

Centro de Informações ao Público

Relatório estatístico 2021

1. Serviço global

1.1. Dados sobre meios de prestação de serviços

Meios de prestação de serviços		Número de atendimentos		Porcentagem	
Balcão de atendimento			12.550	---	21,55%
Por escrito (Carta, inteiro postal, correio electrónico e fax)		---	2.558		4,39%
Telefone	Contacto com o pessoal de atendimento	33.245	43.129	77,08%	74,06%
	Gravação de chamadas	426		0,99%	
	Consulta sobre meios de contacto dos Serviços públicos feita de viva-voz	4.942		11,46%	
	Linha aberta das Eleições	4.085		9,47%	
	Gravação de chamadas sobre Eleições	431		1,00%	
Total		43.129	58.237	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	41.399	2.191	2.687	46.277
Porcentagem	89,46%	4,73%	5,81%	100%

1.3. Comparação dos dados relativos aos meios de prestação de serviços e tipo de serviços com os do ano anterior (2020)

Meios de prestação de serviços e tipo de serviços		2020	2021	Quantidade variada	Taxa de variação
Meios de prestação de serviços	Balcão de atendimento	3.847	12.550	+8.703	+226,23%
	Por escrito	2.295	2.558	+263	+11,46%

Meios de prestação de serviços e tipo de serviços		2020	2021	Quantidade variada	Taxa de variação
Meios de prestação de serviços	Telefone e sistema integrado de resposta interactiva em voz (Linha aberta 8866 8866)	40.544	43.129	+2.585	+6,38%
	Total de atendimentos	46.686	58.237	+11.551	+24,74%
Tipo de serviços*	Consultas sobre informações do Governo	38.676	41.399	+2.723	+7,04%
	Encaminhamento de queixas e sugestões para os Serviços públicos competentes	1.955	2.191	+236	+12,07%
	Outros	2.034	2.687	+653	+32,10%
	Total	42.665	46.277	+3.612	+8,47%

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

1.4. Comparação da execução da Carta de Qualidade com a do ano anterior (2020)

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	2020	2021	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	97,19%	82,26%	90,00%	-14,93%
	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%	---**		---
	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%	100,00%		---

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	2020	2021	Taxa de cumprimento prevista	Taxa de variação
Consulta sobre formalidades administrativas	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%	98,00%	---
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através de carta, fax ou correio electrónico*	97,93%	99,68%		+1,74%
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	98,41%	100,00%	98,00%	+1,59%
	Transmissão por telefone de resposta dos Serviços competentes aos cidadãos no prazo de 3 dias úteis ***	99,45%	100,00%		+0,55%
	Transmissão por escrito de resposta dos Serviços competentes aos cidadãos no prazo de 6 dias úteis***	99,66%	99,92%		+0,26%
<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	Percentagem*
1	Grau de satisfação com a generalidade dos serviços	4,210	84,20%
2	Grau de satisfação relativo ao encaminhamento dos processos	4,633	92,66%
3	Grau de satisfação com o serviço de atendimento imediato	4,719	94,38%

* 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 2021 fixou-se em 89,79%, 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*
1	SAFP	Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM (pessoas singulares)	5.690
2	SAFP	Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM (entidades)	3.054
3	DSAJ	Escritura pública	1.876
4	DSAJ	Consulta jurídica (DSAJ)	1.482
5	Governo da RAEM	Medidas de prevenção contra o novo tipo de coronavírus e organização de serviços e de actividades públicas no período da epidemia	1.365
6	DSI	Bilhete de identidade de residente	1.274
7	CAEAL	Eleições para a Assembleia Legislativa da RAEM do ano 2021	1.203
8	DSF	Contribuição industrial	1.067
9	DSEDT	Plano de benefícios do consumo por meio electrónico	938
10	SAFP	Bilhete de identidade de residente	815

* Foram tratados, pelo CIP, 41.399 pedidos de consulta, cifrando-se em 52.992 os pedidos de informações.

