

2º Trimestre
2013

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	4
Funchal 1	4
Funchal 2.....	4
Santa Cruz.....	5
Câmara de Lobos	5
São Vicente	5
Santana.....	5
Ribeira Brava.....	6
Porto Santo.....	6
Porto Moniz	6
Ponta do Sol.....	6
Machico	7
Calheta.....	7

Direção Regional dos Assuntos Fiscais

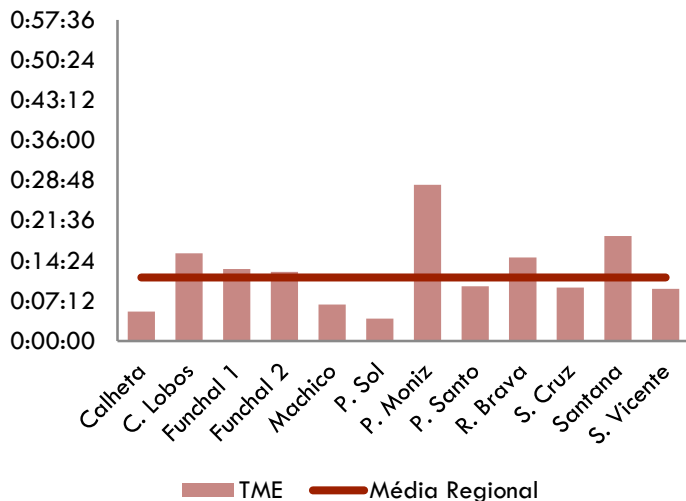
É de notar que apesar de uma diminuição no total de contribuintes atendidos no 2º trimestre de 2013 passando de cerca de 140.000 para 127.586, todos os indicadores de produtividade degradaram. Taxa de desistência passou de 17% para 18%, o tempo médio de atendimento passou de 7m 27s para 7m 38s e o tempo médio de espera passou para 22m 32s de 11m 23s. Esta situação porém pode ser explicada pelas dificuldades que o sistema RITTA encontrou durante a fase alta do IUC, na aplicação responsável pela emissão de certidões, e por incluir também a entrega do IRS em papel.

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	10%	14415	12165	84%	2250	16%	1839:13:02	00:09:04	02:59:38	00:16:09	04:56:40
Nº Contribuinte	10%	14875	12672	85%	2203	15%	03:31:24	00:07:17	02:59:56	00:17:48	06:33:06
Pagamentos	43%	68679	54866	80%	13813	20%	4694:47:24	00:05:08	03:01:10	00:23:21	06:57:28
Património	20%	30012	26084	87%	3928	13%	4445:41:44	00:10:14	03:01:44	00:22:01	05:19:52
Rendimento	17%	27147	21799	80%	5348	20%	3695:09:40	00:10:10	03:00:00	00:27:27	05:17:48
Total	100%	155128	127586	82%	27542	18%	16214:23:14	0:07:38	03:01:44	00:22:32	06:57:28

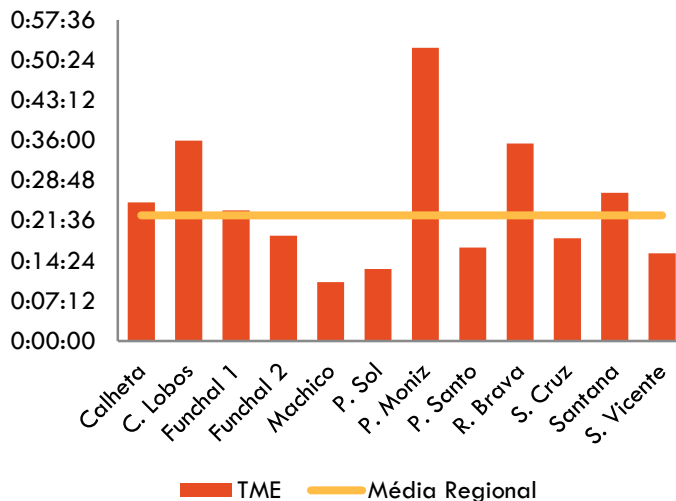
A tabela acima representa a agregação da estatística dos vários serviços de finanças para o 2º trimestre do ano de 2013.

