

# Centro de Informações ao Público

## Relatório dos dados estatísticos do ano de 2018

### 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		---	6.047	---	15,58%
Em forma escrita			1.475		3,80%
Telefone e sistema integrado de resposta interactiva em voz (8866 8866 Linha aberta)	Para contactar o pessoal de atendimento	24.942	31.283	79,73%	80,62%
	Serviço de gravação de chamadas	150		0,48%	
	Serviço de consulta viva voz sobre os dados de contacto dos serviços públicos	6.191		19,79%	
<b>Total</b>		<b>31.283</b>	<b>38.805</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

#### 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	28.466	1.792	2.922	33.180
Porcentagem	85,79%	5,40%	8,81%	100,00%

#### 1.3. Comparação do número de atendimentos e assuntos tratados com o ano anterior (2017)

		Ano 2017	Ano 2018	Quantidade variada	Taxa de variação
Meios de prestação de serviços	Balcão de atendimento	8.531	6.047	-2.484	-29,12%
	Em forma escrita	1.646	1.475	-171	-10,39%
	Telefone e sistema integrado de resposta interactiva em voz (8866 8866 linha aberta)	40.933	31.283	-9.650	-23,58%
	<b>Total de atendimentos</b>	<b>51.110</b>	<b>38.805</b>	<b>-12.305</b>	<b>-24,08%</b>
Assuntos tratados *	Consulta sobre as informações dos serviços públicos	40.407	28.466	-11.941	-29,55%
	Tratamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços públicos	1.962	1.792	-170	-8,66%
	Outros	4.465	2.922	-1.543	-34,56%
	<b>Total</b>	<b>46.834</b>	<b>33.180</b>	<b>-13.654</b>	<b>-29,15%</b>

\* 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 (2017)

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	Ano 2017	Ano 2018	Taxa de cumprimento prevista	Taxa de variação
<b>Consulta sobre formalidades administrativas</b>	Atendimento, dentro de 30 segundos, de chamadas de consulta dos cidadãos durante o horário de expediente	96,86%	98,85%	85,00%	<b>+1,99%</b>
	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através da gravação de chamadas fora do horário de expediente	100,00%	100,00%	98,00%	---
	Será respondido por escrito no prazo de 4 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através da gravação de chamadas fora do horário de expediente *	100,00%	100,00%		---
	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através da gravação de chamadas durante o horário de expediente	100,00%	100,00%		---
	Será respondido por escrito dentro de 4 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através da gravação de chamadas durante o horário de expediente *	---***	---***		---
	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através de carta, fax ou email	100,00%	100,00%		---
	Será respondido por escrito no prazo de 4 dias úteis. As consultas dos cidadãos feitas através de carta, fax ou email *	99,82%	100,00%		<b>+0,18%</b>
<b>Tratamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços públicos</b>	As questões colocadas por cidadãos serão encaminhadas aos serviços competentes no prazo de 6 dias úteis contados a partir do dia da abertura do processo	99,85%	100,00%		98,00%
	Será transmitido por telefone a resposta dos serviços competentes ao cidadão no prazo de 3 dias úteis	100,00%	100,00%	---	
	Será transmitido por escrito a resposta dos serviços competente ao cidadão no prazo 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

Ordem	Índice de medição	Média de satisfação	Desvio padrão
1	<b>Tipo de meios de contacto sobre os serviços prestados</b>	4,462	0,660
2	<b>Atitude do serviço prestado pelo trabalhador</b>	4,769	0,439
3	<b>Eficiência do encaminhamento de processo</b>	4,385	0,650
4	<b>Trabalho do andamento de processos</b>	4,538	0,519
5	<b>Nível do serviço global</b>	4,462	0,519

## 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	2.955
2	DSF	Declaração de início de actividade	1.638
3	DSAJ	Divulgação jurídica e consulta jurídica da DSAJ	1.573
4	DSAJ (cartórios notariais)	Constituição e registo de sociedades (empresário comercial pessoa colectiva) - Serviço "One Stop"	938
5	MP	Acção judicial, participação, queixa e consulta jurídica no ministério público	934
6	SAFP	Conta de acesso ao serviço público	781
7	DSI	Bilhete de identidade de residente	772
8	DSAJ (cartórios notariais)	Outros documentos notariados	595
9	SAFP	Serviços de esclarecimento de questão jurídica e de apoio	516
10	SA	Apresentação de declaração alfandegária	503

\* O número total de pedidos tratados pelo CIP foi de 28.466, das quais 1.286 respeitantes a serviços públicos prestados e a informações sobre formalidades administrativas. O número total de pedidos de informações foi de 46.569.

