Direcção dos Serviços de Identificação
Ponto de situação sobre sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	2	11	26	38	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	1	2	1	2	13	4	0	0	0
Procedimentos e formalidades	4	12	8	26	70	66	0	0	0
Informações dos serviços	0	1	1	1	6	1	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Serviços electrónicos	12	39	20	13	47	41	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	1	0	0	0	0	0	8	88	53
Total	18	54	32	54	163	150	8	88	53

Resultado de tratamento referente ao ano de 2024:

Em 2024, 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, os procedimentos do pedido de certificados, as filas de espera, as consultas telefónicas e os processos de levantamento de documentos. Para tal, a DSI adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Actualizar a declaração a fornecer aos requerentes para assinatura, aditando a versão em língua portuguesa;
2. Acrescentar aviso na interface de auto-atendimento para requerimento do BIR, com o

objectivo de alertar aos cidadãos que, caso opte por entregar a certidão de nascimento, o respectivo requerimento só será tratado após a entrega dos documentos em falta;

3. Mobilizar funcionários de forma flexível de acordo com a realidade para aliviar o fluxo de pessoas, de modo a que os cidadãos possam tratar dos serviços mais rapidamente;
4. Actualizar os conteúdos das mensagens enviadas e acrescentar informação para alertar aos cidadãos que possam fazer a leitura do código QR da senha no local, para receber alertas sobre a chamada de senha;
5. Actualizar as páginas electrónicas, acrescentando informações de que as linhas abertas da DSI dispõem de serviço de gravação de chamadas e, na impossibilidade de fornecer o número de contacto local, pode-se consultar as informações através do correio electrónico;
6. Optimizar os procedimentos de requerimento electrónico relativos às informações constantes da interface de assinatura na Conta Única de Macau;
7. Optimizar os processos de produção do BIR, para garantir que os cidadãos possam levantar o seu BIR no prazo definido.

Por outro lado, nos âmbitos de “Serviço prestado pelos trabalhadores”, “Informações dos serviços” e “Serviços electrónicos”, a DSI adoptou também as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Optimizar as operações e as informações na interface de levantamento de documentos nos quiosques de auto-levantamento de documentos, aumentando a dotação para o pessoal;
2. Continuar a promover junto com as entidades privadas a utilização da “identidade electrónica”;
3. Estender o tempo de operação no reconhecimento facial aos idosos quando utilizam a Conta Única de Macau para efectuar a prova de vida, dispensando alguns dos movimentos como piscar os olhos e abrir a boca;
4. Corrigir os erros no sistema quanto ao tratamento de passaporte na Conta Única de Macau;
5. Reparar os quiosques de auto-atendimento e quiosques de auto-levantamento de documentos avariados;
6. Optimizar as opções de cidade para registo e alteração de endereço na Conta Única de Macau;

7. Emitir notificação electrónica na Conta Única de Macau aos requerentes que apresentaram pedido com sucesso;
8. Lançar na Plataforma para Empresas e Associações o serviço de requerimento de certificado de fotocópias autenticadas de associações e fundações;
9. Optimizar as formalidades de requerimento de certificado de relação de parentesco na Conta Única de Macau;
10. Optimizar as opções no requerimento de certificado de dados pessoais e acrescentar mensagem de aviso na Conta Única de Macau;
11. Actualizar as informações sobre os serviços nas páginas electrónicas;
12. Reforçar a formação do pessoal para melhorar as técnicas de atendimento aos cidadãos.

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 2024 um total de 44 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 2024**

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	31	7	0	0
Ambiente e instalações complementares	4	0	0	0
Procedimentos e formalidades	52	14	0	0
Informações dos serviços	1	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	40	1	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	0	0	53	0
Total	128	22	53	0

Resultado de tratamento:

Em 2024, a DSI recebeu 150 queixas e 53 reclamações. De entre as queixas, 22 casos não foram arquivados num prazo inferior a 45 dias e, após verificação, todos foram por causa do tempo necessário para investigação.

Face aos motivos acima indicados, a DSI adoptou as correspondentes medidas de aperfeiçoamento, incluindo avisar os serviços competentes para estarem estreitamente atentos ao andamento de tratamento dos casos no sentido de os acompanhar de forma oportuna, melhorar o sistema de gestão de queixas e acrescentar funções ao pessoal, a fim de garantir que, quando tiver o resultado e as respectivas medidas, os queixosos sejam informados o mais cedo possível.

Fim