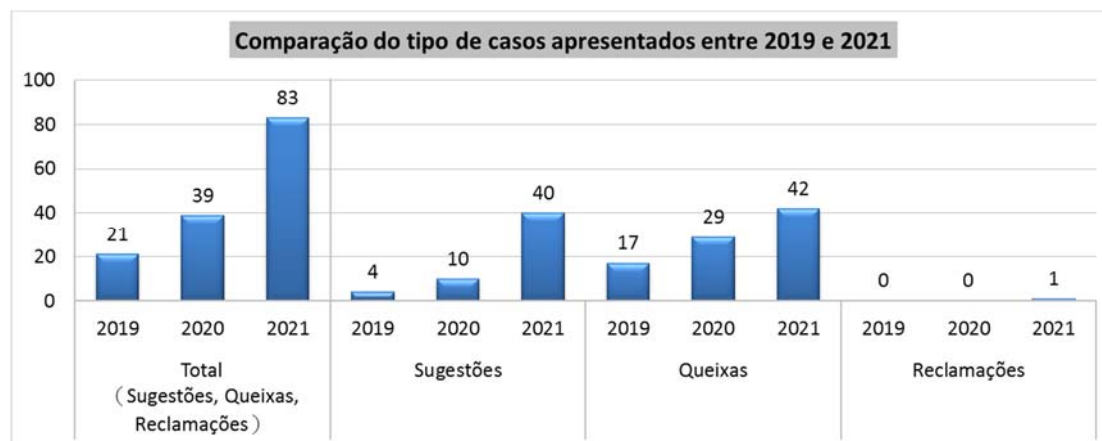




Políticas financeira e monetária									
Segurança									
Segurança pública									
Administração pública			19		1	11			1
Assuntos jurídico e notarial									
Segurança social, serviços e benefícios									
Educação e formação									
Saúde e higiene									
Arte cultural e turismo									
Recreação e desporto									
Tráfego e transportes									
Comunicação									
Infraestrutura urbana									
Habitação									
Obras									
Outros									
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>



**Panorâmica geral do tratamento de opiniões em 2021:**

As queixas recebidas por esta Direcção de Serviços, em 2021, envolveram sobretudo o “serviço prestado pelos trabalhadores” e “os serviços electrónicos”. Delas resultaram as seguintes medidas de optimização:

1. Continuar a recolher as opiniões do público sobre a “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM” (adiante designada por “Conta única”) e a promover o governo electrónico da RAEM, aperfeiçoando constantemente o design e as funcionalidades da Conta única, para melhor responder às necessidades da população;
2. Criar uma sistematizada base de conhecimentos e reforçar a comunicação entre as subunidades relativamente aos serviços prestados, com vista a otimizar os serviços orientados para o personalizado ou imediato atendimento ao público;
3. Organizar acções de formação específica destinadas aos trabalhadores afectos ao personalizado ou imediato atendimento ao público;
4. Solicitar aos prestadores de serviços de telecomunicações meios que assegurem a estabilidade da rede privada;
5. Chamar a atenção do fornecedor de assistência para a importância da qualidade dos serviços de atendimento e reforçar a sua formação.

#### **Eficácia das medidas executadas:**

Após a implementação das medidas acima referidas e sucesso nalguns dos seus efeitos, concluiu-se, a par da ocorrência de algumas deficiências, que a execução de certas medidas deve ainda ser continuada, estando a sua eficácia sob avaliação.

#### **Situação das medidas em curso:**

De acordo com os mecanismos existentes, esta Direcção de Serviços, está prestes a concluir a execução das medidas ainda em curso, tendo já fixado a data prevista para a respectiva conclusão. Posteriormente, proceder-se-á ao acompanhamento dos resultados e a eventuais ajustamentos dos trabalhos realizados, caso necessário.

As queixas recebidas por esta Direcção de Serviços referem-se sobretudo a quatro itens de serviço, a saber, “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, “Beneficiários do Sistema de Acção Social Complementar da Função Pública”, “Formação para os Trabalhadores da Função Pública” e “Concurso de avaliação de competências integradas”. A eles reportam-se quatro tipos de serviços, que são “Procedimentos e formalidades”, “Informações dos

serviços”, “Garantias do Serviço” e “Serviços Electrónicos”. Por isso, esta Direcção de Serviços orientou-se para os seguintes melhoramentos:

1. Sistematizar as opiniões públicas sobre os serviços da “Conta única” e proceder à sua análise geral, a fim de prestar apoio ao trabalho de optimização subsequente;
2. Analisar a optimização das actividades;
3. Reforçar a gestão das instalações;
4. Analisar os meios de divulgação das informações dos concursos.

A par das sugestões, queixas e reclamações recebidas, esta Direcção de Serviços ainda recebeu, em 2021, 11 elogios, destinados, na sua maioria, a elogiar os serviços prestados pelos trabalhadores desta Direcção de Serviços.

### **Panorâmica geral do tratamento de opiniões em 2021 (distribuição quantitativa):**

#### **Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2021 (Circuito procedimental dos serviços)**

Natureza  Tipo	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	16			
Ambiente				
Instalações complementares	1			
Procedimentos e formalidades	2			
Informações dos serviços	1			
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos	11			
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				

**Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2021**  
**(Circuito procedimental dos serviços)**

Natureza  Tipo	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Outros				
<b>Total</b>	31	0	0	0

**Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2021**  
**(Funções de supervisão)**

Natureza  Tipo	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Saúde pública				
Ambiente e meteorologia				
Finanças públicas				
Actividades comercial e industrial				
Políticas financeira e monetária				
Segurança				
Segurança pública				
Administração pública	11		1	
Assuntos jurídico e notarial				
Segurança social, serviços e benefícios				
Educação e formação				
Saúde e higiene				

**Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2021**  
**(Funções de supervisão)**

Natureza  Tipo	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Arte cultural e turismo				
Recreação e desporto				
Tráfego e transportes				
Comunicação				
Infraestrutura urbana				
Habituação				
Obras				
Outros				
<b>Total</b>	11	0	1	0

**Tratamento e respostas:**

1. Em 2021, esta Direcção de Serviços recebeu 42 queixas, tendo-se concluído todas as respostas ou procedimentos administrativos no prazo de 45 dias. Cinco dessas queixas foram apresentados anonimamente e o queixoso de uma outra queixa revelou não pretender resposta. Às demais 36 queixas foi dada resposta.
2. Quanto às sugestões de melhoramento, e embora o respectivo diploma legal não o regule expressamente, esta Direcção de Serviços reagiu também por escrito a todas as sugestões recebidas, no sentido de aperfeiçoar os serviços prestados e de servir cada vez melhor o cidadão. Assim, dos 40 casos com carácter de sugestão recebidos em 2021, para além de oito anónimos e de um apresentado por um utente que revelou dispensar resposta, as restantes 31 sugestões, mereceram, todas, uma reacção escrita.