



Situação geral das sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos pelo Instituto Cultural em 2023

1. Sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos em 2023

1.1 Resumo

De acordo com o sistema de tratamento de sugestões, queixas e reclamações, determinado pelo Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, este Instituto deve divulgar, por via adequada e pelo menos uma vez por ano, as informações respeitantes à recepção e ao tratamento das opiniões referidas.

1.2 Análise

Em 2023, este Instituto recebeu um total de 744 opiniões, incluindo 294 sugestões, 422 queixas, 5 reclamações e 23 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 173 opiniões referentes ao “circuito procedimental dos serviços”, cujos detalhes se seguem:

Tipo	Sugestões	Queixas	Reclamações	Elogios
Serviço prestado pelos trabalhadores	4	48	0	11
Ambiente e instalações complementares	26	22	0	1
Procedimentos e formalidades	1	8	0	0
Informações dos serviços	5	6	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	15	9	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	9	6	0	2
Subtotal	60	99	0	14
Total	173			



Conforme as informações apresentadas na tabela acima:

- Em relação às “sugestões”, o tipo “ambiente e instalações complementares” teve mais opiniões com um peso de 43,3%, seguindo-se o tipo “serviços electrónicos” com 25,0%. A maior parte das “sugestões” tem a ver com os serviços da biblioteca pública.
- Em relação às “queixas”, o tipo “serviço prestado pelos trabalhadores” recebeu mais opiniões com um peso de 48,5%, seguindo-se o tipo “ambiente e instalações complementares” com 22,2%. A maioria das “queixas” também tem a ver com os serviços da biblioteca pública.
- Os “elogios” representou 8,1% na totalidade das opiniões recebidas.

1.2.2 Funções de fiscalização

No que concerne às “funções de fiscalização” em matéria de “arte, cultura e turismo”, foram recebidas 571 opiniões, cujos detalhes se seguem:

Tipo	Sugestões	Queixas	Reclamações	Elogios
Conservação e protecção do património cultural	61	39	0	2
Gestão/salvaguarda dos locais do património mundial	8	19	0	0
Gestão de museus	4	5	1	0
Gestão de bibliotecas	14	89	0	0
Realização de actividades culturais	74	113	3	6
Exposições artistas/concursos	2	3	0	1
Apoio e divulgação da indústria cultural	1	0	0	0
Desenvolvimento turístico	0	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	70	55	1	0
Subtotal	234	323	5	9
Total	571			

Conforme as informações apresentadas na tabela acima:



- No que diz respeito às “sugestões”, o tipo “realização de actividades culturais” teve mais opiniões com um peso de 31,6%, seguindo-se os tipos “outros” e “conservação e protecção do património cultural” que representaram, respectivamente, 29,9% e 26,1%. As sugestões do tipo “outros” prendem-se com a construção da nova Biblioteca Central, a zona pedonal da Rua de Felicidade, a criação de espaços para actividades ao ar livre, etc.
- No que toca às “queixas”, também o tipo “realização de actividades culturais” teve mais opiniões com um peso de 35,0%, seguindo-se os tipos “gestão de bibliotecas” e “outros” que representaram 27,6% e 17,0%, respectivamente. As sugestões do tipo “outros” têm a ver com higiene e ambiente, ruídos, candidatura de património cultural intangível, etc.
- As “reclamações” e os “elogios” representaram, respectivamente, 0,9% e 1,6% no total das opiniões recebidas.

2. Comparação com os dados estatísticos de 2022

A fim de analisar melhor as opiniões recebidas em 2023, foram seleccionados os dados de 2022 para proceder à comparação. Tendo em consideração que as sugestões e queixas tenham maior peso nas opiniões recebidas, a comparação focar-se-ia nas mesmas.

2.1 Circuito procedimental dos serviços

Relativamente ao “circuito procedimental dos serviços”, em comparação anual com 2022, os casos relativos a sugestões diminuíram 24,0%, sendo que as sugestões do tipo “serviços electrónicos” diminuíram quase pela metade e as sugestões do tipo “outros” diminuíram mais de metade; Por seu turno, os casos relativos a queixas diminuíram 7,5 %, sendo que as queixas do tipo “outros” registaram uma diminuição significativa de 70%.

