

2º Semestre  
**2012**

---

# SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

---

Estatística de utilização

---

## Índice

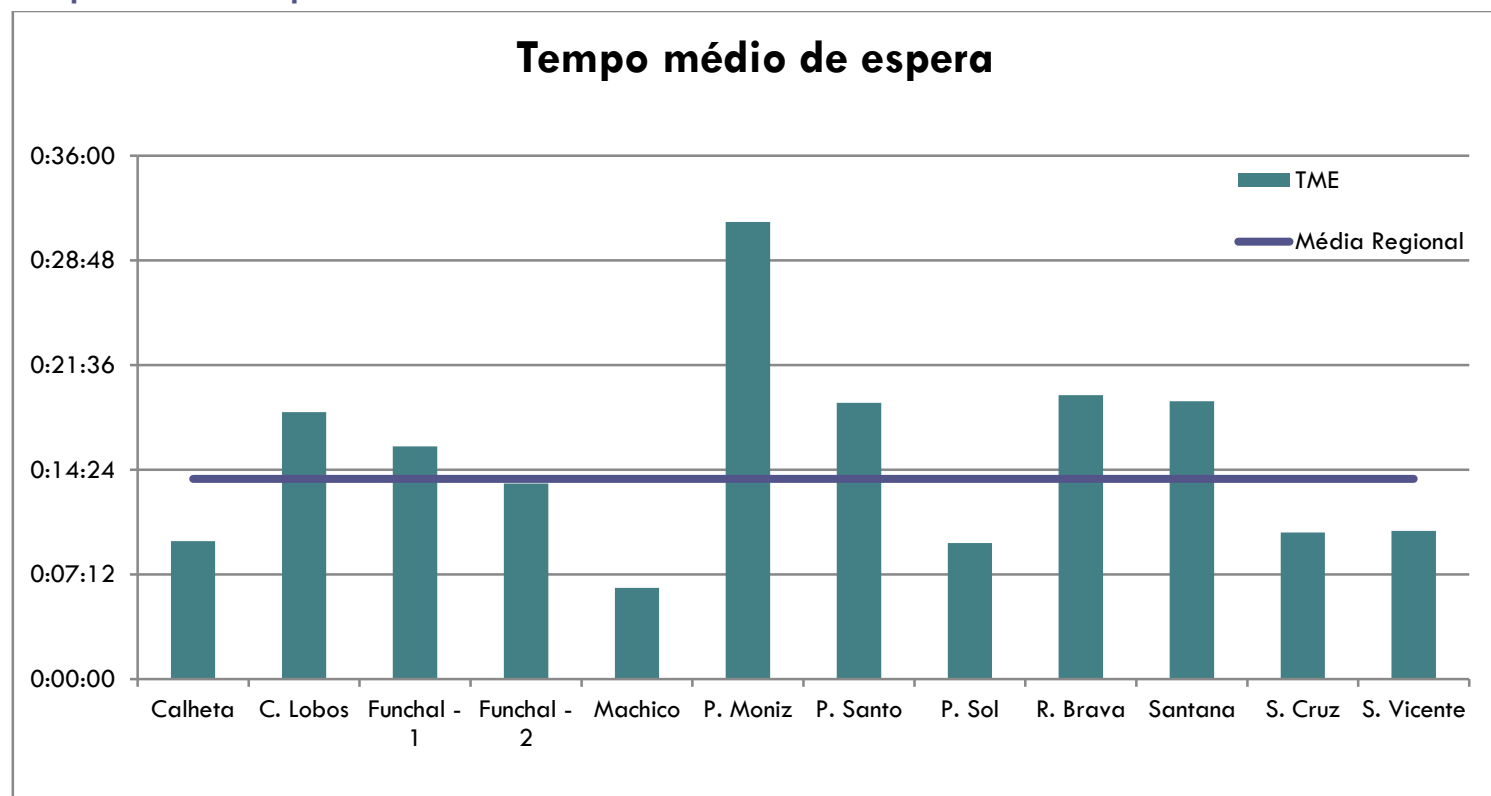
Direção Regional dos Assuntos Fiscais.....	2
Tempo Médio de Espera .....	2
Taxa de Desistências.....	3
Total de Contribuintes Atendidos.....	3
Tempo Médio de Atendimento.....	4
Serviços de Finanças .....	5
Funchal 1 .....	5
Funchal 2.....	5
Santa Cruz.....	5
Câmara de Lobos .....	6
São Vicente .....	6
Santana.....	6
Ribeira Brava.....	7
Porto Santo.....	7
Porto Moniz .....	7
Ponta do Sol.....	8
Machico .....	8
Calheta.....	8

