



O que é Provedoria de Justiça?

O Comissariado contra a Corrupção de Macau (CCAC), para além das funções de combate à corrupção, é também responsável pelos assuntos da provedoria de justiça, fiscalizando, nos termos da lei, eventuais actos e procedimentos administrativos ilegais ou irregulares praticados pelos serviços públicos. O CCAC procura, com base nas queixas apresentadas pelos cidadãos, e enquanto terceira parte independente, apurar a verdade dos factos e, quando são verificadas ilegalidades ou irregularidades administrativas, procura encontrar, juntamente com os serviços competentes, soluções que visem resolver os problemas, assegurando assim a legalidade da Administração Pública.

Relativamente aos serviços, a supervisão e a reacção dos cidadãos contribuem para a identificação de insuficiências, o aperfeiçoamento do funcionamento, a elevação da eficiência e a transparência. A provedoria de justiça é um mecanismo destinado não só à defesa dos legítimos interesses dos cidadãos, mas contribui também para o contínuo aperfeiçoamento da acção governativa.



Provedoria de Justiça Conteúdo essencial dos trabalhos

Investigação: investigação, análise de queixas e denúncias relativas à legalidade de actos e procedimentos administrativos da Administração Pública, com vista à rectificação de ilegalidades ou irregularidades administrativas.

Revisão (em duas vertentes):

Revisão de regimes: rever os regimes jurídicos vigentes e o funcionamento dos serviços, suprir lacunas e assegurar que a Administração actue de acordo com a lei.

Revisão de funcionamento: cooperar com os serviços públicos e entidades privadas para aperfeiçoar em conjunto os procedimentos administrativos e definir medidas de prevenção da corrupção.



Aceitação e apreciação de queixas

Caso os cidadãos apresentem queixas aos serviços na sequência da verificação da existência de ilegalidades, irrazoabilidades, injustiças ou ineficiências no exercício das respectivas funções e os referidos serviços não procedam ao tratamento das mesmas, ou se os cidadãos tiverem dúvidas sobre o funcionamento dos serviços, procedimentos administrativos ou disposições legais com estes relacionadas, podem apresentar queixas ao CCAC, sendo as mesmas acompanhadas nos termos da lei.

Inadmissibilidade

As queixas que tiverem um conteúdo relacionado com a gestão de pessoal, a gestão interna, a organização dos trabalhos dos serviços, ou que revelem incerteza dos factos, falta de lógica, etc., não se enquadram, em princípio, no âmbito das queixas aceites na área da provedoria de justiça.

Exemplo: em relação às questões relacionadas com a atitude do pessoal no trabalho, os próprios serviços têm competência para o seu tratamento, sugerindo-se que os cidadãos transmitam as suas queixas aos serviços, o que será mais directo e eficiente.



Serviço envolvido



Exemplo 1

Ilegalidade administrativa

Sem justificação

NÃO!

Pedido de consulta de processo...

Multa

Um cidadão foi multado por transgressão no trânsito e apresentou um pedido de consulta de processo junto do serviço público competente, no entanto, tal pedido foi recusado sem qualquer justificação.

Exemplo 2

Ilegalidade administrativa

O serviço, que instaurou um procedimento sancionatório contra um cidadão, tomou a decisão final sem que tivesse realizado o respectivo procedimento de audiência.

Lei

Procedimento sancionatório

Multa

Não concluído

Caso se deparem com situações passíveis de queixa como as acima mencionadas, os cidadãos são bem-vindos a apresentar queixa ou a pedir apoio ao CCAC.

Observação: a investigação do CCAC, na área da provedoria de justiça, não prejudica o direito dos cidadãos de interpor recursos administrativos junto dos respectivos serviços ou de interpor acções junto dos tribunais nos termos da lei. Os cidadãos devem prestar atenção aos prazos legais dos recursos administrativos ou contenciosos, a fim de proteger os seus direitos e interesses.

Exemplo 3

Irregularidade administrativa

Não fui informado!

08:50

09:00

15H00

Sala de espera de consulta

O hospital, por iniciativa própria, alterou a hora marcada para a consulta, não tendo comunicado a nova hora ao interessado.

Exemplo 4

Irregularidade administrativa

Reembolso prazo?

Encerramento da piscina

Bilhete pré-acquirido

Os cidadãos não foram atempadamente informados pelos responsáveis da piscina pública do prazo e do procedimento para reembolso dos bilhetes no caso de se verificar mau tempo, o que impediu o referido reembolso.