2.2. Os dez Serviços mais consultados

Ordem	Serviços	Número de consultas*
1	SAFP	12.960
2	DSAJ (incluídos os cartórios notariais e as conservatórias)	10.181
3	DSF	3.218
4	DSI	2.545
5	FSS	2.517
6	Governo da RAEM	2.515
7	IAM	2.127
8	IAS	2.015
9	DSEDT	1.523
10	SS	1.490

* Foram tratados, pelo CIP, 41.399 pedidos de consulta, cifrando-se em 52.992 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	1.865	831	440	149	16	0	400	29
Reabertura	286	124	22	18	1	1	115	5
Acompanhamento	40	18	2	2	0	2	15	1
Total	2.191	973	464	169	17	3	530	35

* 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	1.140	52,03%	1.047	685	438	33	2	0
2	Higiene e saúde públicas	426	19,44%	587	243	86	2	0	0
3	Equipamentos sociais	296	13,51%	276	327	55	0	0	0
4	Trânsito	151	6,89%	286	133	54	0	0	0
5	Poluição ambiental	82	3,74%	219	30	25	0	0	0
6	Segurança pública	79	3,61%	216	20	14	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	569	302	111	29	2	0	0	120	5
2	SS	536	249	131	32	3	1	0	106	14
3	DSAT	339	108	138	22	1	0	0	68	2
4	DSSOPT	318	170	63	32	0	1	0	47	5
5	CPSP	308	200	42	8	3	0	0	54	1
6	SAFP	172	19	62	70	0	0	0	14	7
7	DSPA	147	98	22	8	0	0	0	18	1
8	SMG	131	101	12	6	0	0	0	12	0
9	IH	113	68	17	5	2	0	0	21	0
10	DSAJ	93	31	30	7	3	0	0	20	2
11	DSAL	90	27	37	5	0	0	0	20	1
12	DSEDJ	85	37	22	7	0	0	0	16	3
13	DSEDT	82	21	32	10	0	0	0	17	2
14	DSF	81	23	33	12	1	0	0	11	1
15	CB	77	65	5	4	0	0	0	3	0
16	ID	74	37	16	7	0	0	0	14	0
17	DST	67	27	17	7	0	0	0	15	1
18	IC	58	25	13	2	1	0	0	16	1
19	GDI	43	12	23	5	0	0	0	1	2
20	IAS	42	14	16	5	0	0	0	6	1
21	CTT	40	22	9	1	1	0	0	6	1
22	CEM	39	23	9	1	0	0	0	5	1
23	DSAMA	35	4	16	5	0	1	0	7	2
24	DSI	34	10	17	1	1	0	0	5	0
25	CITIA	33	27	1	2	0	0	0	3	0
26	AMCM	29	5	10	4	0	0	0	8	2
27	FSS	27	9	16	0	0	0	0	2	0
28	CC	19	9	2	2	0	0	0	6	0
29	SA da RAEM da RPC	19	6	8	2	0	0	0	2	1
30	MLM	16	7	5	2	1	0	0	1	0
31	DICJ	14	2	8	0	0	0	0	2	2
32	DSFSM	13	7	3	1	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
33	SAAM	13	4	4	0	0	1	0	3	1
34	GPDP	13	4	3	3	0	0	0	3	0
35	UM	12	9	1	1	0	0	0	1	0
36	SPU	11	0	5	3	0	0	0	3	0
37	DSEC	11	3	4	0	0	0	0	3	1
38	DSCC	9	3	0	5	0	0	0	1	0
39	IPM	7	2	0	1	0	0	0	4	0
40	IPIM	6	0	5	0	0	0	0	0	1
41	CDT	5	1	3	1	0	0	0	0	0
42	PJ	5	5	0	0	0	0	0	0	0
43	GCS	5	0	5	0	0	0	0	0	0
44	FM	4	1	0	1	0	0	0	2	0
45	IFTM	4	3	0	0	0	0	0	1	0
46	DSEJ	4	3	0	0	0	0	0	1	0
47	IO	4	1	2	0	0	0	0	1	0
48	AACM	3	1	1	1	0	0	0	0	0
49	DSEPDR	3	0	3	0	0	0	0	0	0
50	MUR	2	0	2	0	0	0	0	0	0
51	CFD	2	2	0	0	0	0	0	0	0
52	IFT	2	1	0	1	0	0	0	0	0
53	FP	2	0	1	1	0	0	0	0	0
54	CFJJ	1	1	0	0	0	0	0	0	0
55	CAJ	1	0	0	0	0	0	0	1	0
56	DSASG	1	0	1	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	569	581	498	85,71%	83	14,29%	0	0,00%
2	SS	536	545	229	42,02%	196	35,96%	120	22,02%
3	DSAT	339	350	173	49,43%	164	46,86%	13	3,71%
4	DSSOPT	318	326	229	70,25%	91	27,91%	6	1,84%
5	CPSP	308	309	48	15,53%	149	48,22%	112	36,25%
6	SAFP	172	176	151	85,80%	10	5,68%	15	8,52%
7	DSPA	147	147	143	97,28%	4	2,72%	0	0,00%
8	SMG	131	131	118	90,08%	13	9,92%	0	0,00%
9	IH	113	113	84	74,34%	26	23,01%	3	2,65%
10	DSAJ	93	93	49	52,69%	8	8,60%	36	38,71%
11	DSAL	90	90	44	48,89%	0	0,00%	46	51,11%
12	DSEDJ	85	90	45	50,00%	38	42,22%	7	7,78%
13	DSEDT	82	82	79	96,34%	0	0,00%	3	3,66%
14	DSF	81	81	76	93,83%	5	6,17%	0	0,00%
15	CB	77	77	75	97,40%	2	2,60%	0	0,00%
16	ID	74	74	67	90,54%	7	9,46%	0	0,00%
17	DST	67	67	25	37,31%	36	53,73%	6	8,96%
18	IC	58	59	57	96,61%	1	1,69%	1	1,69%
19	GDI	43	43	17	39,53%	3	6,98%	23	53,49%
20	IAS	42	42	5	11,90%	21	50,00%	16	38,10%
21	CTT	40	40	32	80,00%	2	5,00%	6	15,00%
22	CEM	39	39	34	87,18%	5	12,82%	0	0,00%
23	DSAMA	35	35	25	71,43%	4	11,43%	6	17,14%
24	DSI	34	34	33	97,06%	0	0,00%	1	2,94%
25	CITIA	33	33	32	96,97%	1	3,03%	0	0,00%
26	AMCM	29	29	21	72,41%	2	6,90%	6	20,69%
27	FSS	27	27	27	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
28	CC	19	19	16	84,21%	2	10,53%	1	5,26%
29	SA da RAEM da RPC	19	19	18	94,74%	1	5,26%	0	0,00%
30	MLM	16	16	8	50,00%	2	12,50%	6	37,50%
31	DICJ	14	14	12	85,71%	2	14,29%	0	0,00%
32	DSFSM	13	13	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
33	SAAM	13	13	12	92,31%	0	0,00%	1	7,69%

