



## Situação geral das sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos pelo Instituto Cultural em 2024

### 1. Sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos em 2024

#### 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.

#### 1.2 Análise

Em 2024, este Instituto recebeu um total de 718 opiniões, incluindo 239 sugestões, 449 queixas, 2 reclamações e 28 elogios. Após a análise preliminar, essas opiniões prendem-se com o “circuito procedimental dos serviços” e as “funções de fiscalização”:

##### 1.2.1 Circuito procedimental dos serviços

Foram recebidas 217 opiniões referentes ao “circuito procedimental dos serviços”, cujos detalhes se seguem:

Tipo	Sugestões	Queixas	Reclamações	Elogios
Serviço prestado pelos trabalhadores	1	53	0	18
Ambiente e instalações complementares	24	48	0	1
Procedimentos e formalidades	4	1	0	2
Informações dos serviços	20	9	0	2
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	9	8	0	1
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	9	7	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>67</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
<b>Total</b>	<b>217</b>			



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

文化局  
Instituto Cultural

Conforme os dados apresentados na tabela acima:

- Em relação às “sugestões”, o tipo “ambiente e instalações complementares” teve mais opiniões com um peso de 35,8%, seguindo-se o tipo “informações dos serviços” com 29,9%. Cerca de 70% das “sugestões” têm 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 42,1%, seguindo-se o tipo “ambiente e instalações complementares” com 38,1%. 70% das “queixas” também tem a ver com os serviços da biblioteca pública.
- Os “elogios” representou 11,1% 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 501 opiniões, cujos detalhes se seguem:

Tipo	Sugestões	Queixas	Reclamações	Elogios
Conservação e protecção do património cultural	16	29	0	0
Gestão/salv guarda dos locais do património mundial	9	15	0	0
Gestão de museus	3	10	1	0
Gestão de bibliotecas	24	103	1	2
Realização de actividades culturais	74	90	0	2
Exposições artistas/concursos	0	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	46	76	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>172</b>	<b>323</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>501</b>			

Conforme os dados apresentados na tabela acima:



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

文化局  
Instituto Cultural

- No que diz respeito às “sugestões”, o tipo “realização de actividades culturais” teve mais opiniões com um peso de 43,0%, seguindo-se os tipos “outros” e “gestão de bibliotecas” que representaram, respectivamente, 26,7% e 14,0%. As sugestões do tipo “outros” prendem-se com o planeamento da nova Biblioteca Central e as instalações icónicas permanentes, etc.
- No que toca às “queixas”, o tipo “gestão de bibliotecas” teve mais opiniões com um peso de 31,9%, seguindo-se os tipos “realização de actividades culturais” e “outros” que representaram 27,9% e 23,5%, respectivamente. As sugestões do tipo “outros” têm a ver com ruídos, higiene e ambiente. etc.
- As “reclamações” e os “elogios” representaram, respectivamente, 0,4% e 0,8% no total das opiniões recebidas.

## 2. Comparação com os dados estatísticos de 2023

A fim de analisar aprofundadamente as opiniões recebidas em 2024, fez-se uma comparação com os dados de 2023. 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 com 2023, os casos relativos a sugestões aumentaram 11,7%, sendo que a maioria dos casos adicionais diz respeito ao tipo “informações dos serviços”; Por seu turno, os casos relativos a queixas aumentaram 27,3%, sendo que as queixas do tipo “ambiente e instalações complementares” registaram um aumento significativo; Os casos relativos a elogios apresentaram um aumento de 71,0% face ao ano anterior.

A comparação entre 2024 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	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Serviço prestado pelos trabalhadores	4	1	48	53	0	0	11	18
Ambiente e instalações complementares	26	24	22	48	0	0	1	1
Procedimentos e formalidades	1	4	8	1	0	0	0	2



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	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Informações dos serviços	5	20	6	9	0	0	0	2
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	15	9	9	8	0	0	0	1
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	9	9	6	7	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>99</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>24</b>

## 2.2 Funções de fiscalização

No âmbito das “funções de fiscalização”, comparativamente com 2023, registou-se uma redução de 26,0% nos casos relativos a sugestões, no que diz respeito principalmente aos tipos “conservação e protecção do património cultural” e “outros”; Por seu turno, o número dos casos relativos a queixas mantiveram-se mesmo que o ano anterior; Os elogios passaram a diminuir 56,0%, em termos anuais.

A comparação entre 2024 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	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Conservação e protecção do património cultural	61	16	39	29	0	0	2	0
Gestão/salvaguarda dos locais do património mundial	8	9	19	15	0	0	0	0
Gestão de museus	4	3	5	10	1	1	0	0
Gestão de bibliotecas	14	24	89	103	0	1	0	2
Realização de actividades culturais	74	74	113	90	3	0	6	2



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	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Exposições artistas/concursos	2	0	3	0	0	0	1	0
Apoio e divulgação da indústria cultural	1	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento turístico	0	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	70	46	55	76	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>172</b>	<b>323</b>	<b>323</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

### 3. Medidas de melhoria adoptadas em 2024

Em 2024, este Instituto adoptou as seguintes medidas de melhoria:

- 3.1 Intensificar a fiscalização dos serviços prestados por fornecedores, no sentido de garantir a qualidade na prestação dos serviços.
- 3.2 Melhorar constantemente as instalações e equipamentos de *hardware* e *software* das bibliotecas públicas, para prestar aos leitores os serviços de qualidade.
- 3.3 Intensificar inspecções ou exames do património cultural arquitectónico e respectivas instalações complementares.

### 4. Situação geral do tratamento das queixas e reclamações de 2024

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 2024 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	53	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	48	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	0	0	0
Informações dos serviços	9	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	8	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	7	0	0	0
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>0</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 no prazo de 45 dias
Conservação e protecção do património cultural	29	0	0	0
Gestão/salvaguarda dos locais do património mundial	15	0	0	0
Gestão de museus	10	0	1	0
Gestão de bibliotecas	103	0	1	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	90	0	0	0
Exposições artistas/concursos	0	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	76	0	0	0
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

## 5. Conclusão

Foram, dentro do prazo fixado e nos termos do diploma acima referido, tratados e arquivados todos os casos de queixas e reclamações recebidos por parte deste Instituto em 2024 e, este respondeu a todas as sugestões apresentadas pelos residentes que solicitaram respostas. Exceptos alguns casos, não se registaram queixas subsequentes dos residentes em relação ao tratamento e solução dada pelo Instituto Cultural.