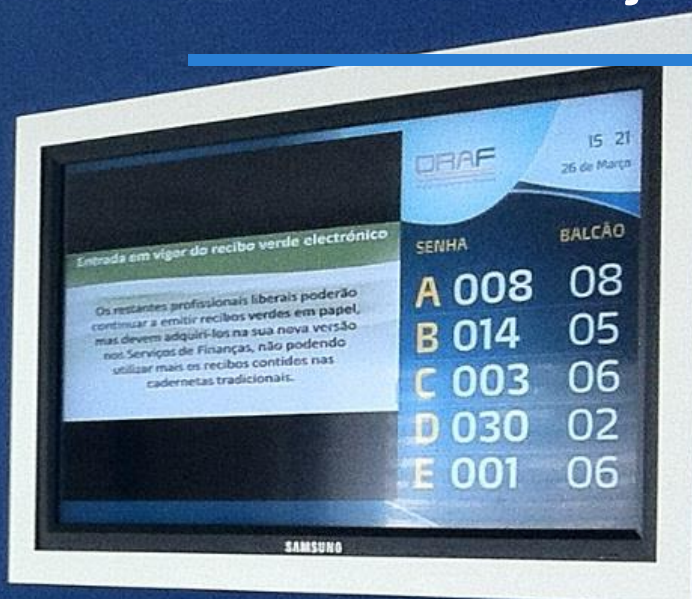


1º Trimestre
2013

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 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

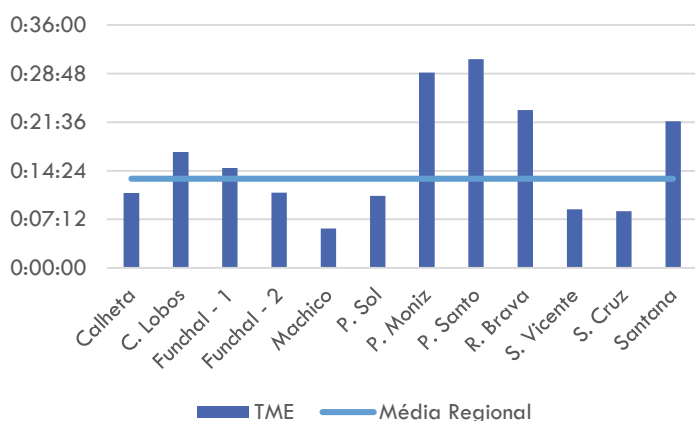
É de notar um ligeiro melhoramento nos principais indicadores de produtividade, a taxa média de desistência passou de 17.93% para 12.36%, o tempo médio de espera diminui 35 segundos em relação ao 2º semestre de 2012 e o tempo médio de atendimento também seguiu o mesmo caminho com um corte de 33 segundos.

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	8,41%	11 043	9 503	86,05%	1 540	13,95%	1458:58:54	0:09:13	2:59:58	0:10:46	5:05:44
Nº Contribuinte	9,98%	13 472	11 278	83,71%	2 194	16,29%	1448:50:12	0:07:42	2:59:50	0:18:20	6:53:54
Pagamentos	42,37%	53 798	47 891	89,02%	5 907	10,98%	3569:50:34	0:04:28	3:12:12	0:08:05	6:12:32
Património	19,10%	23 963	21 587	90,08%	2 376	9,92%	3946:36:58	0:10:58	3:13:04	0:13:38	6:57:34
Rendimento	20,15%	26 705	22 783	85,31%	3 922	14,69%	3287:42:32	0:08:39	2:59:58	0:22:02	5:53:08
	100%	128 981	113 042	87,64%	15 939	12,36%	13711:59:10	0:07:17	3:13:04	0:13:12	6:57:34

