



Ponto de situação sobre sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Serviço prestado pelos trabalhadores	11	2	0	14	10	8	0	0	0
Ambiente	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Instalações complementares	2	3	0	2	12	5	0	0	0
Procedimentos e formalidades	28	6	4	20	15	12	1	0	0
Informações dos serviços	0	2	0	0	0	2	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	2	8	0	0	0	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	3	0	0	0	0	10	1
Total	41	15	15	37	37	27	1	10	1

Resultado do tratamento dos dados referente ao ano de 2021

Considerando que as queixas recebidas envolvem principalmente questões do tipo *Processos e Formalidades*, a DSI tem adoptado as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Optimizar o sistema de levantamento de documentos e indicar no recibo que a taxa a cobrar depende do número total de páginas do documento.
2. Reforçar a comunicação interdepartamental para assegurar a uniformização de informação prestada ao cidadão.
3. Disponibilizar o meio de pagamento MPay.
4. Melhorar a página electrónica da DSI, designadamente, no procedimento do

certificado de registo criminal, indicar o meio de consulta sobre a data prevista para o levantamento de documentos.

5. Adicionar as informações sobre a recepção do subsídio de consumo a favor dos bebés recém-nascidos em Macau na página electrónica da DSI.
6. Relativamente aos indivíduos aos quais tenha sido autorizado o certificado do direito de residência e que não tenham outros tipos de documentos válidos, informá-los com antecedência sobre a romanização do nome que consta no certificado do direito de residência.

Por outro lado, em relação às queixas que envolvem *Pessoal da DSI, Instalações e Equipamentos, e Informações dos serviços*, foram adoptadas medidas de aperfeiçoamento, que incluem, melhorar as informações prestadas no sítio da DSI, substituir os quiosques de serviço auto-atendimento e os respectivos equipamentos, e facultar ao pessoal instruções para o preenchimento dos inquéritos.

Ponto de situação sobre o tratamento das queixas e reclamações referente ao ano de 2021

Tipo	Queixas		Reclamações	
	Tratado em 45 dias	Tratado em mais de 45 dias	Tratado em 45 dias	Tratado em mais de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	8	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0
Instalações complementares	5	0	0	0
Procedimentos e formalidades	12	0	0	0
Informações dos serviços	2	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de	0	0	0	0

serviços				
Outros	0	0	0	1
Total	27	0	0	1

Ponto de situação sobre os resultados do tratamento de 2021

Das queixas e reclamações recebidas pela DSI em 2021, 27 casos foram tratados e arquivados dentro do prazo, 1 caso não foi concluído dentro do prazo, em virtude de processo judicial em curso, por esse motivo não foi apresentada resposta no prazo de 45 dias.

Fim