

Direcção dos Serviços de Identificação

Ponto de situação sobre sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	8	11	26	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	0	1	2	5	2	13	0	0	0
Procedimentos e formalidades	4	4	12	12	26	70	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	1	2	1	6	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Serviços electrónicos	8	12	39	0	13	47	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	3	1	0	0	0	0	1	8	88
Total	15	18	54	27	54	163	1	8	88

Resultado de tratamento referente ao ano de 2023:

Em 2023, as queixas recebidas pela DSI foram principalmente sobre “Procedimentos e formalidades”, e as opiniões apresentadas pelos cidadãos estiveram relacionadas com as formalidades de tratamento do BIR, e os procedimentos do pedido de documento de viagem, da obtenção de senhas e de levantamento de documentos. Para tal, a DSI adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Elaborar infografia para promover a função da chamada de senhas via *Wechat*;
2. Mobilizar trabalhadores e aumentar vagas de reserva para facilitar os cidadãos no

tratamento de serviços;

3. Afixar aviso no balcão de levantamento de documento sobre a organização de espera aos indivíduos que vieram a levantar os documentos;
4. Relativamente aos pedidos de documento de viagem apresentados no balcão de atendimento, constam-se do recibo a data e a hora para levantamento do documento;
5. Optimizar o processo de transporte dos documentos para assegurar que os cidadão possam levantá-los no prazo previsto.

Por outro lado, nos âmbitos de “Ambiente e instalações complementares”, “Informações dos serviços” e “Serviços electrónicos”, a DSI adoptou também as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Lançar os Centros de Serviços de Auto-Atendimento de 24 horas do Governo, produzindo vídeos promocionais e elaborando infografias para apresentar as informações, tais como os requisitos de pedido;
2. Comunicar com os serviços e ajustar o horário inicial da obtenção de senhas através da Conta Única de Macau para as 9:00 horas de manhã;
3. Optimizar as instruções de renovação do passaporte da RAEM dos menores e a função de assinatura na Conta Única de Macau;
4. Corrigir os erros no sistema quanto ao tratamento do certificado de dados pessoais e do certificado de registo criminal na Conta Única de Macau;
5. Alterar as informações constantes da consulta de processamento de pedido e do respectivo recibo na Conta Única de Macau, acrescentando o número do BIR do requerente;
6. Acrescentar a função de detecção de fotografias inamissíveis nos quiosques de auto-atendimento;
7. Optimizar a interface dos quiosques de auto-atendimento;
8. Actualizar as páginas do sistema de marcação prévia *online* e as informações dos serviços constantes das páginas electrónicas.

Eficácia das medidas concluídas:

Com as medidas concluídas, as questões apresentadas pelos queixosos foram respondidas de forma eficaz, e os casos semelhantes não voltaram a acontecer, o que

mostra que as medidas adoptadas obtiveram resultados positivos.

Situação das medidas não concluídas:

Relativamente às medidas em curso, a DSI está a dar seguimento conforme os mecanismos existentes, monitorizar constantemente a situação de implementação das respectivas medidas, ponderar a situação dos trabalhos reais, e recolher opiniões dos cidadãos, no sentido de ajustar oportunamente as medidas.

Além das sugestões, queixas e reclamações, a DSI recebeu em 2023 um total de 25 casos de elogio, relacionados principalmente com a atitude e os serviços do pessoal desta Direcção de Serviços.

Ponto de situação sobre o tratamento das queixas e reclamações referente ao ano de 2023

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	25	1	0	0
Ambiente e instalações complementares	13	0	0	0
Procedimentos e formalidades	68	2	0	0
Informações dos serviços	6	0	0	0
Garantias do serviço	1	0	0	0
Serviços electrónicos	47	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	0	0	88	0
Total	160	3	88	0

Resultado de tratamento:

Em 2023, a DSI recebeu 163 queixas e 88 reclamações. De entre as queixas, 3 casos não foram arquivados num prazo inferior a 45 dias. Após verificação, 2 casos foram por causa do atraso no transporte de documentos e o outro foi devido ao tempo necessário para investigação.

Face aos motivos acima indicados, a DSI adoptou as correspondentes medidas de aperfeiçoamento, incluindo avisar os funcionários responsáveis para estarem estreitamente atentos ao andamento de tratamento dos casos, no sentido de os acompanhar de forma oportuna, e melhorar o sistema de gestão de queixas através de acrescentar a função de notificação periódica via email, a fim de garantir que os casos sejam tratados no prazo previsto e que, quando tiver o resultado e as respectivas medidas, os queixosos sejam informados o mais cedo possível.

Fim