

---

**PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL**  
**Resolução do Conselho do Governo n.º 178/2010 de 24 de Dezembro de 2010**

---

Considerando que, com a publicação da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, incluindo a Regional, passaram a ser geridos pelas mesmas regras que disciplinam as relações de consumo entre privados, advindo desta abrangência, a obrigatoriedade da utilização do Livro de Reclamações, por parte da Administração Pública, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro, adaptada à Região pela Resolução n.º 205/98, de 17 de Setembro, e Portaria n.º 75/99, de 2 de Setembro;

Considerando que, passados 12 anos sobre o seu lançamento, é positiva a avaliação que se faz da utilização deste instrumento, por parte dos utentes dos serviços da Administração Regional;

Considerando o objectivo estratégico de promover a melhoria do desempenho das organizações e, conseqüentemente, da qualidade dos bens e serviços disponibilizados aos cidadãos, introduzem-se algumas alterações, no que se refere ao relacionamento com os utentes, nomeadamente no Livro de Reclamações, que passa a permitir ao cidadão a apresentação de sugestões de melhoria dos bens ou do funcionamento dos serviços, designando-se por “Livro de Reclamações e Sugestões”. A gestão das reclamações e sugestões através de suporte informático e a realização de auditorias externas são outros dos novos mecanismos introduzidos;

Considerando que o processo de auditoria passa a assumir um importante papel de avaliação da eficácia e eficiência dos serviços da administração regional autónoma, o que permite aos decisores conhecer melhor as capacidades dos serviços públicos na Região e as suas limitações, contribuindo para o reforço da capacidade de cumprimento, por parte dos serviços, das respectivas missões. Com tais pressupostos e objectivos diferencia-se, inequivocamente, estas auditorias das inspecções, dado estas últimas enquadrarem-se num contexto de verificação da conformidade legal, que não é o âmbito das auditorias agora a implementar;

Considerando que a prossecução das matérias abrangidas por este instrumento legal, nomeadamente a gestão das reclamações e sugestões, efectuadas pelos cidadãos, e a realização das auditorias, ficam a cargo dos serviços dependentes do membro do Governo com tutela da Administração Pública;

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 90.º do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma dos Açores, o Conselho do Governo resolve:

**Artigo 1.º**

**Objecto**

A presente Resolução reforça a defesa dos direitos dos cidadãos, no âmbito da disponibilização de bens e prestação de serviços, pela administração regional autónoma da Região Autónoma dos Açores, adiante designada por Administração Regional, e potencia um conjunto de procedimentos de suporte ao processo de melhoria contínua da qualidade dos serviços.

**Artigo 2.º**

**Âmbito**

1 – A presente Resolução aplica-se aos serviços e organismos da Administração Regional com atendimento de público, incluindo os institutos públicos regionais nas modalidades de serviços personalizados ou de fundos públicos.

2 – A presente Resolução não se aplica às entidades públicas empresariais da Administração Regional.

### Artigo 3.º

#### **Definições**

Para efeitos desta Resolução, entende-se por:

a) “Reclamação”, manifestação de insatisfação, por escrito, por parte de um utente (devidamente identificado) dos serviços ou organismos da Administração Regional, com atendimento de público;

b) “Sugestão”, manifestação do utente do serviço ou organismo da Administração Regional, com atendimento de público, por escrito, no sentido de apresentar uma proposta de melhoria do bem ou do serviço prestado;

c) “Atendimento de público”, atendimento feito num serviço ou organismo da Administração Regional, de forma presencial, por telefone ou via internet;

d) “Atendimento presencial”, atendimento efectuado num serviço ou organismo da Administração Regional, com a presença física do utente e do colaborador do serviço, em espaço apropriado para o efeito;

e) “Atendimento telefónico”, atendimento efectuado num serviço ou organismo público da Administração Regional, através de telefone;

f) “Atendimento em ambiente electrónico”, o atendimento efectuado através de um sítio da internet de um serviço ou organismo da Administração Regional

g) “Auditoria de Gestão”, a verificação dos processos desenvolvidos em determinado serviço com atendimento de público, com o objectivo de averiguar se os mesmos estão de acordo com as disposições planeadas e/ou estabelecidas previamente, se foram implementados com eficácia e eficiência e se estão adequados à prossecução dos objectivos.

