

# documentação



***MECANISMOS PARA TRATAMENTO  
DE SUGESTÕES, QUEIXAS  
E RECLAMAÇÕES***

## SUMÁRIO

### Introdução

- I. O Despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º 13/2000 e algumas Questões Relacionadas
- II. Efeitos do tratamento de sugestões, queixas e reclamações
- III. Princípio do mecanismo
- IV. Procedimento sobre o tratamento de queixas
- V. Forma de execução
- VI. Relatório da análise
- VII. Casos interdepartamentais
- VIII. Funcionamento do mecanismo de queixas do SAFP
- IX. Conclusão

Anexo I: Despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º 13/2000, de 25 de Outubro

Anexo II: Decreto-Lei n.º 5/98/M, de 2 de Fevereiro (Extracto)

Anexo III: Decreto-Lei n.º 23/94/M, de 9 de Maio (Extracto)

Anexo IV: Despacho n.º 41/GM/94, de 1 de Julho (Extracto)

Anexo V: Ficha de opiniões

Anexo VI: Registo das informações sobre as sugestões, queixas e reclamações

## INTRODUÇÃO

No despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º 13/2000, publicado no *Boletim Oficial* da Região Administrativa Especial de Macau, em 25 de Outubro de 2000, foram definidas as tarefas necessárias a executar pelos serviços e entidades da Administração na simplificação e racionalização dos processos administrativos e no tratamento das sugestões, queixas e reclamações.

Sobre o tratamento de sugestões, queixas e reclamações, o SAFP, em Novembro de 2000, e antes da entrada em vigor do despacho acima citado, realizou-se um encontro com os responsáveis e pessoal da linha da frente dos serviços e organismos públicos, tendo por objectivo principal sensibilizar para a problemática do tratamento de sugestões, queixas e reclamações apresentadas pelos utentes no sentido de melhorar a gestão e funcionamento dos serviços e organismos ou, se for caso disso, sugerir medidas legislativas adequadas para simplificar procedimentos.

Para que os serviços e organismos públicos procedam em conformidade com o espírito estipulado no despacho supramencionado, no que se refere à recepção de sugestões, queixas e reclamações, o SAFP elaborou, para efeito, este documento intitulado «Mecanismo para o Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações», tendo em vista a criação de um sistema eficaz de tratamento. De referir que, na elaboração deste documento tiveram-se em conta, também, os contributos escritos para a modernização administrativa remetidos, não só, pelos utentes, mas também, pelos outros serviços e organismos públicos, pelo que o SAFP aproveita, esta ocasião, para exprimir os seus agradecimentos.

### I

#### **DESPACHO DA SECRETÁRIA PARA A ADMINISTRAÇÃO E JUSTIÇA N.º 13/2000 E AS DISPOSIÇÕES RELACIONADAS**

De acordo com o despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º 13/2000, de 25 de Outubro, para o tratamento de sugestões, queixas e reclamações, todos os serviços e organismos da Administração Pública, incluindo os institutos públicos, com excepção dos órgãos de natureza consultiva e dos serviços de representação no exterior, se os seus diplomas orgânicos não estipularem que a execução do tratamento das

sugestões, queixas e reclamações, seja atribuída a determinada(s) subunidade(s) orgânica(s) dos serviços, os dirigentes dos serviços e organismos públicos terão que designar, por despacho, de entre os titulares dos cargos de direcção e chefia ou de entre os membros do conselho de administração ou órgão equiparado, um responsável pelas tarefas de análise e apresentação de relatórios sobre o tratamento de sugestões, queixas e reclamações, nos termos do artigo 21.º do Decreto-lei n.º 5/98/M, de 2 de Fevereiro, devendo ainda os dirigentes indicar a(s) subunidade(s) orgânica(s) às quais passará a competir a execução do tratamento de sugestões, queixas e reclamações.

O artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 5/98/M, de 2 de Fevereiro, define também o tratamento a dar às opiniões, sugestões, queixas e reclamações recebidas nos serviços e organismos públicos. O n.º 3 diz: «A resposta, às queixas e reclamações dos utentes cuja identificação e endereço tenham sido indicados, deve ser dada com celeridade e, em qualquer caso, não exceder o prazo de 45 dias, a contar da data da respectiva entrada.». O n.º2 do mesmo artigo indica que se as sugestões, queixas e reclamações forem anónimas, podem ser destruídas por determinação do dirigente máximo ou responsável do serviço ou organismo.

Se os cidadãos apresentarem pedidos, comentários, sugestões, queixas e reclamações sobre um determinado serviço ou organismo público através do Centro de Atendimento e Informação ao Público (abreviadamente designado por CAIP), este, nos termos da alínea *b*) do n.º1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 23/94/M, de 9 de Maio, e dos artigos 5.º e 6.º do anexo ao Despacho n.º 41/GM/M, de 1 de Julho, deve encaminhar o caso aos serviços ou organismos públicos competentes, tendo o cuidado de informar o interessado. Após a recepção do caso, os serviços e organismos públicos, devem comunicar ao CAIP, no prazo de 30 dias, para que este possa fazer os acompanhamentos necessários ao respectivo processo.

Em síntese, tendo em conta o que foi referido:

- Todos os serviços e organismos da Administração Pública, incluindo os institutos públicos, com excepção dos órgãos de natureza consultiva e dos serviços de representação no exterior, devem cumprir o despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º13/2000.
- Se os diplomas orgânicos dos serviços e organismos não estipularem que a execução do tratamento das sugestões, queixas e re-

clamações seja atribuída a determinada(s) subunidade(s) orgânica(s) dos serviços, terão que indicar, por despacho, a(s) subunidade(s) orgânica(s) da entidade às quais passará a ser cometida a execução das mesmas.

- Deve ser designado de entre os titulares dos cargos de direcção e chefia ou de entre os membros do conselho de administração ou órgão equiparado um responsável para fazer a análise e apresentação de relatórios sobre as sugestões, queixas e reclamações.
- As respostas às queixas e reclamações nominais, devem ser dadas com celeridade, não excedendo o prazo de 45 dias, a contar da data de entrada nos serviços das mesmas.
- Os serviços e organismos públicos devem comunicar ao CAIP, no prazo de 30 dias, sobre o andamento e a resolução dos casos transmitidos pelo CAIP.

