

1º 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

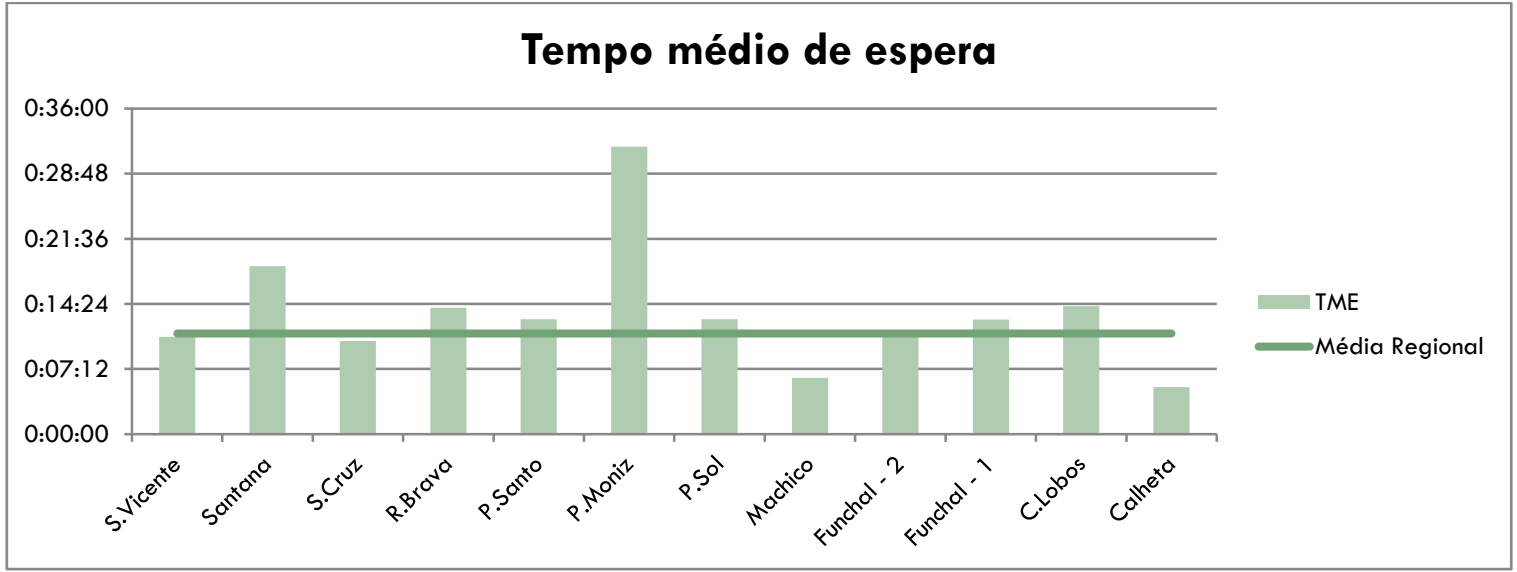
 Calheta..... 8

Direção Regional dos Assuntos Fiscais

Atendimento de Contribuintes							Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	8,06%	20342	15865	77,99%	4477	22,01%	2556:36:28	0:09:40	8:04:52	0:09:13	5:24:36
Nº Contribuinte	9,42%	22802	18544	81,33%	4258	18,67%	2255:10:14	0:07:18	2:59:58	0:14:17	6:57:54
Pagamentos	46,06%	106949	90683	84,79%	16266	15,21%	6945:09:06	0:04:36	8:08:54	0:08:43	7:54:54
Património	17,97%	40996	35383	86,31%	5613	13,69%	7927:38:40	0:13:27	8:04:28	0:10:19	5:08:16
Rendimento	18,49%	44970	36407	80,96%	8563	19,04%	6768:19:08	0:11:09	8:04:28	0:17:15	5:08:16
Total	100,00%	236059	196882	83,40%	39177	16,60%	26452:53:36	0:08:04	8:08:54	0:11:09	7:54:54