Tempo Médio de Espera

1º Trimestre



2º Trimestre



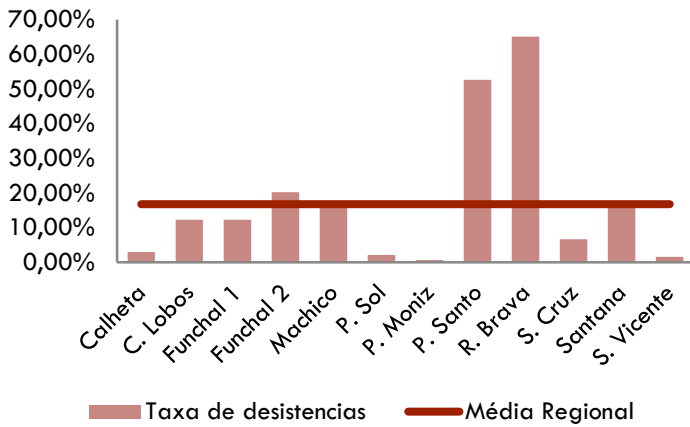
Os gráficos demonstram a situação acima descrita, todos os serviços de finanças viram o tempo médio de espera subir. De chamar a atenção que o serviço de finanças de Machico ultrapassou o de Ponta do Sol como o serviço com o menor tempo médio de espera e que o serviço de Finanças do Porto Moniz continua como o serviço o maior tempo.

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.

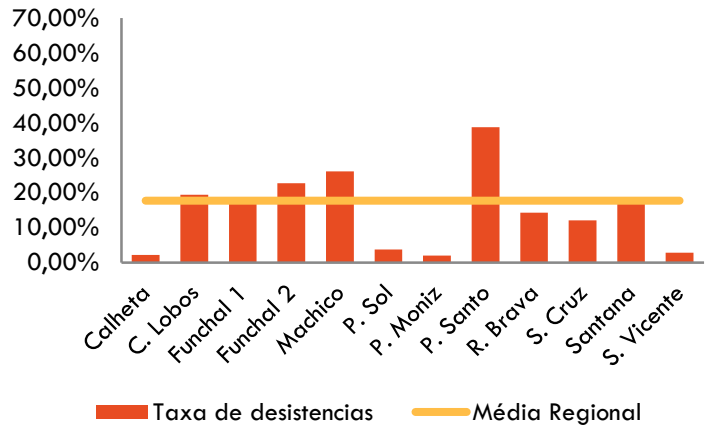
SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Taxa de Desistências