## II

### **EFEITOS DO TRATAMENTO DE SUGESTÕES, QUEIXAS E RECLAMAÇÕES**

De acordo com o despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º13/2000, os serviços e organismos públicos devem proceder regularmente, ao tratamento de sugestões, queixas e reclamações, consubstanciando a aproximação da Administração aos utentes, pela prestação de melhores serviços, respondendo, assim, aos anseios e às necessidades dos cidadãos; e mediante as análises das opiniões dos utentes, os serviços e organismos públicos poderão tomar medidas adequadas, melhorando sucessivamente a sua gestão e funcionamento, aferindo assim, a qualidade dos serviços prestados. O tratamento eficaz de sugestões, queixas e reclamações tem os seguintes objectivos:

- disponibilizar aos cidadãos canais de contactos com os serviços públicos directamente envolvidos, sendo reforçada a comunicação;
- proporcionar o preenchimento de lacunas, evitando que aconteçam problemas de repetição;
- facilitar o esclarecimento dos factos, superando conflitos e desentendimentos dos utentes com os serviços públicos;
- permitir aos interessados o conhecimento do andamento do processo, assim como o resultado do tratamento, melhorando a imagem dos serviços;

- dispor de informações com o «feedback» no sentido dos Serviços Públicos poder consultá-las, a todo o momento, por forma a introduzir melhorias significativas no seu planeamento estratégico de gestão e funcionamento, essencialmente no que concerne ao relacionamento com o público.

### III

## PRINCÍPIO DO MECANISMO

Relativamente a quaisquer sugestões, queixas e reclamações, os serviços públicos podem considerá-las como um valor acrescentado para a melhoria dos seus serviços; no entanto, quando os serviços recebem as opiniões dos cidadãos, e não aproveitam essas oportunidades para fazer o acompanhamento do respectivo assunto, perdem essa mais valia. Para aproveitarem bem as informações fornecidas pelos cidadãos, bem como para que as sugestões, queixas e reclamações atinjam os objectivos definidos, os serviços e organismos públicos devem possuir um mecanismo eficiente para «tratamento de sugestões, queixas e reclamações» (adiante abreviadamente designado por mecanismo de queixas).

Um eficiente mecanismo de queixas deve pautar-se de acordo com determinadas regras básicas, por exemplo : o fornecimento de meios necessários para que os cidadãos apresentem as suas exigências ou acompanhem o andamento do processo de harmonia com o guia de procedimento, e, onde estejam assegurados os princípios de justiça, confidencialidade, de resposta célere e de qualidade aos utentes. Estes 4 princípios baseiam-se, igualmente, num factor importante-assegurar que as sugestões, queixas e reclamações possam alcançar o objectivo final, caso contrário o mecanismo de queixas pode não obter a eficácia desejada.

Mecanismo para tratamento de sugestões, queixas e reclamações:

- Divulgação ampla e facilitar o uso do serviço:

Sempre que qualquer cidadão pretenda apresentar opiniões aos serviços competentes, como instrumento institucionalizado de audição e de participação, em primeiro lugar, deve saber a quem e como apresentar as suas opiniões, portanto os serviços competentes devem promover, amplamente, junto do público em geral, a divulgação das suas actividades, das formalidades exigidas, do acesso à informação, bem como todos os procedimentos necessá-

rios para a apresentação de opiniões: os serviços públicos devem ainda privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos.

- Procedimento explícito e simples:

Disponer de um procedimento próprio, claro e previamente definido para o tratamento que vai desde a recepção das opiniões dos cidadãos, até a recolha de informações, bem como à confirmação e análise dos factos. O procedimento adoptado deve estar em conformidade com o princípio da simplicidade, para que as pessoas o sigam facilmente. Deve dar instruções adequadas aos trabalhadores, definindo as responsabilidades e competências nos diversos postos de trabalho.

- Tratamento célere e responsável:

Os cidadãos estão atentos ao resultado final das queixas, sugestões e reclamações apresentados aos serviços competentes, e ao mesmo tempo, interessa que os serviços públicos tratem e prestem com celeridade e seriedade quaisquer questões apresentadas. A designação de pessoal competente para acompanhamento do respectivo processo e prestação de informações é um esquema que os serviços e organismos públicos devem utilizar.

- Justiça e Sigilo:

No tratamento dos processos apresentados pelos cidadãos, os serviços e organismos públicos devem ter em conta os Princípios da Igualdade, da Justiça e da Imparcialidade definidos na lei vigente, nomeadamente no Código do Procedimento Administrativo. Além disso, devem estabelecer medidas que protejam o cidadão contra a intromissão na sua vida privada, o que pode contribuir para o reforço de confiança dos cidadãos nos actos praticados pela Administração.

Os 4 citados princípios são essenciais para que o mecanismo de queixas funcione eficazmente. Com base nestes princípios, os serviços e organismos públicos devem fazer um teste global ao mecanismo de queixas utilizado no respectivo serviço, no sentido de colmatar os defeitos ou intensificar o seu aperfeiçoamento. Para verificar se o dito mecanismo está em conformidade ou não com os 4 princípios acima referidos, sugere-se que se utilize o esquema abaixo indicado para fazer uma avaliação:

<p>Divulgação ampla e facilitar o uso do serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se existem o(s) número(s) de telefone(s) ou outros meios de contactos e se está indicado o local para a apresentação de queixas, bem como a designação de um responsável ou grupo de pessoal destinado para o efeito e se essas informações foram divulgadas junto do público em geral.</li> <li>✓ Se existem várias formas de recepção de recolha de opiniões, sugestões e reclamações, por exemplo, entrega presencial em locais de atendimento, por carta, telefone, fax, «E-mail».</li> <li>✓ Se as formalidades são simples e necessárias.</li> <li>✓ Se existem formulários para serem preenchidos facilmente e caixas de sugestões instaladas em lugares bem visíveis.</li> <li>✓ Se é permitido, quando necessário, ao utente recorrer a uma terceira pessoa, para apresentar uma reclamação ou sugestão.</li> <li>✓ Se é permitido ao utente fazer uso da língua chinesa ou portuguesa para apresentar uma reclamação ou sugestão. Se os serviços competentes, dispõem de pessoal de atendimento que sejam falantes da língua chinesa ou da língua portuguesa, e se ainda existem pessoas que dominem outra língua, nomeadamente a língua inglesa.</li> </ul>
<p>Procedimento explícito, simples</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se encontra um conjunto de procedimentos administrativos explícitos e simples.</li> <li>✓ Se são claras as tramitações, e se permitem ao utente conhecer a fase do andamento do seu processo, e qual será o passo seguinte.</li> <li>✓ Se estão definidas explicitamente no procedimento as competências e responsabilidades que são cometidas aos responsáveis e ao pessoal da linha da frente.</li> <li>✓ Se dispõe de um guia prático de atendimento e recepção de reclamações, para ser seguido e cumprido pelos responsáveis e pelo pessoal da linha da frente.</li> <li>✓ Se reformula periodicamente os procedimentos administrativos.</li> </ul>