Direção Regional dos Assuntos Fiscais

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	11,38%	28393	21631	76,18%	6762	23,82%	2748:33:46	0:07:37	2:59:52	0:15:25	5:41:32
Nº Contribuinte	17,30%	41755	32872	78,73%	8883	21,27%	3453:01:58	0:06:18	2:59:58	0:18:56	7:11:32
Pagamentos	40,01%	90107	76038	84,39%	14069	15,61%	6839:39:02	0:05:24	3:17:18	0:11:43	6:27:32
Património	19,78%	43761	37582	85,88%	6179	14,12%	7573:40:06	0:12:05	3:17:22	0:12:12	6:02:52
Rendimento	11,53%	27520	21908	79,61%	5612	20,39%	4182:46:30	0:11:27	3:00:00	0:14:18	5:55:36
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>231536</b>	<b>190031</b>	<b>82,07%</b>	<b>41505</b>	<b>17,93%</b>	<b>24797:41:22</b>	<b>0:07:50</b>	<b>3:17:22</b>	<b>0:13:47</b>	<b>7:11:32</b>

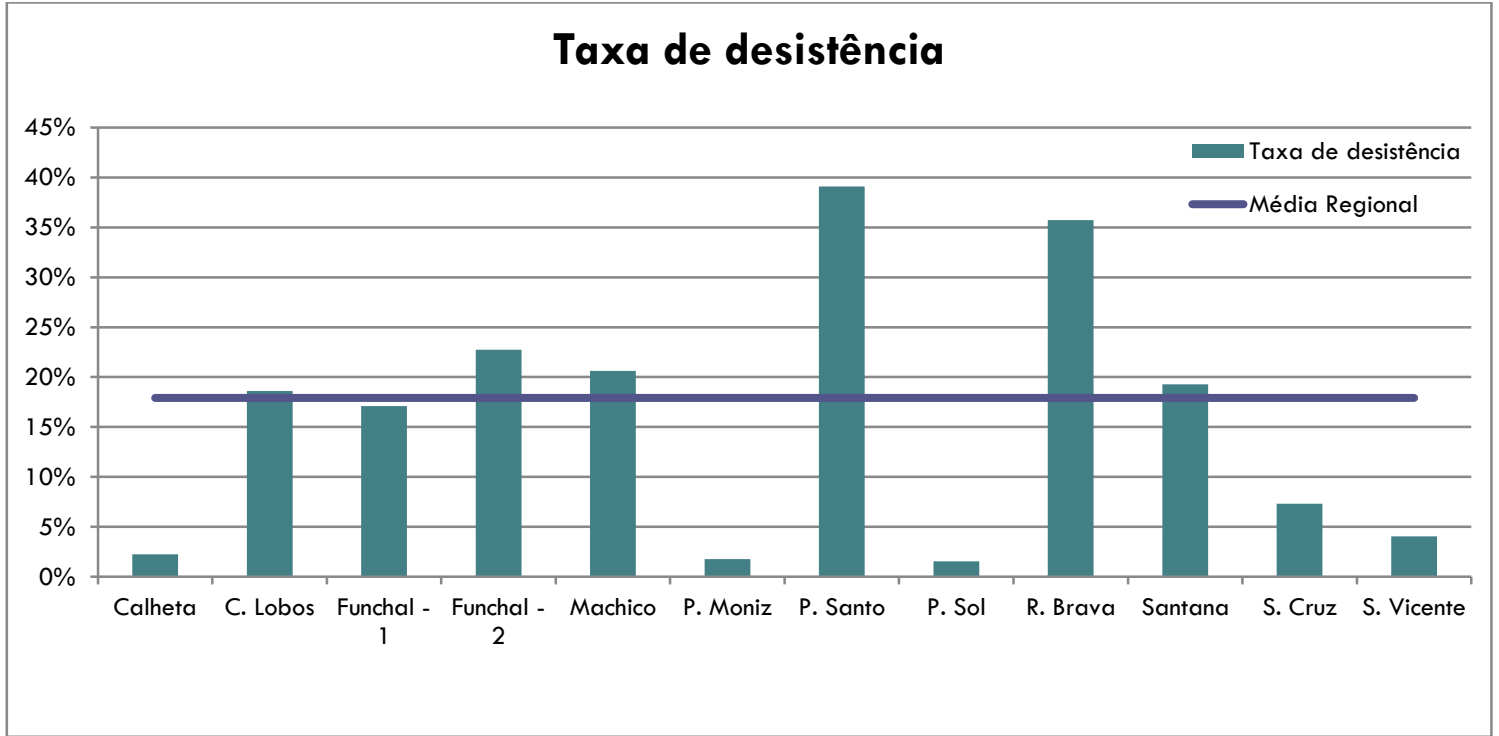
A tabela acima representa a agregação da estatística dos vários serviços de finanças para o 2º semestre do ano de 2012.

