

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Recepção de sugestões, queixas e reclamações entre 2022 e 2024

(Fluxograma de procedimento)

Natureza Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Serviço prestado pelos trabalhadores		1	2	4	12	6			
Ambiente e instalações complementares	6	4	10	5	8	5			
Procedimentos e formalidades	1	2	2	5	7	2			
Informações dos serviços	3	6	6	4	7	3			
Garantias do serviço				3	3	11			
Serviços electrónicos	50	48	35	62	38	33			
Informações sobre o desempenho			1			1			
Integração de serviços									
Outros	1	1	4		1	3			
Total	61	62	60	83	76	64	0	0	0

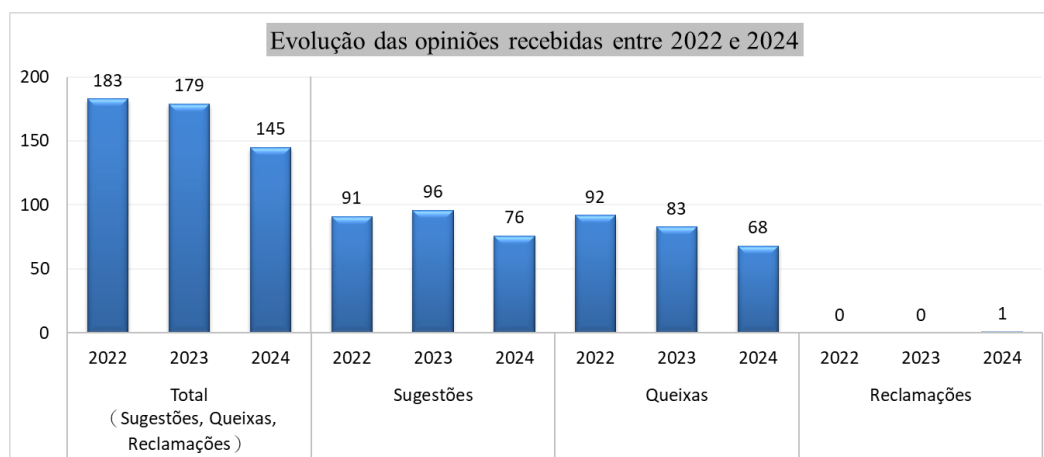
Recepção de sugestões, queixas e reclamações entre 2022 e 2024

(Funções de supervisão)

Natureza Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Saúde Pública									
Ambiente e meteorologia									
Finanças públicas						1			
Actividades comercial e industrial									
Políticas financeira e monetária									
Segurança									
Segurança pública									
Administração pública	28	33	13	6	6	2			1
Assuntos jurídicos e do notariado	2	1	1						

**Recepção de sugestões, queixas e reclamações entre 2022 e 2024
(Funções de supervisão)**

Natureza Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Segurança social, serviços e benefícios									
Educação e formação									
Saúde e higiene									
Cultura, arte e turismo									
Recreação e desporto									
Tráfego e transportes									
Comunicação									
Infraestrutura urbana									
Habitação									
Obras									
Outros			2	3	1	1			
Total	30	34	16	9	7	4	0	0	1



Resultados do tratamento:

Em 2024, as queixas recebidas por esta Direcção de Serviços reportaram-se sobretudo à qualidade dos “Serviços electrónicos” e aos trabalhos desenvolvidos por esta Direcção de Serviços no âmbito da “Administração pública”.

Relativamente aos “Serviços electrónicos”, os cidadãos apresentaram sugestões principalmente relativas ao sistema da Conta Única de Macau (adiante designada por Conta Única), suas funcionalidades, configuração da conta e estabilidade sistemática, cujo apoio é disponibilizado por esta Direcção de Serviços.

Na sequência, esta Direcção de Serviços procedeu à devida análise e dela resultaram as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Lançar os “Serviços Integrados de Casamento” e “Serviços Integrados de Nascimento” na Conta Única, concretizando o tratamento integrado do pedido de casamento e do registo de nascimento;
2. Ajustar o conteúdo apresentado nos “Meus assuntos” da Conta Única, acrescentando o nome do serviço responsável pela abertura do concurso;
3. Adicionar a opção “Não concordo” na página da “Convenção para os Serviços de Notificações Electrónicas” da Conta Única, aumentando o seu alcance;
4. Desenvolver um estudo sobre a funcionalidade de vinculação automática do seguro de veículo, após a renovação do mesmo, feita através dos “Meus veículos” na Conta Única;
5. Estudar a elaboração de uma medida orientada para melhor servir as pessoas com necessidades especiais que não conseguem criar o código QR da fotografia;
6. Adotar formas de expansão da capacidade electrónica para fazer face ao súbito crescimento de acesso, aumentando a estabilidade do sistema;
7. Proceder ao encaminhamento das sugestões relativas aos serviços ou funcionalidades que são da responsabilidade de outros serviços públicos, com vista à coordenação na realização de uma análise mais circunstanciada, no acompanhamento e devido tratamento pelos mesmos;
8. Registrar as opiniões que, nesta fase, ainda não reúnem condições para contribuir para a optimização dos serviços prestados, mas que poderão vir a ser consideradas no futuro.