<p>Tratamento célere, responsável</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se o pessoal da linha da frente atende com cortesia e simpatia os utentes.</li> <li>✓ Se os responsáveis e o pessoal da linha da frente são capazes de assegurar um tratamento eficaz e rápido das reclamações e queixas recebidas.</li> <li>✓ Se os responsáveis e o pessoal da frente estão predispostos a corrigir os erros cometidos com rapidez. Se estão definidos os prazos para a conclusão dos processos, de acordo com a natureza e complexidade dos assuntos.</li> <li>✓ Se dispõe de medidas de acompanhamento para assegurar que o tratamento seja feito dentro do respectivo prazo.</li> <li>✓ Nos casos em que se conclua pela necessidade de alongar o prazo pré-estabelecido, o «responsável» disponibiliza-se a prestar informação intercalar da fase de tratamento do assunto em análise. E se, na fase final do processo, «o responsável» informa o utente sobre as medidas tomadas ou a tomar.</li> <li>✓ Se o responsável do processo acompanha o grau de satisfação do utente, relativamente às medidas tomadas ou a tomar.</li> <li>✓ Se a unidade de recepção ajuda a fazer o encaminhamento dos processos, que presencialmente ou por outros meios lhes foram presentes, assuntos de outros serviços ou entidades públicas.</li> <li>✓ Se foi identificado o ponto chave da questão; se a questão foi resolvida e se apresenta uma solução viável.</li> </ul>
---	--

<p>Assegura a justiça, o sigilo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se foram asseguradas uma investigação e tratamento justos na condução do processo. Se ocorreram algumas interferências durante a análise do processo.</li> <li>✓ Se o processo foi tratado com imparcialidade e neutralidade.</li> <li>✓ Se foi providenciado para que não haja lugar a medidas de retaliações ao queixoso ou reclamante.</li> <li>✓ Se foram assegurados mecanismos de sigilo. Se foi salvaguardada a confidencialidade a que o interessado tem direito.</li> <li>✓ Se o guia prático, enuncia orientações expressas aos trabalhadores, no sentido de porem em prática o dever de sigilo.</li> </ul>
-------------------------------------	--

#### IV

### PROCEDIMENTO SOBRE O TRATAMENTO DE QUEIXAS

Em conformidade com o artigo 21º do Decreto-Lei nº5/98/M, de 2 de Fevereiro, o dirigente máximo ou responsável do serviço ou organismo pode mandar destruir as sugestões, queixas e reclamações anónimas e despachar o relatório ou a informação resultante do referido tratamento. No entanto, para assegurar o funcionamento eficiente do mecanismo de queixas, aquando da elaboração do procedimento para tratamento de sugestões, queixas e reclamações, os serviços competentes devem integrar os 4 princípios essenciais acima referidos, bem como as características importantes: explícito, simples, célere, responsável, justiça e sigilo etc., que podem ser mostrados e traduzidos no procedimento do tratamento. Além disso, depois do procedimento ser definido, é preciso elaborar um manual e um guia prático do procedimento, em que se encontrem definidos claramente os trabalhos da cada fase do processo, bem assim a designação dos funcionários envolvidos e as funções e competências que lhes foram cometidas.

Em geral, o procedimento é constituído por 5 fases, que são: «recepção de casos», «investigação e análise», «Decisão e execução de medidas», «resposta ao utente/interessado», «análise e elaboração do relatório de análise».

## 1. Recepção de casos

O esquema de recepção de sugestões, queixas e reclamações deve ser de fácil acesso para os cidadãos. Os serviços e organismos públicos devem produzir impressos próprios e colocá-los em locais visíveis para facilitar o público. Se o caso for apresentado por via telefónica, ou se a pessoa que apresentou opiniões tiver dificuldade na escrita, o pessoal de atendimento deve prestar apoio, registando o conteúdo do caso. Para facilitar o tratamento, o registo deve conter os seguintes elementos:

- Os dados pessoais do utente (incluir o nome, endereço e telefone de contacto);
- Os conteúdos de sugestões, queixas e reclamações concretas (como a hora e local do acontecimento do caso, as pessoas envolvidas e o seu decurso), bem como as opiniões e a vontade expressa pelo mesmo utente;
- A língua usada pelo utente/interessado;
- Data da entrada.

A solicitação de fornecimento dos dados individuais sobre o utente visa a facilitação de contactos futuros com o interessado. Se as sugestões, queixas e reclamações forem apresentadas de forma anónima, os serviços e organismos podem, de acordo com cada situação, decidir por si próprio se levam avante a investigação ou extingui-la de harmonia com o despacho da direcção ou dos responsáveis competentes. Quando as questões levantadas pelo utente abordam questões do foro pessoal, o requerente deve ser convidado a suprir as deficiências existentes nos requerimentos ou pedidos, de modo a evitar aos interessados prejuízos por simples irregularidades ou mera imperfeição das petições ou reclamações.

Os serviços e organismos públicos devem definir em primeiro lugar se o assunto abordado pelo utente pertence ou não às áreas das suas atribuições. Se o caso é da competência de outros serviços, devem remetê-lo aos respectivos serviços ou órgãos competentes e informar ao utente que o caso foi encaminhado para os serviços competentes para ser sujeito ao tratamento adequado, indicando o nome do responsável, bem como o seu telefone de contacto.

## 2. Investigação e análise

De acordo com a natureza do assunto, os tratamentos serão diferentes nos procedimentos de «investigação e análise» e da «decisão e execução de medidas».

Queixas e Reclamações: Os casos de queixas e reclamações devem ser encaminhados para o estudo e a investigação que incluem vários momentos, tais como : a realização de averiguações e de análises dos documentos relacionados com o caso em estudo; a inquirição dos interessados, dos trabalhadores, e a recolha de prova dos factos, etc., por forma a compreender melhor a realidade das ocorrências e apresentar uma ou várias propostas de solução adequadas. O responsável pela averiguação deve tratar o caso com uma atitude imparcial, insistente, cuidadosa e confidencial, dando ênfase à análise da causa dos acontecimentos, verificando a frequência do caso, o que ajudaria a descobrir a causa do problema.

