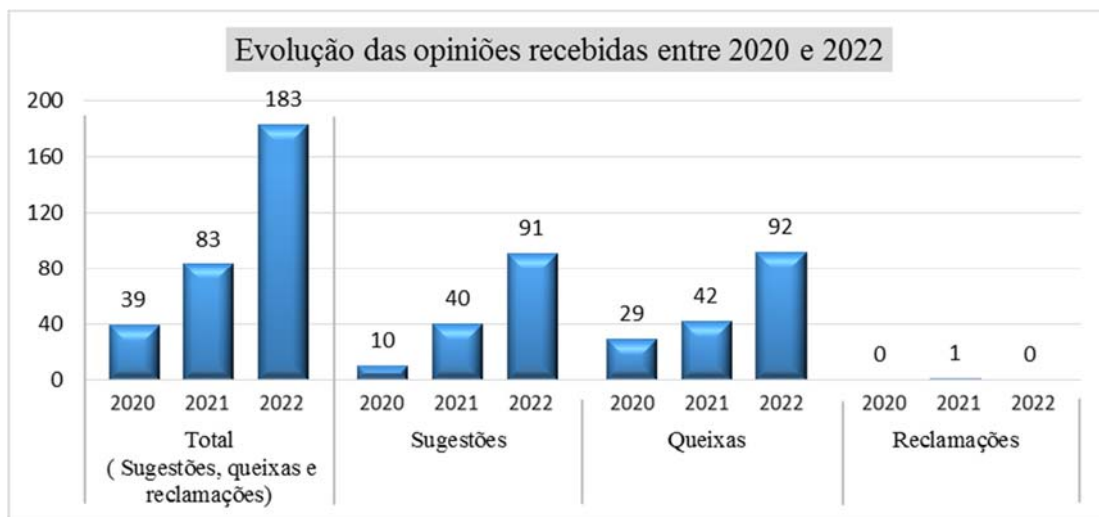


Situação geral da recepção de sugestões, queixas e reclamações entre 2020-2022
(Funções de coordenação)

Natureza Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
e monetária									
Segurança									
Segurança pública									
Administração pública		19	28	1	11	6		1	
Assuntos jurídico e notarial			2						
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						3			
Total	0	19	30	1	11	9	0	1	0



Resultados do tratamento:

As queixas recebidas por esta Direcção de Serviços, em 2022, 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”, o público apresentou sugestões sobre a Conta Única de Macau (adiante designada por Conta Única), disponibilizada por esta Direcção de Serviços, nomeadamente sobre as funções do sistema, configuração da conta e serviços relacionados.

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

1. Optimizar o método de pagamento da Conta Única, promovendo a regular a utilização do *GovPay* como meio de pagamento dos serviços prestados através da Conta Única, assim como a adição de mais meios de pagamento. Actualmente, o público pode efectuar o pagamento do imposto de circulação por meio do *GovPay* e o pagamento da taxa de apresentação de candidatura através do *Mpay*;
2. Enriquecer constantemente as funcionalidades da “Minha carteira”, como, por exemplo, a adição do Cartão de Registo de Avaliação da Deficiência, tendo como referência as sugestões recolhidas;
3. Analisar a viabilidade de se efectuar, via *online*, a alteração do número de telefone e da senha da conta, bem como quais os requisitos necessários do sistema para o efeito, análise praticamente concluída;
4. Expandir e aprofundar a ligação de dados entre a Conta Única e os serviços públicos, aumentando os campos de dados do sistema e as respectivas interfaces;

5. Desenvolver a aplicação para telemóvel “Funcionários e agentes públicos”, tendo já transferido as funcionalidades disponibilizadas, e adicionar a funcionalidade de consulta *Nota de Abonos e Descontos*;
6. Proceder ao encaminhamento dos serviços ou funções que são da responsabilidade de outros serviços públicos, medida que esta Direcção de Serviços já concluiu, tendo coordenado a intervenção do serviço competente na análise e no acompanhamento do devido tratamento;
7. Registrar os aspectos que, nesta fase, ainda não reúnem as condições para serem optimizados, mas que servirão de base para a optimização dos serviços prestados.

