



## Situação geral dos sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos pelo Instituto Cultural em 2022

### 1. Sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos em 2022

#### 1.1 Resumo

De acordo com o mecanismo de tratamento de sugestões, queixas e reclamações que consta do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, este Instituto deve divulgar adequadamente, pelo menos uma vez por ano, as informações respeitantes à recepção e ao tratamento das respectivas opiniões.

#### 1.2 Análise

Em 2022, este Instituto recebeu um total de 490 opiniões, incluindo 178 sugestões, 291 queixas, 3 reclamações e 18 elogios. Após a análise preliminar, as opiniões acima referidas prendem-se com o “circuito procedimental dos serviços” e as “funções de fiscalização”:

##### 1.2.1 Circuito procedimental dos serviços

Foram recebidas 204 opiniões referentes ao “circuito procedimental dos serviços”, cujos detalhes se seguem:

Tipo	Sugestões	Queixas	Reclamações	Elogios
Serviço prestado pelos trabalhadores	3	50	0	14
Ambiente e instalações complementares	20	21	1	1
Procedimentos e formalidades	1	2	0	0
Informações dos serviços	5	3	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	29	10	1	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	21	21	1	0
<b>Subtotal</b>	<b>79</b>	<b>107</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>204</b>			



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

Conforme as informações apresentadas na tabela acima:

- A maior parte das “sugestões” reportou-se ao serviço da biblioteca pública, o tipo “serviços electrónicos” teve mais opiniões e representou 36,7%, seguindo-se os tipos “ambiente e instalações complementares” e “outros” que representaram, respectivamente, 25,3 % e 26,6%.
- Em relação às “queixas”, o tipo “serviço prestado pelos trabalhadores” recebeu mais opiniões e representou 46,7%, sendo que a sua maioria teve a ver com o serviço da biblioteca pública, seguindo-se os tipos “ambiente e instalações complementares” e “outros”, também com 19,6%.
- As “reclamações” e os “elogios” representaram, respectivamente, 1,5% e 7,4% das opiniões gerais.

### 1.2.2 Funções de fiscalização

No que concerne às “funções de fiscalização” em matéria de “arte, cultura e turismo”, foram recebidas 286 opiniões, cujos detalhes se seguem:

Tipo	Sugestões	Queixas	Reclamações	Elogios
Conservação e protecção do património cultural	17	32	0	0
Gestão/salv guarda dos locais do património mundial	8	15	0	0
Gestão de museus	2	0	0	0
Gestão de bibliotecas	4	12	0	1
Realização de actividades culturais	20	35	0	2
Exposições artistas/concursos	0	2	0	0
Apoio e divulgação da indústria cultural	1	0	0	0
Desenvolvimento turístico	1	0	0	0
Fiscalização do sector do turismo e dos seus agentes	0	0	0	0
Tratamento de crises do turismo	0	0	0	0
Outros	46	88	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>99</b>	<b>184</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>286</b>			



Conforme as informações apresentadas na tabela acima:

- No que diz respeito às “sugestões”, o tipo “outros” teve mais opiniões, relacionadas com gestão de instalações, desenvolvimento articulado de cultura e turismo, construção da nova Biblioteca Central, etc., correspondendo a 46,5%, seguindo-se os tipos “realização de actividades culturais” e “conservação e protecção do património cultural” que representaram, respectivamente, 20,2 % e 17,2%.
- No que toca às “queixas”, o tipo “outros” teve mais opiniões, relacionadas com higiene ambiental, instalação de equipamentos, verificação do código de saúde durante o período da pandemia, etc., correspondendo a 47,8%, seguindo-se os tipos “realização de actividades culturais” e “conservação e protecção do património cultural”, que representaram, respectivamente, 19,0 % e 17,4%.
- Os “elogios” representaram 1,0% das opiniões gerais.

## 2. Comparação estatística com os casos de 2021

A fim de analisar melhor as opiniões recebidas em 2022, foram seleccionados os dados de 2021 para proceder à comparação. Tendo em consideração que as sugestões e queixas representaram a maior parte das opiniões gerais, a comparação também se focou nas sugestões e queixas.

