澳門貿易投資促進局

Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau

2022年建議、投訴和異議概況

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações 2022

	類別 Categoria	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022
服務流程 Circuito procedimental dos serviços	人員 Pessoal	2	1	1	0	0	0
	環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0
	配套設施 Instalações complementares	1	1	0	0	0	0
	程序手續 Procedimento e formalidades	3	0	0	0	0	0
	服務資訊 Informações dos serviços	2	0	0	0	0	0
	服務保證 Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0
	電子服務 Serviços electrónicos	0	0	0	0	0	0
	績效信息 Informação sobre o	0	0	0	0	0	0

	desempenho						
	服務整合 Integração de serviços	11	18	0	0	0	0
	其他 Outros	1	3	0	0	0	0
監管職能 Funções de supervisão	公共衛生 Saúde pública	0	0	0	0	0	0
	環境/氣象 Ambiente/meteorologia	0	0	0	0	0	0
	公共財政 Finanças públicas	0	0	0	0	0	0
	工商業活動 Actividades comercial e industrial	9	3	0	0	0	0
	金融/貨幣政策 Políticas financeira/ monetária	0	0	0	0	0	0
	治安 Segurança	0	0	0	0	0	0
	公眾安全 Segurança pública	0	0	0	0	0	0
	公共行政 Administração pública	0	1	0	0	0	0
	法律/公證事務 Assuntos jurídico/notarial	1	0	0	0	0	0
	社會保障/社會服務/	0	0	0	0	0	0

	社會福利 Segurança social / serviços sociais / benefícios						
	教育/培訓 Educação / formação	0	0	0	0	0	0
	醫療衛生 Saúde e higiene	0	0	0	0	0	0
	文化藝術/旅遊 Arte cultural e turismo	0	0	0	0	0	0
	康樂/體育 Recreação e desporto	0	0	0	0	0	0
	交通/運輸 Tráfego e transportes	0	0	0	0	0	0
	通訊 Comunicação	0	0	0	0	0	0
	城市基礎建設 Infraestrutura urbana	0	0	0	0	0	0
	房屋 Habitação	0	0	0	0	0	0
	工程 Obras	0	0	0	0	0	0
	其他 Outros	0	2	0	0	0	0
	合計 Total	**30**	**29**	**1**	**0**	**0**	**0**

處理的結果概況

Situação geral sobre o resultado de tratamento

本局接收的意見主要涉及服務整合範疇，而本局已採取以下改善措施：

As opiniões recebidas pelo IPIM incidem-se principalmente no âmbito da integração de serviços e, para esse efeito, foram implementadas no nosso organismo, as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

主要內容為有關投資居留申請續期審批時間的意見反映，本局所收到的意見反映，均已電郵或信函回覆，回覆後本局並未有再收到相關反饋。本局將持續為人員提供公眾接待禮儀與技巧、禮賓知識等相關課程，藉此提升本局人員的專業素質。

As opiniões referem-se, principalmente, ao tempo de apreciação e aprovação de pedido de renovação da residência temporária por investimento. As opiniões recebidas pelo IPIM, foram respondidas através de correio electrónico ou ofício e, depois disso, o IPIM não recebeu mais comentários. O IPIM irá continuar a proporcionar ao pessoal os cursos de formação sobre a cortesia e técnica de comunicação no âmbito de atendimento ao público, incluindo os conhecimentos de protocolo, para que o nosso pessoal possa melhorar constantemente as suas qualidades profissionais.

2022年，本局曾接收到市民查詢非本局職能範疇之個案，並回覆其可向本澳相關政府部門作查詢。

No ano de 2022, o IPIM recebeu alguns pedidos de informações fora do âmbito das nossas funções, aos quais recomendou que consultassem outros serviços competentes do Governo de Macau.