

Direcção dos Serviços de Identificação

Ponto de situação sobre sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Serviço prestado pelos trabalhadores	2	0	0	10	8	11	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	3	0	1	12	5	2	0	0	0
Procedimentos e formalidades	6	4	4	15	12	26	0	0	0
Informações dos serviços	2	0	0	0	2	1	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Serviços electrónicos	2	8	12	0	0	13	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	3	1	0	0	0	10	1	8
Total	15	15	18	37	27	54	10	1	8

Resultado do tratamento dos dados referente ao ano de 2022

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

1. Redefinir o *layout* do recibo da emissão do certificado de dados pessoais, clarificando os detalhes da cobrança.
2. Actualizar o conteúdo de SMS para notificar as associações requerentes sobre a entrega de documentos em falta, criando uma linha aberta para informações.

3. Optimizar o tempo necessário para o levantamento do certificado de associação e fundação, sendo ajustado de 12 dias úteis para 10 dias úteis.
4. Actualizar a mensagem de aviso do sistema de pedido *online* de documentos de viagem da Região Administrativa Especial de Macau, aditando ao conteúdo a expressão “Caso o documento de viagem anterior esteja ainda válido, deve devolvê-lo à DSI para cancelamento” aquando do levantamento do documento.

Por outro lado, em relação às queixas recebidas por esta Direcção de Serviços, que envolvem “Serviço prestado pelos trabalhadores”, “Instalações complementares” e “Serviços electrónicos”, foram adoptadas por esta Direcção de Serviços as correspondentes medidas de melhoria, incluindo a alteração da mensagem de aviso sobre a entrega de fotografia em falta do sistema de entrega de documentos em falta, o aperfeiçoamento do procedimento do pedido de verificação de relação de parentesco através da aplicação da “Conta Única de Macau” e a actualização das câmaras dos quiosques de auto-atendimento.

Ponto de situação sobre o tratamento das queixas e reclamações referente ao ano de 2022

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	11	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0
Instalações complementares	2	0	0	0
Procedimentos e formalidades	26	0	0	0
Informações dos serviços	1	0	0	0
Garantias do serviço	1	0	0	0
Serviços electrónicos	13	0	0	0
Informações sobre o	0	0	0	0

desempenho				
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	0	0	8	0
Total	54	0	8	0

Ponto de situação sobre os resultados do tratamento de 2022

Das queixas e reclamações recebidas em 2022, todos os 62 casos foram tratados e arquivados dentro do prazo previsto, não tendo as respostas sido dadas num prazo superior a 45 dias.

Fim