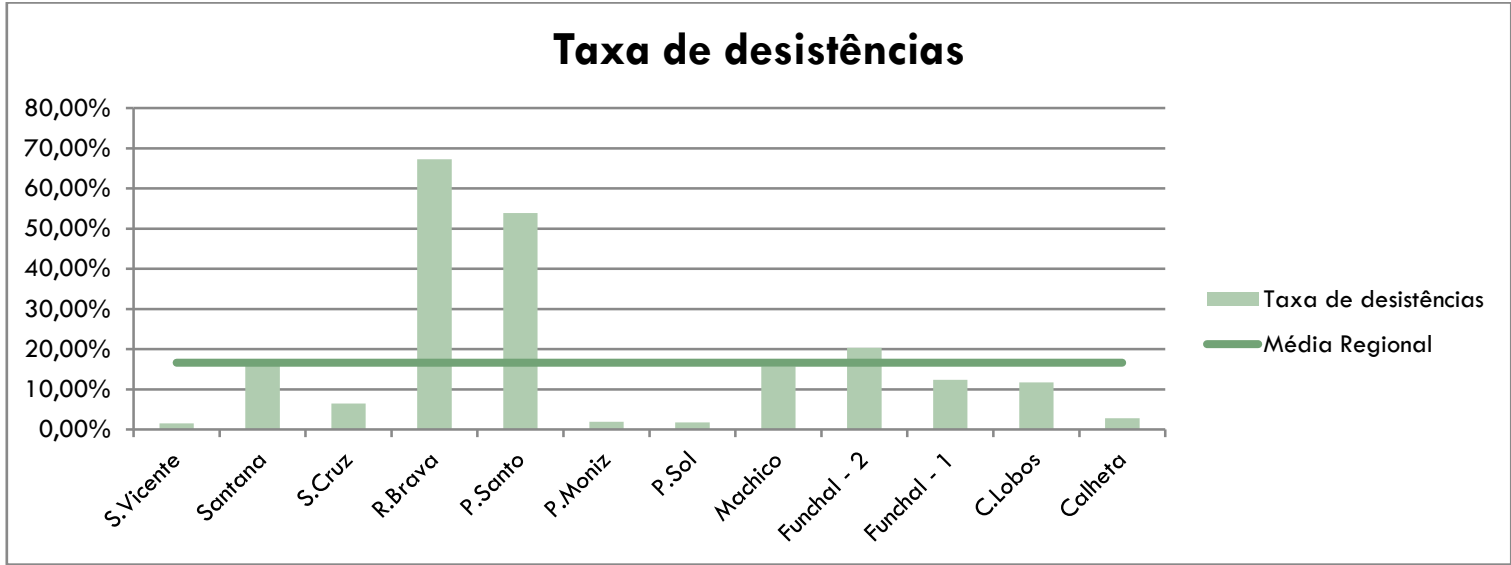
A tabela acima representa a agregação da estatística dos vários serviços de finanças para os 6 primeiros meses do ano de 2012.

