

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Situação geral da recepção de sugestões, queixas e reclamações entre 2021-2023 (Circuito interno)

Natureza Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviço prestado pelos trabalhadores			1	16	4	12			
Ambiente e instalações complementares	2	6	4	1	5	8			
Procedimentos e formalidades		1	2	2	5	7			
Informações dos serviços	1	3	6	1	4	7			
Garantias do serviço					3	3			
Serviços electrónicos	13	50	48	11	62	38			
Informações sobre o desempenho									
Integração de serviços									
Outros	5	1	1			1			
Total	21	61	62	31	83	76	0	0	0

Situação geral da recepção de sugestões, queixas e reclamações entre 2021-2023 (Funções de coordenação)

Natureza Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Saúde pública									
Ambiente e meteorologia									
Finanças públicas									
Actividades comercial e industrial									

**Situação geral da recepção de sugestões, queixas e reclamações entre 2021-2023
(Funções de coordenação)**

Natureza Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Políticas financeira e monetária									
Segurança									
Segurança pública									
Administração pública	19	28	33	11	6	6	1		
Assuntos jurídico e notarial		2	1						
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	1			
Total	19	30	34	11	9	7	1	0	0



Resultados do tratamento:

As queixas recebidas por esta Direcção de Serviços, em 2023, 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.

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

1. Promover as funcionalidades da “Identidade electrónica” e da “Minha passagem fronteiriça”, facilitando a vida quotidiana dos cidadãos;
2. Promover as funcionalidades do “rótulo de identidade electrónica”, facilitando os utilizadores gémeos de gravidez dupla ou múltipla no uso dos serviços que requerem o reconhecimento facial;
3. Optimizar a notificação das mensagens do sistema, adicionando a função de “Assinalar com um clique as mensagens já lidas”;
4. Alterar as configurações do sistema, evitando que os novos utilizadores recebam mensagens desactualizadas do sistema;
5. Promover as funções de alteração do número de telefone e da senha da conta, de forma *online*, atendendo às necessidades dos cidadãos;
6. Optimizar a descrição de utilização das funcionalidades, adicionando a descrição de utilização “Minhas fotografias”;
7. Expandir e aprofundar a ligação de dados entre a Conta Única e os diferentes sistemas dos serviços públicos, aumentando os campos de dados do sistema e

as respectivas interfaces, satisfazendo as necessidades de expansão das funcionalidades do sistema;

8. 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;
9. Registar as opiniões que, nesta fase, ainda não reúnem condições para contribuir para a optimização dos serviços prestados, mas que servirão de base para o futuro.

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

1. Relativamente ao “Serviço prestado pelos trabalhadores”, foram dadas instruções ao pessoal de atendimento e ao pessoal da empresa de condomínio, no sentido de proceder ao devido ajustamento;
2. Relativamente ao “Ambiente e instalações complementares”, foi ajustada a hora de abertura do Centro de Actividades para os Trabalhadores dos Serviços Públicos e foram reparados ou substituídos os equipamentos defeituosos;
3. Relativamente aos “Procedimentos e formalidades”, foi efectuada a revisão e realizados os ajustamentos necessários dos procedimentos internos;
4. Relativamente às “Informações dos serviços”, foi adicionada a mensagem de alerta na plataforma de apresentação de candidaturas;
5. 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 à optimização das atribuições e dos trabalhos do Centro de Informações ao Público desta Direcção de Serviços, assim como ao regime da função pública, tendo sido apresentadas sugestões nomeadamente no que diz respeito aos regimes de concurso de ingresso, remunerações e regalias. Por este motivo, esta Direcção de Serviços adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Procedeu à revisão do fluxo de trabalho interno do Centro de Informações ao Público, analisando a viabilidade da sua optimização;
2. Sistematizou as opiniões e encaminhou-as para a Comissão de Avaliação das Remunerações dos Trabalhadores da Função Pública;
3. Registou as opiniões que, nesta fase, ainda não reúnem as condições para contribuir para a optimização dos serviços prestados, mas que servirão de base

para o futuro.

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 uma futura revisão legislativa.

Eficácia das medidas executadas:

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

Fazendo uma retrospectiva face às medidas elaboradas em 2022, por esta Direcção de Serviços, encontram-se praticamente concluídas, não tendo sido detectados 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 2023, dez elogios, referindo-se, a maioria, aos serviços electrónicos e ao serviço prestado por trabalhadores desta Direcção de Serviços.

Tratamento das opiniões:

Tratamento das queixas e reclamações em 2023 (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	12			
Ambiente e instalações complementares	8			
Procedimentos e formalidades	7			
Informações dos serviços	7			
Garantias do serviço	3			
Serviços electrónicos	37	1		
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros	1			
Total	75	1	0	0

Tratamento das queixas e reclamações em 2023 (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 e monetária				
Segurança				
Segurança pública				
Administração	6			

Tratamento das queixas e reclamações em 2023 (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
pública				
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				
Habituação				
Obras				
Outros	1			
Total	7	0	0	0

Tratamento e respostas:

- Em 2023, de registar que apenas 1 das queixas recebidas por esta Direcção de Serviços, não teve o tratamento e arquivo concluído no prazo de 45 dias. Analisado o processo de tratamento da queixa, verifica-se que foi afectado principalmente pelos feriados do dia comemorativo do estabelecimento da RAEM, Natal e dia da fraternidade universal, o que implicou o atraso nos trabalhos e consequentemente no nível de satisfação e da conclusão do tratamento da queixa, tendo sido dada uma resposta ao utente em causa no prazo de 45 dias.

De um modo geral, dos 83 casos de queixas, além de 8 serem anónimos, 3

utentes revelaram não ser necessário receber uma resposta; os demais 72 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 96 casos com carácter de sugestão recebidos em 2023, para além de 17 serem anónimos, 5 indicaram não ser necessária resposta e 1 não foi possível contactar, em relação às restantes 73 sugestões foram, também, contactados os respectivos autores.