Tempo Médio de Espera



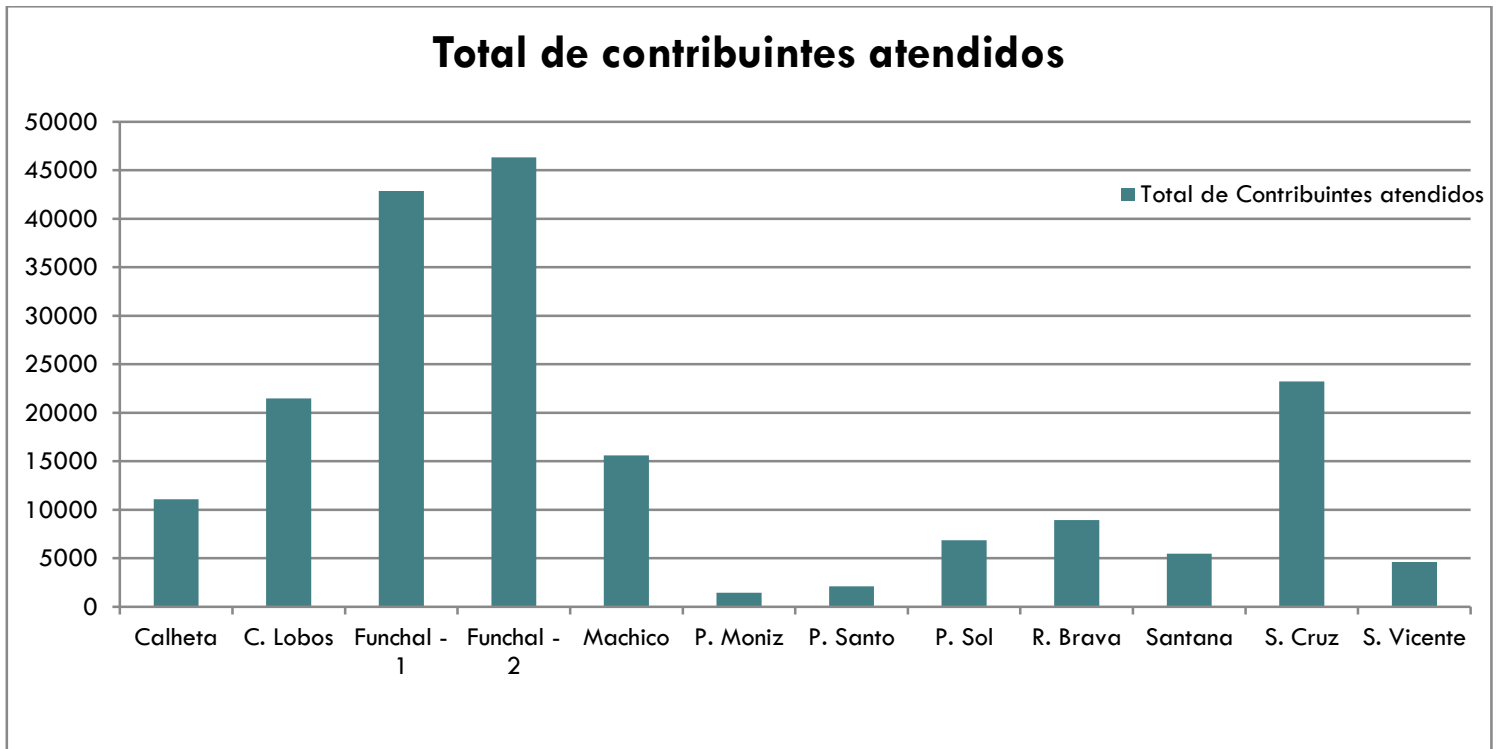
Compreende-se como tempo de espera o tempo que cada contribuinte aguarda desde o momento que obtém a senha do dispensador até essa mesma senha seja chamada.

