

Centro de Informações ao Público

Relatório estatístico 2023

1. Serviço global

1.1. Dados sobre meios de prestação de serviços

Meios de prestação de serviços		Número de atendimentos		Percentagem	
Balcão de atendimento		---	16.583	---	29,42%
Por escrito (Carta, inteiro postal, correio electrónico e fax)			2.687		4,77%
APP da Conta Única ¹			3.135		5,57%
Telefone	Contacto com o pessoal de atendimento	27.186	33.881	80,26%	60,24%
	Gravação de chamadas	1174		3,46%	
	Consulta sobre meios de contacto dos Serviços públicos feita de viva-voz	5.519		16,28%	
	Linha aberta das Eleições	2		0,00%	
	Gravação de chamadas sobre Eleições	0		0,00%	
Total		33.881	56.241	100,00%	100,00%

¹ 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	51.840	3.128	2.105	57.073
Percentagem	90,83%	5,48%	3,69%	100%

1.3. Comparação dos dados relativos aos meios de prestação de serviços e tipo de serviços com os do ano anterior (2022)

Meios de prestação de serviços e tipo de serviços		2022	2023	Quantidade variada	Taxa de variação
Meios de prestação de serviços	Balcão de atendimento	12.863	16.538	+3675	+28,57%
	Por escrito	3.342	2.687	-655	-19,60%
	APP da Conta Única ¹	2.704	3.135	+431	+15,94%

	Telefone e sistema integrado de resposta interactiva em voz (Linha aberta 8866 8866)	40.997	33.881	-7.116	-17,36%
	Total de atendimentos	59.906	56.241	-3.665	-6,12%
Tipo de serviços ²	Consultas sobre informações do Governo	37.274	51.840	+14.566	+39,08%
	Encaminhamento de queixas e sugestões para os Serviços públicos competentes	3.105	3.128	+23	+0,74%
	Outros	3.560	2.105	-1455	-40,87%
	Total	43.939	57.073	+13.134	+29,89%
¹ Este meio foi adicionado desde 11 de Abril de 2022.					

1.4. Comparação da execução da Carta de Qualidade com a do ano anterior (2022)

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	2022	2023	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	88,24%	85,26%	90,00%	-2,98%
	Resposta por telefone, no prazo de 2 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas fora do horário de expediente ¹	100,00%	---	90,00%	--- ⁷
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas fora do horário de expediente ^{1,4}	100,00%	---		--- ⁷
	Resposta por telefone, no prazo de 2 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas durante o horário de expediente ¹	100,00%	---		--- ⁷
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas durante o horário de expediente ^{1,4}	--- ⁵	---		--- ⁷

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	2022	2023	Taxa de cumprimento prevista	Taxa de variação
	Resposta por telefone, no prazo de 2 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas ²	99,37%	100,00%	98,00%	+0,63%
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas ^{2,4}	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	99,43%	99,00%		-0,43%
	Resposta por escrito, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através de carta, fax ou correio electrónico ⁴	98,66%	99,54%		+0,88%
	Resposta, no prazo de 4 dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da Conta Única ^{3,4}	99,24%	99,86%		+0,62%
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	99,29%	100,00%	98,00%	+0,71%
	Transmissão por telefone de resposta dos Serviços competentes aos cidadãos no prazo de 3 dias úteis ⁶	100,00%	100,00%		0,00%
	Transmissão por escrito de resposta dos Serviços competentes aos cidadãos no prazo de 6 dias úteis ⁶	99,61%	99,98%		+0,37%

¹ Este indicador foi cancelado desde 1 de Setembro de 2022.

² Este indicador está em vigor desde 1 de Setembro de 2022.

³ Este indicador está em vigor desde 11 de Abril de 2022.

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

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

⁶ 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.

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	2022	2023	Taxa de cumprimento prevista	Taxa de variação
------------------	-----------------------------------	------	------	------------------------------	------------------

⁷ Este indicador foi cancelado desde 1 de Setembro de 2022, pelo que, não há taxa de variação.

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	380	76,00%
2	Grau de satisfação relativo ao encaminhamento dos processos	4,558	91,16%
3	Grau de satisfação com o serviço de atendimento imediato	4,714	94,28%

¹ 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 2023 fixou-se em 86,03%, 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	---	Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM (pessoas singulares)	4.496
2	---	Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM (entidades)	1.912
3	DSI	Bilhete de identidade de residente	1.376
4	DSAJ	Escritura pública	1.267
5	DSAJ	Consulta jurídica (DSAJ)	963
6	SAFP	Concurso de avaliação de competências integradas	693
7	DSF	Contribuição industrial	656
8	DSI	Passaporte da RAEM/Título de Viagem da RAEM	601
9	IAS	Plano de Participação Pecuniária	510
10	DSAT	Carta de condução de Macau	508

2.2. Os dez Serviços mais consultados

Ordem	Serviços	Número de consultas
1	SAFP	9.115
2	DSAJ (incluídos os cartórios notariais e as conservatórias)	7.208
3	DSI	3.054
4	DSF	2.111
5	FSS	2.075
6	IAM	1.692
7	DSEDJ	1.552
8	IAS	1.546
9	DSAT	1.506
10	CPSP	1.335

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	2.699	1.384	610	290	15	0	357	43
Reabertura	336	165	32	31	3	0	102	3
Acompanhamento	93	43	2	10	2	3	33	0
Total	3.128	1.592	644	331	20	3	492	46

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 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.