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
34	GPDP	13	13	10	76,92%	3	23,08%	0	0,00%
35	UM	12	12	8	66,67%	0	0,00%	4	33,33%
36	SPU	11	11	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
37	DSEC	11	11	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
38	DSCC	9	9	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
39	IPM	7	7	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%
40	IPIM	6	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
41	CDT	5	6	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%
42	PJ	5	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
43	GCS	5	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
44	FM	4	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
45	IFTM	4	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
46	DSEJ	4	7	0	0,00%	7	100,00%	0	0,00%
47	IO	4	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
48	AACM	3	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
49	DSEPDR	3	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
50	MUR	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
51	CFD	2	2	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%
52	IFT	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
53	FP	2	2	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%
54	CFJJ	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
55	CAJ	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
56	DSASG	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 *	Subtotal
Queixa		1.297	470	86	1.853
Sugestão		559	137	290	986
Consulta		245	71	9	325
Agradecimento/elogio		6	0	15	21
Cancelamento de processo		1	0	3	4
Natureza mista	Queixa	440	201	34	675
	Não se trata de queixa	46	16	2	64
Outros		0	0	0	0
Número total de ofícios enviados		2.594	895	439	3.928
Percentagem		66,04%	22,79%	11,18%	100,00%
* Os processos que não foram alvo de resposta dos Serviços foram suscitados sob anonimato.					