

Relatório Global de 2019

Dados Estatísticos da Classificação dos Casos de Sugestões, Queixas e Reclamações (2017-2019)

類別 Classes	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)	個案數目 Número de casos 2019 年度 (累計 acumulados)
工作人員 Pessoal destes Serviços	9	4	8
器材與設施 Equipamentos e instalações	0	0	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	3	0	0
程序手續 Processos e formalidades	33	28	26
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	115	65	50
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	123	82	95
樓宇 <small>備註 Nota(1)</small> Edifícios	2606	2191	2182
工程(包括非法工程) <small>備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	190	148	138
其他 Outros	190	174	137
共計 Total	3269	2692	2636
建議 Sugestões	159	115	105
投訴 Queixas	3110	2577	2531
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	0.28%	0.15%	0.30%
器材與設施 Equipamentos e instalações	--%	--%	--%
本局環境 Ambiente destes Serviços	0.10%	--%	--%
程序手續 Processos e formalidades	1.00%	1.04%	1.00%
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	3.52%	2.41%	1.90%
商業活動 Actividades comerciais	--%	--%	--%
交通及運輸 Trânsito e transportes	--%	--%	--%
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.76%	3.05%	3.60%
樓宇 備註 Nota(1) Edifícios	79.72%	81.39%	82.80%
工程(包括非法工程) 備註 Nota(1) Obras (incluindo obras ilegais)	5.81%	5.50%	5.20%
其他 Outros	5.81%	6.46%	5.20%
共計 Total	100%	100%	100%
建議 Sugestões	4.87%	4.27%	3.98%
投訴 Queixas	95.13%	95.73%	96.02%
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 2019

Casos relativos ao ambiente, equipamentos e instalações da DSSOPT

A fim de melhorar a qualidade dos serviços e ser mais fácil para os cidadãos, o Centro de Contacto que se situava anteriormente no 13º andar do edifício da DSSOPT foi transferido para o átrio em meados de Agosto de 2019, tendo sido instalada uma plataforma elevatória sem barreiras arquitectónicas.

Foi igualmente instalado no átrio um quiosque para obtenção de senhas para solicitar os serviços disponibilizados pela DSSOPT ou efectuar pagamentos, aguardando os utentes na zona de espera pela chamada do seu número através do ecrã e do sistema de chamada.

Casos relativos a processos e formalidades

A DSSOPT tem melhorado os serviços que disponibiliza, por isso, em Agosto de 2019 lançou os serviços de pagamento online. O pagamento das taxas devidas pela inscrição ou renovação da inscrição dos técnicos, dos engenheiros técnicos, dos construtores civis e das empresas pode ser efectuado, dentro do prazo estipulado para tal e após o respectivo pedido ter sido aprovado, pessoalmente na DSSOPT ou através do portal da DSSOPT, nomeadamente na página “Serviços online” onde podem seguir passos simples para efectuar o pagamento.

Em Novembro do mesmo ano, a DSSOPT lançou ainda os serviços electrónicos de solicitação de emissão de certidão de inscrição, podendo os técnicos e construtores civis através do portal da DSSOPT aceder à sua conta no “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM” para apresentar o respectivo requerimento, consultar informações relativas ao pedido e ao ponto da situação do mesmo, etc..

Casos relativos a infra-estruturas urbanas e obras

As reclamações e sugestões relativas às “infra-estruturas urbanas” recebidas em 2019 incidem principalmente sobre a obra de construção da travessia pedonal ao longo da Avenida de Guimarães na Taipa. Esta obra teve início em 2018 e por razões de ordem técnica que se prenderam com a sua execução e a fim de a concluir o quanto antes, foi permitido a título excepcional que a sua execução se prolongasse até às 22H00. No entanto, não se tinha previsto que o ruído e a poeira gerados pela execução da obra iriam afectar o descanso e o dia-a-dia dos moradores perto do local da obra, por isso, após receber várias reclamações, a DSSOPT e o empreiteiro adoptaram algumas medidas, nomeadamente a colocação de panos de isolamento acústico e de redes pretas de filtragem nos dois lados das máquinas de grande dimensão, no sentido de minimizar tanto quanto possível qualquer impacto ao meio ambiente circundante durante o período da execução da obra.

Para além disso, no intuito de causar o mínimo de inconveniências aos cidadãos e de não afectar o trânsito, desde o início da obra que a DSSOPT tem aperfeiçoado o plano de trabalhos e adoptado medidas provisórias, incluindo a colocação de sinalização temporária de trânsito e a instalação de faixas separadoras, assim como reforçado a fiscalização à execução da obra de modo a assegurar que os trabalhadores seguem efectivamente todas as instruções de segurança e garantir a segurança do estaleiro da obra e o bom andamento da mesma.