

Centro de Informações ao Público

Relatório estatístico 2025

1. Serviço global

1.1. Dados estatísticos sobre os meios de prestação de serviços

Meios de prestação de serviços		Número de atendimentos		Percentagem	
Balcão de atendimento			15.798		31,11%
Por escrito (Carta, correio electrónico e fax)			2.270		4,47%
APP da Conta Única		---	4.416	---	8,70%
APP da Plataforma para Empresas e Associações			96		0,19%
Telefone	Contacto com o pessoal de atendimento	13.065	28.202	46,33%	55,54%
	Gravação de chamadas	5.463		19,37%	
	Consulta sobre o contacto dos Serviços Públicos feita de viva-voz	6.487		23,00%	
	Linha aberta das Eleições	1.327		4,71%	
	Gravação de chamadas sobre Eleições	1.860		6,60%	
Total		50.782	50.782	100,00%	100,00%

1.2. Dados estatísticos sobre o tipo de serviços

Tipo de serviços	Consulta sobre informações do Governo	Encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços competentes	Outros	Total
Quantidade de serviços prestados	46.466	3.491	1.133	51.090
Percentagem	90,95%	6,83%	2,22%	100,00%

1.3. Comparação dos dados relativos aos meios de prestação de serviços e tipo de serviços com os do ano anterior (2024)

Meios de prestação de serviços e tipo de serviços		2024	2025	Quantidade variada	Taxa de variação
Meios de prestação de serviços	Balcão de atendimento	15.200	15.798	+598	+3,93%
	Por escrito	1.884	2.270	+386	+20,49%
	APP da Conta Única	3.358	4.416	+1.058	+31,51%
	APP da Plataforma para Empresas e Associações	84	96	+12	+14,29%
	Telefone e sistema integrado de resposta interactiva de voz (Linha aberta 8866 8866)	28.912	28.202	-710	-2,46%
	Total de atendimentos	49.438	50.782	+1.344	+2,72%
Meios de prestação e tipo de serviços		2024	2025	Quantidade variada	Taxa de variação
Tipo de serviços	Consulta sobre informações do Governo	46.066	46.466	+400	+0,87%
	Encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços competentes	3.227	3.491	+264	+8,18%
	Outros	1.212	1.133	-79	-6,52%
	Total	50.505	51.090	585	1,16%

1.4. Comparação da execução da Carta de Qualidade com a do ano anterior (2024)

Tipo de serviços	Indicadores da Carta de Qualidade	2024	2025	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	98,70%	98,62%	90,00%	-0,08%
	Resposta por telefone, no prazo de dois dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas	99,92%	99,94%	98,00%	0,02%
	Resposta por escrito, no prazo de quatro dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da gravação de chamadas ¹	100,00%	100,00%		0,00%
	Resposta por telefone, no prazo de dois dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através de carta, fax ou correio electrónico	99,68%	100,00%		0,32%
	Resposta por escrito, no prazo de quatro dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através de carta, fax ou correio electrónico ¹	99,01%	99,85%		0,84%
	Resposta, no prazo de quatro dias úteis, às consultas dos cidadãos efectuadas através da Conta Única ¹	100,00%	99,94%		-0,06%
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 seis dias úteis contados a partir do dia da abertura do processo	99,97%	100,00%		98,00%
	Transmissão por telefone de resposta dos serviços competentes aos cidadãos no prazo de três dias úteis ²	100,00%	100,00%	0,00%	
	Transmissão por escrito de resposta dos serviços competentes aos cidadãos no prazo de seis dias úteis ²	99,97%	100,00%	0,03%	

¹ As respostas às consultas sobre formalidades administrativas redigidas em língua inglesa implicam uma prorrogação de três dias úteis.

² A tradução de resposta, dada pelo serviço competente, para uma outra língua oficial ou para a língua inglesa implica uma prorrogação de cinco dias úteis.