### 2.2. Os dez serviços mais consultados

Ordem	Serviço	Número de consultas*
1	DSAJ (incluem-se os cartórios notariais e as conservatórias)	8.848
2	SAFP	7.454
3	DSF	4.062
4	IACM	2.974
5	DSI	2.414
6	FSS	2.275
7	IAS	2.065
8	CPSP	1.695
9	SS	1.617
10	DSEJ	1.392

\* O número total de pedidos tratados pelo CIP foi de 28.466, das quais 1.286 respeitantes a serviços públicos prestados e a informações sobre formalidades administrativas. O número total de pedidos de informações foi de 46.569.

### 3. Tratamento 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	Queixa	Sugestão	Pedido de informação	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista**	
							Queixa	Não se tratar de queixa
<b>Abertura</b>	<b>1.502</b>	730	281	105	17	---	353	16
<b>Reabertura</b>	<b>245</b>	124	23	24	0	---	71	3
<b>Andamento</b>	<b>45</b>	30	0	4	1	3	7	0
<b>Total</b>	<b>1.792</b>	884	304	133	18	3	431	19

\* 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, a seu pedido, sobre a mesma questão após a conclusão do processo, o mesmo processo pode ser reaberto uma vez mais.

Andamento – O CIP vai acompanhar em cada 30 dias os processos ainda não respondidos junto dos serviços competentes, nesta altura, se o cidadão tome como iniciativa a seu pedido que o CIP efectue o acompanhamento do caso, será o mesmo encaminhado aos serviços competentes para tratamento como o 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	Percentagem 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
<b>1</b>	<b>IACM</b>	580	32,37%	365	83	21	1	2	---	111	3
<b>2</b>	<b>DSAT</b>	455	25,39%	192	136	23	1	---	---	103	3
<b>3</b>	<b>DSSOPT</b>	358	19,98%	237	54	28	---	1	---	42	2
<b>4</b>	<b>CPSP</b>	299	16,69%	215	27	5	2	---	---	50	---
<b>5</b>	<b>SS</b>	214	11,94%	141	35	12	4	---	---	21	2
<b>6</b>	<b>DSPA</b>	167	9,32%	132	17	3	1	1	---	14	1
<b>7</b>	<b>CB</b>	93	5,19%	76	9	3	---	---	---	4	1
<b>8</b>	<b>IH</b>	89	4,97%	50	17	10	---	---	---	13	---
<b>9</b>	<b>DSAJ</b>	67	3,74%	15	34	2	1	---	---	15	---
<b>10</b>	<b>DSE</b>	59	3,29%	42	4	5	---	---	---	8	---
<b>11</b>	<b>DSAMA</b>	59	3,29%	25	23	4	---	---	---	7	---
<b>12</b>	<b>CTT</b>	57	3,18%	23	18	7	1	---	---	7	1
<b>13</b>	<b>SAFP</b>	55	3,07%	3	13	36	---	1	---	4	---
<b>14</b>	<b>DSF</b>	55	3,07%	18	26	6	---	---	---	5	---

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
15	DSEJ	55	3,07%	19	22	3	---	---	---	9	2
16	ID	53	2,96%	22	10	3	1	---	---	14	3
17	DST	49	2,73%	33	12	---	---	---	---	3	1
18	IC	47	2,62%	17	17	3	3	---	---	7	---
19	IAS	38	2,12%	12	20	---	---	---	---	6	---
20	DSAL	36	2,01%	17	10	1	---	---	---	8	---
21	CEM	35	1,95%	23	4	3	---	---	---	5	---
22	CITIA	32	1,79%	26	1	3	---	---	---	2	---
23	FSS	30	1,67%	7	12	2	1	---	---	8	---
24	GDI	30	1,67%	14	12	3	---	---	---	1	---
25	SA	27	1,51%	14	7	4	---	---	---	2	---
26	AMCM	26	1,45%	9	6	5	---	---	---	6	---
27	DSI	22	1,23%	4	13	2	1	---	---	2	---
28	CCSC	19	1,06%	10	6	---	---	---	---	3	---
29	GDSE	15	0,84%	3	5	3	---	---	---	3	1
30	DICJ	14	0,78%	5	4	2	---	---	---	3	---
31	DSFSM	13	0,73%	2	8	---	---	---	---	3	---
32	GIT	13	0,73%	2	7	1	---	---	---	3	---
33	CC	10	0,56%	4	1	2	1	---	---	2	---
34	DSC	9	0,50%	3	1	1	---	---	---	4	---
35	GPDP	8	0,45%	4	1	2	---	---	---	1	---
36	GAES	8	0,45%	5	3	---	---	---	---	---	---
37	AACM	8	0,45%	3	4	1	---	---	---	---	---
38	SAAM	8	0,45%	4	2	1	---	---	---	1	---
39	CCT	7	0,39%	3	4	---	---	---	---	---	---
40	SPU	5	0,28%	---	5	---	---	---	---	---	---
41	PJ	5	0,28%	3	1	---	1	---	---	---	---
42	SMG	5	0,28%	3	2	---	---	---	---	---	---
43	CSV	5	0,28%	---	4	---	---	---	---	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
44	IO	4	0,22%	3	1	---	---	---	---	---	---
45	DSCC	4	0,22%	---	1	1	---	---	---	2	---
46	DSEPDR	3	0,17%	---	3	---	---	---	---	---	---
47	SCDT	3	0,17%	---	3	---	---	---	---	---	---
48	IPIM	3	0,17%	---	3	---	---	---	---	---	---
49	CRU	3	0,17%	---	3	---	---	---	---	---	---
50	ESFSM	2	0,11%	---	2	---	---	---	---	---	---
51	CFD	2	0,11%	---	---	---	2	---	---	---	---
52	TDM	2	0,11%	---	1	---	---	---	---	1	---
53	FP	1	0,06%	1	---	---	---	---	---	---	---
54	GCS	1	0,06%	---	1	---	---	---	---	---	---
55	FDCT	1	0,06%	---	---	---	---	---	---	1	---
56	GPRPAE	1	0,06%	1	---	---	---	---	---	---	---
57	GLCMG	1	0,06%	---	1	---	---	---	---	---	---
58	CAJ	1	0,06%	1	---	---	---	---	---	---	---
59	DSEC	1	0,06%	---	1	---	---	---	---	---	---
60	IFT	1	0,06%	1	---	---	---	---	---	---	---
61	IPM	1	0,06%	---	---	---	---	---	---	1	---
62	FPACE	1	0,06%	1	---	---	---	---	---	---	---

