

Relatório Global de 2018

Dados Estatísticos da Classificação dos Casos de Sugestões, Queixas e Reclamações (2016-2018)

類別 Classes	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)	個案數目 Número de casos 2018 年度 (累計 acumulados)
工作人員 Pessoal destes Serviços	13	9	4
器材與設施 Equipamentos e instalações	0	0	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	0	3	0
程序手續 Processos e formalidades	14	33	28
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	99	115	65
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	102	123	82
樓宇 <small>備註 Nota(1)</small> Edifícios	2143	2606	2191
工程(包括非法工程) <small>備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	148	190	148
其他 Outros	190	190	174
共計 Total	2709	3269	2692
建議 Sugestões	127	159	115
投訴 Queixas	2582	3110	2577
異議 Reclamações	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
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.48%	0.28%	0.15%
器材與設施 Equipamentos e instalações	--%	--%	--%
本局環境 Ambiente destes Serviços	--%	0.10%	--%
程序手續 Processos e formalidades	0.52%	1.00%	1.04%
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	3.65%	3.52%	2.41%
商業活動 Actividades comerciais	--%	--%	--%
交通及運輸 Trânsito e transportes	--%	--%	--%
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.77%	3.76%	3.05%
樓宇 備註 Nota(1) Edifícios	79.11%	79.72%	81.39%
工程(包括非法工程) 備註 Nota(1) Obras (incluindo obras ilegais)	5.46%	5.81%	5.50%
其他 Outros	7.01%	5.81%	6.46%
共計 Total	100%	100%	100%
建議 Sugestões	4.69%	4.87%	4.27%
投訴 Queixas	95.31%	95.13%	95.73%
異議 Reclamações	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.

Medidas de acompanhamento dadas a casos ocorridos em 2018

Outros casos:

Em 2018 o tufão Mangkhut atingiu Macau. A fim de agilizar os trabalhos de recuperação após a passagem do tufão e resolver as situações de perigo detectadas nos edifícios, a DSSOPT apelou aos cidadãos para contactarem imediatamente o Centro de Contacto da DSSOPT caso verificassem situações de iminente perigo provenientes de elementos adicionais ou de instalações situadas nas paredes exteriores dos edifícios, a fim da DSSOPT enviar com urgência técnicos para dar assistência e repor as condições de segurança.