1.5. Resultados do inquérito ao grau de satisfação

Ordem	Itens	Valor médio de satisfação	Percentagem ¹
1	Grau de satisfação relativo à generalidade dos serviços	4,31	86,20%
2	Grau de satisfação relativo ao encaminhamento dos processos	4,57	91,36%
3	Grau de satisfação relativo ao serviço de atendimento imediato	4,72	94,36%

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 utentes em 2025 fixou-se em 90,20%, 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. Consulta sobre informações do Governo

2.1. Os dez assuntos mais consultados de acordo com a nova base de conhecimentos

Ordem	Assuntos	Número de consultas	Serviços
1	Conta Única de Macau (pessoas singulares)	401	SAFP
2	Plano de Participação Pecuniária 2025	395	Envolve diversos serviços
3	Conta Única de Macau (entidades)	397	SAFP
4	Consulta jurídica (DSAJ)	353	DSAJ
5	Bilhete de identidade de residente	237	DSI
6	Celebração da escritura pública de habilitação notarial de herdeiros	217	DSAJ
7	Formalidades e impostos na matéria de compras e vendas e doações de prédios	104	DSAJ DSF
8	Informações relativas ao bem-estar dos idosos de Macau	89	Envolve diversos serviços
9	Formalidades em matéria de falecimento de familiares	71	Envolve diversos serviços
10	Recenseamento eleitoral das pessoas singulares – formalidades de recenseamento	63	SAFP

3. Encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços competentes

3.1. Tipo e natureza dos processos encaminhados

Tipos de Processo ¹	Número total de processos	Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elógio	Cancelamento de processo	Natureza mista ²	
							Refere-se a queixa	Não se refere a queixa
Abertura	2.913	1.617	763	188	22	0	306	17
Reabertura	470	299	50	20	5	2	87	7
Acompanhamento	108	71	6	7	1	8	15	0
Total	3.491	1.987	819	215	28	10	408	24

¹Tipos 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 se pronuncia novamente sobre a mesma questão depois do serviço competente ter dado resposta.
- Acompanhamento - Processo alvo de acompanhamento, depois do serviço competente ainda não ter respondido ao processo encaminhado e, ao mesmo tempo, do cidadão ter facultado informações complementares ou outras informações sobre questões e opiniões ou, até, solicitado o acompanhamento do processo.

²Trata-se de processos que envolvem várias naturezas.

3.2. Tipos de questões dos processos encaminhados

Ordem	Tipos de questões	Distribuição dos processos conforme a sua natureza ¹					Total
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	
1	Tráfego e transportes	448	308	39	1	1	797
2	Administração pública	464	201	110	12	2	789
3	Infra-estruturas urbanas	263	174	29	0	0	466
4	Salubridade pública	321	67	15	0	0	403
5	Garantia, serviços e benefícios sociais	152	133	14	0	2	301

¹Um processo pode envolver várias naturezas.

3.3. Processos encaminhados para os serviços competentes e distribuição conforme a sua natureza

Ordem	Serviços ¹	Natureza dos processos							Total
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista		
							Referência queixa	Não se refere a queixa	
1	IAM	531	165	35	3	2	115	2	853
2	DSAT	223	209	27	1	1	112	11	584
3	CPSP	278	69	14	1	0	56	1	419
4	SS	207	69	24	7	0	61	2	370
5	DSSCU	233	34	14	0	1	32	0	314
6	DSF	101	80	10	0	0	31	0	222
7	CB	118	6	6	0	2	10	0	142
8	IAS	71	33	6	1	0	19	0	130
9	DSPA	84	24	3	2	0	11	1	125
10	DSEDJ	59	39	5	1	1	14	1	120
11	ID	61	33	4	2	0	15	0	115
12	IH	56	13	8	0	0	19	0	96
13	IC	47	26	8	2	0	11	2	96
14	DSAL	46	25	6	0	2	14	0	93
15	FSS	30	34	2	1	2	16	2	87
16	SMG	64	6	0	0	0	2	0	72
17	DSOP	27	21	8	1	0	11	3	71
18	DSAJ	36	19	2	2	1	10	1	71
19	DST	38	15	5	0	0	7	0	65
20	DSEDT	17	29	7	0	0	6	0	59
21	CITIA	48	0	0	0	1	2	0	51
22	DSI	23	13	4	2	0	5	1	48
23	MLM	27	12	0	0	0	7	2	48
24	CEM	28	10	0	0	0	7	2	47
25	SA da RAEM da RPC	26	11	3	1	0	5	0	46
26	SAFP	2	5	32	0	0	3	1	43
27	AMCM	15	11	0	0	0	9	2	37
28	CTT	22	6	3	0	0	5	0	36
29	DSAMA	18	9	2	0	0	0	0	29
30	CCSCI	9	10	0	0	0	3	2	24
31	DICJ	4	15	1	0	0	2	0	22
32	CCSCZN	4	11	3	0	0	2	2	22
33	FSM	7	11	1	0	0	3	0	22

