultas <sup>1</sup>
1	SAFP	Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM (pessoas singulares)	6.100
2	SAFP	Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM (entidades)	2.279
3	DSAJ	Escritura pública	1.364
4	Governo da RAEM	Medidas de prevenção contra o novo tipo de coronavírus e organização de serviços e de actividades públicas no período da epidemia	1.328
5	DSI	Bilhete de identidade de residente	1.125
6	DSAJ	Consulta jurídica (DSAJ)	1.104

Ordem	Serviços	Assuntos	Número de consultas <sup>1</sup>
7	SAFP	Concurso de avaliação de competências integradas	986
8	DSF	Contribuição industrial	751
9	DSEDT	Terceira ronda do Plano de benefícios de consumo por meio electrónico contra a epidemia	728
10	DSAJ	Registo comercial	565

<sup>1</sup> Foram tratados, pelo CIP, 37.274 pedidos de consulta, cifrando-se em 45.591 os pedidos de informações.

## 2.2. Os dez Serviços mais consultados

Ordem	Serviços	Número de consultas <sup>1</sup>
1	SAFP	11.613
2	DSAJ (incluídos os cartórios notariais e as conservatórias)	8.219
3	DSF	3.085
4	DSI	2.280
5	FSS	2.143
6	Governo da RAEM	2.085
7	IAM	1.815
8	IAS	1.728
9	DSEDT	1.480
10	DSEDJ	1.301

<sup>1</sup> Foram tratados, pelo CIP, 37.274 pedidos de consulta, cifrando-se em 45.591 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 <sup>1</sup>	N.º total de processos	Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista <sup>2</sup>	
							Queixa	Não se trata de queixa
Abertura	2.738	1.400	579	247	16	0	466	30
Reabertura	258	141	27	15	0	0	75	0
Acompanhamento	109	69	1	4	0	13	22	0
Total	3.105	1.610	607	266	16	13	563	30

<sup>1</sup> 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.
- <sup>2</sup> 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 <sup>1</sup>	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	1.564	50,37%	1.369	645	490	30	10	0
2	Higiene e saúde públicas	632	20,35%	890	279	96	0	2	0
3	Equipamentos sociais	330	10,63%	322	270	50	0	0	0
4	Trânsito	214	6,89%	345	188	50	0	0	0
5	Poluição ambiental	121	3,90%	342	11	17	0	0	0
6	Ocupação indevida	116	3,74%	204	5	5	0	0	0

<sup>1</sup> 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 <sup>1</sup>	Número de processos	Distribuição dos processos conforme sua natureza							
			Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Outros	Natureza mista	
									Queixa	Não se trata de queixa
1	SS	784	406	179	59	5	6	0	121	8
2	IAM	720	461	118	26	0	1	0	109	5
3	DSAT	379	127	150	24	0	1	0	71	6
4	CPSP	373	272	33	14	1	1	0	52	0
5	SMG	244	210	13	8	0	0	0	12	1
6	DSPA	208	159	24	6	0	2	0	16	1

