

Centro de Informações ao Público

Relatório estatístico 2024

1. Serviço global

1.1. Dados sobre meios de prestação de serviços

Meios de prestação de serviços		Número de atendimentos		Percentagem	
Balcão de atendimento		---	15,200	---	30.75%
Por escrito (Carta, inteiro postal, correio electrónico e fax)			1,884		3.81%
APP da Conta Única			3,358		6.79%
APP da Plataforma para Empresas e Associações ¹			84		0.17%
Telefone	Contacto com o pessoal de atendimento	20,947	28,912	72.45%	58.48%
	Gravação de chamadas	2,769		9.58%	
	Consulta sobre meios de contacto dos Serviços públicos feita de viva-voz	5,196		17.97%	
	Linha aberta das Eleições	0		0.00%	
	Gravação de chamadas sobre Eleições	0		0.00%	
Total		28,912	49,438	100.00%	100.00%

¹ Este meio foi adicionado desde 9 de Janeiro de 2024.

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	46,066	3,227	1,212	50,505
Percentagem	91.21%	6.39%	2.40%	100.00%

1.3. Comparação dos dados relativos aos meios de prestação de serviços e tipo de serviços com os do ano anterior (2023)

Meios de prestação de serviços e tipo de serviços		2023	2024	Quantidade variada	Taxa de variação
Meios de prestação de serviços	Balcão de atendimento	16,538	15,200	-1,338	-8.09%
	Por escrito	2,687	1,884	-803	-29.88%
	APP da Conta Única	3,135	3,358	+223	7.11%
	APP da Plataforma para Empresas e Associações ¹	---	84	---	---
	Telefone e sistema integrado de resposta interactiva em voz (Linha aberta 8866 8866)	33,881	28,912	-4,969	-14.67%
	Total de atendimentos	56,241	49,438	-6,887	-12.25%
Meios de prestação de serviços e tipo de serviços		2023	2024	Quantidade variada	Taxa de variação
Tipo de serviços	Consultas sobre informações do Governo	51,840	46,066	-5,774	-11.14%
	Encaminhamento de queixas e sugestões para os Serviços públicos competentes	3,128	3,227	+99	3.16%
	Outros	2,105	1,212	-893	-42.42%
	Total	57,073	50,505	-6,568	-11.51%
¹ Este meio foi adicionado desde 9 de Janeiro de 2024					

1.4. Comparação da execução da Carta de Qualidade com a do ano anterior (2023)

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	2023	2024	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	85.26%	98.70%	90.00%	+13.44%
	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%	99.92%	98.00%	-0.08%

	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 %		0.00%
	Resposta por telefone, no prazo de 2 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através de carta, fax ou correio electrónico	99.00%	99.68%		+0.68%
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas ¹	99.54%	99.01%		-0.53%
	Resposta, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da Conta Única ¹	99.86%	100.00 %		+0.14%
	Resposta, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da Plataforma para Empresas e Associações ^{1,3}	---	100.00 %	---	---
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%	99.97%	98.00%	-0.03%
	Transmissão por telefone de resposta dos Serviços competentes aos cidadãos no prazo de 3 dias úteis ²	100.00%	100.00 %		0.00%
	Transmissão por escrito de resposta dos Serviços competentes aos cidadãos no prazo de 6 dias úteis ²	99.98%	99.97%		-0.01%
<p>¹As respostas às consultas sobre formalidades administrativas redigidas em língua inglesa implicam o acréscimo de 3 dias úteis.</p> <p>²A 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> <p>³ Por tratar-se de um novo indicador introduzido em 9 de Janeiro de 2024, não há taxa de variação.</p>					

1.5. Resultados do inquérito sobre o grau de satisfação

Ordem	Itens	Valor médio de satisfação	Percentagem ¹
1	Grau de satisfação com a generalidade dos serviços	4.17	83.40%
2	Grau de satisfação relativo ao encaminhamento dos processos	4.174	83.49%
3	Grau de satisfação com o serviço de atendimento imediato	4.74	94.80%

