

## Situação geral das sugestões, queixas e reclamações recebidas pelo Instituto Cultural

Processo dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Serviços prestados pelos trabalhadores	4	1	5	48	53	47	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	26	24	23	22	48	32	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	4	3	8	1	5	0	0	0
Informações dos serviços	5	20	15	6	9	8	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	15	9	12	9	8	10	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Outros	9	9	19	6	7	20	0	0	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>78</b>	<b>99</b>	<b>126</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Funções de supervisão	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Saúde pública	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Ambiente e meteorologia	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Finanças públicas	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Actividades comercial e industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Políticas financeira e monetária	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Segurança	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Segurança pública	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Administração pública	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Assuntos jurídicos e do notariado	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Funções de supervisão	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Segurança social, serviços e benefícios	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Educação e formação	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Saúde e higiene	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Cultura, arte e turismo	234	172	184	323	323	473	5	2	0
Recreação e desporto	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Tráfego e transportes	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Comunicação	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Infraestrutura urbana	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Habitação	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Obras	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Outros	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total	234	172	184	323	323	473	5	2	0

### Síntese dos resultados e medidas adoptadas:

As queixas recebidas por este Instituto incidiram principalmente sobre as bibliotecas públicas, actividades culturais e património cultural. Neste âmbito, o público em geral manifestou a sua opinião sobretudo relativamente ao ambiente registado nas salas de leitura, aos equipamentos das bibliotecas, à organização das actividades culturais e à reparação e manutenção de edifícios históricos. Após análise e revisão, foram adoptadas as seguintes medidas:

1. Foram optimizados os espaços de leitura das bibliotecas e substituídos os equipamentos conforme as necessidades dos leitores, sendo que se verificou logo uma melhoria na qualidade do serviço prestado.
2. Ajustou-se e aperfeiçoou-se as programações das actividades e reforçou-se a fiscalização dos serviços prestados pelos fornecedores.
3. Reforçou-se várias acções de fiscalização nas zonas históricas.

Quanto às opiniões recolhidas sobre o processo dos serviços e as suas funções de supervisão, foram adoptadas as seguintes medidas:

1. Serviços prestados pelos trabalhadores: reforçou-se a formação dos funcionários que têm funções de atendimento, o que melhorou a qualidade do serviço.
2. Ambiente e instalações complementares: procedeu-se à limpeza periódica dos aparelhos de ar condicionado e à desinfecção por nebulização em todas as bibliotecas públicas; substituiu-se os computadores utilizados pelos utentes em várias bibliotecas públicas; aumentou-se o número de escolas com acesso aos cacifos automatizados para levantamento de livros reservados, para disponibilizar junto de alunos e professores serviços bibliotecários.
3. Procedimentos e formalidades: optimizou-se o processo de pagamento do serviço de fotocopiadoras de auto-serviço nas bibliotecas públicas.
4. Informações e sinalizações relativas aos serviços: ajustaram-se as localizações e a afixação de avisos e de colocação de placas de sinalização nas bibliotecas públicas, bem como actualizaram-se e acrescentaram-se os guias de utilização das instalações e equipamentos; lançou-se a nova versão do Mapa de Leitura de Macau, que reúne informações sobre os espaços de leitura situados em inúmeras zonas de Macau, o que permite aos leitores localizar rapidamente os espaços e consultar o respectivo horário de funcionamento.
5. Serviços electrónicos: ao sétimo dia após terminado o prazo de devolução de livros ou materiais da biblioteca, a

biblioteca enviará novamente uma mensagem de alerta ao utente; na configuração da conta *online* das bibliotecas públicas, adicionou-se avisos personalizados nas contas pessoais, enquanto o código de verificação, que anteriormente era composto por uma combinação de letras maiúsculas, minúsculas e números, passou a ser apenas numérico, para facilitar a utilização por parte dos utentes, especialmente os idosos.

6. Em termos de funções de supervisão, foram adoptadas as seguintes medidas: reforçou-se a fiscalização dos fornecedores de serviços, nomeadamente a monitorização do trabalho dos guardas de segurança destacados neste Instituto; durante a realização de eventos de espectáculos ao ar livre, passou-se a controlar o horário dos eventos e exigiu-se uma redução adequada do volume do sistema de som em conformidade com a legislação vigente, de modo a minimizar o impacto em todos aqueles que residem e trabalham nas proximidades; intensificou-se a fiscalização nas zonas históricas e supervisiona-se, rigorosamente, os proprietários aquando da execução de obras de reparação e manutenção nos termos dos dispostos na Lei de Salvaguarda do Património Cultural.

Além das sugestões e das queixas recepcionadas, este Instituto recebeu também, durante 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2025, 33 casos relacionados com elogios, dos quais 19 elogiavam as bibliotecas públicas e 9 os museus.

### Situação geral relativa ao tratamento das queixas e das reclamações de 2025

Processo 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
Serviços prestados pelos trabalhadores	47	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	32	0	0	0
Procedimentos e formalidades	5	0	0	0
Informações dos serviços	8	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	10	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	20	0	0	0
Total	122	0	0	0

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
Saúde pública	---	---	---	---
Ambiente e meteorologia	---	---	---	---
Finanças públicas	---	---	---	---

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
Actividades comercial e industrial	---	---	---	---
Políticas financeira e monetária	---	---	---	---
Segurança	---	---	---	---
Segurança pública	---	---	---	---
Administração pública	---	---	---	---
Assuntos jurídicos e do notariado	---	---	---	---
Segurança social, serviços e benefícios	---	---	---	---
Educação e formação	---	---	---	---
Saúde e higiene	---	---	---	---
Cultura, arte e turismo	472	1	0	0
Recreação e desporto	---	---	---	---
Tráfego e transportes	---	---	---	---
Comunicação	---	---	---	---
Infraestrutura urbana	---	---	---	---
Habitação	---	---	---	---
Obras	---	---	---	---
Outros	---	---	---	---
Total	472	1	0	0

### Síntese dos resultados:

Em 2025 foram, tratados e arquivados 594 casos de queixas recebidos por este Instituto dentro do prazo fixado, excepto num caso que, devido ao tempo necessário para estudar uma solução, a resposta foi dada com um atraso de quatro dias e o caso foi posteriormente arquivado.