Taxa de Desistências



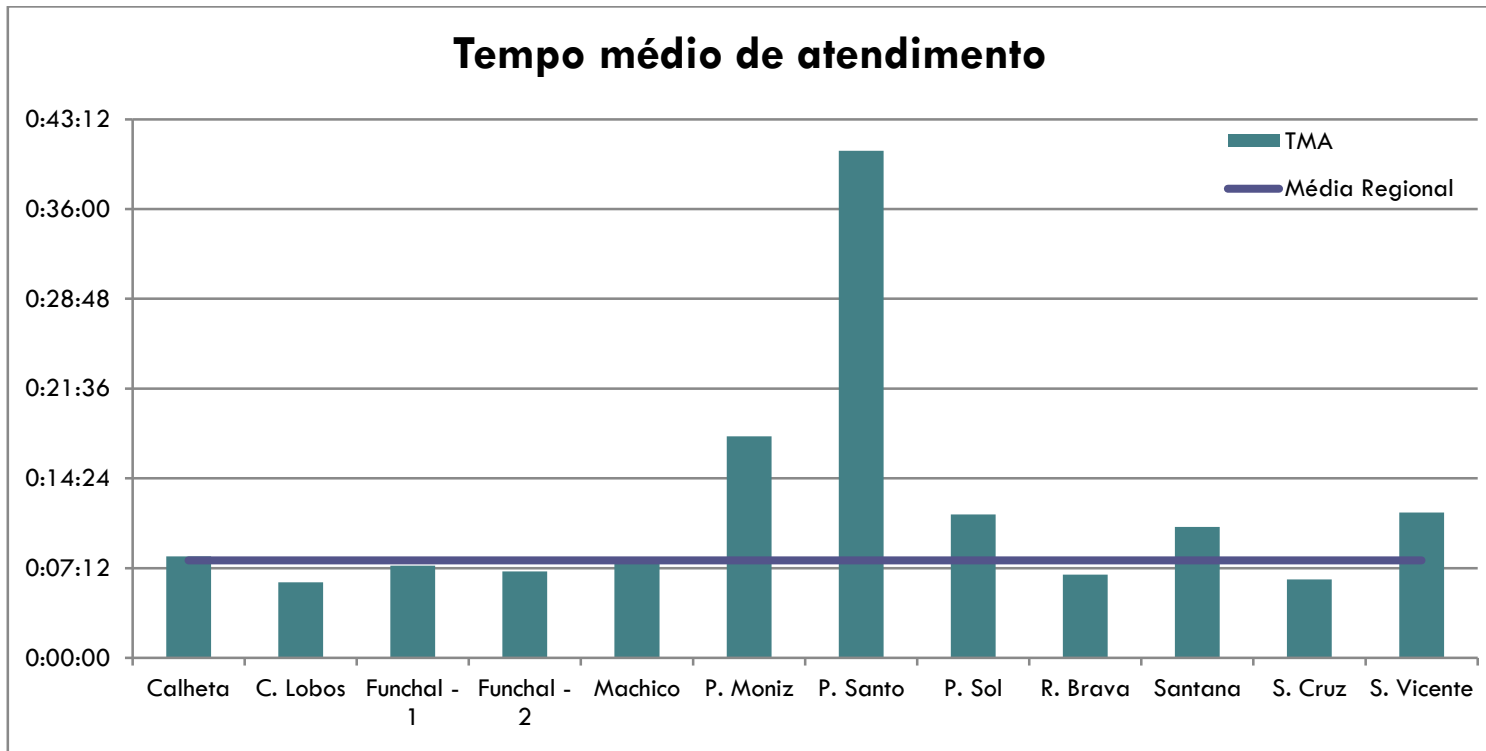
Compreende-se como desistências, todas as senhas que tenha como tema escolhido “desistência” e qualquer atendimento que tenha demorado 20 segundos ou menos. Representa a percentagem de senhas gastas sem utilização.

