

## Relatório Global de 2015

### Dados Estatísticos da Classificação dos Casos de Sugestões, Queixas e Reclamações (2013-2015)

類別 Classes	個案數目 Número de casos 2013 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2014 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2015 年度 (累計 acumulados)
工作人員 Pessoal destes Serviços	10	10	11
器材與設施 Equipamentos e instalações	0	0	2
本局環境 Ambiente destes Serviços	0	0	1
程序手續 Processos e formalidades	40	30	24
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	47	46	77
商業活動 Actividades comerciais	0	0	0
交通及運輸 Trânsito e transportes	0	0	0
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	120	92	98
樓宇 <small>備註 Nota(1)</small> Edifícios	2454	2257	1970
工程(包括非法工程) <small>備註 Nota(1)</small> Obras (incluindo obras ilegais)	180	188	178
其他 Outros	166	152	198
<b>共計 Total</b>	<b>3,017</b>	<b>2,775</b>	<b>2559</b>
<b>建議 Sugestões</b>	108	84	130
<b>投訴 Queixas</b>	2909	2691	2429
<b>異議 Reclamações</b>	0	0	0

類別 Classes	個案數目(%) Percentagem de casos	個案數目(%) Percentagem de casos	個案數目(%) Percentagem de casos
	2013 年度	2014 年度	2015 年度
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.3%	0.4%	0.4%
器材與設施 Equipamentos e instalações	--	--	0.1%
本局環境 Ambiente destes Serviços	--	--	0.04%
程序手續 Processos e formalidades	1.3%	1.1%	0.9%
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	1.6%	1.7%	3.0%
商業活動 Actividades comerciais	--	--	--
交通及運輸 Trânsito e transportes	--	--	--
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	4.0%	3.3%	3.8%
樓宇 <sup>備註 Nota(1)</sup> Edifícios	81.3%	81.3%	77.0%
工程(包括非法工程) <sup>備註 Nota(1)</sup> Obras (incluindo obras ilegais)	6.0%	6.8%	7.0%
其他 Outros	5.5%	5.5%	7.7%
<b>共計 Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>建議 Sugestões</b>	3.58%	3.03%	5.08%
<b>投訴 Queixas</b>	96.42%	96.97%	94.92%
<b>異議 Reclamações</b>	0	0	0

**Nota (1):**

Antes de 2012, “obras ilegais” constavam do item “Obras”, contudo, a partir de 2013 passaram a constar do item “Edifícios”.

**Nota (2):**

A partir de 1 de Janeiro de 2013, os dados estatísticos deixaram de ser contabilizados de forma trimestral e passaram a ser contabilizados de forma anual.

## Conclusão das medidas de acompanhamento dos casos relativos à “**Qualidade de serviço e classe geral**” de 2015

No que diz respeito ao “**Pessoal destes Serviços**”, a DSSOPT não deixou de lembrar aos seus funcionários para que exercessem as funções de acordo com as instruções de trabalho, a fim de se atingirem as metas delineadas na “Carta de Qualidade” e se prestarem serviços públicos de qualidade aos cidadãos. Devido às necessidades concretas de trabalho, incentivaram-se os funcionários a partilharem a sua experiência no sentido de elevar o nível dos serviços.

No que diz respeito aos “**Equipamentos e instalações**”, em função do respectivo orçamento e das necessidades efectivas serão acrescentados mais equipamentos e instalações ou aperfeiçoar-se-ão os existentes caso as condições o permitam.

No que diz respeito ao “**Ambiente destes Serviços**”, devido a restrições do seu espaço físico, a DSSOPT não teve condições para disponibilizar novos postos de atendimento, lugares de estacionamento e instalações complementares.

No que diz respeito aos “**Processos e formalidades**”, a DSSOPT, de acordo com as situações, precedeu aos respectivos ajustamentos, no sentido de melhorar os processos de trabalho e a eficiência administrativa e reforçar a fiscalização dos processos administrativos. Por outro lado, a DSSOPT para além de lançar os “Serviços de consulta do andamento de requerimentos online”, também notificou aos requerentes através de mensagens SMS sobre o andamento de requerimentos.

No que concerne ao “**Ambiente urbano**”, a DSSOPT criou um grupo de trabalho interdepartamental, a fim de se concentrar na questão da reconstrução dos bairros antigos e no estudo de vários projectos com eles relacionados, para que houvesse uma articulação com a revisão do “Regulamento de Segurança contra Incêndios”. Além disso, de acordo com a Lei do planeamento urbanístico, antes de se terem iniciado os trabalhos de elaboração do planeamento geral de reconstrução dos bairros antigos, teve que se proceder primeiro a estudos estratégicos para o desenvolvimento urbano e depois a planos de pormenor das zonas de intervenção.

