

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%	
Total		31.283	38.805	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	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%
	Total de atendimentos	51.110	38.805	-12.305	-24,08%
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%
	Total	46.834	33.180	-13.654	-29,15%

* 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
Consulta sobre formalidades administrativas	Atendimento, dentro de 30 segundos, de chamadas de consulta dos cidadãos durante o horário de expediente	96,86%	98,85%	85,00%	+1,99%
	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%		+0,18%
Tratamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços públicos	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	Tipo de meios de contacto sobre os serviços prestados	4,462	0,660
2	Atitude do serviço prestado pelo trabalhador	4,769	0,439
3	Eficiência do encaminhamento de processo	4,385	0,650
4	Trabalho do andamento de processos	4,538	0,519
5	Nível do serviço global	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
Abertura	1.502	730	281	105	17	---	353	16
Reabertura	245	124	23	24	0	---	71	3
Andamento	45	30	0	4	1	3	7	0
Total	1.792	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
1	IACM	580	32,37%	365	83	21	1	2	---	111	3
2	DSAT	455	25,39%	192	136	23	1	---	---	103	3
3	DSSOPT	358	19,98%	237	54	28	---	1	---	42	2
4	CPSP	299	16,69%	215	27	5	2	---	---	50	---
5	SS	214	11,94%	141	35	12	4	---	---	21	2
6	DSPA	167	9,32%	132	17	3	1	1	---	14	1
7	CB	93	5,19%	76	9	3	---	---	---	4	1
8	IH	89	4,97%	50	17	10	---	---	---	13	---
9	DSAJ	67	3,74%	15	34	2	1	---	---	15	---
10	DSE	59	3,29%	42	4	5	---	---	---	8	---
11	DSAMA	59	3,29%	25	23	4	---	---	---	7	---
12	CTT	57	3,18%	23	18	7	1	---	---	7	1
13	SAFP	55	3,07%	3	13	36	---	1	---	4	---
14	DSF	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