Sugestões: No tratamento do caso devem ser apresentadas, sempre que possível, sugestões razoáveis e viáveis, para serem adoptadas rapidamente.

## 3. Decisão e execução de medidas

Queixas e Reclamações: Todos os contributos provenientes dos utentes merecem ser estudados e que cheguem a uma decisão final sobre as medidas correctivas a serem adoptadas de imediato. Estas medidas devem ter em conta dois aspectos: por um lado, fazer correcções sobre o caso e reparar as falhas ou deficiências ocorridas, por outro lado, melhorar o futuro funcio-

namento do serviço, evitando que mesma questão se repita.

Sugestões: Nesta fase devem ser executadas todas as medidas adoptadas.

#### 4. Resposta ao utente/interessado

Nos termos previstos no artigo 21º. do Decreto-Lei nº 5/98/M, de 2 de Fevereiro, a resposta às queixas e reclamações dos utentes cuja identificação e endereço tenham sido indicados deve ser dada com celeridade.

O referido Decreto-Lei prevê que a resposta às queixas e reclamações deve ser dada com rapidez, e em qualquer caso, não exceder o prazo de 45 dias, a contar da data da respectiva entrada. Por isso, deve registar-se no documento a respectiva data da entrada, por forma a cumprir o prazo estipulado por lei de 45 dias, e criar medidas de controlo para respeitar o diploma legal acima citado.

Na resposta endereçada ao(s) reclamante(s) sobre as queixas e reclamações, os serviços ou organismos públicos devem procurar saber junto do utente/interessado sobre o grau de satisfação relativo às medidas tomadas para a resolução do seu caso. Porque a opinião deste reflecte-se, de certo modo, na avaliação da capacidade do serviço envolvido em gerir a sua imagem e na aferição da qualidade dos serviços prestados pelos serviços públicos. Se o reclamante ainda não estiver satisfeito com o resultado, o serviço competente deve sondar junto do mesmo a razão ou as razões das insatisfações, e fazer o devido acompanhamento.

#### 5. Análise e Elaboração do Relatório de Análise

A elaboração do relatório de análise tem por finalidade juntar todos os elementos sobre queixas, sugestões e reclamações e submeter periodicamente para a análise global, de todas as situações sobre opiniões, das queixas e/ou reclamações apresentadas pelos utentes (o conteúdo do relatório de análise será mencionado na 6.ª secção). Através deste relatório, é possível detectar as áreas que merecem maior preocupação, e aproveitar os dados recolhidos para estimular o melhoramento constante da gestão e funcionamento dos serviços, elevando ao mesmo tempo a qualidade

dos serviços prestados. Além disso, a divulgação de alguns elementos do relatório, por exemplo, o número dos casos recebidos, tipos, resumo das ocorrências (não incluir os dados individuais ou elementos não adequados), o prazo para tratamento e resultado, etc., pode contribuir para que a Administração Pública se torne mais transparente e responsável.

## V

### FORMA DE TRATAMENTO

Um tratamento eficaz das sugestões, queixas e reclamações exige muitas vezes uma cooperação conjunta de várias subunidades, pois dadas as características de funcionamento da Administração, o produto final de um serviço público, na maioria das vezes, obtém-se através da conjugação de esforços das várias subunidades.

1. O tratamento efectuado por ambas «unidades responsáveis» e «unidades relativas\*»

As subunidades designadas para o tratamento das sugestões, queixas e reclamações, de acordo com o despacho da Secretária para a Administração e Justiça, n.º 13/2000, de 5 de Outubro, são «unidades responsáveis», porque se responsabilizam pela execução das principais tarefas relativas aos tratamentos de sugestões, queixas e reclamações. Contudo, as unidades responsáveis podem, de acordo com a natureza dos casos, remeter as tarefas dos demais procedimentos do processo à «unidade relativa»\* para as executar, adaptando-os, naturalmente, ao funcionamento dos serviços públicos envolvidos.

- 1.1. Recepção de casos: A «unidade responsável» responsabiliza-se principalmente pela recepção de casos. No caso, inevitável, das utentes apresentarem directamente as opiniões a outra unidade, os serviços públicos devem adoptar medidas de recepção de casos em qualquer unidade e assegurar o encaminhamento dos processos para as «unidades responsáveis» o mais breve possível.

---

**(Nota\*: «Unidade relativa» é a subunidade que trata do conteúdo de um determinado caso sobre sugestões, queixas e reclamações, face às suas atribuições.)**

- 1.2. Investigação e análise.
- 1.3. Decisão e execução de medidas.
- 1.4. Resposta ao utente.

Nos pontos 1.2., 1.3., e 1.4., a «unidade responsável», após a recepção do caso, deve comunicar à «unidade relativa», sobre os assuntos abordados e os trâmites do processo. Cabe à «unidade relativa» fazer a averiguação e análise da parte que lhe diz respeito, e esta deve tomar ainda as necessárias providências para que o processo seja tratado de forma adequada e que rapidamente encontre uma resolução a fim de enviar resposta ao utente/interessado. Em seguida, a «unidade relativa» deve proceder-se à entrega do relatório à «unidade responsável», acompanhada de toda informação sobre a reclamação, donde constem as medidas correctivas adoptadas.

- 1.5. Análise e elaboração do relatório de análise: A «unidade responsável» deve fazer periodicamente, a entrega dos dados recolhidos ao «responsável», mencionado no despacho, e a seguir proceder-se-á à análise e à apresentação do relatório de análise.

## 2. O tratamento efectuado só pela «unidade responsável».

Este segundo modo do tratamento, uma vez que só se exige à «unidade responsável» um tratamento independente e isento da interferência.

- 2.1. Recepção de casos: A «unidade responsável» responsabiliza-se principalmente pela recepção de casos, e as outras unidades prestam apoio.
- 2.2. Investigação e análise: Só a «unidade responsável» faz a investigação e análise independente. Esta pode pedir apoios a outra unidade, no caso de necessitar de obter audiência dos funcionários e informações sobre os processos. Após o trabalho, entrega um relatório de investigação e sugestões de resolução à «unidade relativa».
- 2.3. Decisão e execução de medidas: A «unidade relativa» pode aceitar as sugestões ou propor outras sugestões opostas. Por fim, toma a decisão e informa a «unidade responsável» sobre a decisão.
- 2.4. Resposta ao utente: De acordo com as medidas tomadas, a «unidade responsável» deve responder ao utente/interessado.