A comparação entre 2022 e 2023 sobre sugestões, queixas, reclamações e elogios referentes ao “circuito procedimental dos serviços” é a seguinte:

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Serviço prestado pelos trabalhadores	3	4	50	48	0	0	14	11
Ambiente e instalações complementares	20	26	21	22	1	0	1	1
Procedimentos e formalidades	1	1	2	8	0	0	0	0
Informações dos serviços	5	5	3	6	0	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	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	29	15	10	9	1	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	21	9	21	6	1	0	0	2
Total	79	60	107	99	3	0	15	14

2.2 Funções de fiscalização

No âmbito das “funções de fiscalização”, face ao ano de 2022, em termos anuais, os casos relativos a sugestões registaram um aumento significativo de 136,4%, no que diz respeito principalmente aos tipos “realização de actividades culturais”, “conservação e protecção do património cultural” e “outros”, entre os quais as sugestões dos primeiros dois tipos apresentam um maior aumento; Por seu turno, os casos relativos a queixas aumentaram 75,5%, no que diz respeito principalmente aos tipos “realização de actividades culturais” e “gestão de bibliotecas”, mas em relação ao tipo “outros”, as queixas passaram a diminuir 37,5%.

A comparação entre 2022 e 2023 sobre sugestões, queixas, reclamações e elogios referentes às “funções de fiscalização” em matéria de “arte, cultura e turismo” é a seguinte:

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Conservação e protecção do património cultural	17	61	32	39	0	0	0	2
Gestão/salvaguarda dos locais do património mundial	8	8	15	19	0	0	0	0
Gestão de museus	2	4	0	5	0	1	0	0
Gestão de bibliotecas	4	14	12	89	0	0	1	0



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

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Realização de actividades culturais	20	74	35	113	0	3	2	6
Exposições artistas/concursos	0	2	2	3	0	0	0	1
Apoio e divulgação da indústria cultural	1	1	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento turístico	1	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização do sector do turismo e dos seus agentes	0	0	0	0	0	0	0	0
Tratamento de crises do turismo	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	46	70	88	55	0	1	0	0
Total	99	234	184	323	0	5	3	9

3. Medidas de melhoria de 2023

Em 2023, este Instituto adoptou as seguintes medidas de melhoria:

- 3.1 Intensificar a fiscalização em relação aos serviços ou obras adjudicados e exigir o cumprimento dos deveres de fornecedores, no sentido de garantir a qualidade dos serviços prestados.
- 3.2 Melhorar as instalações e equipamentos de *hardware* e *software* das bibliotecas públicas e aperfeiçoar os respectivos espaços e salas, para proporcionar aos leitores um ambiente de leitura confortável.
- 3.3 Continuar a divulgar e promover a Lei de Salvaguarda do Património Cultural através de diversos canais, para reforçar a sensibilidade dos residentes em relação à protecção do património cultural, além de intensificar a supervisão dos bens culturais

4. Situação geral do tratamento das queixas e reclamações de 2023

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 dadas pelo Instituto em 2023 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	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	48	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	22	0	0	0
Procedimentos e formalidades	8	0	0	0
Informações dos serviços	6	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	9	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	6	0	0	0
Total	99	0	0	0

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 no prazo de 45 dias
Conservação e protecção do património cultural	39	0	0	0
Gestão/salvaguarda dos locais do património mundial	19	0	0	0
Gestão de museus	5	0	1	0
Gestão de bibliotecas	89	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: 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 no prazo de 45 dias
Realização de actividades culturais	113	0	3	0
Exposições artistas/concursos	3	0	0	0
Apoio e divulgação da indústria cultural	0	0	0	0
Desenvolvimento turístico	0	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	55	0	1	0
Total	323	0	5	0

5. Conclusão

Foram, dentro do prazo e nos termos do diploma acima referido, tratados e arquivados todos os casos de queixas e reclamações recebidos por parte deste Instituto em 2023 e, também foram dadas respostas a todas as sugestões apresentadas pelos residentes que deixaram os seus meios de contacto. Além das sugestões, queixas e reclamações, este Instituto chegou a receber, durante o período entre Janeiro e Dezembro de 2023, os 23 elogios, dos quais a maioria diz respeito aos serviços prestados pelos funcionários. No futuro, este Instituto continuará a otimizar todos os trabalhos de acordo com as suas atribuições, a estar a aberta a opiniões de diversas partes e a responder activamente às preocupações dos residentes.