Ordem	Serviços competentes <sup>1</sup>	Número de processos	Distribuição dos processos conforme sua natureza							
			Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Outros	Natureza mista	
									Queixa	Não se trata de queixa
7	DSSCU	204	139	21	18	0	1	0	25	0
8	DSEDJ	154	73	25	22	4	0	0	28	2
9	SAFP	136	17	35	75	0	0	0	7	2
10	DSF	129	48	55	16	1	0	0	8	1
11	DSAL	110	47	35	9	1	0	0	17	1
12	IH	107	68	15	5	0	2	0	17	0
13	DSAJ	106	45	28	18	0	1	0	14	0
14	CB	103	85	2	5	0	1	0	10	0
15	ID	95	43	21	8	0	0	0	21	2
16	DST	93	41	23	11	0	1	0	16	1
17	IAS	84	36	28	6	1	1	0	12	0
18	IC	74	27	18	8	2	0	0	19	0
19	DSOP	72	28	27	4	0	0	0	12	1
20	DSEDT	71	36	20	9	0	0	0	6	0
21	DSSOPT	68	41	7	5	0	1	0	14	0
22	AMCM	55	29	18	3	0	0	0	5	0
23	DSI	51	15	19	8	2	0	0	5	2
24	CTT	51	30	15	3	0	0	0	2	1
25	SA da RAEM da RPC	45	20	10	8	0	0	0	7	0
26	CITIA	39	35	2	0	0	1	0	1	0
27	CEM	37	23	8	1	0	0	0	5	0
28	FSS	36	11	18	2	0	1	0	3	1
29	GPDP	27	17	0	3	0	1	0	6	0
30	CC	25	15	4	2	0	0	0	4	0
31	DSAMA	23	11	5	2	0	0	0	5	0
32	IFTM	22	12	1	1	0	0	0	8	0
33	DICJ	15	3	5	4	0	0	0	2	1
34	SAAM	15	10	2	1	0	0	0	2	0
35	DSCC	14	5	2	6	0	0	0	1	0
36	ISAF	14	9	4	1	0	0	0	0	0
37	DSEC	10	4	3	3	0	0	0	0	0
38	MLM	10	5	2	1	0	0	0	2	0
39	DSFSM	9	4	1	0	0	0	0	4	0

Ordem	Serviços competentes <sup>1</sup>	Número de processos	Distribuição dos processos conforme sua natureza							
			Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Outros	Natureza mista	
									Queixa	Não se trata de queixa
40	PJ	8	7	1	0	0	0	0	0	0
41	GDI	8	3	3	0	0	0	0	2	0
42	UM	8	5	2	1	0	0	0	0	0
43	GCS	7	3	4	0	0	0	0	0	0
44	FM	5	3	0	1	0	0	0	1	0
45	DSC	5	4	0	1	0	0	0	0	0
46	SPU	5	0	5	0	0	0	0	0	0
47	FP	4	0	2	1	0	0	0	1	0
48	IPIM	4	2	0	0	0	0	0	2	0
49	DSASG	3	3	0	0	0	0	0	0	0
50	CAJ	2	2	0	0	0	0	0	0	0
51	AACM	2	1	0	1	0	0	0	0	0
52	IO	2	1	1	0	0	0	0	0	0
53	UPM	2	1	0	1	0	0	0	0	0
54	TDM	2	0	2	0	0	0	0	0	0
55	CDT	1	0	0	1	0	0	0	0	0
56	GASPF	1	1	0	0	0	0	0	0	0
57	CCT	1	0	1	0	0	0	0	0	0
58	CFJJ	1	0	1	0	0	0	0	0	0
59	GSASC	1	1	0	0	0	0	0	0	0
60	GIF	1	1	0	0	0	0	0	0	0
61	GSTOP	1	1	0	0	0	0	0	0	0
62	ESFSM	1	0	0	1	0	0	0	0	0
63	GPSAP	1	0	1	0	0	0	0	0	0
64	MUR	1	1	0	0	0	0	0	0	0

<sup>1</sup> 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	SS	784	791	315	39,82%	291	36,79%	185	23,39%
2	IAM	720	732	559	76,37%	168	22,95%	5	0,68%
3	DSAT	379	379	104	27,44%	259	68,34%	16	4,22%
4	CPSP	373	373	76	20,38%	176	47,18%	121	32,44%

