

## Dados recebidos sobre sugestões, queixas e reclamações

Categoria: Processo de serviço	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Serviço de pessoal	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	6	1	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Formalidades	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Informações sobre serviços	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Garantia do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informações de desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	1	0	1	0	1	0	0	0
<b>Soma total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

O resultado dos procedimentos:

2020

1. Durante o surto do novo coronavírus em 2020, a Imprensa Oficial em articulação com a política de prevenção epidémica do Governo da RAEM, encerrou o Posto de Venda de Publicações dos Serviços Públicos, sito na Rua do Campo, Edifício Vicky Plaza. A IO mudou-se para o edifício multifuncional do Governo, na zona de Pac On, Taipa, pelo que, durante esse período, recebeu um total de 6 queixas apresentadas pelos cidadãos, sobre a localização geográfica afastada da IO, no entanto, já reabriu o Posto de Venda de Publicações dos Serviços Públicos quando a situação se encontrava relativamente ligeira.
2. Esta IO recebeu uma dúvida sobre a utilização de veículos por parte dos seus trabalhadores, a qual já foi respondida, sendo a sua utilização racional, depois de uma consideração global e quando os recursos permitirem. Além disso, existem também normas internas por escrito que regulam a matéria.
3. Relativamente a uma queixa apresentada por um cidadão contra um trabalhador desta IO que fumava durante a prestação de serviço externo, a IO procedeu a uma investigação e repreendeu o trabalhador, a fim de evitar que este cometesse actos que prejudicassem a imagem dos trabalhadores da Função Pública.

2021

1. Um cidadão reclamou que uma funcionária responsável pela venda de publicações tinha uma atitude de trabalho ruim. A Imprensa Oficial deu-lhe instruções ao membro da equipa e lembrou ao pessoal da linha da frente para ouvir com paciência e responder educadamente.
2. A Imprensa Oficial recebeu um comentário de um cidadão sobre os requisitos de adjudicação das propostas para serviços de processamento pós-impressão, sugerindo que sejam adicionadas, no futuro, como requisitos de adjudicação das propostas as empresas produtoras na RAEM, a fim de poderem candidatar-se ao concurso público, pelo que, a IO fez todos os possíveis para utilizar os produtos e serviços oferecidos pelas empresas fornecedoras da RAEM nas operações diárias, no entanto, a razoabilidade dos preços dos serviços prestados pelos adjudicatários é também um dos factores de ponderação mais importantes na adjudicação.
3. A IO recebeu queixas apresentadas pelos cidadãos sobre o ambiente circundante das antigas instalações da IO, bem como as sugestões apresentadas sobre as placas de exposição das obras, a IO informou o Centro de Informações que as duas queixas e sugestões tinham sido reencaminhadas aos serviços competentes para efeitos de tratamento.

2022

1. Segundo alguns cidadãos, a pontuação de um dos artigos da “Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau da República Popular da China”, constante da página electrónica da Imprensa Oficial, deve ser uma vírgula em forma integral, cujo conteúdo foi imediatamente corrigido pela Imprensa Oficial.
2. Segundo um cidadão, um motorista de um veículo do Governo da Imprensa Oficial mudou de direcção à toa e, depois de ter tomado conhecimento do incidente, a Imprensa Oficial já advertiu o respectivo pessoal e exigiu rigorosamente aos trabalhadores da linha da frente o cumprimento das regras de trânsito durante a condução, evite causar inconveniências aos cidadãos.

## Sugestões e Queixas

Lote O1 dos Aterros de Pac On, Edifício Multifuncional do Governo, Taipa, Macau

Phone: (853) 2857 3822 Fax: (853) 2859 6802

E-mail: [info@io.gov.mo](mailto:info@io.gov.mo)



ISO 9001:2015  
FM 70108



ISO 14001:2015  
EMS 544870



ISO/IEC 27001:2013  
IS 565110