¹Fórmula 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 2024 fixou-se em 86,85%, calculada conforme a seguinte fórmula:

Razão da suma 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 Macau (pessoas singulares)	2,237
2	SAFP	Conta única de Macau (entidades)	2,172
3	DSAJ	Escritura pública	955
4	DSI	Bilhete de identidade de residente	911
5	DSAJ	Consulta jurídica (DSAJ)	848
6	DSF	Contribuição industrial	453
7	DSAJ	Registo de Automóveis (DSAJ)	410
8	IAS	Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório	397
9	DSAJ	Registo comercial	375
10	DSF	Plano de Participação Pecuniária no Desenvolvimento Económico	327

2.2. Os dez Serviços mais consultados

Ordem	Serviços	Número de consultas
1	SAFP	6,035
2	DSAJ	5,329
3	DSI	2,064
4	FSS	1,777
5	DSF	1,547
6	IAM	1,137
7	IAS	1,025
8	DSAT	910
9	CPSP	858
10	DSEDJ	839

3. Encaminhamento de queixas e sugestões para os Serviços públicos competentes

3.1. Tipo e natureza dos processos encaminhados

Tipo de Processos ¹	N.º total de processos	Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento / elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista ²	
							Queixa	Não se trata de queixa
Abertura	2,753	1,494	616	254	33	0	326	30
Reabertura	400	221	26	53	4	0	90	6
Acompanhamento	74	41	5	13	3	4	7	1
Total	3,227	1,756	647	320	40	4	423	37

¹ 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, depois de o Serviço competente não ter resposta e, ao mesmo tempo, de o cidadão ter facultado informações complementares ou outras informações sobre questões e opiniões ou, até, solicitado o acompanhamento do processo.

²Trata-se de processo que envolve questões de naturezas diferentes.

3.2. Tipo de questões dos processos encaminhados

Ordem	Tipo de questões	Distribuição dos processos conforme sua natureza ¹					Total
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	
1	Administração pública	866	382	344	44	4	1,640
2	Equipamentos sociais	346	211	42	2	0	601
3	Trânsito	274	149	33	2	0	458
4	Higiene e saúde públicas	323	90	36	4	2	455
5	Transportes públicos	101	98	13	0	0	212
6	Obras	115	6	18	0	0	139

¹ 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 ¹	Distribuição dos processos conforme sua natureza							Total
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista		
							Queixa	Não se trata de queixa	
1	IAM	475	141	41	6	0	146	5	814
2	DSAT	265	189	43	2	0	117	8	624
3	CPSP	262	57	26	7	0	83	8	443
4	SS	179	69	51	7	2	49	9	366
5	DSSCU	149	33	30	0	0	42	1	255
6	DSEDJ	61	38	19	1	0	26	3	148
7	ID	74	39	9	1	0	14	1	138
8	DSI	57	27	24	0	0	16	6	130
9	DSPA	68	20	8	1	0	26	0	123
10	DSAL	56	25	10	2	0	20	3	116
11	SMG	103	2	0	1	0	2	0	108
12	IH	64	8	16	0	0	13	0	101
13	DSOP	33	30	6	1	0	18	0	88
14	DSAJ	35	12	14	2	1	15	2	81
15	DSF	37	17	9	1	0	15	1	80

