

澳門貿易投資促進局

Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau

2018年建議、投訴和異議概況

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações 2018

類別 Categoria	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
人員 Pessoal	0	0	3	2	0	0
器材及設施 Equipamentos e instalações	2	0	0	0	0	0
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0
程序手續 Procedimento e formalidades	0	1	2	0	0	0
其他 Outro	2	0	0	2	0	0
合計 Total	4	1	5	4	0	0

處理的結果概況

Situação geral sobre o resultado de tratamento

本局接收的投訴只涉及文件交收情況及人員範疇，而本局已採取以下改善措施：

- 本局內部部門已就個案找出與相應投訴人有相同背景及情況的申請人，並安排專屬同事與申請人聯絡及適時跟進個案之進度；
- 另外，在現有的人力資源下作出人員調整，本局現已增至6名同事集中處理相關個案；
- 有關接待方面，本局將加強對前線人員之培訓，包括公眾接待技巧及本局支持中小活動計劃之相關知識。

2018年，本局並沒有接收到非本局職能範疇之個案。

O âmbito das queixas recebidas reside na situação da entrega e recepção dos documentos e no pessoal do IPIM, tendo sido efectuadas as seguintes medidas correctivas:

- As respectivas subunidades do IPIM identificaram os candidatos que têm o mesmo perfil e situação que os respectivos reclamantes e designaram pessoal para contactar os candidatos e acompanhar o progresso dos casos, de forma atempada;
- Além disso, foram feitos ajustes de pessoal com os recursos humanos existentes, com um total de seis colegas afectos para processar prioritariamente os casos relevantes;
- Em relação ao atendimento ao público, o IPIM irá reforçar a formação dos trabalhadores da linha de frente, incluindo nas habilidades de recepção pública e nos conhecimentos sobre os planos do IPIM para apoiar as actividades das PME.

Em 2018, não foi recebido qualquer pedido individual que não esteja sujeito à apreciação / aprovação.