

## Relatório Global de 2016

### Dados Estatísticos da Classificação dos Casos de Sugestões, Queixas e Reclamações (2014-2016)

類別 Classes	個案數目 Número de casos 2014 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2015 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2016 年度 (累計 acumulados)
工作人員 Pessoal destes Serviços	10	11	13
器材與設施 Equipamentos e instalações	0	2	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	0	1	0
程序手續 Processos e formalidades	30	24	14
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	46	77	99
商業活動 Actividades comerciais	0	0	0
交通及運輸 Trânsito e transportes	0	0	0
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	92	98	102
樓宇 <small style="color: red;">備註 Nota(1)</small> Edifícios	2257	1970	2143
工程(包括非法工程) <small style="color: red;">備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	188	178	148
其他 Outros	152	198	190
<b>共計 Total</b>	<b>2,775</b>	<b>2,559</b>	<b>2,709</b>
<b>建議 Sugestões</b>	84	130	127
<b>投訴 Queixas</b>	2691	2429	2582
<b>異議 Reclamações</b>	0	0	0

類別 Classes	個案數目(%) Percentagem de casos	個案數目(%) Percentagem de casos	個案數目(%) Percentagem de casos
	2014 年度	2015 年度	2016 年度
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.4%	0.4%	0.5%
器材與設施 Equipamentos e instalações	--	0.1%	--
本局環境 Ambiente destes Serviços	--	--	--
程序手續 Processos e formalidades	1.1%	0.9%	0.5%
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	1.7%	3.0%	3.7%
商業活動 Actividades comerciais	--	--	--
交通及運輸 Trânsito e transportes	--	--	--
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.3%	3.8%	3.8%
樓宇 <sup>備註 Nota(1)</sup> Edifícios	81.3%	77.0%	79.1%
工程(包括非法工程) <sup>備註 Nota(1)</sup> Obras (incluindo obras ilegais)	6.8%	7.0%	5.5%
其他 Outros	5.5%	7.7%	7.0%
<b>共計 Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>建議 Sugestões</b>	3.03%	5.08%	4.69%
<b>投訴 Queixas</b>	96.97%	94.92%	95.31%
<b>異議 Reclamações</b>	0	0	0

**Nota (1):**

Antes de 2012, “obras ilegais” constavam do item “Obras”, contudo, a partir de 2013 passaram a constar do item “Edifícios”.

**Nota (2):**

A partir de 1 de Janeiro de 2013, os dados estatísticos deixaram de ser contabilizados de forma trimestral e passaram a ser contabilizados de forma anual.

## Conclusão das medidas de acompanhamento dos casos relativos à “**Qualidade de serviço e classe geral**” de 2016

No que diz respeito ao “**Pessoal destes Serviços**”, a DSSOPT melhorou de forma contínua o nível dos serviços prestados pelo pessoal de primeira linha através da revisão dos serviços e da formação periódica do pessoal, no sentido de garantir o melhoramento contínuo e elevar a qualidade dos mesmos.

No que diz respeito aos “**Equipamentos e instalações**”, aperfeiçoar-se-ão gradualmente os equipamentos e as instalações existentes assim que as condições o permitam.

No que diz respeito ao “**Ambiente destes Serviços**”, devido a restrições do seu espaço físico, a DSSOPT não teve condições para disponibilizar novos postos de atendimento, lugares de estacionamento e instalações complementares.

No que diz respeito aos “**Processos e formalidades**”, a DSSOPT continuou a aperfeiçoar as formalidades de cada serviço, no sentido de melhorar a eficiência dos serviços e reforçar a fiscalização dos processos administrativo, recorrendo também à utilização dos diversos sistemas informáticos para otimizar os procedimentos dos trabalhos internos.

No que concerne ao “**Ambiente urbano**”, os trabalhos relativos ao planeamento urbanístico consistem na execução das novas medidas previstas na “Lei de planeamento urbanístico”, na elaboração do plano director urbanístico, na definição de projectos de planeamento dos Novos Aterros, no desenvolvimento contínuo de planos de pormenor, na auscultação das opiniões da comunidade e na promoção dos trabalhos de reordenação dos bairros antigos e de renovação urbana. Além disso, a DSSOPT está também empenhada nos trabalhos de revisão das disposições em matéria de construção civil e na optimização das normas referentes à construção e à apreciação e aprovação de projectos, às restrições da altura dos edifícios, a fim de se melhorarem os índices mais relevantes no âmbito do planeamento urbanístico e da construção urbana e assegurar a boa qualidade de vida dos cidadãos.

Relativamente às “**Infra-estruturas urbanas**”, a DSSOPT continuou a implementar de forma faseada o planeamento de infra-estruturas a médio e longo prazo a fim de construir mais infra-estruturas comunitárias e criar um sistema pedonal seguro, confortável e conveniente. Assim, nos últimos anos têm-se executado várias obras, nomeadamente a construção de passagens superiores para peões e de sistemas automáticos de circulação pedonal e instalações sem barreiras arquitectónicas. Com a construção do sistema pedonal localizadas ao redor da Colina da Guia, vai-se criar de forma gradual um ambiente pedonal ecológico nas imediações da ZAPE, do NAPE, da Colina da Guia, da zona central e da Praça do Tap Seac. Ao mesmo tempo, a DSSOPT tem redobrado a sua atenção às situações de segurança dos taludes e reforçado a sua fiscalização sempre que se registam condições climáticas adversas, tendo procedido, segundo a ordem de prioridade, à estabilização de taludes localizados em terrenos públicos com potencial risco de derrocada no sentido de eliminar a possibilidade de deslizamento de terras.

No respeitante aos “**Edifícios**”, a DSSOPT continuou a rever o Regulamento Geral da Construção Urbana (RGCU). Com a revisão do referido regulamento, ficarão claramente definidos os deveres e as obrigações dos construtores e dos condóminos em matéria de reparação e manutenção de edifícios e clarificados os prazos de garantia das mesmas. Serão também acrescentadas disposições mais detalhadas no âmbito da reparação e manutenção assim como simplificados os procedimentos para a execução de obras de reparação, de modo a intensificar as acções de fiscalização. Para além disso, a DSSOPT esteve sempre muito atenta à questão da segurança e da inspecção dos edifícios de Macau, sobretudo na época de chuvas e de tufões, intensificando as acções de fiscalização aos edifícios antigos em estado de deterioração e abrindo processos para acompanhamento das situações de edifícios que apresentavam sinais visíveis de falta de manutenção.

No que diz respeito às “**Obras**”, segundo as “Instruções para as Instalações de Segurança e Prevenção de Furtos Nos Edifícios” e as “Instruções para a Demolição das Obras Ilegais”, a DSSOPT tem acompanhado e tratado dos respectivos casos. Para além disso, a DSSOPT tem intensificado a fiscalização e procedido ao levantamento de autos de notícia às obras ilegais nos edifícios e através de apoio financeiro e de campanhas de sensibilização e educação contínua junto dos cidadãos, tem incentivado os infractores a demolirem voluntariamente as edificações ilegais.

No que diz respeito ao item “**Outros**”, uma vez que a área de intervenção é ampla e a natureza e os casos são diferentes uns dos outros, assim os departamentos competentes têm acompanhado e tratado caso a caso de acordo com as disposições legais e instruções e o seu carácter de urgência.