Total de Contribuintes Atendidos



Compreende-se como contribuinte atendido, todas as senhas com um tema diferente de “desistência” e cujo atendimento tenha demorado mais de 20 segundos.

Tempo Médio de Atendimento



Compreende-se como tempo de atendimento, o tempo desde a chamada até ter sido escolhido o assunto tratado.

# SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

## Serviços de Finanças

### Funchal 1

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	24,70%	14010	10585	75,55%	3425	24,45%	751:16:46	0:04:15	2:24:14	0:20:39	2:56:46
Nº Contribuinte	14,15%	6682	6065	90,77%	617	9,23%	697:18:48	0:06:53	2:24:50	0:17:19	3:53:50
Pagamentos	30,37%	15452	13018	84,25%	2434	15,75%	1389:07:00	0:06:24	2:24:50	0:15:16	3:04:18
Património	17,43%	7817	7472	95,59%	345	4,41%	1596:31:50	0:12:49	2:33:28	0:10:43	2:56:34
Rendimento	13,34%	7744	5718	73,84%	2026	26,16%	848:55:14	0:08:54	1:00:16	0:14:38	2:06:14
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>51705</b>	<b>42858</b>	<b>82,89%</b>	<b>8847</b>	<b>17,11%</b>	<b>5283:09:38</b>	<b>0:07:24</b>	<b>2:33:28</b>	<b>0:16:01</b>	<b>3:53:50</b>

### Funchal 2

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	7,42%	5413	3439	63,53%	1974	36,47%	573:40:44	0:10:00	1:03:12	0:09:31	2:48:46
Nº Contribuinte	24,65%	15712	11421	72,69%	4291	27,31%	1099:59:18	0:05:46	1:00:00	0:20:13	3:04:48
Pagamentos	43,33%	25876	20074	77,58%	5802	22,42%	1638:59:54	0:04:53	1:01:26	0:12:05	3:12:30
Património	13,62%	6956	6311	90,73%	645	9,27%	948:46:52	0:09:01	1:01:22	0:07:13	1:07:28
Rendimento	10,97%	6008	5082	84,59%	926	15,41%	1092:10:24	0:12:53	1:01:30	0:14:10	3:16:18
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>59965</b>	<b>46327</b>	<b>77,26%</b>	<b>13638</b>	<b>22,74%</b>	<b>5353:37:12</b>	<b>0:06:56</b>	<b>1:03:12</b>	<b>0:13:28</b>	<b>3:16:18</b>

### Santa Cruz

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	11,34%	2816	2633	93,50%	183	6,50%	363:28:46	0:08:16	0:59:56	0:06:42	0:58:24
Nº Contribuinte	24,06%	6156	5587	90,76%	569	9,24%	442:21:10	0:04:45	0:59:58	0:13:56	2:01:08
Pagamentos	36,28%	9096	8424	92,61%	672	7,39%	556:19:16	0:03:57	1:00:00	0:09:01	5:45:48
Património	17,16%	4202	3984	94,81%	218	5,19%	596:43:16	0:08:59	1:00:00	0:08:54	1:07:02
Rendimento	11,16%	2779	2590	93,20%	189	6,80%	476:36:52	0:11:02	1:00:24	0:10:36	1:36:10
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>25049</b>	<b>23218</b>	<b>92,69%</b>	<b>1831</b>	<b>7,31%</b>	<b>2435:29:20</b>	<b>0:06:18</b>	<b>1:00:24</b>	<b>0:10:06</b>	<b>5:45:48</b>

# SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

## Câmara de Lobos

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	9,60%	2396	2060	85,98%	336	14,02%	379:10:42	0:11:02	1:00:00	0:12:21	2:36:46
Nº Contribuinte	24,29%	7250	5214	71,92%	2036	28,08%	396:14:50	0:04:33	1:00:00	0:26:35	4:03:52
Pagamentos	41,42%	10339	8890	85,99%	1449	14,01%	539:09:30	0:03:38	1:11:06	0:13:32	4:52:04
Património	15,08%	3867	3236	83,68%	631	16,32%	562:06:48	0:10:25	1:00:00	0:20:31	5:13:40
Rendimento	9,61%	2513	2062	82,05%	451	17,95%	288:32:54	0:08:23	0:59:58	0:21:06	4:08:14
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>26365</b>	<b>21462</b>	<b>81,40%</b>	<b>4903</b>	<b>18,60%</b>	<b>2165:14:44</b>	<b>0:06:03</b>	<b>1:11:06</b>	<b>0:18:22</b>	<b>5:13:40</b>