Ordem	Serviços ¹	Distribuição dos processos conforme sua natureza							Total
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista		
							Queixa	Não se trata de queixa	
16	IAS	29	17	5	1	0	23	2	77
17	CB	53	5	0	3	0	14	1	76
18	DSEDT	46	16	6	0	0	6	2	76
19	IC	32	23	3	1	0	14	0	73
20	DST	39	20	3	0	0	8	1	71
21	AMCM	17	15	5	0	0	9	1	47
22	CEM	33	3	3	0	0	8	0	47
23	FSS	11	14	6	3	0	9	2	45
24	MLM	8	11	0	0	0	22	2	43
25	CTT	22	10	4	0	0	6	0	42
26	SA da RAEM da RPC	11	10	6	0	0	7	3	37
27	SAFP	0	4	31	0	0	2	0	37
28	CITIA	27	1	0	1	0	3	0	32
29	CC	17	4	2	0	0	1	0	24
30	FSM	5	9	1	0	0	7	0	22
31	AACM	17	2	0	0	0	2	0	21
32	DICJ	2	10	3	0	0	3	1	19
33	DSPDP	12	1	0	0	0	4	0	17
34	PJ	3	3	4	1	1	3	1	16
35	DSAMA	7	5	1	0	0	1	0	14
36	CMM-PUMCH	1	1	9	0	0	1	1	13
37	UTM	7	1	1	0	0	3	0	12
38	DSEPDR	4	3	0	0	0	3	1	11
39	CDQQ	1	5	1	0	0	2	2	11
40	FDC	5	3	0	0	0	3	0	11
41	FM	2	5	0	0	0	3	1	11
42	MUR	10	1	0	0	0	0	0	11
43	ISAF	4	4	0	0	0	1	1	10
44	FP	2	5	0	1	0	1	1	10
45	UM	5	2	1	0	0	1	1	10

Ordem	Serviços ¹	Distribuição dos processos conforme sua natureza							Total
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista		
							Queixa	Não se trata de queixa	
46	TDM	9	0	0	0	0	1	0	10
47	SAAM	9	1	0	0	0	0	0	10
48	IPIM	4	2	2	0	0	2	0	10
49	UPM	6	0	2	0	0	1	0	9
50	SPU	2	2	1	0	0	2	0	7
51	CCSCI	0	4	0	0	0	2	0	6
52	DSCC	2	1	1	0	0	1	0	5
53	CCSCZN	0	4	0	0	0	1	0	5
54	CPS	2	1	0	1	0	0	0	4
55	DSEC	4	0	0	0	0	0	0	4
56	MSC	1	2	1	0	0	0	0	4
57	CCTrans	0	2	1	0	0	1	0	4
58	CCSCZC	0	3	0	0	0	1	0	4
59	GCS	2	0	1	0	0	0	0	3
60	DSASG	1	1	0	0	0	0	0	2
61	CFD	1	0	1	0	0	0	0	2
62	CAJ	0	1	0	0	0	1	0	2
63	IO	0	1	0	0	0	0	1	2
64	DSC	0	0	0	0	0	2	0	2
65	GCCAC	1	0	0	0	0	0	0	1
66	GCE	1	0	0	0	0	0	0	1
67	CPCS	0	0	0	0	0	1	0	1