1º Trimestre



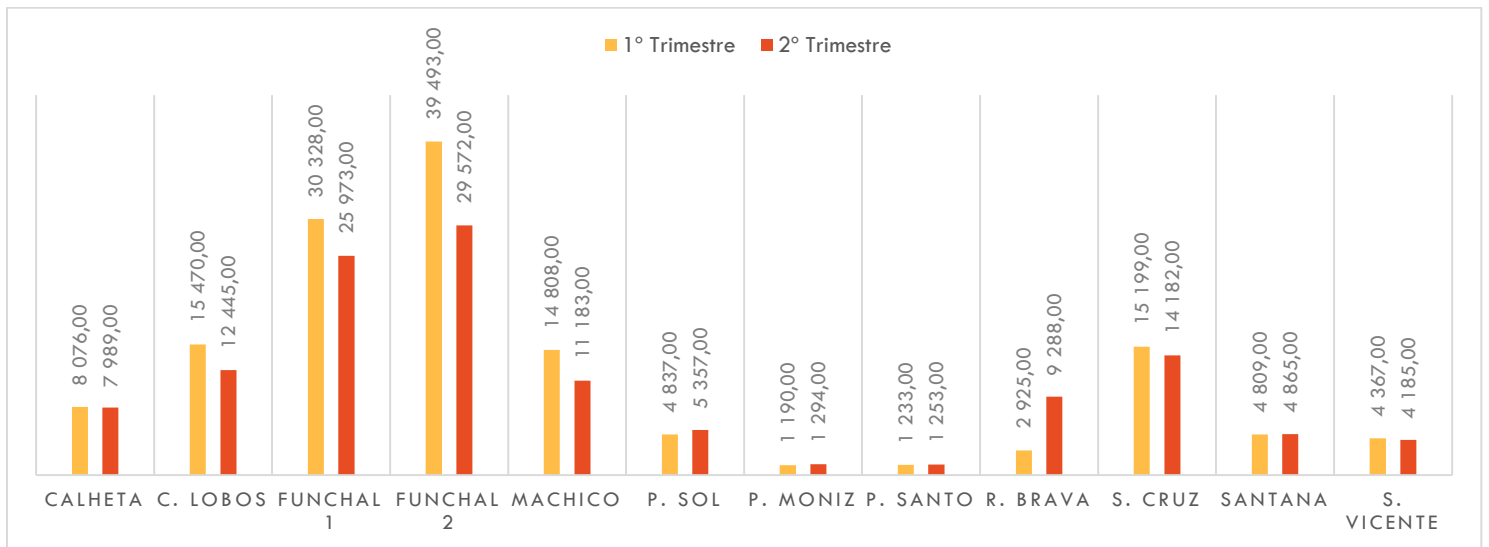
2º Trimestre



Segundo a tendência dos restantes indicadores a taxa de desistência teve uma subida ligeira (1%) em relação ao trimestre anterior, é de notar porem a diminuição da taxa nos serviços de finanças do Porto Santo e Ribeira Brava onde as taxas diminuíram 14% e 51% respetivamente.

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.

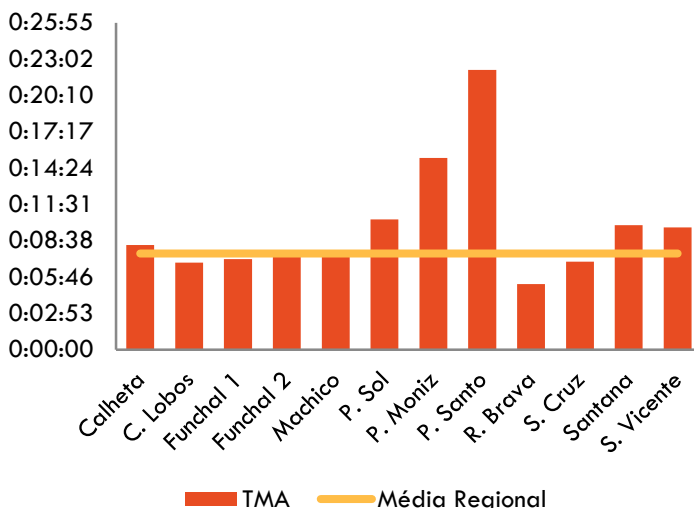
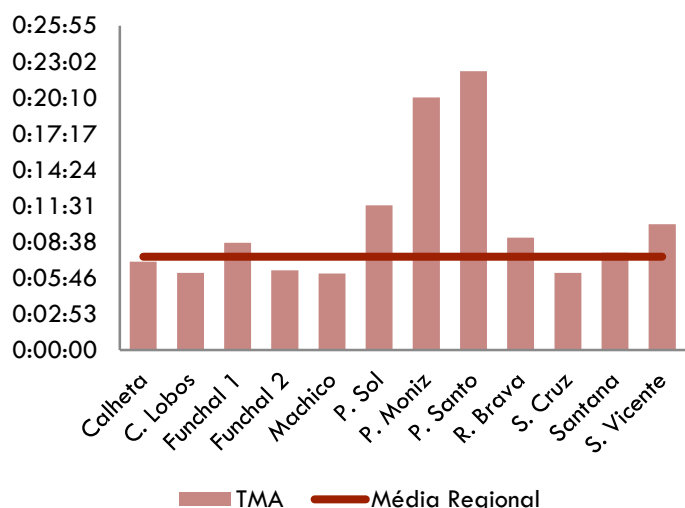
Total de Contribuintes Atendidos



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

SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Tempo Médio de Atendimento



O indicador do tempo médio de atendimento vi-o o seu valor subir 11s, de 7m 27s para 7m 38s. De chamar atenção aos serviço de finanças do Porto Santo e Ribeira Brava que contra tendência diminuíram significativamente o seu tempo médio de espera.

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

Serviços de Finanças

Funchal 1

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	13%	3963	3339	84%	624	16%	329:57:50	00:05:55	00:59:56	00:15:46	03:13:38
Nº Contribuinte	17%	4730	4367	92%	363	8%	431:57:04	00:05:56	01:00:00	00:26:48	01:55:28
Pagamentos	33%	11591	8640	75%	2951	25%	905:08:08	00:06:17	01:00:00	00:25:10	04:40:16
Património	19%	5330	5053	95%	277	5%	836:24:26	00:09:55	01:00:00	00:19:05	04:40:02
Rendimento	18%	6269	4574	73%	1695	27%	609:09:02	00:07:59	01:00:00	00:27:24	03:55:38
Total	100%	31883	25973	81%	5910	19%	3112:36:30	00:07:11	01:00:00	00:23:27	04:40:16