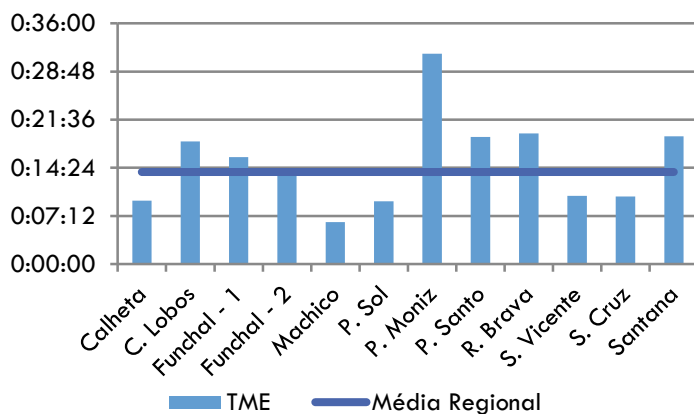
A tabela acima representa a agregação da estatística dos vários serviços de finanças para o 1º trimestre do ano de 2013.

Tempo Médio de Espera

Tempo médio de espera 1º Trim. 2013



Tempo médio de espera 2º Semestre 2012

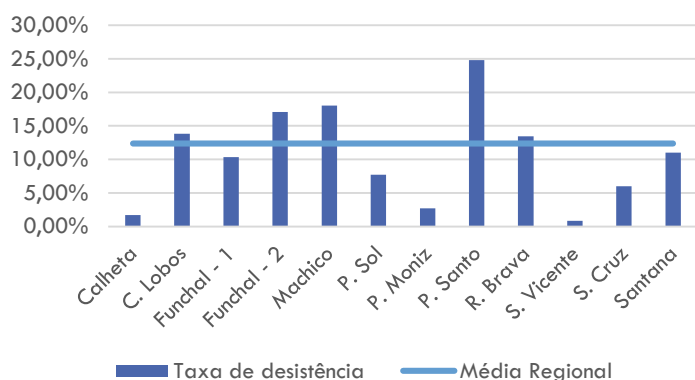


Apesar da diminuição do tempo médio de espera ter em médio diminuído é de notar dois serviços que vão contra esta tendência, nomeadamente Ribeira Brava e Porto Sant, este ultimo tendo o tempo de espera mais alto da totalidade dos serviços situando-se numa média 30m e 54s de espera por contribuinte. É de notar também que o aumento nos tempos de espera no serviço de finanças do Porto Santo poderão estar relacionados com os problemas que o serviço tem tido com servidor.

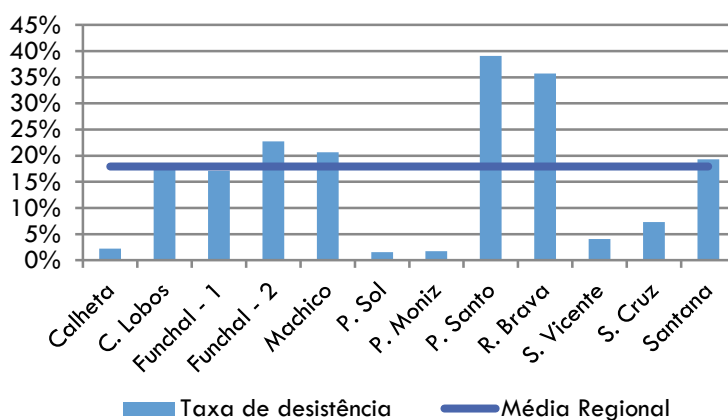
Compreende-se como tempo de espera o tempo que cada contribuinte aguarda desde o momento que obtém a senha do dispensador até essa mesma senha seja chamada.