### 3.3. Situação dos ofícios de resposta de diferentes naturezas (até ao dia 22.02.2019)

Natureza de processo	Ainda não respondidos - menos de 30 dias contados até à data limite de envio	Respondidos dentro de 30 dias	Respondidos após 30 dias	Ainda não respondidos - após 30 dias contados até à data limite de envio	Subtotal
Queixa	1	1.222	466	124	1.813
Sugestão	---	363	152	205	720
Pedido de informação	---	151	54	6	211
Agradecimento/elogio	---	3	---	18	21
Cancelamento de processo	---	4	---	1	5

Natureza de processo		Ainda não respondidos - menos de 30 dias contados até à data limite de envio	Respondidos dentro de 30 dias	Respondidos após 30 dias	Ainda não respondidos - após 30 dias contados até à data limite de envio	Subtotal
Natureza mista	Queixa	2	303	155	46	506
	Não se tratar de queixa	---	7	11	2	20
Outros		---	---	---	---	---
Número de ofícios enviados		3	2.053	838	402	3.296
Percentagem		0,09%	62,29%	25,42%	12,20%	100,00%

### 3.4. Estatísticas sobre a eficiência das respostas de processos pelos serviços competentes - até ao dia 22.02.2019 (Segundo a ordem decrescente do número de processos)

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP(#)	Ainda não respondidos - menos de 30 dias contados até à data limite de envio		Respostas dadas dentro de 30 dias		Respostas dadas depois 30 dias		Ainda não respondidos - após 30 dias contados até à data limite de envio	
				Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa
1	IACM	580	586	---	---	504	86,01%	82	13,99%	---	---
2	DSAT	455	458	2	0,44%	140	30,57%	243	53,06%	73	15,94%
3	DSSOPT	358	364	1	0,27%	218	59,89%	119	32,69%	26	7,14%
4	CPSP	299	299	---	---	111	37,12%	98	32,78%	90	30,10%
5	SS	214	215	---	---	101	46,98%	105	48,84%	9	4,19%
6	DSPA	167	169	---	---	157	92,90%	11	6,51%	1	0,59%
7	CB	93	93	---	---	89	95,70%	4	4,30%	---	---
8	IH	89	90	---	---	75	83,33%	12	13,33%	3	3,33%
9	DSAJ	67	67	---	---	25	37,31%	6	8,96%	36	53,73%
10	DSE	59	59	---	---	50	84,75%	6	10,17%	3	5,08%
11	DSAMA	59	59	---	---	36	61,02%	15	25,42%	8	13,56%
12	CTT	57	57	---	---	45	78,95%	3	5,26%	9	15,79%
13	SAFP	55	57	---	---	42	73,68%	6	10,53%	9	15,79%
14	DSF	55	55	---	---	47	85,45%	6	10,91%	2	3,64%
15	DSEJ	55	55	---	---	33	60,00%	20	36,36%	2	3,64%
16	ID	53	53	---	---	41	77,36%	11	20,75%	1	1,89%
17	DST	49	49	---	---	32	65,31%	16	32,65%	1	2,04%
18	IC	47	47	---	---	31	65,96%	14	29,79%	2	4,26%