¹Um 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	814	815	766	93.99%	48	5.89%	1	0.12%
2	DSAT	624	619	188	30.37%	389	62.84%	42	6.79%
3	CPSP	443	443	63	14.22%	190	42.89%	190	42.89%
4	SS	366	366	176	48.09%	115	31.42%	75	20.49%
5	DSSCU	255	248	184	74.19%	56	22.58%	8	3.23%
6	DSEDJ	148	148	123	83.11%	20	13.51%	5	3.38%
7	ID	138	138	119	86.23%	16	11.59%	3	2.17%
8	DSI	130	130	105	80.77%	24	18.46%	1	0.77%
9	DSPA	123	123	121	98.37%	1	0.81%	1	0.81%
10	DSAL	116	116	85	73.28%	1	0.86%	30	25.86%
11	SMG	108	108	107	99.07%	1	0.93%	0	0.00%
12	IH	101	101	76	75.25%	24	23.76%	1	0.99%
13	DSOP	88	88	59	67.05%	3	3.41%	26	29.55%
14	DSAJ	81	81	57	70.37%	1	1.23%	23	28.40%
15	DSF	80	80	79	98.75%	1	1.25%	0	0.00%
16	IAS	77	77	34	44.16%	16	20.78%	27	35.06%
17	CB	76	76	73	96.05%	0	0.00%	3	3.95%
18	DSEDT	76	76	65	85.53%	2	2.63%	9	11.84%
19	IC	73	74	68	91.89%	2	2.70%	4	5.41%
20	DST	71	71	68	95.77%	0	0.00%	3	4.23%
21	AMCM	47	47	26	55.32%	9	19.15%	12	25.53%
22	CEM	47	47	30	63.83%	12	25.53%	5	10.64%
23	FSS	45	45	40	88.89%	1	2.22%	4	8.89%
24	MLM	43	43	30	69.77%	13	30.23%	0	0.00%
25	CTT	42	42	39	92.86%	0	0.00%	3	7.14%
26	SAFP	37	38	33	86.84%	3	7.89%	2	5.26%
27	SA da RAEM da RPC	37	37	29	78.38%	8	21.62%	0	0.00%
28	CITIA	32	32	28	87.50%	2	6.25%	2	6.25%
29	CC	24	24	22	91.67%	2	8.33%	0	0.00%
30	FSM	22	22	21	95.45%	0	0.00%	1	4.55%
31	AACM	21	21	20	95.24%	1	4.76%	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	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
32	DICJ	19	19	15	78.95%	4	21.05%	0	0.00%
33	DSPDP	17	17	17	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
34	PJ	16	16	10	62.50%	1	6.25%	5	31.25%
35	DSAMA	14	14	8	57.14%	5	35.71%	1	7.14%
36	CMM-PUMCH	13	13	11	84.62%	2	15.38%	0	0.00%
37	UTM	12	12	12	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
38	FM	11	11	10	90.91%	0	0.00%	1	9.09%
39	FDC	11	11	10	90.91%	0	0.00%	1	9.09%
40	DSEPDR	11	11	11	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
41	CDQQ	11	11	6	54.55%	1	9.09%	4	36.36%
42	IPIM	10	10	8	80.00%	0	0.00%	2	20.00%
43	ISAF	10	10	7	70.00%	1	10.00%	2	20.00%
44	FP	10	10	9	90.00%	0	0.00%	1	10.00%
45	SAAM	10	10	10	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
46	UM	10	10	9	90.00%	0	0.00%	1	10.00%
47	TDM	10	10	9	90.00%	1	10.00%	0	0.00%
48	UPM	9	9	7	77.78%	2	22.22%	0	0.00%
49	SPU	7	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
50	CCSCI	6	6	5	83.33%	0	0.00%	1	16.67%
51	DSCC	5	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
52	CCSCZN	5	5	4	80.00%	0	0.00%	1	20.00%
53	DSEC	4	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
54	CPS	4	4	1	25.00%	2	50.00%	1	25.00%
55	MSC	4	4	2	50.00%	1	25.00%	1	25.00%
56	CCTrans	4	4	0	0.00%	0	0.00%	4	100.00%
57	CCSCZC	4	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
58	MUR	11	4	1	25.00%	3	75.00%	0	0.00%
59	GCS	3	3	2	66.67%	1	33.33%	0	0.00%
60	CFD	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
61	CAJ	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
62	DSASG	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
63	IO	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
64	DSC	2	2	2	100.00%	0	0.00%	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
65	GCCAC	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
66	GCE	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
67	CPCS	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 ¹	Subtotal
Queixa		1,716	520	140	2,376
Sugestão		543	165	237	945
Consulta		308	92	12	412
Agradecimento/elogio		8	1	35	44
Cancelamento de processo		0	0	4	4
Natureza mista	Queixa	527	193	70	790
	Não se trata de queixa	47	14	11	72
Número total de ofícios enviados		3,149	985	509	4,643
Percentagem		67.82%	21.21%	10.96%	100.00%

¹ Os processos que não foram alvo de resposta dos Serviços foram suscitados sob anonimato.