Funchal 2

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	10%	3669	2987	81%	682	19%	481:25:40	00:09:40	00:59:58	00:09:45	01:53:06
Nº Contribuinte	18%	6509	5251	81%	1258	19%	684:59:32	00:07:49	01:00:00	00:09:00	01:55:08
Pagamentos	40%	17026	11908	70%	5118	30%	1052:50:00	00:05:18	01:00:00	00:25:20	06:12:02
Património	15%	5393	4567	85%	826	15%	628:58:32	00:08:15	01:02:02	00:12:28	01:22:32
Rendimento	16%	5684	4859	85%	825	15%	822:52:12	00:10:09	01:00:00	00:25:25	03:36:20
Total	100%	38281	29572	77%	8709	23%	3671:05:56	00:07:27	01:02:02	00:18:53	06:12:02

SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Santa Cruz

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	13%	1942	1817	94%	125	6%	240:40:10	00:07:56	00:59:34	00:14:58	02:14:46
Nº Contribuinte	5%	828	744	90%	84	10%	66:33:58	00:05:22	00:59:12	00:04:55	00:39:22
Pagamentos	41%	6946	5807	84%	1139	16%	404:31:30	00:04:10	01:00:00	00:20:49	04:05:16
Património	21%	3285	3018	92%	267	8%	400:10:14	00:07:57	01:00:00	00:12:47	01:22:40
Rendimento	20%	3143	2796	89%	347	11%	537:38:40	00:11:32	01:00:00	00:25:35	03:01:12
Total	100%	16144	14182	88%	1962	12%	1649:34:32	00:06:59	01:00:00	00:18:28	04:05:16

Câmara de Lobos

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	12%	1790	1495	84%	295	16%	274:20:16	00:11:00	01:00:00	00:24:16	04:56:40
Nº Contribuinte	0%	1	1	100%	0	0%	00:02:12	00:02:12	00:02:12	00:00:16	00:00:16
Pagamentos	47%	7191	5813	81%	1378	19%	336:22:08	00:03:28	00:59:48	00:32:43	05:30:26
Património	29%	4512	3626	80%	886	20%	595:16:48	00:09:51	01:00:00	00:43:32	04:25:18
Rendimento	12%	1957	1510	77%	447	23%	227:02:40	00:09:01	01:00:00	00:41:41	03:53:16
Total	100%	15451	12445	81%	3006	19%	1433:04:04	0:06:55	01:00:00	00:35:56	05:30:26

São Vicente

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	4%	164	156	95%	8	5%	41:05:42	00:15:48	00:59:58	00:17:55	03:38:36
Nº Contribuinte	3%	155	144	93%	11	7%	27:34:34	00:11:29	00:59:58	00:22:34	04:10:08
Pagamentos	52%	2208	2168	98%	40	2%	206:32:52	00:05:42	00:59:54	00:13:24	02:54:50
Património	19%	831	791	95%	40	5%	204:43:24	00:15:31	00:59:58	00:19:31	04:15:52
Rendimento	22%	950	926	97%	24	3%	195:56:22	00:12:41	01:00:00	00:16:26	04:14:52
Total	100%	4308	4185	97%	123	3%	675:52:54	00:09:41	01:00:00	00:15:43	04:15:52

Santana

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	2%	190	89	47%	101	53%	25:13:02	00:17:00	00:59:58	00:39:35	03:38:50
Nº Contribuinte	1%	157	63	40%	94	60%	14:55:20	00:14:12	00:59:28	00:47:23	04:29:46
Pagamentos	58%	3086	2821	91%	265	9%	230:45:50	00:04:54	00:59:56	00:18:47	04:53:14
Património	11%	875	527	60%	348	40%	155:50:40	00:17:44	01:00:00	00:39:48	05:19:52
Rendimento	28%	1667	1365	82%	302	18%	372:47:18	00:16:23	01:00:00	00:35:48	04:32:54
Total	100%	5975	4865	81%	1110	19%	799:32:10	00:09:52	01:00:00	00:26:35	05:19:52

SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Ribeira Brava

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	6%	647	523	81%	124	19%	51:28:46	00:05:54	01:00:00	00:34:20	02:40:50
Nº Contribuinte	9%	993	841	85%	152	15%	83:23:20	00:05:56	00:59:54	00:34:33	02:36:18
Pagamentos	47%	4908	4385	89%	523	11%	303:28:32	00:04:09	00:59:56	00:36:36	03:42:26
Património	23%	2587	2137	83%	450	17%	226:32:50	00:06:21	00:59:56	00:32:15	02:30:16
Rendimento	15%	1706	1402	82%	304	18%	140:39:06	00:06:01	00:59:52	00:37:40	02:54:06
Total	100%	10841	9288	86%	1553	14%	805:32:34	00:05:12	01:00:00	00:35:27	03:42:26