Ordem	Serviços ¹	Natureza dos processos							Total
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista		
							Referência queixa	Não se refere a queixa	
34	DSPDP	10	0	0	0	1	5	0	16
35	DSEPDR	0	16	0	0	0	0	0	16
36	CC	13	1	1	0	0	1	0	16
37	CCSCZC	4	12	0	0	0	0	0	16
38	UM	6	4	0	0	0	3	0	13
39	IPCI	3	5	2	0	0	1	0	11
40	PJ	2	6	1	0	0	2	0	11
41	Gabinete Preparatório para a Organização da Zona de Competição de Macau da 15.ª edição dos Jogos Nacionais e da 12.ª edição dos Jogos Nacionais para Pessoas Portadoras de Deficiência e 9.ª edição dos Jogos Olímpicos Especiais Nacionais	4	5	1	0	0	1	0	11
42	SPU	2	6	1	0	0	2	0	11
43	MUR	5	4	1	0	0	0	0	10
44	SAAM	8	1	0	0	0	0	0	9
45	UPM	7	2	0	0	0	0	0	9
46	CCTrans	3	3	0	0	0	2	0	8
47	GCS	3	2	2	0	0	0	0	7
48	AACM	6	0	0	0	0	1	0	7
49	FM	5	1	0	1	0	0	0	7

Ordem	Serviços ¹	Natureza dos processos							Total
		Queixa	Sugestão	Consulta	Agradecimento/elogio	Cancelamento de processo	Natureza mista		
							Referência queixa	Não se refere a queixa	
50	TDM	4	2	0	0	0	1	0	7
51	FDC	3	3	1	0	0	0	0	7
52	CMMPUMCH	3	0	0	0	0	3	0	6
53	UTM	3	1	0	0	0	0	0	4
54	ISAF	1	1	0	0	0	2	0	4
55	DSEC	2	0	0	0	0	1	0	3
56	FP	0	3	0	0	0	0	0	3
57	DSASG	2	0	0	1	0	0	0	3
58	CPS	0	1	2	0	0	0	0	3
59	CDQQ	0	2	0	0	0	0	0	2
60	DSC	2	0	0	0	0	0	0	2
61	MSC	0	1	0	0	0	0	0	1
62	CFD	0	0	0	1	0	0	0	1
63	CSV	1	0	0	0	0	0	0	1
64	DSCC	0	0	1	0	0	0	0	1

¹Um processo pode ser encaminhado para diferentes Serviços.

3.4. Dados das respostas por ofício dos serviços competentes

Ordem	Serviços competentes	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP	Respostas dadas em 30 dias		Respostas dadas após 30 dias		Sem respostas – mais do que 30 dias após a data de envio	
				Número	Porcentagem	Número	Porcentagem	Número	Porcentagem
1	IAM	853	854	808	94,61%	46	5,39%	0	0,00%
2	DSAT	584	570	271	47,54%	286	50,18%	13	2,28%
3	CPSP	419	419	94	22,43%	143	34,13%	182	43,44%
4	SS	370	370	166	44,86%	122	32,97%	82	22,16%
5	DSSCU	314	318	204	64,15%	93	29,25%	21	6,60%
6	DSF	222	176	174	98,85%	2	1,15%	0	0,00%
7	CB	142	142	136	95,77%	2	1,41%	4	2,82%
8	IAS	130	115	37	32,18%	35	30,43%	43	37,39%
9	DSPA	125	119	117	98,32%	0	0,00%	2	1,68%