Taxa de Desistências

Taxa de desistência 1º Trim. 2013



Taxa de desistência 2º Semestre 2012

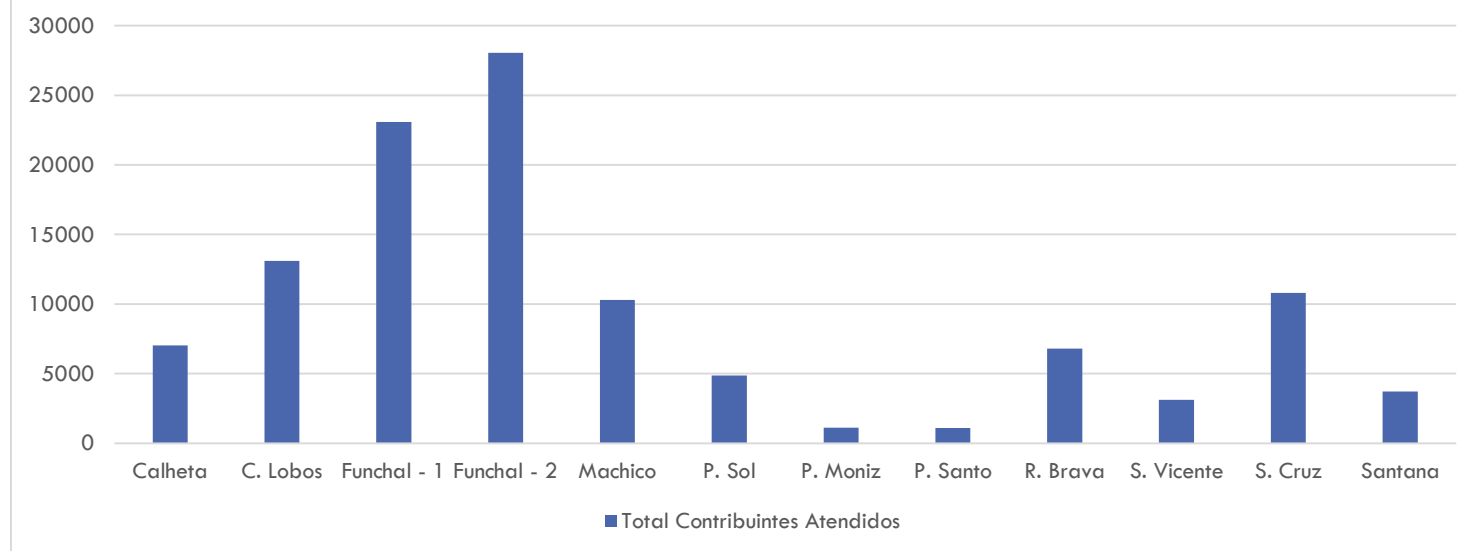


Todos os serviços de finanças viram a sua taxa de desistências descer em relação ao último semestre do ano anterior, tendo o Porto Santo mantido-se como o serviço com a maior taxa de desistência. De chamar a atenção para a Ribeira Brava que “cortou” para menos de metade o seu valor.