## 2.5. Análise e elaboração do relatório de análise.

A «unidade responsável» deve fazer, periodicamente, a entrega dos dados recolhidos ao «responsável» mencionado no despacho, e a seguir proceder-se-á à análise e à apresentação do relatório de análise.

Atendendo a que possam existir níveis de conhecimentos e de entendimento diferenciados na pronúncia do caso em apreço pelas estruturas envolvidas, sugere-se que os serviços e organismos optem pelo modo de tratamento que mais se ajuste à natureza de cada processo, não só para assegurar a independência do mecanismo de queixas, mas também para salvaguardar que a resposta seja dada com a maior brevidade possível.

## VI

### RELATÓRIO DE ANÁLISE

O relatório de análise faz-se de acordo com a natureza e necessidade do serviço; propõe-se, no entanto, que este tenha uma frequência trimestral. O relatório deve conter:

- o número e tipo de sugestões, queixas e reclamações;
- a análise geral das questões, referindo as causas do problema;
- a apresentação de sugestões de melhoramento e/ou as respectivas medidas tomadas ou a tomar.

Para aperfeiçoar o mecanismo de queixas, o relatório da análise deve também incluir:

- o tempo estimado para dar resposta ao utente;
- o grau de satisfação do utente, face às medidas adoptadas.

Para facilitar o tratamento de sugestões, queixas e reclamações, o SAFP sugere que os serviços e organismos públicos considerem os seguintes factores:

1. Distribuir os processos recebidos em 5 indicadores: *trabalhadores, equipamentos e instalações, ambiente, procedimento e formalidades, e outros*, e proceder à sua classificação, sendo o processo classificado em anónimo ou identificado.

Trabalhadores:

Indique os nomes dos responsáveis pelo acompanhamento do caso em apreço; avalie, igualmente, a prepa-

ração profissional e a competência técnica dos trabalhadores envolvidos na análise dos processos; Procure saber se o caso foi tratado com justiça, imparcialidade e neutralidade.

**Equipamentos e instalações:** Indique os equipamentos utilizados e/ou as instalações fornecidas pelos serviços, por exemplo: — Se o local reservado ao atendimento do público está preparado para fazer o «atendimento personalizado»; — Se as instalações estão apetrechadas com equipamentos para a reprodução ou cópias de textos, vídeo, televisor, computador que permita o acesso a Internet ou outro meio de divulgação multimedia;

**Ambiente:** Indique as facilidades e comodidades facultadas pelos serviços públicos, nomeadamente nos locais de atendimento, por exemplo: a instalação de sistemas de marcação de vez, a sinalização para o auto-encaminhamento e pictogramas, segurança, a existência de telefones públicos, sanitários, dispositivo para fornecimento de água potável, ar condicionado, etc.;

**Procedimento e formalidades** Indique o procedimento administrativo utilizado, pelos serviços públicos, na prestação dos seus serviços, por exemplo, os pormenores de procedimento, as formalidades administrativas, a cobrança das despesas, etc.;

**Outros:** Indique outros aspectos, para além dos referenciados, por exemplo: Se houve a divulgação ampla das ac-

tividades no âmbito das atribuições dos serviços (o controlo das actividades sociais, os sectores e as instituições comerciais e industriais), se as reformas do sistema e outras medidas tomadas pelos serviços, etc., foram tornadas públicas.

**Quadro estatístico da recepção de processos de sugestões, queixas e reclamações**

Natureza Classificação	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Com Identificação	Anónima						
Trabalhadores								
Equipamentos e instalações								
Ambiente								
Procedimento e formalidades								
Outros								
Subtotal								
Total								

2. A classificação é efectuada segundo a situação do tratamento dos processos e se ultrapassou ou não o prazo de 45 dias.

**Destruido por ser anónimo:** Referem-se às sugestões, queixas e reclamações anónimas destruídas, nos termos das disposições legais em vigor;

**Tratamento impossível:** Referem-se aos processos que não foram tratados por insuficiência dos elementos fornecidos pelos utentes, nomeadamente a da identificação dos interessados, ou por não ter sido possível contactar, com os interessados, apesar das insistências;

**Em tratamento:** Referem-se aos processos que se encontram ainda na fase de estudo e

de averiguação, ou seja processos que não foram concluídos até à data da apresentação do relatório de análise;

Processo arquivado:

Referem-se aos processos já concluídos e cuja decisão foi formalmente comunicada ao(s) interessado(s).

**Quadro estatístico sobre o «ponto de situação dos processos» de Sugestões, Queixas e Reclamações**

Natureza Classificação	Destruído por ser anónimo	Tratamento impossível	Em tratamento		Processo arquivado	
			Dentro do prazo de 45 dias	Fora do prazo de 45 dias	Concluído em 45 dias	Fora do prazo de 45 dias
Trabalhadores						
Equipamento e instalações						
Ambiente						
Procedimento e formalidades						
Outros						
Total						

**3. Razão pela qual foi ultrapassado o prazo de 45 dias para dar resposta ao utente do processo.**

No relatório da análise dos resultados, para além das estatísticas básicas, deve ainda incidir obrigatoriamente, sobre os seguintes aspectos:

- Procedimentos administrativos adoptados;
- Formalidades que foram extintas e simplificadas;
- Melhoria no acolhimento e atendimento dos utentes;
- Apreciação da aplicação dos recursos materiais e humanos envolvidos;
- Inovações tecnológicas introduzidas;
- Disponibilização de suportes informativos;
- Melhoria no diálogo interdepartamental, com vista à resolução eficaz e célere dos processos que envolvem mais que uma estrutura administrativa;
- Factores exteriores.

A análise dos aspectos cima citados, ajudará a suprir as lacunas e insuficiência dos serviços e organismos públicos, e ainda a tomar decisões concretas de melhoria a introduzir no funcionamento dos serviços públicos.

Para facilitar o trabalho do tratamento de sugestões, queixas e reclamações nos diversos serviços, a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública elaborou dois impressos — «Ficha de opiniões» e «Registo das informações sobre as sugestões, queixas e reclamações». O primeiro destina-se à recepção das opiniões dos cidadãos e o segundo servirá para os serviços registarem e avaliarem os dados dos casos tratados (vide anexos V e VI).