## São Vicente

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	3,34%	168	154	91,67%	14	8,33%	37:43:38	0:14:41	0:59:52	0:14:54	2:02:28
Nº Contribuinte	6,59%	329	304	92,40%	25	7,60%	65:44:42	0:12:58	0:59:56	0:11:34	2:02:58
Pagamentos	44,40%	2062	2048	99,32%	14	0,68%	246:50:10	0:07:13	1:00:08	0:06:02	2:29:52
Património	32,50%	1585	1499	94,57%	86	5,43%	397:15:02	0:15:54	1:01:46	0:13:50	3:07:08
Rendimento	13,18%	664	608	91,57%	56	8,43%	148:46:22	0:14:40	1:00:00	0:13:22	2:46:26
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>4808</b>	<b>4613</b>	<b>95,94%</b>	<b>195</b>	<b>4,06%</b>	<b>896:19:54</b>	<b>0:11:40</b>	<b>1:01:46</b>	<b>0:10:12</b>	<b>3:07:08</b>

## Santana

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	2,19%	233	120	51,50%	113	48,50%	33:17:06	0:16:38	0:59:58	0:28:40	2:28:26
Nº Contribuinte	15,75%	1143	864	75,59%	279	24,41%	139:04:22	0:09:39	0:59:58	0:28:22	3:06:34
Pagamentos	57,61%	3348	3161	94,41%	187	5,59%	375:35:28	0:07:07	1:00:00	0:11:01	3:55:40
Património	17,57%	1413	964	68,22%	449	31,78%	316:21:54	0:19:41	1:00:00	0:32:27	4:46:52
Rendimento	6,89%	661	378	57,19%	283	42,81%	95:01:38	0:15:05	0:59:58	0:28:39	4:16:12
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>6798</b>	<b>5487</b>	<b>80,71%</b>	<b>1311</b>	<b>19,29%</b>	<b>959:20:28</b>	<b>0:10:29</b>	<b>1:00:00</b>	<b>0:19:07</b>	<b>4:46:52</b>

# SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

## Ribeira Brava

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	5,18%	793	464	58,51%	329	41,49%	55:10:14	0:07:08	0:59:52	0:23:14	5:41:32
Nº Contribuinte	6,32%	1003	566	56,43%	437	43,57%	63:46:04	0:06:45	0:59:56	0:20:09	5:46:58
Pagamentos	42,53%	5096	3806	74,69%	1290	25,31%	351:09:34	0:05:32	1:00:54	0:20:32	5:50:10
Património	36,54%	5526	3270	59,17%	2256	40,83%	426:58:18	0:07:50	1:00:12	0:18:06	5:44:44
Rendimento	9,42%	1506	843	55,98%	663	44,02%	98:41:36	0:07:01	0:59:56	0:18:08	5:43:28
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>13924</b>	<b>8949</b>	<b>64,27%</b>	<b>4975</b>	<b>35,73%</b>	<b>995:45:46</b>	<b>0:06:41</b>	<b>1:00:54</b>	<b>0:19:32</b>	<b>5:50:10</b>

## Porto Santo

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	5,98%	160	127	79,38%	33	20,63%	159:11:10	1:15:12	2:59:52	0:23:09	5:14:30
Nº Contribuinte	6,78%	197	144	73,10%	53	26,90%	138:45:16	0:57:48	2:59:58	0:18:01	3:57:38
Pagamentos	44,04%	1850	935	50,54%	915	49,46%	288:15:14	0:18:29	3:17:18	0:19:57	6:27:32
Património	22,99%	666	488	73,27%	178	26,73%	473:21:16	0:58:11	3:17:22	0:19:50	3:34:18
Rendimento	20,21%	612	429	70,10%	183	29,90%	379:51:44	0:53:07	3:00:00	0:15:08	4:18:48
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>3485</b>	<b>2123</b>	<b>60,92%</b>	<b>1362</b>	<b>39,08%</b>	<b>1439:24:40</b>	<b>0:40:41</b>	<b>3:17:22</b>	<b>0:19:01</b>	<b>6:27:32</b>