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

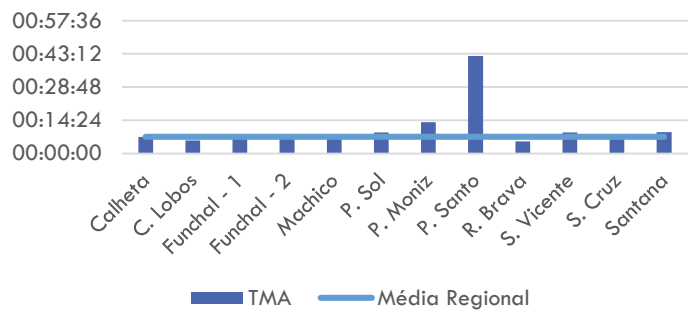
Total de contribuintes atendidos



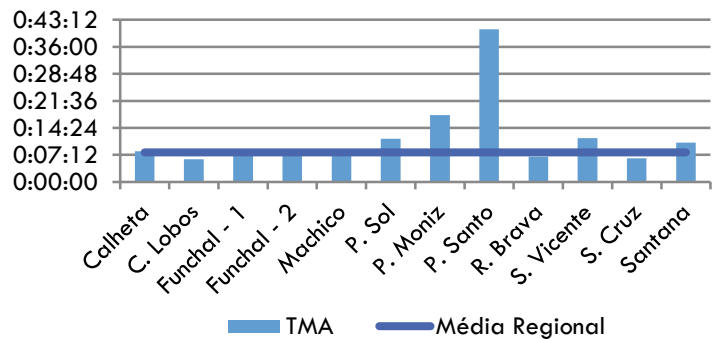
Compreende-se como contribuinte atendido, todas as senhas com um tema diferente de “desistência” e cujo atendimento tenha demorado mais de 20 segundos.

Tempo Médio de Atendimento

Tempo médio de atendimento
1º Trim. 2013



Tempo médio de atendimento
2º Semstre 2012



Outra vez visiona-se uma diminuição ligeira do indicador na quase totalidade dos serviços com a exceção do Porto Santo onde o tempo médio de atendimento acresceu cerca de 2 minutos em relação ao 2º semestre de 2012, tal como entendia-se no tempo de espera esta situação poderá dever-se aos problemas que o serviço tem tido com o servidor.

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	12,19%	3 216	2 814	87,50%	402	12,50%	287:20:08	0:06:07	0:59:56	0:10:29	1:36:58
Nº Contribuinte	17,09%	4 295	3 944	91,83%	351	8,17%	399:12:02	0:06:04	0:59:58	0:27:31	2:55:38
Pagamentos	33,38%	8 334	7 704	92,44%	630	7,56%	768:58:14	0:05:59	1:00:00	0:06:29	1:14:38
Património	18,65%	4 424	4 304	97,29%	120	2,71%	842:30:20	0:11:44	1:01:00	0:10:30	0:52:16
Rendimento	18,68%	5 468	4 311	78,84%	1 157	21,16%	600:49:28	0:08:21	1:00:00	0:25:10	1:51:18
	100%	25 737	23 077	89,66%	2 660	10,34%	2898:50:12	0:07:32	1:01:00	0:14:48	2:55:38

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	8,82%	3 052	2 474	81,06%	578	18,94%	387:55:14	0:09:24	0:59:58	0:08:44	1:46:14
Nº Contribuinte	16,12%	5 881	4 521	76,87%	1 360	23,13%	574:56:40	0:07:37	1:00:00	0:12:46	2:12:50
Pagamentos	46,53%	16 040	13 052	81,37%	2 988	18,63%	877:37:48	0:04:02	1:00:00	0:07:04	1:01:40
Património	11,66%	3 631	3 271	90,09%	360	9,91%	505:35:32	0:09:16	0:59:56	0:07:31	0:57:22
Rendimento	16,86%	5 213	4 730	90,73%	483	9,27%	733:17:58	0:09:18	1:00:00	0:24:33	1:51:44
	100%	33 817	28 048	82,94%	5 769	17,06%	3079:23:12	0:06:35	1:00:00	0:11:08	2:12:50

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	10,97%	1 252	1 184	94,57%	68	5,43%	160:57:54	0:08:09	0:59:44	0:05:29	0:48:04
Nº Contribuinte	5,91%	686	638	93,00%	48	7,00%	62:19:40	0:05:51	0:59:58	0:03:49	0:33:04
Pagamentos	42,00%	4 806	4 532	94,30%	274	5,70%	243:19:52	0:03:13	0:59:46	0:06:26	0:40:26
Património	21,30%	2 441	2 298	94,14%	143	5,86%	343:01:40	0:08:57	0:59:54	0:09:52	1:10:40
Rendimento	19,81%	2 294	2 138	93,20%	156	6,80%	295:27:26	0:08:17	1:00:00	0:13:54	1:03:46
	100%	11 479	10 790	94,00%	689	6,00%	1105:06:32	0:06:09	1:00:00	0:08:23	1:10:40