## VII

### **CASOS INTERDEPARTAMENTAIS**

Quando as opiniões apresentadas pelos cidadãos envolvam mais do que um serviço ou organismo público, ou quando a questão levantada se refira a um procedimento administrativo interdepartamental, a entidade receptora deve solicitar a colaboração de todas as entidades envolvidas, com vista à resolução eficaz e célere do problema em apreço. As entidades podem formar, entre si, um grupo de trabalho interdepartamental, formal ou informal, conforme a complexidade ou a gravidade da questão, designando respectivamente representantes para troca de opiniões, por forma a darem sugestões viáveis e a procurarem soluções adequadas, com vista a melhorar o mecanismo de queixas e incentivar a cooperação entre os diversos serviços públicos.

## VIII

### **FUNCIONAMENTO DO MECANISMO DE QUEIXAS DO SAFP**

De acordo com os quatro princípios fundamentais do mecanismo de queixas, bem como as experiências adquiridas, pelo Centro de Atendimento e Informação ao Público, ao longo de vários anos, no desempenho do papel de ponte de comunicação entre a Administração e os cidadãos, o SAFP têm vindo a melhorar o seu mecanismo de tratamento de sugestões, queixas e reclamações, indo, assim, de encontro com o espírito do Despacho n.º 13/2000, atrás referido. Neste sentido, vamos, de

seguida, sistematizar o conteúdo de funcionamento do já referido mecanismo:

#### 1. Designação da entidade encarregada e do responsável

- O Decreto-Lei n.º 23/94/M, de 9 de Maio, que define a estrutura, a constituição e o funcionamento do SAFP, determina que o «Centro de Atendimento e Informação ao Público» (CAIP) do SAFP, faça a recepção e o acompanhamento das reclamações e queixas dos cidadãos cujos conteúdos abrangem os serviços públicos em geral. Entretanto, pelo Despacho n.º 13/2000, o CAIP passou a ser uma subunidade responsável pela execução das tarefas derivadas de sugestões, queixas e reclamações.
- Embora o CAIP seja a entidade encarregada, a colaboração de outras subunidades, nomeadamente na recepção de opiniões e sugestões, assim como na resolução atempada das queixas e reclamações, será sempre bem-vinda e bem-vista a designação de outra unidade, porque contribui para a elevação da imagem dos serviços e/ou organismos públicos.
- Compete ao Departamento de Modernização Administrativa do SAFP otimizar e racionalizar os procedimentos administrativos, bem como apresentar sugestões sobre reformas administrativas em geral, pelo que a Direcção destes Serviços de signou esse Departamento para analisar os dados sobre sugestões, queixas e reclamações e de acordo com o estudo final, apresentar, por seu lado, opiniões, comentários e outros contributos válidos para a modernização administrativa.

#### 2. Criação do mecanismo de recepção de queixas

- O CAIP dispõe de diversos canais para receber as opiniões dos cidadãos, incluindo:
  - 1) Nos balcões de atendimento do CAIP, o utente pode dirigir-se a um dos balcões do CAIP e apresentar questões, comentários, sugestões, etc.. Os assistentes de relações públicas com experiência em atendimento receberão as opiniões dos cidadãos;

2) Linhas azuis 976111 ou 976228. Fora das horas de expediente, o serviço de atendimento pode ser feito por via telefónica, pelo sistema automático de gravação de chamadas. Os cidadãos podem contactar os nossos Serviços a qualquer hora e o seu caso será acompanhado no dia útil seguinte;

3) Por fax 976410;

4) Por envio de carta ao SAFP ou ao CAIP;

5) Por envio de opiniões/queixas através do *webpage* do SAFP.

- Elabora e distribui panfletos ou publicita nos jornais e na Rádio Macau sobre todos canais acima referidos para conhecimento do público.
- Elabora e distribui «Ficha de opiniões», «Registo das informações sobre as sugestões, queixas e reclamações» e «Guia de procedimentos» para uso das subunidades, bem como pressionar as subunidades para procederem ao trabalho de acordo com a «Guia de procedimentos».

### 3. Pontos essenciais no funcionamento do mecanismo

- Institui medidas, para que os casos sejam acompanhados e resolvidos rapidamente. Caso as subunidades recebam directamente as opiniões dos cidadãos, deverão as mesmas ser encaminhadas para o CAIP dentro do prazo indicado. O CAIP deve registar a data de recepção do caso e fiscalizar o andamento do tratamento do caso, para assegurar que a resposta seja dada aos cidadãos dentro do prazo de 45 dias.
- Cria mecanismos que protejam o cidadão contra a utilização indevida de dados pessoais, por exemplo: Se o CAIP achar que o caso deve ser tratado confidencialmente, deverá, antes de enviar o processo aos respectivos serviços, omitir os dados pessoais e resumir o conteúdo da questão, a fim de que seja salvaguardado o sigilo.
- Em cada caso deve(m) o(s) serviço(s) efectuar os registos no «Registo das informações sobre as sugestões, queixas e reclamações», nomeadamente, o conteúdo, a classificação, o modo de tratamento de entre outros. O(s) mesmo(s) serviço(s) deve(m) reservar espaços próprios para a «Resposta do utente» para a

«Informação sobre o grau da satisfação do utente», relativamente à forma como foi atendido e/ou como foi prestado determinado serviço.

- O relatório de análise sobre sugestões, queixas e reclamações deve ser elaborado trimestralmente. Para isso, o CAIP deve enviar ao Departamento de Modernização Administrativa os dados do trimestre anterior antes do décimo dia útil de cada trimestre, competindo-lhe elaborar antes do décimo quinto dia útil o relatório de análise e remetê-lo para apreciação superior.
- Caso as sugestões de aperfeiçoamento constantes no relatório de análise sejam aceites pelos dirigentes, deverão as respectivas subunidades tomá-las em consideração, de modo que as conclusões do Relatório atinjam o objectivo proposto: o melhoramento constante no funcionamento das entidades envolvidas, elevando deste modo a qualidade dos serviços prestados ao público.

## IX

### CONCLUSÃO

A existência de um mecanismo de queixas eficaz, complementada com técnicas de atendimento correctas contribuem para o reforço da comunicação entre os serviços públicos e os cidadãos, promovendo a ajuda e o benefício mútuo. No âmbito da formação dos funcionários efectivos da Administração sobre técnicas de atendimento, o SAFP realizou, para além dos cursos de «Atendimento ao Público — A Qualidade e a Imagem da Organização», «Técnicas de Atendimento Público» e «Técnicas de Tratamento de Queixas», e produziu ainda em colaboração com o Target Learning Center, um VCD de formação «Coloque-se na situação do Outro», com a finalidade de promover junto das subunidades a implementação de serviços de atendimento de qualidade, bem como a formação especializada de pessoal da linha da frente (atendimento, recepção e balcão). Este VCD é composto de quatro partes: «Técnicas de Atendimento do Pessoal da Linha da Frente», «Técnicas de Atendimento ao Telefone» e «Apoio Dado aos Serviços de Qualidade pelo Pessoal Logístico» e «Métodos de Tratamento de Queixas», os quais indicam as téc-

nicas essenciais de atendimento ao público através de simulação de situações, e de casos concretos.