### 2.1 Circuito procedimental dos serviços

Relativamente ao “circuito procedimental dos serviços”, em comparação com o ano de 2021, os casos de sugestões aumentaram 12,9% e os casos de queixas diminuíram 30,5 % em termos anuais. As opiniões relevantes resultaram principalmente do serviço da biblioteca pública, sendo que se observou um aumento significativo no número dos casos de sugestões relativos ao tipo “serviços electrónicos”, o que indica que as expectativas e necessidades da população nesta área aumentaram. Quanto aos casos de queixas, registaram-se maiores reduções nos tipos “ambiente e instalações complementares” e “outros”, o que demonstra que as medidas de melhoria deste Instituto em relação a estes dois tipos produziram efeitos.

A comparação estatística dos casos de sugestões, queixas, reclamações e elogios referentes ao “circuito procedimental dos serviços” e recebidos em 2021 e 2022 é a seguinte:



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Serviço prestado pelos trabalhadores	3	3	53	50	2	0	10	14
Ambiente e instalações complementares	27	20	42	21	1	1	0	1
Procedimentos e formalidades	2	1	5	2	0	0	0	0
Informações dos serviços	4	5	9	3	0	0	0	0
Garantias do serviço	1	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	9	29	7	10	0	1	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	1	0	0	0
Outros	24	21	38	21	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>79</b>	<b>154</b>	<b>107</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

## 2.2 Gestão de funções

Em termos de “funções de fiscalização”, face ao ano de 2021, os casos de sugestões e queixas aumentaram, respectivamente, 67,8 % e 21,1 % em termos anuais. As opiniões relevantes resultaram principalmente dos “outros”, “realização de actividades culturais”, “conservação e protecção do património cultural” e “gestão/salvaguarda dos locais do património mundial”, o que implica que os cidadãos estão a prestar cada vez mais atenção às matérias acima referidas. Devido ao ajuste na classificação dos itens relacionados com os tipos das “funções de fiscalização” em 2022, não é possível fazer comparação com os dados de 2021.

A comparação estatística dos casos de sugestões, queixas, reclamações e elogios referentes às “funções de fiscalização” e recebidos em 2021 e 2022 é a seguinte:



Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Arte, cultura e turismo	59	99	152	184	1	0	20	3
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>99</b>	<b>152</b>	<b>184</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>3</b>

### 3. Medidas de melhoria de 2022

Em 2022, este Instituto adoptou as seguintes medidas de melhoria:

- 3.1 Intensificar a fiscalização e a comunicação em relação aos serviços ou obras adjudicados para garantir a qualidade dos serviços e a segurança pública.
- 3.2 Continuar a melhorar as instalações e equipamentos de *hardware* e *software* das bibliotecas públicas para otimizar o ambiente de leitura e facilitar o uso dos equipamentos e serviços pelos cidadãos.
- 3.3 Realizar as inspecções periódicas ao património cultural ou aos edifícios de interesse arquitectónico, aumentar moderadamente a frequência das inspecções em resposta às condições meteorológicas adversas ou situações especiais, bem como reforçar a comunicação com os respectivos gestores/utilizadores para fornecer apoio e assistência adequados.

### 4. Situação geral do tratamento de queixas e reclamações de 2022

Nos termos do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 5/98/M, de 2 de Fevereiro, a resposta às queixas e reclamações dos utentes cuja identificação e endereço tenham sido indicados deve ser dada com celeridade e, em qualquer caso, não exceder o prazo de 45 dias, a contar da data da respectiva entrada. A situação das respostas deste Instituto em 2022 é a seguinte:

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	50	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	21	0	1	0
Procedimentos e formalidades	2	0	0	0



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Informações dos serviços	3	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	10	0	1	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	21	0	1	0
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Arte, cultura e turismo	184	0	0	0
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 5. Conclusão

Foram tratados e arquivados no prazo previsto todos os casos de queixas e reclamações recebidos por parte deste Instituto em 2022, de acordo com o Decreto-Lei acima mencionado. Considerando o respeito pelos cidadãos e a atitude responsável, este Instituto deu resposta a todas as sugestões dos cidadãos cujos meios de contacto foram apresentados. Com excepção de alguns casos, as respostas deixaram basicamente o público satisfeito com os resultados do tratamento em causa ou não levantaram quaisquer objecções. No futuro, este Instituto continuará a otimizar todos os trabalhos de acordo com as suas funções e a responder activamente às opiniões e sugestões apresentadas pelos cidadãos e turistas.