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

3.2. Tipo de questões dos processos encaminhados

Ordem	Tipo de questões	Distribuição dos processos conforme sua natureza					
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/ elogio	Cancelamento de processo	Total
1	Administração pública	939	422	386	20	1	1768
2	Equipamentos sociais	286	213	61	1	0	561
3	Higiene e saúde públicas	348	121	32	0	0	501
4	Trânsito	304	153	34	0	0	491
5	Ocupação indevida	155	3	12	0	1	171
6	Segurança pública	131	16	18	0	1	166

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 competentes 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	464	177	48	8	0	175	5	877
2	DSAT	204	162	46	1	0	143	14	570
3	CPSP	262	63	28	3	0	118	3	477
4	SS	191	79	37	3	0	64	7	381
5	DSSCU	141	22	20	0	1	47	2	233
6	DSPA	142	39	7	2	0	33	1	224
7	DSMG	171	8	8	0	0	5	1	193
8	DSEDJ	72	37	29	1	0	20	4	163
9	DSI	57	42	23	3	0	23	2	150
10	ID	39	33	12	0	0	24	4	112
11	CB	67	4	10	0	1	18	1	101
12	IH	63	12	5	0	0	20	0	100
13	DST	47	23	8	0	0	17	1	96
14	DSOP	43	22	8	0	0	18	2	93
15	DSAL	51	18	2	0	0	17	4	92
16	SAFP	8	8	64	0	0	6	4	90
17	IC	26	27	18	0	0	14	4	89

Ordem	Serviços competentes 1	Distribuição dos processos conforme sua natureza							Total
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/ elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista		
							Queixa	Não se trata de queixa	
18	DSAJ	37	22	2	0	0	21	3	85
19	DSF	26	25	5	0	0	8	2	66
20	FSS	18	24	11	0	0	8	1	62
21	DSEDT	23	25	3	0	0	10	1	62
22	IAS	21	22	6	1	1	9	0	60
23	CITIA	46	3	1	0	0	3	0	53
24	CTT	24	7	6	1	0	11	0	49
25	SA da RAEM	12	10	7	0	1	13	0	43
26	AMCM	9	14	6	0	0	9	1	39
27	CEM	16	10	0	0	0	4	0	30
28	DSFSM	5	7	3	0	0	12	0	27
29	DSAMA	8	6	5	0	0	7	0	26
30	CC	10	5	3	0	0	2	0	20
31	SAAM	10	2	2	0	0	2	0	16
32	DICJ	4	6	3	0	0	2	0	15
33	ISAF	6	4	3	0	0	1	1	15
34	MLM	4	5	0	0	0	3	1	13
35	DSEPDR	3	5	2	0	0	0	2	12
36	AACM	5	3	2	0	0	0	0	10
37	IPIM	2	4	0	0	0	4	0	10
38	CDQQ	1	4	0	0	0	3	1	9
39	UTM	2	2	2	0	0	2	1	9
40	FM	2	4	1	0	0	1	1	9
41	SPU	2	4	0	0	0	2	1	9
42	DSPDP	5	0	3	0	0	0	0	8
43	FP	2	1	4	0	0	0	1	8
44	UM	4	1	2	0	0	0	1	8
45	PJ	1	3	1	0	0	2	0	7
46	DSEC	1	1	2	1	0	1	0	6
47	UPM	3	0	1	0	0	0	2	6
48	DSCC	1	0	2	0	0	1	1	5
49	MUR	2	0	3	0	0	0	0	5
50	GCS	1	1	2	0	0	0	0	4
51	IO	0	1	1	0	0	1	0	3
52	GASPF	0	2	0	0	0	0	0	2

Ordem	Serviços competentes 1	Distribuição dos processos conforme sua natureza							Total
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista		
							Queixa	Não se trata de queixa	
53	FDC	0	0	1	0	0	0	1	2
54	CAJ	1	0	0	0	0	1	0	2
55	ESFSM	0	1	1	0	0	0	0	2
56	CFD	2	0	0	0	0	0	0	2
57	DRAEMP	1	0	0	0	0	0	0	1
58	GPPUHM	1	0	0	0	0	0	0	1
59	DSASG	1	0	0	0	0	0	0	1
60	GSTOP	0	0	1	0	0	0	0	1
61	MSC	1	0	0	0	0	0	0	1
62	DSGAP	0	0	0	0	0	1	0	1
63	TDM	0	1	0	0	0	0	0	1
64	CCSCI	0	0	0	0	0	1	0	1
65	CMM-PUMCH	1	0	0	0	0	0	0	1
66	DSC	1	0	0	0	0	0	0	1