Tempo Médio de Espera



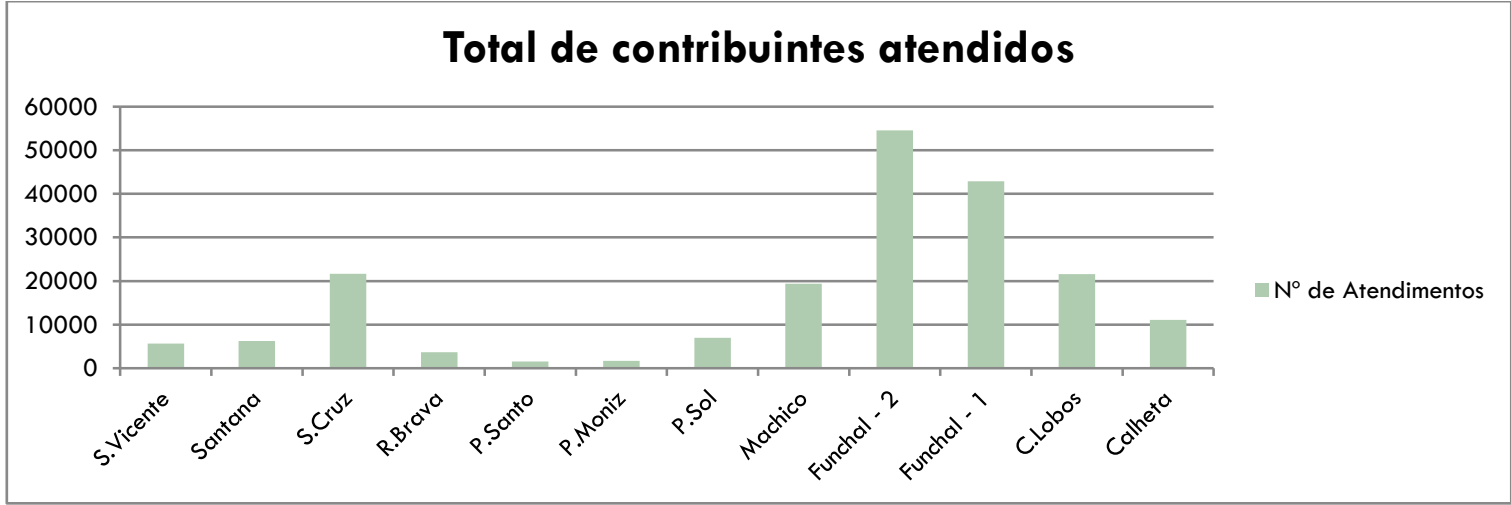
Compreende-se como tempo de espera o tempo que cada contribuinte aguarda desde o momento que obtém a senha do dispensador até essa mesma senha seja chamada.

Taxa de Desistências



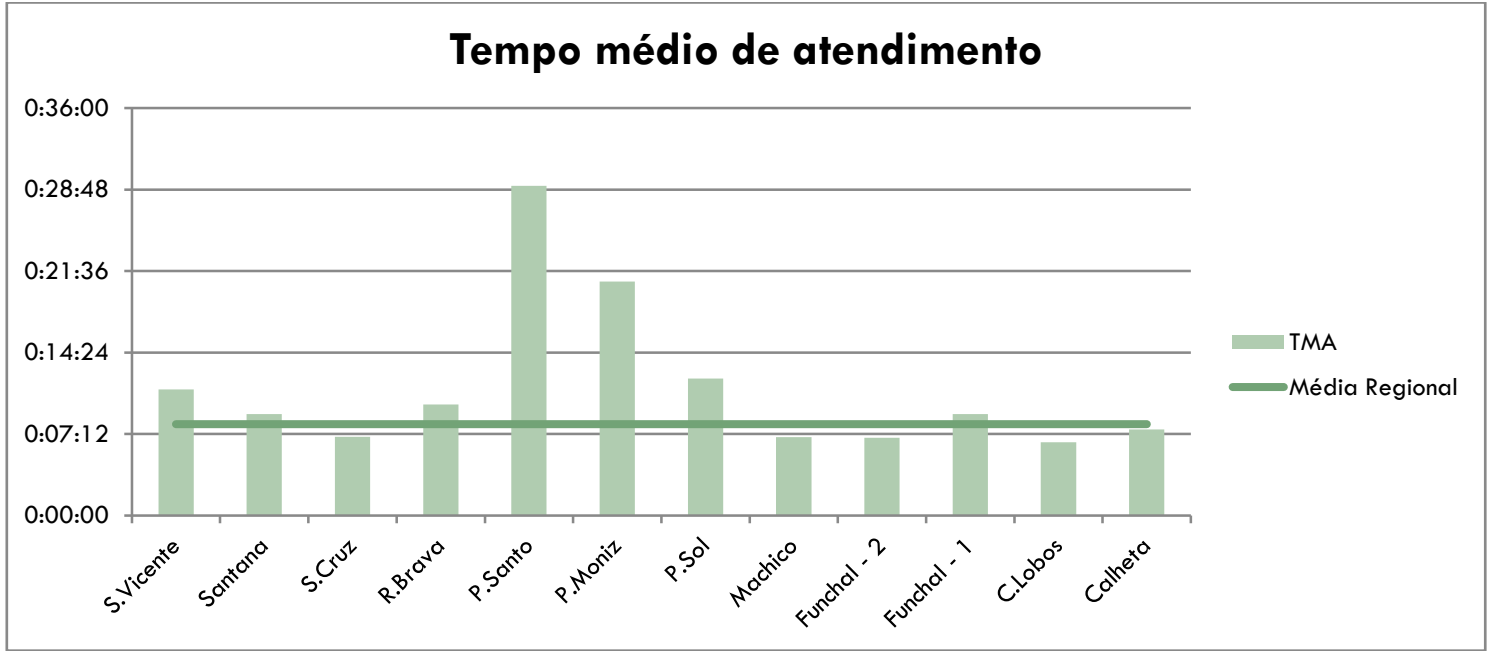
Compreende-se como desistências, todas as senhas que tenha como tema escolhido “desistência” e qualquer atendimento que tenha demorado 20 segundos ou menos. Representa a percentagem de senhas gastas sem utilização.