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	7,98%	1 219	1 045	85,73%	174	14,27%	195:35:22	0:11:13	0:59:58	0:13:52	2:48:48
Nº Contribuinte	2,62%	407	343	84,28%	64	15,72%	53:36:52	0:09:22	0:59:54	0:23:26	3:06:10
Pagamentos	46,60%	6 959	6 102	87,69%	857	12,31%	294:46:22	0:02:53	0:45:24	0:12:12	2:32:38
Património	18,28%	2 807	2 394	85,29%	413	14,71%	359:23:06	0:09:00	1:00:00	0:21:34	3:00:20
Rendimento	24,52%	3 800	3 210	84,47%	590	15,53%	333:30:28	0:06:14	0:59:58	0:23:45	4:07:38
	100%	15 192	13 094	86,19%	2 098	13,81%	1236:52:10	0:05:40	1:00:00	0:17:10	4:07:38

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	2,86%	89	89	100,00%	0	0,00%	17:09:46	0:11:34	0:59:42	0:11:12	1:09:30
Nº Contribuinte	3,80%	118	118	100,00%	0	0,00%	24:27:58	0:12:26	0:59:52	0:07:37	0:27:28
Pagamentos	49,32%	1 540	1 533	99,55%	7	0,45%	135:22:12	0:05:17	0:59:54	0:05:45	1:56:04
Património	22,27%	697	692	99,28%	5	0,72%	178:42:04	0:15:29	1:00:00	0:10:48	1:55:26
Rendimento	21,75%	691	676	97,83%	15	2,17%	116:54:00	0:10:22	1:00:00	0:13:00	1:22:24
	100%	3 135	3 108	99,14%	27	0,86%	472:36:00	0:09:07	1:00:00	0:08:41	1:56:04

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	2,01%	140	75	53,57%	65	46,43%	19:40:46	0:15:44	0:59:48	0:43:44	3:01:50
Nº Contribuinte	3,09%	166	115	69,28%	51	30,72%	29:15:26	0:15:15	0:59:54	0:42:34	2:16:08
Pagamentos	53,66%	2 031	1 999	98,42%	32	1,58%	178:48:54	0:05:22	0:59:34	0:09:58	2:23:10
Património	16,99%	761	633	83,18%	128	16,82%	179:05:00	0:16:58	0:59:58	0:40:53	4:40:50
Rendimento	24,24%	1 087	903	83,07%	184	16,93%	163:45:40	0:10:52	0:59:58	0:29:55	4:53:42
	100%	4 185	3 725	89,01%	460	10,99%	570:35:46	0:09:11	0:59:58	0:21:45	4:53:42

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	4,74%	420	322	76,67%	98	23,33%	33:40:00	0:06:16	0:59:56	0:27:30	5:05:44
Nº Contribuinte	5,92%	492	402	81,71%	90	18,29%	36:44:58	0:05:29	1:00:00	0:27:49	4:31:48
Pagamentos	38,63%	2 763	2 625	95,01%	138	4,99%	187:35:20	0:04:17	0:59:30	0:14:21	6:12:32
Património	28,22%	2 357	1 918	81,37%	439	18,63%	190:35:14	0:05:57	1:00:00	0:29:07	5:55:40
Rendimento	22,50%	1 819	1 529	84,06%	290	15,94%	139:29:02	0:05:28	0:59:48	0:29:45	4:53:46
	100%	7 851	6 796	86,56%	1 055	13,44%	588:04:34	0:05:12	1:00:00	0:23:24	6:12:32

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	6,74%	83	73	87,95%	10	12,05%	65:32:06	0:53:51	2:59:58	0:21:39	2:07:36
Nº Contribuinte	6,00%	79	65	82,28%	14	17,72%	81:38:38	1:15:21	2:59:50	0:19:04	1:23:16
Pagamentos	46,17%	726	500	68,87%	226	31,13%	162:11:24	0:19:27	3:12:12	0:38:24	5:58:08
Património	23,36%	321	253	78,82%	68	21,18%	276:26:00	1:05:33	3:13:04	0:24:27	5:02:20
Rendimento	17,73%	231	192	83,12%	39	16,88%	178:01:34	0:55:37	2:59:58	0:27:24	4:43:20
	100%	1 440	1 083	75,21%	357	24,79%	763:49:42	0:42:19	3:13:04	0:30:54	5:58:08

