

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Pessoal	19	17	23	140	160	209	1	1	0
Equipamentos e instalações	260	218	184	1807	1360	2237	0	1	0
Ambiente	2	2	8	4	13	205	0	0	0
Procedimentos e formalidades	78	75	104	57	29	63	1	0	0
Outros	1562	1543	1072	17426	16871	17786	10	8	7
Total	1921	1855	1391	19434	18433	20500	12	10	7

Os casos recebidos pelo IAM estão relacionados principalmente com trabalhos no âmbito da vida da população. Com vista a conhecer as solicitações dos cidadãos, todos os meses, o Instituto procede ao envio de pessoal para inspeccionar os bairros comunitários, auscultando *in loco* as opiniões da população, além de manter a Linha Aberta do Conselho Consultivo e do Conselho de Administração, e a realização de sessões abertas e colóquios nos bairros comunitários, para que os dirigentes possam comunicar directamente com os moradores. Em relação às queixas apresentadas, foram adoptadas as medidas seguintes:

1. Continuar a optimizar as instalações dos locais de prestação de serviços, realizar estudo sobre a viabilidade dos serviços, aperfeiçoar a notificação dos resultados dos serviços, facilitar levantamentos de certidões por parte dos cidadãos, implementar o Governo Electrónico e prestar serviços de agência única com qualidade e conveniência;

2. Aperfeiçoar as zonas de diversão infantil, otimizar *softwares* informáticos e equipamentos de *internet* nos Centros de Actividades;
3. Divulgar as actividades do IAM através dos meios de comunicação, como convites, cartazes, panfletos e plataformas electrónicas, entre outros, para facilitar o acesso dos cidadãos às informações e aumentar o grau de participação;
4. Realizar peças de teatro para divulgação comunitária da Lei Básica, apresentando o significado e a origem do Hino Nacional, de forma a aprofundar os conhecimentos da população sobre a Lei Básica;
5. Proceder à inspecção sanitária e amostragem para análise laboratorial dos produtos alimentares importados ou animais abatidos, reforçando a fiscalização da segurança alimentar;
6. Continuar a melhorar e controlar a higiene ambiental do novo mercado abastecedor;
7. Reforçar a execução da “Lei de protecção dos animais”;
8. Fortalecer a execução da lei, no que diz respeito à venda ilegal nos mercados e zonas de vendilhões;
9. Acompanhar e limpar regularmente o lixo nas vias públicas e os contentores de recolha selectiva, bem como otimizar as instalações de recolha de lixo;
10. Continuar a organizar, em conjunto com vários serviços públicos e associações, uma série de actividades promocionais para a prevenção da febre de dengue, de modo a elevar a consciência sobre a prevenção contra os mosquitos;
11. Inspeccionar e tratar periodicamente as águas estagnadas nos cemitérios, melhorar e reforçar a reparação e manutenção das instalações nos cemitérios;
12. Reforçar, antes da chegada do Verão, os trabalhos de sensibilização para a prevenção de pingos de água dos aparelhos de ar condicionado, continuar a colaborar com as empresas de gestão dos edifícios na distribuição de ofícios-circulares e folhetos de divulgação, bem como proceder à fiscalização e autuação;
13. Reforçar a inspecção dos reclusos e tabuletas e o acompanhamento da sua remoção antes da época das chuvas e tufões, de modo a reduzir a mortalidade e os prejuízos patrimoniais causados por reclusos e tabuletas danificados pelo vento e chuva intenso;
14. Continuar a otimizar as instalações dos parques e jardins, adicionando sistemas de videovigilância, bebedouros, máquinas automáticas de venda de bebidas, bem como providenciar diversas instalações de diversão infantil e instalações para manutenção física;

15. Verificar regularmente o estado de crescimento das plantas junto aos cruzamentos das vias públicas e proceder à sua poda em tempo oportuno, para garantir a segurança rodoviária;
16. Optimizar espaço aberto na Colina da Guia (conhecida como “Lagoa de Crocodilo”), e ampliar o parque infantil do Jardim Luís de Camões;
17. Estudar a viabilidade da instalação de elevadores nas passagens superiores para peões e exigir à empresa de manutenção o reforço da inspeção e da manutenção dos elevadores e escadas rolantes dessas passagens superiores;
18. Colocar ladrilhos tácteis e ladrilhos de escoamento de água de melhor qualidade antiderrapante na pavimentação dos passeios, com vista a mitigar o estado escorregadio dos passeios, bem como proceder à repavimentação dos pisos que apresentem desnivelamentos ou covas, para salvaguardar a segurança dos peões;
19. Proceder às obras de desentupimento dos esgotos, com vista a resolver os problemas persistentes de transbordamento e congestionamento de água estagnada;
20. Relativamente aos trabalhos após catástrofe, através da experiência adquirida, rever e otimizar o actual mecanismo de apoio, continuar a melhorar a coordenação do trabalho das equipas de apoio;
21. Publicar informações de aquisição de bens e serviços na página electrónica do IAM, aumentar a transparência das informações e otimizar a página “Informações Ambientais” do IAM;
22. Proceder à revisão da legislação, no que diz respeito ao aumento do valor das multas previstas no Regulamento Geral dos Espaços Públicos;
23. Reforçar a fiscalização e acompanhamento das empresas adjudicatárias;
24. Registrar, de acordo com os resultados de inspeção sanitária e amostragem, a situação da venda de vegetais nos mercados, alertar os responsáveis das lojas para prestar atenção aos produtos importados e apenas adquirir produtos a fornecedores de boa reputação;
25. Continuar a destacar pessoal para a inspeção e captura de cães e gatos vadios, para salvaguardar a saúde e a segurança públicas;
26. Continuar a realizar palestras temáticas sobre a “prevenção e controlo de roedores” e exposições itinerantes de fotografias temáticas, bem como reforçar a sensibilização dos cidadãos para a prevenção contra roedores, através de meios diversificados;
27. Através da organização de actividades de sensibilização para a limpeza nas escolas e nos bairros comunitários, palestras temáticas e tendas de jogos recreativos, promover a manutenção da higiene ambiental, e os hábitos de não deitar lixo aleatoriamente e de tratar adequadamente