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.

Serviços de Finanças

Funchal 1

Atendimento de Contribuintes							Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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%	5917	4874	82,37%	1043	17,63%	583:23:32	0:07:10	2:32:06	0:11:23	2:50:26
Nº Contribuinte	14,03%	6.564	6.012	91,59%	552	8,41%	728:33:42	0:07:16	1:52:32	0:20:13	2:30:56
Pagamentos	36,52%	17.099	15.646	91,50%	1453	8,50%	1516:58:30	0:05:49	2:15:24	0:07:41	1:42:20
Património	17,69%	7961	7578	95,19%	383	4,81%	2039:08:44	0:16:08	2:30:08	0:09:07	2:08:34
Rendimento	20,39%	11.375	8.738	76,82%	2637	23,18%	1534:53:48	0:10:32	1:29:06	0:20:07	2:06:56
Total	100,00%	48916	42848	87,60%	6068	12,40%	6402:58:16	0:08:58	2:32:06	0:12:39	2:50:26

Funchal 2

Atendimento de Contribuintes							Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	5,97%	5297	3257	61,49%	2040	38,51%	579:34:54	0:10:40	1:53:28	0:06:54	1:43:36
Nº Contribuinte	14,07%	10.042	7.683	76,51%	2359	23,49%	682:33:38	0:05:19	1:41:02	0:11:15	3:38:02
Pagamentos	47,56%	32.827	25.964	79,09%	6863	20,91%	1815:51:54	0:04:11	1:53:08	0:09:46	3:46:22
Património	13,18%	8018	7196	89,75%	822	10,25%	1131:19:26	0:09:25	1:54:00	0:06:42	1:41:00
Rendimento	19,22%	12.364	10.493	84,87%	1871	15,13%	2049:45:44	0:11:43	1:53:54	0:20:01	4:50:16
Total	100,00%	68548	54593	79,64%	13955	20,36%	6259:05:36	0:06:53	1:54:00	0:11:22	4:50:16

Santa Cruz

Atendimento de Contribuintes							Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	12,07%	2781	2615	94,03%	166	5,97%	347:06:54	0:07:57	0:59:58	0:06:04	0:49:58
Nº Contribuinte	4,73%	1.137	1.024	90,06%	113	9,94%	100:21:48	0:05:52	0:59:20	0:04:36	1:26:18
Pagamentos	44,63%	10.316	9.665	93,69%	651	6,31%	554:51:46	0:03:26	0:59:58	0:09:03	2:20:28
Património	19,84%	4577	4298	93,90%	279	6,10%	715:59:26	0:09:59	1:00:00	0:10:32	1:19:16
Rendimento	18,73%	4.338	4.056	93,50%	282	6,50%	790:34:48	0:11:41	1:03:36	0:17:07	3:24:22
Total	100,00%	23149	21658	93,56%	1491	6,44%	2508:54:42	0:06:57	1:03:36	0:10:17	3:24:22

SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Câmara de Lobos

		Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	10,23%	2525	2205	87,33%	320	12,67%	367:14:06	0:09:59	8:04:52	0:12:50	2:48:16
Nº Contribuinte	5,30%	1.354	1.141	84,27%	213	15,73%	159:52:10	0:08:24	1:00:00	0:19:41	2:26:52
Pagamentos	48,63%	11.804	10.478	88,77%	1326	11,23%	507:22:28	0:02:54	8:08:54	0:10:48	3:15:02
Património	17,79%	4345	3833	88,22%	512	11,78%	726:04:32	0:11:21	8:04:28	0:18:01	2:29:14
Rendimento	18,05%	4.376	3.889	88,87%	487	11,13%	562:24:44	0:08:40	1:00:00	0:18:35	2:32:48
Total	100,00%	24404	21546	88,29%	2858	11,71%	2322:58:00	0:06:28	8:08:54	0:14:10	3:15:02

São Vicente

		Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	3,05%	174	172	98,85%	2	1,15%	43:56:46	0:15:19	0:59:58	0:15:36	2:06:02
Nº Contribuinte	4,31%	254	243	95,67%	11	4,33%	55:25:00	0:13:40	0:59:58	0:15:39	2:33:02
Pagamentos	51,60%	2.936	2.909	99,08%	27	0,92%	285:47:32	0:05:53	1:02:18	0:06:42	6:22:26
Património	24,42%	1399	1377	98,43%	22	1,57%	440:59:36	0:19:12	1:01:16	0:15:28	3:27:26
Rendimento	16,62%	961	937	97,50%	24	2,50%	221:54:32	0:14:12	1:00:00	0:14:19	3:20:54
Total	100,00%	5724	5638	98,50%	86	1,50%	1048:03:26	0:11:09	1:02:18	0:10:46	6:22:26

Santana

		Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	2,03%	229	126	55,02%	103	44,98%	36:05:24	0:17:11	0:59:58	0:38:16	4:36:18
Nº Contribuinte	2,03%	252	126	50,00%	126	50,00%	33:32:44	0:15:58	0:59:44	0:34:05	2:08:00
Pagamentos	69,27%	4.484	4.309	96,10%	175	3,90%	413:30:32	0:05:45	1:00:00	0:10:44	2:55:06
Património	16,30%	1472	1014	68,89%	458	31,11%	299:18:30	0:17:42	1:00:00	0:36:15	4:45:12
Rendimento	10,38%	1.026	646	62,96%	380	37,04%	146:27:52	0:13:36	1:00:00	0:36:19	6:12:02
Total	100,00%	7463	6221	83,36%	1242	16,64%	928:55:02	0:08:58	1:00:00	0:18:35	6:12:02

SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Ribeira Brava

		Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	4,84%	681	178	26,14%	503	73,86%	44:32:00	0:15:00	0:59:58	0:18:42	5:24:36
Nº Contribuinte	6,58%	859	242	28,17%	617	71,83%	61:57:42	0:15:21	1:00:00	0:19:16	6:57:54
Pagamentos	51,22%	4.867	1.883	38,69%	2984	61,31%	147:18:22	0:04:41	0:59:58	0:11:36	4:56:20
Património	23,83%	3230	876	27,12%	2354	72,88%	236:43:28	0:16:12	1:00:00	0:14:53	3:39:06
Rendimento	13,52%	1.597	497	31,12%	1100	68,88%	110:43:48	0:13:22	0:59:58	0:17:07	2:14:22
Total	100,00%	11234	3676	32,72%	7558	67,28%	601:15:20	0:09:49	1:00:00	0:13:59	6:57:54

Porto Santo

		Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	5,07%	168	79	47,02%	89	52,98%	65:33:30	0:49:47	3:00:00	0:16:19	3:32:48
Nº Contribuinte	5,07%	184	79	42,93%	105	57,07%	55:59:46	0:42:31	2:59:58	0:19:59	4:15:58
Pagamentos	54,34%	1.887	846	44,83%	1041	55,17%	230:09:24	0:16:19	2:59:58	0:11:14	5:12:18
Património	18,05%	571	281	49,21%	290	50,79%	206:39:00	0:44:07	3:00:00	0:14:54	3:33:20
Rendimento	17,47%	566	272	48,06%	294	51,94%	197:14:30	0:43:30	3:00:00	0:11:56	5:35:04
Total	100,00%	3376	1557	46,12%	1819	53,88%	755:36:10	0:29:07	3:00:00	0:12:43	5:35:04