## Porto Moniz

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	3,23%	48	47	97,92%	1	2,08%	14:24:26	0:18:23	0:59:58	0:57:32	5:08:32
Nº Contribuinte	12,66%	187	184	98,40%	3	1,60%	55:09:12	0:17:59	0:59:48	0:43:16	7:11:32
Pagamentos	41,71%	615	606	98,54%	9	1,46%	160:01:48	0:15:50	1:00:00	0:25:33	5:15:04
Património	32,55%	484	473	97,73%	11	2,27%	158:12:38	0:20:04	1:00:00	0:31:59	6:02:52
Rendimento	9,84%	145	143	98,62%	2	1,38%	42:45:42	0:17:56	0:59:58	0:31:00	5:55:36
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>1479</b>	<b>1453</b>	<b>98,24%</b>	<b>26</b>	<b>1,76%</b>	<b>430:33:46</b>	<b>0:17:47</b>	<b>1:00:00</b>	<b>0:31:28</b>	<b>7:11:32</b>



# SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

## Ponta do Sol

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	3,42%	246	235	95,53%	11	4,47%	55:35:30	0:14:11	1:00:00	0:11:35	2:17:12
Nº Contribuinte	4,54%	320	312	97,50%	8	2,50%	74:41:46	0:14:21	0:59:54	0:17:36	2:20:22
Pagamentos	44,58%	3109	3065	98,58%	44	1,42%	251:42:18	0:04:55	1:01:14	0:04:14	0:51:12
Património	38,19%	2658	2626	98,80%	32	1,20%	745:03:44	0:17:01	1:00:00	0:13:41	4:37:58
Rendimento	9,28%	652	638	97,85%	14	2,15%	192:04:28	0:18:03	1:00:00	0:11:30	4:03:54
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>6985</b>	<b>6876</b>	<b>98,44%</b>	<b>109</b>	<b>1,56%</b>	<b>1319:07:46</b>	<b>0:11:31</b>	<b>1:01:14</b>	<b>0:09:22</b>	<b>4:37:58</b>

## Machico

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	8,11%	1581	1265	80,01%	316	19,99%	250:35:08	0:11:53	1:00:00	0:07:56	3:57:52
Nº Contribuinte	9,97%	2082	1555	74,69%	527	25,31%	174:44:28	0:06:44	1:00:34	0:04:38	1:29:36
Pagamentos	45,23%	8248	7052	85,50%	1196	14,50%	653:46:46	0:05:33	1:00:26	0:06:25	2:05:56
Património	24,82%	5142	3870	75,26%	1272	24,74%	656:28:04	0:10:10	1:00:00	0:05:49	1:51:28
Rendimento	11,85%	2589	1848	71,38%	741	28,62%	283:35:38	0:09:12	0:59:56	0:07:04	1:42:44
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>19642</b>	<b>15590</b>	<b>79,37%</b>	<b>4052</b>	<b>20,63%</b>	<b>2019:10:04</b>	<b>0:07:46</b>	<b>1:00:34</b>	<b>0:06:17</b>	<b>3:57:52</b>

## Calheta

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)	Media (HH:mm:ss)	Tempo Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	4,53%	529	502	94,90%	27	5,10%	74:59:36	0:08:57	0:59:50	0:08:39	1:05:48
Nº Contribuinte	5,92%	694	656	94,52%	38	5,48%	105:12:02	0:09:37	0:59:56	0:10:50	0:56:16
Pagamentos	44,78%	5016	4959	98,86%	57	1,14%	388:42:04	0:04:42	0:59:58	0:07:15	1:35:08
Património	30,60%	3445	3389	98,37%	56	1,63%	695:50:24	0:12:19	1:00:00	0:10:50	1:13:42
Rendimento	14,17%	1647	1569	95,26%	78	4,74%	235:43:58	0:09:00	1:00:00	0:13:23	1:11:38
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>11331</b>	<b>11075</b>	<b>97,74%</b>	<b>256</b>	<b>2,26%</b>	<b>1500:28:04</b>	<b>0:08:08</b>	<b>1:00:00</b>	<b>0:09:29</b>	<b>1:35:08</b>

