

## Relatório Global de 2020

Dados Estatísticos da Classificação dos Casos de Sugestões, Queixas e Reclamações (2018-2020)

類別 Classes	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)	個案數目 Número de casos 2020 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2020 年度 (累計 acumulados) **Calculado através da nova forma de cálculo
工作人員 Pessoal destes Serviços	4	8	3	3
器材與設施 Equipamentos e	0	0	0	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	0	0	2	2
程序手續 Processos e formalidades	28	26	22	22
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	65	50	75	0
商業活動 Actividades comerciais	0	0	0	0
交通及運輸 Trânsito e transportes	0	0	0	0
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	82	95	101	0
樓宇 <small>備註 Nota(1)</small> Edifícios	2191	2182	2379	0
工程(包括非法工程) <small>備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	148	138	159	0
其他 Outros	174	137	144	2858
共計 Total	2692	2636	2885	2885
建議 Sugestões	115	105	151	151
投訴 Queixas	2577	2531	2734	2734
異議 Reclamações	0	0	0	0

類別 Classes	個案數目 (%) Percentagem de casos 2018 年度	個案數目 (%) Percentagem de casos 2019 年度	個案數目 (%) Percentagem de casos 2020 年度	個案數目 (%) Percentagem de casos 2020 年度 **Calculado através da nova forma de cálculo
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.15%	0.30%	0.11%	0.11%
器材與設施 Equipamentos e	--%	--%	--%	--%
本局環境 Ambiente destes Serviços	--%	--%	0.07%	0.07%
程序手續 Processos e formalidades	1.04%	1.00%	0.76%	0.76%
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	2.41%	1.90%	2.60%	--%
商業活動 Actividades comerciais	--%	--%	--%	--%
交通及運輸 Trânsito e transportes	--%	--%	--%	--%
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.05%	3.60%	3.50%	--%
樓宇 備註 Nota(1) Edifícios	81.39%	82.80%	82.46%	--%
工程(包括非法工程) 備註 Nota(1) Obras (incluindo obras ilegais)	5.50%	5.20%	5.51%	--%
其他 Outros	6.46%	5.20%	4.99%	99.06%
共計 Total	100%	100%	100%	100%
建議 Sugestões	4.27%	3.98%	5.23%	5.23%
投訴 Queixas	95.73%	96.02%	94.77%	94.77%
異議 Reclamações	0	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 diversos casos em 2020**

Em articulação com a implementação do “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional”, no 2.º trimestre de 2020, esta Direcção de Serviços procedeu a ajustamentos em termos de inserção de dados relativos ao “Mecanismo de Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações” segundo as exigências da “Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional”. Tendo em conta que a actualização do sistema original de inserção de dados era mais demorado, a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública permitiu a esta Direcção de Serviços inserir os dados conforme a original classificação em 2020. Deste modo, não se pode fazer uma comparação clara entre a “Estatística dos Casos de Sugestões, Queixas e Reclamações” do 1.º trimestre desta Direcção de Serviços e os dados dos demais trimestres. A fim de facilitar aos cidadãos a comparação destes dados, esta Direcção de Serviços apresentou-os, simultaneamente, ou seja, comparando a forma antiga no “Relatório Global da Estatística dos Casos de Sugestões, Queixas e Reclamações” de 2020 e a partir de 2021, demonstrando as respectivas informações segundo as novas exigências.

Esta Direcção de Serviços esforçar-se-á por adoptar diversas medidas de melhoramento em função dos respectivos dados, nomeadamente elaboração de diferentes projectos de melhoramento, intensificação da formação do pessoal e utilização de vários meios de comunicação social para efeitos de divulgação abrangente, no intuito de evitar a ocorrência de casos similares. Para além disso, esta Direcção de Serviços está a empenhar-se em melhorar os procedimentos e trâmites dos vários serviços prestados ao público, incluindo disponibilização de serviços electrónicos, procurando aumentar a eficiência e qualidade dos serviços.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 2/2020 (Governação electrónica) em 27 de Setembro de 2020, o Centro de Contacto da DSSOPT recorreu a uma plataforma electrónica uniformizada para enviar ofícios aos serviços públicos e entidades, de modo a responder mais rapidamente aos diversos pedidos de informações, sugestões e queixas.

Além disso, devido à ocorrência súbita da pneumonia pelo novo tipo de

coronavírus em Macau, no início de 2020, a partir de 30 de Janeiro esta Direcção de Serviços suspendeu os serviços prestados ao público ou apenas facultou, de forma condicionada, serviços essenciais para acompanhar os trabalhos de prevenção da epidemia realizados pelo Governo da RAEM e, em 2 de Março, retomou os serviços. Posteriormente, conforme os “Cuidados especiais a ter em conta na retoma do funcionamento normal dos Serviços Públicos” da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, esta Direcção de Serviços solicitou a toda a gente o uso de máscara na entrada dos serviços e a apresentação de código da “Declaração de Saúde” dos Serviços de Saúde e procedeu à medição da temperatura corporal. A fim de reduzir contactos próximos dos funcionários com os cidadãos, na sala de atendimento ao público do Centro, situada no átrio do rés-do-chão do edifício da DSSOPT, foram colocados vidros separadores, destinados a evitar um contacto directo.