

## Relatório Global de 2017

### Dados Estatísticos da Classificação dos Casos de Sugestões, Queixas e Reclamações (2015-2017)

類別 Classes	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)	個案數目 Número de casos 2017 年度 (累計 acumulados)
工作人員 Pessoal destes Serviços	11	13	9
器材與設施 Equipamentos e instalações	2	0	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	1	0	3
程序手續 Processos e formalidades	24	14	33
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	77	99	115
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	98	102	123
樓宇 <small>備註 Nota(1)</small> Edifícios	1970	2143	2606
工程(包括非法工程) <small>備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	178	148	190
其他 Outros	198	190	190
<b>共計 Total</b>	<b>2559</b>	<b>2,709</b>	<b>3,269</b>
<b>建議 Sugestões</b>	130	127	159
<b>投訴 Queixas</b>	2429	2582	3110
<b>異議 Reclamações</b>	0	0	0

類別 Classes	個案數目(%) Porcentagem de casos	個案數目(%) Porcentagem de casos	個案數目(%) Porcentagem de casos
	2015 年度	2016 年度	2017 年度
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.4%	0.5%	0.28%
器材與設施 Equipamentos e instalações	0.1%	--	--
本局環境 Ambiente destes Serviços	--	--	0.1%
程序手續 Processos e formalidades	0.9%	0.5%	1%
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	3.0%	3.7%	3.52%
商業活動 Actividades comerciais	--	--	--
交通及運輸 Trânsito e transportes	--	--	--
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.8%	3.8%	3.76%
樓宇 <sup>備註 Nota(1)</sup> Edifícios	77.0%	79.1%	79.72%
工程(包括非法工程) <sup>備註 Nota(1)</sup> Obras (incluindo obras ilegais)	7.0%	5.5%	5.81%
其他 Outros	7.7%	7.0%	5.81%
<b>共計 Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>建議 Sugestões</b>	5.08%	4.69%	4.87%
<b>投訴 Queixas</b>	94.92%	95.31%	95.14%
<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 2017

No que diz respeito ao “**Pessoal destes Serviços**”, a DSSOPT realizou periodicamente uma síntese e revisão das opiniões e sugestões apresentadas pelo público e lembrou os funcionários para o cumprimento de diversos aspectos a ter em conta e das instruções de trabalho. Para além disso, considerou que através da realização de reuniões e da formação se poderá de forma gradual no futuro melhorar o nível dos serviços e se poderão prestar ao público serviços de alta qualidade.

No respeitante aos “**Equipamentos e instalações**”, em função do orçamento e das necessidades efectivas serão acrescentados mais equipamentos e instalações ou serão aperfeiçoados os existentes caso as condições o permitam.

No que diz respeito ao “**Ambiente destes Serviços**”, 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 tem-se empenhado em aperfeiçoar as formalidades dos seus serviços. No âmbito dos serviços públicos online, foram adicionados mais serviços de inscrição. Foram otimizados também vários sistemas para auxiliar na gestão dos requerimentos das subunidades, garantindo assim o melhoramento dos mesmos. Quanto aos trâmites relativos à apreciação e aprovação de projectos, foram elaboradas instruções claras e lançados impressos para pedidos de serviços, assim como uma série das medidas de optimização para permitir os interessados conhecer de forma mais clara as exigências subjacentes à elaboração de projectos.

No que concerne ao “**Ambiente urbano**”, em matérias de planeamento urbanístico e de construção e gestão urbana, a DSSOPT implementou diversas medidas e planos de trabalhos de acordo com as linhas de acção governativas e as políticas gerais da RAEM, tendo-se concentrado também na questão da reconstrução dos bairros antigos e estudado projectos com eles relacionados.

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. Para criar um ambiente pedonal confortável e conveniente, foram instalados elevadores e escadas mecânicas nas travessias construídas pela DSSOPT nos últimos anos, nomeadamente passagens superiores e inferiores para peões. Além disso, foram instalados de forma faseada elevadores nas antigas passagens superiores e inferiores para peões que tinham condições para tal, de modo a facilitar a deslocação dos cidadãos. Por outro lado, a DSSOPT tem envidado todos os esforços na criação de um ambiente pedonal sem barreiras arquitectónicas e procedido à optimização e ligação das novas travessias com as existentes mediante a utilização de diversos sistemas automáticos e não automáticos, de modo a interligar

de forma mais flexível os diferentes bairros e interligar as artérias principais, criando um ambiente pedonal mais seguro e conveniente para os cidadãos. 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 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, no rescaldo do tufão Hato, reviu os trabalhos respeitantes à prevenção, ao salvamento e à recuperação no período pós-catástrofes, e melhorou as medidas a tomar em caso de catástrofes, a fim de evitar as inundações em edifícios. Relativamente aos danos registados em janelas de edifícios durante a passagem do tufão, a fim de permitir ao sector da construção civil conhecer melhor diversos aspectos técnicos aquando da concepção das janelas de edifícios, a DSSOPT elaborou a “Norma Orientadora das Características Técnicas das Janelas de Vidro em Edificações”, na qual são definidas as classes de resistência ao vento para os elementos estruturais das janelas, de modo a assegurar que não ocorrerão incidentes de natureza semelhante. A respectiva norma em versão chinesa está disponível na página electrónica da DSSOPT. Além disso, devido às inundações nas zonas baixas provocadas pelos tufões, para efeitos de aprovação dos projectos de arquitectura dos edifícios situados nestas zonas, não só não é exigido o cumprimento rigoroso da legislação em vigor, como se exige também que os projectos contemplem medidas de prevenção de inundações. No que diz respeito aos actuais edifícios privados, os proprietários das fracções autónomas foram incentivados a realizarem obras de manutenção e reparação como medida de prevenção para eventuais inundações.

No que diz respeito às **“Obras”**, a DSSOPT criou um mecanismo permanente de combate às obras ilegais. 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, tendo dado prioridade às obras ilegais que impedem as operações de salvamento dos bombeiros ou constituem perigo para a salubridade pública ou que coloquem em risco a vida e os bens das pessoas. A DSSOPT tem incentivado os infractores, através de apoio financeiro, a demolirem voluntariamente as edificações ilegais e está determinada a reforçar a divulgação e a educação sobre esta matéria, de forma a aumentar a consciencialização pública sobre o cumprimento das disposições legais. Para o efeito, tem lançado apelos à população para banirem as obras ilegais e procederem por sua iniciativa com a maior brevidade possível às respectivas demolições.

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.