Porto Santo

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	5%	116	66	57%	50	43%	35:42:06	00:32:27	02:59:38	00:26:35	03:44:06
Nº Contribuinte	5%	103	63	61%	40	39%	23:21:08	00:22:14	02:59:56	00:18:57	01:39:06
Pagamentos	54%	1135	675	59%	460	41%	168:31:16	00:14:58	03:01:10	00:14:50	03:24:32
Património	22%	431	274	64%	157	36%	156:24:16	00:34:14	03:01:44	00:20:03	03:45:28
Rendimento	14%	262	175	67%	87	33%	79:29:08	00:27:15	03:00:00	00:14:39	05:17:48
Total	100%	2047	1253	61%	794	39%	463:27:54	00:22:12	03:01:44	00:16:46	05:17:48

Porto Moniz

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	7%	99	96	97%	3	3%	28:34:00	00:17:51	00:59:52	00:58:00	04:12:30
Nº Contribuinte	9%	113	111	98%	2	2%	23:52:10	00:12:54	01:00:46	01:05:55	06:33:06
Pagamentos	44%	586	572	98%	14	2%	121:08:46	00:12:42	01:00:00	00:46:32	06:57:28
Património	18%	242	237	98%	5	2%	70:43:54	00:17:54	01:00:00	01:03:53	04:51:18
Rendimento	21%	281	278	99%	3	1%	83:31:12	00:18:01	00:59:58	00:48:30	03:58:20
Total	100%	1321	1294	98%	27	2%	327:50:02	00:15:12	01:00:46	00:52:39	06:57:28

Ponta do Sol

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	4%	243	214	88%	29	12%	48:52:44	00:13:42	00:59:50	00:14:03	01:25:48
Nº Contribuinte	5%	264	243	92%	21	8%	57:09:26	00:14:06	00:59:56	00:15:17	01:53:40
Pagamentos	51%	2847	2755	97%	92	3%	214:15:20	00:04:39	00:59:58	00:10:31	02:58:44
Património	22%	1204	1175	98%	29	2%	369:09:52	00:18:51	01:00:00	00:13:40	04:09:56
Rendimento	18%	1010	970	96%	40	4%	232:51:30	00:14:24	00:59:58	00:17:52	01:55:34
Total	100%	5568	5357	96%	211	4%	922:18:52	00:10:20	01:00:00	00:12:54	04:09:56

SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Machico

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	9%	1247	1052	84%	195	16%	222:44:50	00:12:42	01:00:00	00:07:07	02:33:18
Nº Contribuinte	5%	763	598	78%	165	22%	87:44:50	00:08:48	01:00:00	00:05:36	01:47:44
Pagamentos	48%	7193	5407	75%	1786	25%	426:30:16	00:04:43	01:00:00	00:12:36	04:56:12
Património	22%	3122	2505	80%	617	20%	358:39:26	00:08:35	00:59:58	00:06:52	00:52:24
Rendimento	14%	2813	1621	58%	1192	42%	292:34:44	00:10:49	01:00:00	00:13:31	02:15:06
Total	100%	15138	11183	74%	3955	26%	1388:14:06	00:07:27	01:00:00	00:10:34	04:56:12

Calheta

Categoria	Atendimento de Contribuintes						Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
	Peso	Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho	Média	Tempo Máximo	Média	Tempo Máximo
Justiça Tributária	4%	345	331	96%	14	4%	59:07:56	00:10:43	00:59:52	00:27:53	02:29:56
Nº Contribuinte	3%	259	246	95%	13	5%	37:57:50	00:09:15	00:59:54	00:27:25	02:35:04
Pagamentos	49%	3962	3915	99%	47	1%	324:42:46	00:04:58	01:00:00	00:19:02	02:07:28
Património	27%	2200	2174	99%	26	1%	442:47:22	00:12:13	00:59:58	00:30:04	02:50:14
Rendimento	17%	1405	1323	94%	82	6%	241:16:52	00:10:56	00:59:58	00:32:31	02:51:04
Total	100%	8171	7989	98%	182	2%	1105:52:46	00:08:18	01:00:00	00:24:54	02:51:04