dos dejectos de cão;

28. Inspeccionar os cybercafés e os centros de máquinas de diversão fora do horário de expediente, com vista a prevenir que os jovens tenham acesso a informações nocivas;
29. Reordenar as instalações dos parques caninos, instalar tanques sanitários e placas para urinar para cães, de modo a reduzir os maus cheiros;
30. Ajustar, de acordo com a situação concreta, a localização de vedações e colunas metálicas, para eliminar a situação do estacionamento ilegal;
31. Instalar tanque de aço inoxidável para recolha de água nas passagens superiores para peões, de modo a resolver o problema da infiltração de água;
32. Reforçar a supervisão e fiscalização do balneário da Praia de Cheoc Van;
33. Comunicar com os cidadãos, escolas e associações através de mensagens SMS e chamadas telefónicas, distribuindo também cartazes e panfletos, para divulgação da educação cívica, a fim de elevar a qualidade cívica;
34. Inspeccionar periodicamente os equipamentos dos sanitários públicos e prestar atenção ao seu estado de higiene, no sentido de reduzir o impacto causado à população pela manutenção e reparação dos equipamentos, mantendo a limpeza dos sanitários públicos;
35. Através de diferentes meios de divulgação, continuar a realizar acções de sensibilização junto dos estabelecimentos de comidas e bebidas, reforçando a fiscalização e autuação dos estabelecimentos infractores, elevando a consciência do sector sobre a cortesia e o cumprimento da lei;
36. Transferir, nas obras de optimização das vias públicas, os sumidouros com condições para as bermas dos passeios, com vista a melhorar o ruído produzido pelas tampas dos esgotos;
37. Continuar a prestar informações de segurança alimentar em diferentes línguas, elevando o conhecimento das pessoas de diferentes línguas e contextos culturais sobre a segurança alimentar;
38. Intensificar a fiscalização no Dia de Finados (Cheng Ming) e no Dia de Culto dos Antepassados (Chong Yeong), as duas festividades de culto dos antepassados na Primavera e no Outono, respectivamente, bem como promover entre os cidadãos, através de diferentes meios, o conceito da simplicidade nas cerimónias de culto, tendo sido instalados no Cemitério de Nossa Senhora da Piedade dois aparelhos amigos do ambiente para queima de papéis votivos, de forma a reduzir a emissão de poluentes;

39. Renovação da pintura das linhas de proibição de fumar nas Zonas de lazer, indicando claramente as zonas em que é proibido fumar, com vista a melhorar o ambiente das Zonas de lazer;
40. Continuar a alertar os motoristas deste Instituto para o cumprimento da respectiva legislação, normas e orientações internas, de modo a reforçar o cumprimento da lei e a consciência sobre a segurança na condução de veículos;
41. Manter laços estreitos de comunicação com as equipas de trabalho comunitárias dos Serviços de Saúde e acelerar, através de diversos procedimentos, a eliminação dos “pontos negros” de higiene e das fontes de proliferação de transmissores de doenças, a fim de atingir o objectivo de melhorar constantemente o ambiente sanitário de Macau e prevenir contra a propagação de doenças transmissíveis;
42. Renovar os sanitários públicos nos trilhos e parques naturais, a bem da conveniência dos residentes e visitantes;
43. Instalar interruptores com sensor de luz nos equipamentos de iluminação dos parques naturais, para o funcionamento automático dos equipamentos de iluminação de acordo com a iluminação natural, evitando o desperdício de energia e a falta de luminosidade.

Em relação aos casos que envolvam assuntos fora das atribuições do IAM, o Instituto encaminhará os mesmos para os serviços competentes, para o devido tratamento, mantendo comunicação estreita com os serviços públicos, de forma a prestar o apoio adequado, com vista a resolver em conjunto os problemas relacionados com a vida da população.