Ordem	Serviços competentes	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP	Respostas dadas em 30 dias		Respostas dadas após 30 dias		Sem respostas – mais do que 30 dias após a data de envio	
				Número	Porcentagem	Número	Porcentagem	Número	Porcentagem
10	DSEDJ	120	120	97	80,83%	14	11,67%	9	7,50%
11	ID	115	115	71	61,74%	40	34,78%	4	3,48%
12	IH	96	97	80	82,47%	16	16,49%	1	1,03%
13	IC	96	96	77	80,21%	19	19,79%	0	0,00%
14	DSAL	93	93	49	52,69%	1	1,08%	43	46,24%
15	FSS	87	87	77	88,51%	5	5,75%	5	5,75%
16	SMG	72	72	72	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
17	DSOP	71	71	41	57,75%	7	9,86%	23	32,39%
18	DSAJ	71	71	49	69,01%	1	1,41%	21	29,58%
19	DST	65	65	63	96,92%	1	1,54%	1	1,54%
20	DSEDT	59	59	40	67,80%	7	11,86%	12	20,34%
21	CITIA	51	51	46	90,20%	3	5,88%	2	3,92%
22	DSI	48	49	34	69,39%	12	24,49%	3	6,12%
23	MLM	48	48	41	85,42%	5	10,42%	2	4,17%
24	CEM	47	47	18	38,30%	22	46,81%	7	14,89%
25	SA da RAEM da RPC	46	46	40	86,96%	6	13,04%	0	0,00%
26	SAFP	43	49	41	83,67%	5	10,20%	3	6,12%
27	AMCM	37	37	26	70,27%	4	10,81%	7	18,92%
28	CTT	36	36	34	94,44%	1	2,78%	1	2,78%
29	DSAMA	29	29	23	79,31%	4	13,79%	2	6,90%
30	CCSCI	24	24	9	37,50%	4	16,67%	11	45,83%
31	DICJ	22	22	5	22,73%	17	77,27%	0	0,00%
32	CCSCZN	22	22	10	45,45%	0	0,00%	12	54,55%
33	FSM	22	22	21	95,45%	0	0,00%	1	4,55%
34	DSPDP	16	16	14	87,50%	0	0,00%	2	12,50%
35	DSEPDR	16	16	8	50 %	0	0,00%	8	50%
36	CC	16	16	12	75 %	4	25%	0	0,00%
37	CCSCZC	16	16	6	37,50%	0	0,00%	10	62,50%
38	UM	13	13	11	84,62%	1	7,69%	1	7,69%
39	IPCI	11	11	5	45,45%	2	18,18%	4	36,36%
40	PJ	11	11	5	45,45%	4	36,36%	2	18,18%
41	Gabinete Preparatório para a	11	11	8	72,73%	0	0,00%	3	27,27%

Ordem	Serviços competentes	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP	Respostas dadas em 30 dias		Respostas dadas após 30 dias		Sem respostas – mais do que 30 dias após a data de envio	
				Número	Porcentagem	Número	Porcentagem	Número	Porcentagem
	Organização da Zona de Competição de Macau da 15.ª edição dos Jogos Nacionais e da 12.ª edição dos Jogos Nacionais para Pessoas Portadoras de Deficiência e 9.ª edição dos Jogos Olímpicos Especiais Nacionais								
42	SPU	11	11	10	90,91%	1	9,09%	0	0,00%
43	MUR	10	10	7	70%	3	30,00%	0	0,00%
44	SAAM	9	9	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
45	UPM	9	9	3	33,33%	4	44,44%	2	22,22%
46	CCTrans	8	8	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
47	GCS	7	8	8	100 %	0	0,00%	0	0,00%
48	AACM	7	7	7	100%	0	0,00%	0	0,00%
49	FM	7	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
50	TDM	7	7	5	71,43%	1	14,29%	1	14,29%
51	FDC	7	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
52	CMMPUMCH	6	6	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%
53	UTM	4	4	3	75%	1	25%	0	0,00%
54	ISAF	4	4	3	75%	0	0,00%	1	25%
55	DSEC	3	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
56	FP	3	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
57	DSASG	3	3	2	66,67%	0	0,00%	1	33,33%
58	CPS	3	3	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%
59	CDQQ	2	2	1	50%	1	50%	0	0,00%

Ordem	Serviços competentes	Número de processos	Ofícios enviados pelo CIP	Respostas dadas em 30 dias		Respostas dadas após 30 dias		Sem respostas – mais do que 30 dias após a data de envio	
				Número	Porcentagem	Número	Porcentagem	Número	Porcentagem
60	DSC	2	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
61	MSC	1	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
62	CFD	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
63	CSV	1	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
64	DSCC	1	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%
Total		4.805	4.738	3.227	68,11%	949	20,03%	562	11,86%

3.5. Situação da resposta aos processos de diferentes naturezas

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		1,903	555	169	2.627
Sugestão		641	176	299	1.116
Consulta		213	40	8	261
Agradecimento/elogio		9	0	21	30
Cancelamento de processo		3	0	11	14
Natureza mista	Queixa	430	170	52	652
	Não se trata de queixa	28	8	2	38
Número total de ofícios enviados		3.227	949	562	4.738
Porcentagem		68,11%	20,03%	11,86%	100,00%

¹ Os processos que não foram respondidos pelos serviços são, normalmente, anónimos.