Para finalizar, há que sublinhar que o cerne do conceito «Servir o Povo» passa sempre por saber escutar atentamente a voz do público e encarar de forma receptiva todas as opiniões manifestadas pelos cidadãos, uma vez que esses contributos constituem valor acrescentado para o reforço das relações entre a Administração e os administrados. A criação do mecanismo de queixas promove, por um lado, o conceito de servidor público, e por outro, aperfeiçoa o funcionamento da máquina administrativa e eleva a qualidade dos serviços. Acreditamos que com um trabalho de simplificação e optimização dos procedimentos administrativos, possamos, com certeza, aumentar o benefício global da sociedade. Esforçando-se, em conjunto, neste rumo, o SAFP tem mantido um espírito de cooperação, fomentando o trabalho em equipa, e o diálogo interdepartamental no sentido de prestar apoio técnico aos serviços e organismos públicos. Para quaisquer sugestões e dúvidas sobre o mecanismo de queixas, é favor contactar com o Departamento de Modernização Administrativa da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (Telefone: 9871092).

**Anexo I: Despacho da Secretária para a Administração  
e Justiça n.º 13/2000, de 25 de Outubro**

Usando da faculdade conferida pelo artigo 64.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do artigo 2.º do Regulamento Administrativo n.º 6/1999, a Secretária para a Administração e Justiça manda:

1. Os dirigentes dos serviços e organismos públicos devem designar, de entre os titulares dos cargos de direcção e chefia ou de entre os membros do conselho de administração ou órgão equiparado, o responsável pelas seguintes tarefas:
  - 1) Elaboração de estudos e apresentação de propostas sobre simplificação, racionalização e melhoria de eficácia do funcionamento interno e do relacionamento funcional com outros serviços e organismos públicos com os quais estabeleçam contactos mais frequentes;
  - 2) Verificação e avaliação do cumprimento por parte das subunidades orgânicas de programas definidos nos termos da alínea anterior ou pelo Governo;
  - 3) Análise e apresentação de relatórios sobre o tratamento das sugestões, queixas e reclamações nos termos do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 5/98/M, de 2 de Fevereiro.
2. O disposto no presente despacho aplica-se a todos os serviços e organismos da Administração Pública, incluindo os órgãos municipais e os institutos públicos, com excepção dos órgãos de natureza consultiva e dos serviços de representação no exterior.
3. O disposto no n.º 1 é inaplicável na medida em que os diplomas orgânicos já prevejam que a execução das tarefas aí referidas é cometida a determinada ou determinadas subunidades orgânicas.
4. Nos casos em que os diplomas orgânicos dos serviços e organismos públicos não atribuam expressamente a responsabilidade pela execução das tarefas referidas no n.º 1, o despacho de designação indica também a subunidade ou subunidades orgânicas da entidade em causa às quais passará a cometer a execução das mesmas.

5. Para efeitos do cumprimento do presente despacho a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública pode prestar o apoio técnico necessário.
6. O presente despacho entra em vigor 30 dias após a sua publicação.

18 de Outubro de 2000.

A Secretária para a Administração e Justiça, Florinda da Rosa Silva Chan.

## **Anexo II: Decreto-Lei n.º 5/98/M de 2 de Fevereiro (Extracto)**

### Artigo 21.º

#### (Sugestões e queixas)

1. Sem prejuízo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 23/94/M, de 9 de Maio, os serviços e organismos públicos devem proceder ao tratamento mensal das opiniões ou sugestões e das queixas ou reclamações, por trabalhadores designados para o efeito.
2. As sugestões, queixas e reclamações anónimas podem ser destruídas, competindo ao dirigente máximo do serviço ou organismo de signar os trabalhadores e despachar o relatório ou a informação resultante do tratamento a que se refere o número anterior.
3. A resposta às queixas e reclamações dos utentes cuja identificação e endereço tenham sido indicados deve ser dada com celeridade e, em qualquer caso, não exceder o prazo de 45 dias, a contar da data da respectiva entrada.
4. O disposto nos números anteriores não prejudica a utilização dos meios previstos na lei para a defesa dos seus direitos ou interesses.

**Anexo III: Decreto-Lei n.º 23/94/M de 9 de Maio  
(Extracto)**

Artigo 17.º

(Centro de Atendimento e Informação ao Público)

Ao Centro de Atendimento e Informação ao Público, abreviadamente designado por CAIP, compete, nomeadamente:

- a) .....
  - b) Receber reclamações e queixas dos cidadãos relativamente a actos ou omissões dos serviços públicos, propondo a sua transmissão aos serviços competentes e acompanhando-as até à sua resolução;
- .....

**Anexo III: Decreto-Lei n.º 23/94/M de 9 de Maio  
(Extracto)**

Anexo: Normas sobre procedimentos e funcionamento do Centro de Atendimento e Informação ao Público (CAIP)

.....

- 5. O CAIP deve providenciar pela celeridade e eficácia dos procedimentos, encaminhando officiosamente todos os pedidos dos particulares para os serviços competentes, bem como informar os interessados, das formalidades já cumpridas ou a cumprir e da resolução dos respectivos assuntos.
- 6. Após a recepção dos pedidos, os serviços e organismos públicos, incluindo os municípios, devem comunicar ao CAIP, no prazo de 30 dias, o seguinte:
  - a) As formalidades já cumpridas;
  - b) A resolução do assunto.