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	4,63%	53	52	98,11%	1	1,89%	18:00:48	0:20:47	0:59:38	0:47:41	4:57:08
Nº Contribuinte	11,32%	131	127	96,95%	4	3,05%	28:59:08	0:13:41	0:59:50	0:25:54	6:53:54
Pagamentos	35,92%	412	403	97,82%	9	2,18%	82:00:20	0:12:12	1:00:00	0:21:27	3:54:20
Património	29,14%	339	327	96,46%	12	3,54%	73:26:52	0:13:28	1:00:00	0:28:28	6:57:34
Rendimento	18,98%	218	213	97,71%	5	2,29%	50:35:14	0:14:14	0:59:58	0:40:56	5:53:08
	100%	1 153	1 122	97,31%	31	2,69%	253:02:22	0:13:32	1:00:00	0:28:55	6:57:34

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	3,24%	169	158	93,49%	11	6,51%	36:17:18	0:13:46	0:59:54	0:24:36	3:49:28
Nº Contribuinte	2,91%	157	142	90,45%	15	9,55%	33:04:10	0:13:58	0:59:48	0:20:08	2:20:50
Pagamentos	34,56%	1 697	1 684	99,23%	13	0,77%	135:58:26	0:04:50	0:59:18	0:03:38	0:46:46
Património	38,11%	2 179	1 857	85,22%	322	14,78%	327:38:34	0:10:35	1:00:00	0:05:31	1:38:10
Rendimento	21,18%	1 079	1 032	95,64%	47	4,36%	210:30:16	0:12:14	0:59:56	0:28:02	4:23:12
	100%	5 281	4 873	92,27%	408	7,73%	743:28:44	0:09:09	1:00:00	0:10:41	4:23:12

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	8,49%	993	874	88,02%	119	11,98%	187:32:02	0:12:52	0:59:56	0:05:33	2:25:42
Nº Contribuinte	5,74%	773	591	76,46%	182	23,54%	78:01:50	0:07:55	0:59:52	0:05:23	2:27:44
Pagamentos	45,39%	5 400	4 672	86,52%	728	13,48%	308:59:56	0:03:58	1:00:00	0:05:25	0:47:42
Património	18,04%	2 179	1 857	85,22%	322	14,78%	327:38:34	0:10:35	1:00:00	0:05:31	1:38:10
Rendimento	22,34%	3 210	2 299	71,62%	911	28,38%	256:14:18	0:06:41	0:59:58	0:07:12	1:44:56
	100%	12 555	10 293	81,98%	2 262	18,02%	1158:26:40	0:06:45	1:00:00	0:05:51	2:27:44

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	4,88%	357	343	96,08%	14	3,92%	49:17:30	0:08:37	0:59:50	0:12:39	2:07:40
Nº Contribuinte	3,87%	287	272	94,77%	15	5,23%	46:32:50	0:10:16	1:00:00	0:09:06	2:00:36
Pagamentos	43,86%	3 090	3 085	99,84%	5	0,16%	194:11:46	0:03:46	0:59:32	0:05:07	1:12:28
Património	25,35%	1 827	1 783	97,59%	44	2,41%	342:34:02	0:11:31	1:00:00	0:14:01	2:06:48
Rendimento	22,04%	1 595	1 550	97,18%	45	2,82%	209:07:08	0:08:05	0:59:54	0:19:42	2:01:46
	100%	7 156	7 033	98,28%	123	1,72%	841:43:16	0:07:11	1:00:00	0:11:07	2:07:40