¹ 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	877	880	757	86,02%	122	13,86%	1	0,11%
2	DSAT	570	570	149	26,14%	403	70,70%	18	3,16%
3	CPSP	477	477	73	15,30%	228	47,80%	176	36,90%
4	SS	381	383	208	54,31%	106	27,68%	69	18,02%
5	DSSCU	233	236	166	70,34%	58	24,58%	12	5,08%
6	DSPA	224	224	220	98,21%	1	0,45%	3	1,34%
7	DSMG	193	193	184	95,34%	7	3,63%	2	1,04%
8	DSEDJ	163	163	132	80,98%	25	15,34%	6	3,68%
9	DSI	150	150	115	76,67%	32	21,33%	3	2,00%
10	ID	112	112	98	87,50%	12	10,71%	2	1,79%
11	CB	101	101	63	62,38%	37	36,63%	1	0,99%
12	IH	100	101	97	96,04%	2	1,98%	2	1,98%
13	DST	96	96	54	56,25%	5	5,21%	37	38,54%
14	DSOP	93	96	83	86,46%	11	11,46%	2	2,08%

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
15	DSAL	92	96	82	85,42%	10	10,42%	4	4,17%
16	SAFP	90	92	63	68,48%	3	3,26%	26	28,26%
17	IC	89	89	85	95,51%	3	3,37%	1	1,12%
18	DSAJ	85	85	54	63,53%	2	2,35%	29	34,12%
19	DSF	66	66	64	96,97%	1	1,52%	1	1,52%
20	FSS	62	62	62	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
21	DSEDT	62	62	46	74,19%	4	6,45%	12	19,35%
22	IAS	60	60	13	21,67%	17	28,33%	30	50,00%
23	CITIA	53	53	40	75,47%	12	22,64%	1	1,89%
24	CTT	49	49	47	95,92%	1	2,04%	1	2,04%
25	SA da RAEM da RPC	43	43	38	88,37%	2	4,65%	3	6,98%
26	AMCM	39	39	22	56,41%	3	7,69%	14	35,90%
27	CEM	30	31	17	54,84%	13	41,94%	1	3,23%
28	DSFSM	27	27	25	92,59%	0	0,00%	2	7,41%
29	DSAMA	26	26	18	69,23%	6	23,08%	2	7,69%
30	CC	20	20	18	90,00%	0	0,00%	2	10,00%
31	SAAM	16	16	15	93,75%	1	6,25%	0	0,00%
32	DICJ	15	15	5	33,33%	10	66,67%	0	0,00%
33	ISAF	15	15	8	53,33%	5	33,33%	2	13,33%
34	MLM	13	13	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
35	DSEPDR	12	12	10	83,33%	1	8,33%	1	8,33%
36	AACM	10	10	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
37	IPIM	10	10	3	30,00%	4	40,00%	3	30,00%
38	CDQQ	9	9	4	44,44%	1	11,11%	4	44,44%
39	UTM	9	9	6	66,67%	3	33,33%	0	0,00%
40	FM	9	9	7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%
41	SPU	9	9	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
42	DSPDP	8	8	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%
43	FP	8	8	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%
44	UM	8	8	7	87,50%	0	0,00%	1	12,50%
45	PJ	7	7	6	85,71%	0	0,00%	1	14,29%
46	DSEC	6	6	5	83,33%	0	0,00%	1	16,67%
47	UPM	6	6	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%
48	DSCC	5	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
49	MUR	5	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%
50	GCS	4	4	4	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
51	IO	3	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
52	GASPF	2	2	1	50,00%	0	0,00%	1	50,00%
53	FDC	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
54	CAJ	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
55	ESFSM	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
56	CFD	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
57	DRAEMP	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
58	GPPUHM	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
59	DSASG	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
60	GSTOP	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
61	MSC	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
62	DSGAP	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
63	TDM	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
64	CCSCI	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
65	CMM-PUMCH	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
66	DSC	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		1.683	577	118	2.378
Sugestão		581	183	253	1.017
Consulta		351	114	9	474
Agradecimento/elogio		8	0	16	24
Cancelamento de processo		1	0	3	4
Natureza mista	Queixa	568	266	76	910
	Não se trata de queixa	58	19	5	82
Número total de ofícios enviados		3.250	1.159	480	4.889
Percentagem		66,48%	23,71%	9,82%	100,00%

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