Em relação ao tratamento de outros aspectos relativos à qualidade do serviço, esta Direcção de Serviços adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Relativamente ao “Serviço prestado pelos trabalhadores”, foi aperfeiçoado o serviço de Conta Única prestado pelo pessoal de atendimento, nomeadamente a operacionalidade e os conhecimentos relativos à conta de utilizador de entidade;
2. Relativamente ao “Ambiente”, foram dadas instruções aos trabalhadores para cumprirem o mecanismo existente, devendo, em particular, prestar atenção à hora de abertura e encerramento dos estabelecimentos;
3. Relativamente às “Instalações complementares”, foram reparados ou substituídos os equipamentos defeituosos, tendo sido actualizado o *software* do respectivo sistema;
4. Relativamente aos “Procedimentos e formalidades”, foram optimizados os processos de inscrição em actividades e do seu pagamento, tendo sido adicionadas as respectivas funcionalidades na “Inscrição em actividades” da Conta Única;
5. Relativamente às “Informações dos serviços”, e atendendo às questões frequentes sobre o processo de candidatura, foram acrescentadas as respectivas instruções na plataforma de apresentação de candidaturas, para efeitos de alerta;
6. Relativamente às “Garantias do serviço” e “Outros”, foi efectuada a análise dos casos, não se verificando, neste momento, a necessidade de adopção de quaisquer medidas.

Quanto à “Administração pública”, os cidadãos estiveram mais atentos às orientações dirigidas por esta Direcção de Serviços aos serviços públicos e aos trabalhadores, durante o período da epidemia do novo tipo de coronavírus, assim como ao regime da função pública, tendo apresentado sugestões nomeadamente no que diz respeito ao

número de trabalhadores e às remunerações. Por este motivo, esta Direcção de Serviços adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Actualizou e disponibilizou, oportunamente, ao público e aos serviços públicos, instruções relativas à epidemia.
2. Sistematizou as opiniões e encaminhou-as para a Comissão de Avaliação das Remunerações dos Trabalhadores da Função Pública.

Relativamente aos trabalhos de “Assuntos jurídico e notarial” e “Outros”, esta Direcção de Serviços já efectuou o registo das opiniões em causa, as quais servirão de referência para a futura revisão legislativa.

Eficácia das medidas executadas:

Em relação às medidas já concluídas, não ocorreram situações semelhantes às que as suscitaram, atingindo-se, assim, resultados preliminares positivos; quanto às medidas que ainda estão a ser aplicadas ou que necessitam de ser continuamente aplicadas, a eficácia ainda carece de ser observada.

Fazendo uma retrospectiva face às medidas implementadas em 2021, por esta Direcção de Serviços, e que ainda se encontram em fase de execução, verifica-se que estão basicamente concluídas, não se tendo já detectado os problemas anteriores, o que demonstra que as medidas adoptadas produziram efeitos.

Estado das medidas em curso:

No que diz respeito às medidas em curso, esta Direcção de Serviços procedeu, de acordo com o mecanismo estabelecido, à conclusão do planeamento pormenorizado e à fixação da data prevista para a sua conclusão. Posteriormente, continuar-se-á a fiscalizar a execução das medidas e proceder-se-á, sempre que oportuno, aos ajustamentos necessários, de acordo com o ponto de situação dos trabalhos e as opiniões do público.

Para além de ter recebido sugestões, queixas e reclamações, esta Direcção de Serviços recebeu, em 2022, dez elogios, referindo-se, a maioria, ao serviço prestado por trabalhadores desta Direcção de Serviços.

Tratamento das opiniões:

Tratamento das queixas e reclamações em 2022 (Circuito interno)

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	4			
Ambiente		2		
Instalações complementares	3			
Procedimentos e formalidades	3	2		
Informações dos serviços	3	1		
Garantias do serviço	3			
Serviços electrónicos	58	4		
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
Total	74	9	0	0

Tratamento das queixas e reclamações em 2022 (Funções de coordenação)

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				
Actividades comercial e industrial				
Políticas financeira				

Tratamento das queixas e reclamações em 2022 (Funções de coordenação)

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
e monetária				
Segurança				
Segurança pública				
Administração pública	6			
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	3			
Total	9	0	0	0

Tratamento e respostas:

- Em 2022, foram 9 as queixas recebidas por esta Direcção de Serviços, cujo tratamento e arquivo não foi concluído no prazo de 45 dias. Do total dessas queixas, o tratamento de 5 foi afectado principalmente pela epidemia, que implicou o atraso do andamento da análise e da resposta; aos restantes 4 casos foi apenas dada uma resposta no prazo de 45 dias.

De um modo geral, dos 92 casos de queixas, além de 8 serem anónimos, 4 utentes revelaram não ser necessário receber uma resposta; os demais 80 casos foram objecto de resposta.

2. Quanto às sugestões, embora o diploma legal aplicável não o regule expressamente, em nome da optimização dos serviços prestados e da oferta de um serviço cada vez melhor aos cidadãos, esta Direcção de Serviços contactou, igualmente, as pessoas que apresentaram sugestões. Dos 91 casos com carácter de sugestão recebidos em 2022, para além de 9 serem anónimos e 2 indicarem não ser necessária resposta, em relação às restantes 80 sugestões foram, também, contactados os respectivos autores.