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
5	SMG	244	244	177	72,54%	67	27,46%	0	0,00%
6	DSPA	208	210	190	90,48%	17	8,10%	3	1,43%
7	DSSCU	204	207	109	52,66%	79	38,16%	19	9,18%
8	DSEDJ	154	154	86	55,84%	54	35,06%	14	9,09%
9	SAFP	136	138	113	81,88%	18	13,04%	7	5,07%
10	DSF	129	130	114	87,69%	13	10,00%	3	2,31%
11	DSAL	110	110	54	49,09%	13	11,82%	43	39,09%
12	IH	107	108	60	55,56%	42	38,89%	6	5,56%
13	DSAJ	106	106	81	76,42%	7	6,60%	18	16,98%
14	CB	103	104	93	89,42%	10	9,62%	1	0,96%
15	ID	95	96	77	80,21%	19	19,79%	0	0,00%
16	DST	93	93	61	65,59%	27	29,03%	5	5,38%
17	IAS	84	84	15	17,86%	37	44,05%	32	38,10%
18	IC	74	75	72	96,00%	2	2,67%	1	1,33%
19	DSOP	72	74	41	55,41%	6	8,11%	27	36,49%
20	DSEDT	71	72	63	87,50%	2	2,78%	7	9,72%
21	DSSOPT	68	72	55	76,39%	11	15,28%	6	8,33%
22	AMCM	55	55	40	72,73%	3	5,45%	12	21,82%
23	DSI	51	52	44	84,62%	6	11,54%	2	3,85%
24	CTT	51	51	41	80,39%	5	9,80%	5	9,80%
25	SA da RAEM da RPC	45	45	35	77,78%	8	17,78%	2	4,44%
26	CITIA	39	39	29	74,36%	7	17,95%	3	7,69%
27	CEM	37	37	23	62,16%	13	35,14%	1	2,70%
28	FSS	36	36	33	91,67%	2	5,56%	1	2,78%
29	GPDP	27	27	23	85,19%	3	11,11%	1	3,70%
30	CC	25	25	18	72,00%	7	28,00%	0	0,00%
31	DSAMA	23	23	15	65,22%	6	26,09%	2	8,70%
32	IFTM	22	23	18	78,26%	5	21,74%	0	0,00%
33	DICJ	15	15	9	60,00%	6	40,00%	0	0,00%
34	SAAM	15	15	14	93,33%	1	6,67%	0	0,00%
35	DSCC	14	14	11	78,57%	3	21,43%	0	0,00%
36	ISAF	14	14	10	71,43%	2	14,29%	2	14,29%
37	DSEC	10	10	9	90,00%	1	10,00%	0	0,00%
38	MLM	10	11	9	81,82%	0	0,00%	2	18,18%
39	DSFSM	9	9	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
40	PJ	8	8	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%

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
41	GDI	8	8	5	62,50%	0	0,00%	3	37,50%
42	UM	8	8	6	75,00%	1	12,50%	1	12,50%
43	GCS	7	7	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%
44	FM	5	5	2	40,00%	2	40,00%	1	20,00%
45	DSC	5	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
46	SPU	5	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
47	FP	4	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
48	IPIM	4	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
49	DSASG	3	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
50	CAJ	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
51	AACM	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
52	IO	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
53	UPM	2	2	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%
54	TDM	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
55	CDT	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
56	GASPF	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
57	CCT	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
58	CFJJ	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
59	GSASC	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
60	GIF	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
61	GSTOP	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
62	ESFSM	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
63	GPSAP	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
64	MUR	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

### 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 <sup>1</sup>	Subtotal
Queixa	1.744	841	150	2.735
Sugestão	506	196	321	1.023
Consulta	289	117	8	414
Agradecimento/elogio	2	2	13	17
Cancelamento de processo	1	0	23	24

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 <sup>1</sup>	Subtotal
Natureza mista	Queixa	402	233	45	680
	Não se trata de queixa	20	17	1	38
Outros		0	0	0	0
<b>Número total de ofícios enviados</b>		<b>2.964</b>	<b>1.406</b>	<b>561</b>	<b>4.931</b>
<b>Percentagem</b>		<b>60,11%</b>	<b>28,51%</b>	<b>11,38%</b>	<b>100,00%</b>
<sup>1</sup> Os processos que não foram alvo de resposta dos Serviços foram suscitados sob anonimato.					