Quanto mais informações forem fornecidas na queixa, mais célere será o tratamento do caso!

Quando um cidadão apresenta uma queixa no âmbito da provedoria de justiça, ao que deve prestar atenção?

Lembre-se

Na apresentação de queixas e denúncias, devem prestar informações sobre o incidente através da regra dos **4 Ws!**

Who : serviço alvo da queixa, pessoal envolvido (exemplo: nome, categoria, etc.)

Where : local da ocorrência

When : data e hora do acontecimento

What : detalhes do caso, situações de tratamento injusto, etc.

Além disso, a apresentação de documentos (tais como cartas de correspondência com os respectivos serviços) contribuirá para o desenvolvimento dos trabalhos posteriores de investigação. O CCAC encoraja a apresentação de queixas ou denúncias com identificação, na medida em que facilita uma comunicação mais eficaz com o queixoso/denunciante, favorecendo assim o acompanhamento e tratamento das questões em análise.



Queixas com fundamento,
queixas sem medo!
Todos juntos, criamos um
bom regime público!



Comissariado contra a Corrupção de Macau

CCAC – Centro de Gestão de Queixas

Endereço: Alameda Dr. Carlos d' Assumpção,
Edif. "Dynasty Plaza", 14.º andar, NAPE, Macau

Linha Vermelha: **2836 1212**

Fax: 2836 2336

Apresentação de queixa online: www.ccac.org.mo

Procedimentos do tratamento de queixas

Recebidas as queixas, o CCAC procede a uma análise objectiva para averiguar se os serviços actuaram ou não com ilegalidades ou irregularidades administrativas. Em caso afirmativo, sugere-se aos serviços que adoptem medidas correctivas ou de aperfeiçoamento.

Procedimentos do tratamento:

1

O CCAC procede a uma análise preliminar da matéria objecto da queixa, incluindo uma apreciação da existência de eventual violação da lei e da existência ou não de elementos suficientes sobre os factos.



2

Em caso de necessidade, o CCAC solicitará ao serviço em causa a prestação de informações ou procurará conhecer a posição do mesmo sobre o caso. Após a obtenção de todas as informações necessárias, procederá a uma análise pormenorizada sobre a existência de eventuais ilegalidades ou irregularidades praticadas pelo serviço envolvido, bem como procederá à elaboração do respectivo relatório final.



3

Caso se verifique a existência de ilegalidades ou irregularidades administrativas, o CCAC oficiará ao serviço em causa solicitando a respectiva correcção ou recomendando a adopção de medidas preventivas, a fim de resolver os problemas e evitar a repetição dos mesmos, melhorando assim o seu funcionamento.



Apresentem queixas e denúncias sem preocupação
Dados confidenciais são tratados com prudência

Dever de sigilo:

Relativamente às queixas apresentadas pelos cidadãos, o CCAC cumpre rigorosamente o princípio de sigilo. Os cidadãos não precisam de se preocupar com a revelação da sua identidade. Do mesmo modo, os cidadãos devem ter uma atitude correcta e responsável na apresentação de queixas, conhecendo os seus próprios direitos, responsabilidades e deveres, sendo necessário, em simultâneo, cumprir o dever de sigilo.

***Excepções:** Situações em que as posições, ou notícias, do CCAC se tornam públicas, através da comunicação social, dentro dos limites do dever de sigilo.

Notificação do resultado:

A fim de reduzir, eficazmente, o risco de eventual violação do princípio de sigilo resultante da notificação feita por escrito ou por telefone e, ao mesmo tempo, assegurar o direito à informação dos interessados, o CCAC tem um mecanismo de consulta *online*, através do qual os queixosos podem utilizar os códigos de consulta de registo, atribuídos pelo sistema na apresentação de queixas, para consultar, na página electrónica do CCAC, o andamento geral dos respectivos casos, sendo também possível os queixosos serem notificados presencialmente, conforme cada caso concreto.



Princípio de sigilo é garantido
Encaminhamento só após
comunicação e consenso

Encaminhamento de casos:

No tratamento de queixas, é possível o CCAC solicitar informações junto dos serviços e revelar o conteúdo das queixas, ou até dados de identificação dos queixosos, para que as queixas sejam encaminhadas para os serviços competentes (que poderá ser o próprio serviço visado), para um acompanhamento e tratamento directo. Assim sendo, é possível a identificação dos queixosos chegar ao conhecimento dos serviços, no entanto, para estes casos, o CCAC obterá previamente o consentimento dos queixosos.