Relativamente às “**Infra-estruturas urbanas**”, a DSSOPT continuou a implementar de forma faseada o planeamento de infra-estruturas a médio e longo prazo a fim de construir mais infra-estruturas comunitárias. Nos últimos anos, a DSSOPT tem envidado todos os esforços na criação de um ambiente pedonal sem barreiras arquitectónicas e procedido à optimização e ligação das novas travessias com as travessias existentes mediante a utilização de diversos sistemas automáticos e não automáticos, de modo a interligar de forma mais flexível os diferentes bairros e as artérias principais, criando assim um ambiente pedonal mais seguro e conveniente para os cidadãos. Neste âmbito, destaca-se a obra “Embelezamento da Rua da Encosta e Acesso pedonal entre ZAPE e Guia” que continua a decorrer e os respectivos sistemas pedonais que farão a ligação à zona central, à ZAPE e ao NAPE e cujos trabalhos ficarão concluídos dentro do corrente ano. Ao

mesmo tempo, a DSSOPT tem redobrado a sua atenção às situações de segurança dos taludes e reforçado a sua fiscalização sempre que se registam condições climáticas adversas, tendo procedido, segundo a ordem de prioridade, à estabilização de taludes localizados em terrenos públicos com potencial risco de derrocada no sentido de eliminar a possibilidade de deslizamento de terras.

No respeitante aos “**Edifícios**”, a DSSOPT continuou a acompanhar e a tratar os casos em conformidade com as “Instruções para as Instalações de Segurança e Prevenção de Furtos nos Edifícios” e as “Instruções para a Demolição das Obras Ilegais” e aperfeiçoou e simplificou as tramitações relativas à aprovação das obras, a fim de melhorar gradualmente o mecanismo de fiscalização do estado dos edifícios. Para além disso, reforçou de forma sustentável a fiscalização e o levantamento dos autos de notícia às obras ilegais nos edifícios e, através de apoio financeiro, incentivou os infractores a demolirem voluntariamente as edificações ilegais. Em simultâneo, intensificou as actividades de sensibilização e divulgação a fim de coordenar com o plano de apoio financeiro destinado à demolição voluntária de edificações ilegais.

No que diz respeito às “**Obras**”, tendo em atenção os “Critérios de Apreciação de Projectos de Obras de Construção e de Ampliação e Instruções de Procedimentos Administrativos”, o “Conjunto de Instruções para Elaboração de Projectos de Obras de Construção e de Ampliação (nas áreas de arquitectura, engenharia electromecânica, engenharia de gás combustíveis/combustíveis e engenharia civil)”, as “Instruções para Apreciação, Aprovação, Vistoria e Operação dos Equipamentos de Elevadores – Obras particulares” e as “Instruções para Apreciação, Aprovação e Vistoria das Instalações de Entretimento de Grande Dimensão”, a DSSOPT tem acompanhado e tratado dos processos no âmbito das obras de construção e acelerado o andamento de apreciação dos respectivos pedidos consoante cada caso; conforme as “Instituições de educação contínua, salas de explicações - Pedido de alvará e obra de modificação trâmites para apresentação do projecto e instruções técnicas”, as “Instalações de Serviço Social - Obras de Modificação Trâmites para Apresentação de Projecto” e as “Instruções Técnicas dos Trâmites para o Pedido de Emissão da Licença e a Apresentação do Projecto da Obra de Modificação dos Estabelecimentos Farmacêuticos”, a DSSOPT tem acompanhado e tratado dos processos no âmbito das obras de remodelação. Através da criação das orientações de trabalho transparentes para conhecimento público da divulgação de mais critérios de apreciação, a DSSOPT tem estreitado a colaboração com o respectivo sector na elaboração de projectos de obras com mais qualidade. Em função das necessidades efectivas no âmbito das obras, a DSSOPT tem realizado periodicamente seminários em prol da manutenção dos canais de diálogo com o respectivo sector, trocando assim mais impressões com o mesmo e dando uma resposta aos seus pedidos. Em conjugação com os princípios delineados nas LAG, a DSSOPT tem-se empenhado em melhorar a qualidade dos serviços, agindo como uma plataforma de serviços. Também foram lançados os “Trâmites para Elaboração dos Diversos Projectos de Especialidades para as Obras de Construção”, no sentido de alertar para os erros frequentes que se cometem nos pedidos de construção de obras e de diminuir os erros que se cometem na apresentação de projectos, causando atrasos na aprovação dos mesmos. Tem-se reforçado o mecanismo de comunicação entre a Comissão de Vistoria e o respectivo sector, tendo sido publicados os “Critérios para a Vistoria às Obras Concluídas de Construção ou Ampliação” para evitar a ocorrência de problemas após a conclusão das obras. Foram actualizados

os sistemas informáticos a fim de permitir aos cidadãos inteirarem-se do andamento dos pedidos relativos a diferentes tipos de obras e consultarem na página “Consulta e Informações” do website da DSSOPT informações sobre os empreendimentos habitacionais privados, nomeadamente, as fases da obra, a altura do edifício, a área do terreno, o número de andares do edifício, o números de fracções autónomas e o número de lugares de estacionamento do edifício, reforçando assim a transparência das informações relativas às obras e melhorando os procedimentos administrativos.

No que diz respeito ao item “**Outros**”, uma vez que a área de intervenção é ampla e a natureza e os casos são diferentes uns dos outros, assim os departamentos competentes têm acompanhado e tratado caso a caso de acordo com as disposições legais e instruções e o seu carácter de urgência.