Porto Moniz

		Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	2,24%	38	37	97,37%	1	2,63%	13:29:54	0:21:53	1:03:14	0:32:50	2:59:44
Nº Contribuinte	9,32%	161	154	95,65%	7	4,35%	57:56:54	0:22:34	1:00:00	0:34:29	5:07:36
Pagamentos	46,91%	783	775	98,98%	8	1,02%	197:10:48	0:15:15	1:01:26	0:27:35	6:36:56
Património	23,55%	404	389	96,29%	15	3,71%	178:27:44	0:27:31	1:01:28	0:38:58	5:08:16
Rendimento	17,98%	298	297	99,66%	1	0,34%	122:06:46	0:24:40	1:00:00	0:31:51	4:49:06
Total	100,00%	1684	1652	98,10%	32	1,90%	569:12:06	0:20:40	1:03:14	0:31:48	6:36:56

SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Ponta do Sol

		Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	6,38%	452	447	98,89%	5	1,11%	115:15:48	0:15:28	1:03:00	0:01:45	0:15:20
Nº Contribuinte	5,33%	379	373	98,42%	6	1,58%	88:07:54	0:14:10	0:59:48	0:03:21	1:43:52
Pagamentos	50,11%	3.599	3.508	97,47%	91	2,53%	261:42:26	0:04:28	1:00:00	0:04:00	2:00:56
Património	25,51%	1799	1786	99,28%	13	0,72%	663:13:42	0:22:16	1:05:58	0:03:03	1:06:48
Rendimento	12,67%	896	887	99,00%	9	1,00%	283:06:38	0:19:09	1:00:00	0:03:36	0:45:12
Total	100,00%	7125	7001	98,26%	124	1,74%	1411:26:28	0:12:06	1:05:58	0:03:32	1:43:52

Machico

		Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	6,87%	1505	1332	88,50%	173	11,50%	262:49:44	0:11:50	1:00:00	0:05:24	1:54:12
Nº Contribuinte	4,50%	986	873	88,54%	113	11,46%	125:24:14	0:08:37	1:00:00	0:06:17	2:34:12
Pagamentos	46,31%	10.521	8.980	85,35%	1541	14,65%	651:43:30	0:04:21	1:00:00	0:06:20	1:10:12
Património	19,70%	4198	3821	91,02%	377	8,98%	657:57:56	0:10:19	1:00:00	0:05:01	1:23:02
Rendimento	22,62%	5.801	4.387	75,62%	1414	24,38%	539:18:26	0:07:22	1:00:00	0:07:19	1:49:34
Total	100,00%	23011	19393	84,28%	3618	15,72%	2237:13:50	0:06:55	1:00:00	0:06:14	2:34:12

Calheta

		Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
Categoria	Peso	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	4,89%	575	543	94,43%	32	5,57%	97:33:56	0:10:46	0:59:56	0:05:16	0:48:40
Nº Contribuinte	5,35%	630	594	94,29%	36	5,71%	105:24:42	0:10:38	1:00:00	0:05:30	1:13:44
Pagamentos	51,54%	5.826	5.720	98,18%	106	1,82%	362:41:54	0:03:48	6:40:10	0:04:33	7:54:54
Património	26,43%	3022	2934	97,09%	88	2,91%	631:46:36	0:12:55	1:00:00	0:06:12	1:06:56
Rendimento	11,78%	1.372	1.308	95,34%	64	4,66%	209:47:32	0:09:37	1:01:02	0:05:32	1:18:16
Total	100,00%	11425	11099	97,15%	326	2,85%	1407:14:40	0:07:36	6:40:10	0:05:11	7:54:54