O não consentimento do queixoso poderá afectar a investigação do CCAC bem como o andamento e o resultado do tratamento das matérias objecto da queixa.

Meios diversos para apresentação de denúncias e queixas

Queixas com identificação facilitam verificação

Meios para apresentação de denúncias ou queixas:



Dirigir-se pessoalmente ao CCAC – Centro de Gestão de Queixas ou Delegações do CCAC

Os cidadãos podem efectuar marcação prévia *online* através da “Plataforma de Marcação Prévia para Apresentação de Queixa” do CCAC, escolhendo o horário e o local mais convenientes para si, de forma a organizar melhor a sua agenda, evitando assim o problema da eventual espera.



Apresentar queixa *online*: www.ccac.org.mo



Ligar para a Linha Vermelha: **2836 1212**



Enviar carta para o CCAC

CCAC – Centro de Gestão de Queixas

Endereço: Alameda Dr. Carlos d' Assumpção, Edif. "Dynasty Plaza", 14.º andar, NAPE, Macau
Linha Vermelha: 2836 1212

Delegação do CCAC na Areia Preta

Endereço: Rua 1.ª de Maio, n.º 68-72, Edif. U Wa, r/c, Areia Preta, Macau
Tel: 2845 3636

Delegação do CCAC na Taipa

Endereço: Rua de Nam Keng, Edif. Nova City, Bloco 4, r/c, Loja C, Taipa, Macau
Tel: 2836 3636

** Os cidadãos que apresentem queixas com identificação e contacto podem consultar o andamento destas pelo sistema de apresentação de queixas mediante a introdução do código de consulta de registo.



Marcação prévia para apresentação de queixa



Apresentação de queixa online



Caso real 1: Uma punição injusta

Descrição do caso:

Um cidadão, no cumprimento duma exigência do serviço competente, corrigiu uma situação relativa a pingos de água do ar-condicionado, instalando, dentro do prazo fixado, as condutas de drenagem do ar-condicionado no interior da fracção. No entanto, devido ao facto de não ter removido as condutas de drenagem desactivadas, continuando estas expostas, e apesar de não gotejarem, o cidadão foi sancionado pelo referido serviço numa operação de fiscalização posterior. O cidadão considerou injusta a sanção aplicada, apresentou queixa ao CCAC solicitando a intervenção para efeitos de investigação.

Resultado da investigação do CCAC:

Segundo a análise do CCAC, o serviço competente alertou o queixoso para realizar, no prazo fixado, os trabalhos de reparação necessários para evitar a queda dos pingos de água do aparelho de ar-condicionado no espaço público. Assim, desde que a medida adoptada tenha resolvido esta situação, considera-se satisfeita a exigência. Pelo que, a aplicação pelo serviço de uma sanção só por ter encontrado as condutas de drenagem desactivadas ainda expostas, constitui uma situação de falta de fundamento legal.

Resposta do serviço:

O serviço em questão aceitou as opiniões do CCAC e, após reapreciação, concluiu que as melhorias introduzidas pelo queixoso eram suficientes para evitar a queda dos pingos de água de ar-condicionado para o espaço público, razão pela qual a decisão sancionatória foi revogada.



Caso real 2: Dúvidas com a inspeção de veículo

Descrição do caso:

Um cidadão ficou insatisfeito com o facto de um inspector do centro de inspeções de veículos não ter procedido à inspecção das luzes à frente de um veículo, conforme está previsto nos critérios definidos na lei, solicitando o acompanhamento do CCAC.

Resultado da investigação do CCAC:

De acordo com a resposta do serviço, quando o resultado da inspecção não está em conformidade com os parâmetros constantes do anexo do Regulamento de Inspeção de Veículos, os critérios para definir as diversas deficiências dos veículos e as respectivas formas de classificação são os do “conhecimento geral de veículos” dos inspectores. O CCAC considera que, embora não haja uma previsão expressa no respectivo diploma legal, se se tem como base apenas o conhecimento geral de veículos dos inspectores para determinar os tipos e as naturezas das deficiências, é inevitável que os cidadãos ponham em causa a uniformidade e a justiça na aplicação da lei por parte daquele serviço. Por isso, o CCAC enviou ofício ao respectivo serviço, solicitando-lhe que adoptasse medidas de aperfeiçoamento.

Resposta do serviço:

O serviço em causa aceitou as opiniões do CCAC e, tendo divulgado instruções para a inspecção das luzes à frente para dissipar as dúvidas do público.



Com queixas fundadas,
aperfeiçoamos a governação