Ordem	Serviço competente	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP(#)	Ainda não respondidos - menos de 30 dias contados até à data limite de envio		Respostas dadas dentro de 30 dias		Respostas dadas depois 30 dias		Ainda não respondidos - após 30 dias contados até à data limite de envio	
				Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa
19	IAS	38	38	---	---	3	7,89%	19	50,00%	16	42,11%
20	DSAL	36	36	---	---	21	58,33%	4	11,11%	11	30,56%
21	CEM	35	35	---	---	18	51,43%	6	17,14%	11	31,43%
22	CITIA	32	32	---	---	29	90,63%	3	9,38%	---	---
23	FSS	30	30	---	---	26	86,67%	3	10,00%	1	3,33%
24	GDI	30	30	---	---	16	53,33%	2	6,67%	12	40,00%
25	SA	27	27	---	---	13	48,15%	5	18,52%	9	33,33%
26	AMCM	26	26	---	---	20	76,92%	2	7,69%	4	15,38%
27	DSI	22	22	---	---	18	81,82%	3	13,64%	1	4,55%
28	CCSC	19	19	---	---	---	---	---	---	19	100,00%
29	GDSE	15	15	---	---	10	66,67%	1	6,67%	4	26,67%
30	DICJ	14	14	---	---	13	92,86%	1	7,14%	---	---
31	DSFSM	13	13	---	---	8	61,54%	---	---	5	38,46%
32	GIT	13	13	---	---	7	53,85%	---	---	6	46,15%
33	CC	10	10	---	---	8	80,00%	2	20,00%	---	---
34	DSC	9	9	---	---	8	88,89%	1	11,11%	---	---
35	GPDP	8	8	---	---	7	87,50%	---	---	1	12,50%
36	GAES	8	8	---	---	7	87,50%	---	---	1	12,50%
37	AACM	8	8	---	---	8	100,00%	---	---	---	---
38	SAAM	8	8	---	---	7	87,50%	1	12,50%	---	---
39	CCT	7	7	---	---	---	---	---	---	7	100,00%
40	SPU	5	5	---	---	4	80,00%	1	20,00%	---	---
41	PJ	5	5	---	---	2	40,00%	1	20,00%	2	40,00%
42	SMG	5	5	---	---	4	80,00%	1	20,00%	---	---
43	CSV	5	5	---	---	1	20,00%	---	---	4	80,00%
44	IO	4	4	---	---	2	50,00%	2	50,00%	---	---
45	DSCC	4	4	---	---	4	100,00%	---	---	---	---
46	DSEPDR	3	3	---	---	2	66,67%	---	---	1	33,33%
47	SCDT	3	3	---	---	---	---	---	---	3	100,00%
48	IPIM	3	3	---	---	2	66,67%	---	---	1	33,33%



Ordem	Serviço competente	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP(#)	Ainda não respondidos - menos de 30 dias contados até à data limite de envio		Respostas dadas dentro de 30 dias		Respostas dadas depois 30 dias		Ainda não respondidos - após 30 dias contados até à data limite de envio	
				Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa	Quantidade	Percentagem que o serviço ocupa
49	CRU	3	3	---	---	---	---	---	---	3	100,00%
50	ESFSM	2	2	---	---	---	---	1	50,00%	1	50,00%
51	CFD	2	2	---	---	---	---	---	---	2	100,00%
52	TDM	2	2	---	---	2	100,00%	---	---	---	---
53	GCS	1	1	---	---	---	---	---	---	1	100,00%
54	FDCT	1	1	---	---	---	---	1	100,00%	---	---
55	GPRPAE	1	1	---	---	1	100,00%	---	---	---	---
56	GLCMG	1	1	---	---	---	---	---	---	1	100,00%
57	FP	1	1	---	---	1	100,00%	---	---	---	---
58	CAJ	1	1	---	---	---	---	1	100,00%	---	---
59	DSEC	1	1	---	---	1	100,00%	---	---	---	---
60	IFT	1	1	---	---	1	100,00%	---	---	---	---
61	IPM	1	1	---	---	1	100,00%	---	---	---	---
62	FSPACE	1	1	---	---	1	100,00%	---	---	---	---

### 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	Percentagem que ocupa	Distribuição dos casos por natureza					
				Queixa	Sugestão	Pedido de informação	Agradecimento/elogio	Outros	Cancelamento de processo
1	Administração pública	760	42,41%	576	438	238	27	---	3
2	Equipamento social	310	17,30%	323	289	35	---	---	---
3	Higiene pública	299	16,69%	517	67	29	---	---	---
4	Trânsito	290	16,18%	326	206	30	1	---	---
5	Poluição ambiental	168	9,38%	338	34	11	---	---	2
6	Ocupação inadequada	156	8,71%	242	---	11	---	---	2