身分資料 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	
姓名 Nome _____	性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
地址 Morada _____	
聯絡電話 Nº de telephone _____	其他聯絡方式 Outro meio de contacto _____
<p style="text-align: center;"><b>注意事項：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>您所提供的一切資料只會用於直接關乎您所提出的事宜上，且只供本部門專責處理有關問題的人員所用。在未經您同意之前，絕不向本部門或本部門以外的其他人士透露。</li> <li>根據二月二日第 5/98/M 號法令第二十一條第二款的規定，以匿名方式提出的建議、投訴或異議得被銷毀。</li> <li>根據上指法令同一條第三款的規定，本部門對有留下簽署人的身分資料及地址的投訴及異議，會在收到有關投訴及異議之日起計四十五天內給予答覆。</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Os dados que nos cheguem através deste impresso de Sugestões/Queixas servirão apenas para o tratamento de assuntos directamente relacionados com a questão em causa e, serão dados a conhecer exclusivamente ao pessoal destinado para o efeito. Os mesmos não serão revelados ao restante pessoal destes Serviços e dos outros Serviços, sem o prévio consentimento do interessado.</li> <li>De acordo com o disposto no nº2 do artigo 21º, do Decreto-Lei nº 5/98/M, de 2 de Fevereiro, as sugestões, queixas ou reclamações que sejam anónimas podem ser destruídas.</li> <li>Nos termos do nº 3 do artigo acima referido, estes Serviços darão resposta às queixas/reclamações que contenham a identificação e endereço de quem as assinar dentro do prazo de 45 dias, a contar da data da respectiva entrada.</li> </ul>

建議/投訴 SUGESTÕES/QUEIXAS
<p>內容：(請儘可能指出事件的時間、地點及有關人物的姓名，這樣會有助於我們處理您的意見)</p> <p><i>Conteúdo: (Para melhor análise da questão, indique, se possível, a hora, o local e o(s) nomes(s) da(s) pessoa(s) referentes ao facto ocorrido)</i></p>
<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">           日期 _____ 年 _____ 月 _____ 日            Data _____ ano _____ mês _____ dia         </div> <p>(若您想查詢或跟進有關問題的處理情況，可於辦公時間內致電 XXXXXX 與 XXX 先生 / 小姐聯絡)          (Para qualquer informação sobre o andamento do respectivo processo, é favor contactar com o/a sr./sra. XXX, pelo telefone XXXXXX nas horas de expediente.)</p>

Registo das Informações Sobre as Sugestões,  
Queixas e Reclamações

(Anexo VI)

**A** INFORMAÇÕES SOBRE O RECEBIMENTO DE  
SUGESTÕES, QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

Modo de recebimento	Identificação da pessoa que apresenta a sugestão, queixa ou reclamação
<input type="checkbox"/> Pessoalmente <input type="checkbox"/> Por telefone <input type="checkbox"/> Por correio <input type="checkbox"/> Por fax <input type="checkbox"/> Por e-mail	Nome _____ Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F Morada _____ _____ Telefone _____ Telemóvel _____
Data de recebimento _____ de _____ de _____	
Resumo do conteúdo _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	

**B** CLASSIFICAÇÃO

Tipo	Classificação por conteúdo
<input type="checkbox"/> Sugestão	<input type="checkbox"/> <b>Trabalhadores:</b> Indique os nomes dos responsáveis pelo acompanhamento do caso em apreço; avalie, igualmente, a preparação profissional e a competência técnica dos trabalhadores envolvidos na análise dos processos; Procure saber se o caso for tratado com justiça, imparcialidade e neutralidade;
<input type="checkbox"/> Queixa	<input type="checkbox"/> <b>Equipamentos e instalações:</b> Indique os equipamentos utilizados e ou as instalações fornecidas pelos serviços, por exemplo: - Se o local reservado ao atendimento do público está preparado para fazer o "atendimento personalizado"; - Se as instalações estão apetrechados com equipamentos para a reprodução ou cópias de textos, video, televisor, computador que permita o acesso a Internet ou outro meio de divulgação multimédia;
<input type="checkbox"/> Reclamação	<input type="checkbox"/> <b>Ambiente:</b> Indique as facilidades e comodidades facultadas pelos serviços públicos, nomeadamente nos locais de atendimento, por exemplo: a instalação de sistemas de marcação de vez a sinalização para o auto-encaminhamento e pictogramas, segurança, a existência de telefones públicos, sanitários, dispositivo para fornecimento de água potável, ar condicionado, etc.; <input type="checkbox"/> <b>Procedimento e formalidades</b> Indique o procedimento administrativo utilizado, pelos serviços públicos, na prestação dos seus serviços, por exemplo, os pormenores de procedimento, as formalidades administrativas, a cobrança das despesas, etc.; <input type="checkbox"/> <b>Outros:</b> Indique outros aspectos, para além dos referenciados, por exemplo: Se houve a divulgação ampla das actividades no âmbito das atribuições dos serviços (o controlo das actividades sociais, os sectores e as instituições comerciais e industriais), as reformas do sistema e outras medidas tomadas pelos serviços, etc., foram tornadas públicas.

## C REGISTO DO TRATAMENTO

Destruido por ser anónimo.

Tratamento impossível. Razões: \_\_\_\_\_

Tratamento possível

### 1) Conteúdo do tratamento

Resumo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 2) Resposta ao utente/interessado

Dentro do prazo de 45 dias. No dia \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, informou-se ao utente acerca da conclusão de tratamento.

Fora do prazo de 45 dias. a)  Informou-se ao utente, acerca da situação de tratamento, antes do termo do prazo de 45 dias.

Não se informou ao utente, acerca da situação de tratamento, antes do termo do prazo de 45 dias.

b) No dia \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, informou-se ao utente acerca da conclusão de tratamento.

### 3) Inquérito de opinião sobre a conclusão de tratamento

Opinião sobre a conclusão de tratamento emitida pelo proponente:

Satisfeito \_\_\_\_\_

Insatisfeito. Razões: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Conteúdo de tratamento necessita um novo acompanhamento: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

O responsável \_\_\_\_\_

## D CONHECIMENTO DO PROCESSO

As seguintes colunas são preenchidas pelo pessoal responsável (O pessoal responsável indicado no n.º 3 do artigo 1.º do Despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º 13/2000) pela análise das sugestões, queixas e reclamações:

Processo n.º \_\_\_\_\_

Parecer da análise (Análise dos trabalhadores, equipamentos e procedimento administrativo) \_\_\_\_\_

Medidas propostas (Sugestões em relação aos trabalhadores, equipamentos e procedimento administrativo) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ Assinatura \_\_\_\_\_

## **BIBLIOGRAFIA**

1. «Effective Complaint Management», Canadian Centre for Management Development, June 1996
2. «Australian Standard — Complaints Handling», Standards Association of Australia
3. «How to deal with complaints», Effective Performance Division, United Kingdom  
<http://www.cabinet-office.gov.uk/servicefirst/1998/complaint>
4. «Mecanismo para o tratamento de queixas», Office of the Ombudsman, Hong Kong  
[http://www.sar-ombudsman.gov.hk/chinese/09publications/06\\_effective](http://www.sar-ombudsman.gov.hk/chinese/09publications/06_effective)