Adicionalmente, de modo a acompanhar outros problemas sobre a qualidade dos serviços prestados, esta Direcção de Serviços adoptou ainda as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Relativamente ao “Serviço prestado pelos trabalhadores”, foram dadas instruções de ajustamento ao pessoal do atendimento ao público e aos motoristas, bem como recomendações ao pessoal da empresa de condomínio, no sentido de se chamar a atenção para certas matérias;

2. No que respeita ao “Ambiente e instalações complementares”, foram auscultadas as opiniões do público, tendo-se adquirido novos aparelhos e equipamentos e reparado ou substituído aqueles que se encontravam defeituosos;
3. Com referência aos “Procedimentos e formalidades”, foi efectuada a revisão e foram realizados os ajustamentos necessários aos procedimentos de trabalho;
4. No tocante às “Informações dos serviços”, foram ajustadas e republicadas as publicações promocionais;
5. Em relação às “Garantias do serviço”, foi revisto o âmbito de aceitação e tratamento dos serviços em causa;
6. No que se refere às “Informações sobre o desempenho” e a “Outros”, foi efectuada a análise dos casos, não se verificando, neste momento, a necessidade de adopção de quaisquer medidas.

Já quanto à “Administração pública”, os cidadãos estiveram mais atentos ao regime das carreiras, aposentação e regalias estabelecido pelo regime da função pública, tendo apresentado opiniões a este respeito. Consequentemente, esta Direcção de Serviços adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Procedeu à análise das opiniões apresentadas, analisando a respectiva viabilidade.

Relativamente aos trabalhos de “Finanças públicas”, “Assuntos jurídicos e do notariado” e “Outros”, esta Direcção de Serviços já efectuou o registo das opiniões em causa, as quais servirão de referência para uma futura revisão legislativa.

Eficácia das medidas adoptadas:

As medidas adoptadas foram eficazes, não ocorrendo situações semelhantes às que haviam acontecido; quanto às medidas que ainda estão a ser aplicadas ou que necessitam de o ser continuamente, a eficácia ainda carece de percepção.

Fazendo uma retrospectiva face às medidas elaboradas, em 2023, por esta Direcção de Serviços, estas encontram-se totalmente adoptadas, não tendo sido repetidos os problemas que as suscitaram, o que demonstra que as medidas produziram efeitos.

Medidas em curso:

No que diz respeito às medidas em curso, esta Direcção de Serviços procedeu ao acompanhamento de acordo com o mecanismo estabelecido, tendo concluído o planeamento pormenorizado e fixado a data prevista para a sua conclusão. Posteriormente, irá monitorizar a execução dessas medidas e proceder, sempre que oportuno, aos ajustamentos necessários, em conformidade com o estado dos trabalhos e as opiniões do público.

Para além de ter recebido sugestões, queixas e reclamações atinentes a diferentes serviços prestados, esta Direcção de Serviços recebeu, em 2024, sete elogios, referindo-se, na sua maioria, aos serviços prestados pelos trabalhadores desta Direcção de Serviços.

Tratamento das opiniões:

Tratamento das queixas e reclamações em 2024 (Fluxograma de procedimento)

Natureza Tipo	Queixas		Reclamações	
	Conclusão no prazo de 45 dias	Conclusão fora do prazo de 45 dias	Conclusão no prazo de 45 dias	Conclusão fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	6			
Ambiente e instalações complementares	5			
Procedimentos e formalidades	2			
Informações dos serviços	3			
Garantias do serviço	11			
Serviços electrónicos	29	4		
Informações sobre o desempenho	1			
Integração de serviços				
Outros	3			
Total	60	4	0	0

Tratamento das queixas e reclamações em 2024
(Funções de supervisão)

Natureza Tipo	Queixas		Reclamações	
	Conclusão no prazo de 45 dias	Conclusão fora do prazo de 45 dias	Conclusão no prazo de 45 dias	Conclusão fora do prazo de 45 dias
Saúde Pública				
Ambiente e meteorologia				
Finanças públicas	1			
Actividades comercial e industrial				
Políticas financeira e monetária				
Segurança				
Segurança pública				
Administração pública	2		1	
Assuntos jurídicos e do notariado				
Segurança social, serviços e benefícios				
Educação e formação				
Saúde e higiene				
Cultura, arte e turismo				
Recreação e desporto				
Tráfego e transportes				
Comunicação				
Infraestrutura urbana				
Habituação				
Obras				
Outros	1			
Total	4	0	1	0

Tratamento e respostas:

1. Em 2024, quatro das queixas recebidas por esta Direcção de Serviços não foram arquivados no prazo de 45 dias. Analisado o processo de tratamento destas queixas, verifica-se que a demora se deveu principalmente à complexidade dos respectivos casos, carecendo assim de mais tempo para a recolha de dados e sequente análise, o que prolongou o tempo necessário para responder aos autores.

Dos 68 casos de queixas, além de oito serem anónimos, três autores revelaram não ser necessária resposta, os demais 61 casos foram objecto de contacto.

2. Quanto às sugestões, embora o diploma legal aplicável não o regule expressamente, em nome da optimização dos serviços prestados e de bem servir os cidadãos, esta Direcção de Serviços reagiu igualmente aos respectivos autores. Das 76 sugestões recebidas em 2024, para além de 10 serem anónimas, dois autores revelaram não ser necessário contacto e um não nos foi possível contactar; os demais 63 casos foram todos contactados.