### Artigo 4.º

#### **Livro de Reclamações e Sugestões**

1 – Os serviços da Administração Regional são obrigados a possuir e disponibilizar aos seus utentes o Livro de Reclamações e Sugestões, em todos os locais onde seja efectuado atendimento presencial de público, devendo a sua existência ser publicitada de forma visível, através de um dístico de divulgação.

2 – O modelo do livro referido no número anterior é da Imprensa Nacional Casa da Moeda, SA e consta do Anexo 1 desta Resolução, o qual é parte integrante.

3 – A cor do Livro de Reclamações e Sugestões é o amarelo.

4 – As folhas do Livro de Reclamações e Sugestões são do tipo auto-copiativo, numeradas, com original e duas cópias destacáveis.

5 – O Livro de Reclamações e Sugestões só pode ser utilizado depois de autenticado, mediante o preenchimento dos termos de abertura e de encerramento e a rubrica das folhas.

6 – No termo de encerramento deve fazer-se menção do número de folhas do livro e a rubrica usada.

7 – A autenticação do Livro de Reclamações e Sugestões compete ao dirigente ou chefia administrativa do serviço de atendimento.

8 – O Livro de Reclamações e Sugestões é publicitado com um dístico de cor amarela e letras verdes, cujo modelo consta do Anexo 2 desta Resolução, o qual é parte integrante.

9 – O dístico referido no número anterior deve ser afixado em todos os locais de atendimento ao público, de forma bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelos utentes.

#### Artigo 5.º

### **Reclamação e Sugestão**

1 – A reclamação e/ou sugestão é formulada através do preenchimento da folha de reclamação/sugestão do Livro de Reclamações e Sugestões, na qual o utente, após identificação, descreve de forma pormenorizada e objectiva os factos que motivam a exposição.

2 – O trabalhador do serviço de atendimento deve fornecer ao utente todos os elementos necessários ao correcto preenchimento da folha do Livro de Reclamações e Sugestões.

3 – Após o preenchimento da folha de reclamação/sugestão, o trabalhador do serviço de atendimento deve:

a) Destacar do Livro de Reclamações e Sugestões o triplicado (via verde) e entregá-lo ao utente.

b) Destacar do Livro de Reclamações e Sugestões o duplicado (via azul) e remetê-lo de imediato ao seu superior hierárquico, acompanhado da ficha de avaliação, cujo modelo consta do Anexo 3 desta Resolução, o qual é parte integrante;

c) Manter o original (via branca) no livro de reclamações e sugestões.

4 – Após a recepção do duplicado da reclamação e/ou sugestão e da ficha do processo de avaliação, o superior hierárquico do serviço tem 15 dias úteis, a contar da data da reclamação e/ou sugestão, para averiguar o sucedido, definir as medidas de correcção/melhoria a serem implementadas e remeter ao cidadão informação sobre as decisões assumidas pelo serviço.

5 – Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o utente pode também remeter cópia do duplicado da folha de reclamação e/ou sugestão aos serviços dependentes do membro do Governo com a tutela da Administração Pública, de acordo com as instruções constantes da mesma.

6 – Relativamente ao atendimento telefónico e ao atendimento via internet, o utente pode apresentar reclamação e/ou sugestão, no Livro de Reclamações e Sugestões ou por outro meio escrito, sendo neste caso, dirigida ao responsável pelo serviço de atendimento, com a respectiva designação do serviço, a data, o motivo ou situação, os intervenientes, a sua identificação e contacto.

7 – Os serviços da Administração Regional com sítio na internet devem disponibilizar, no mesmo, um sistema de submissão electrónica de reclamações e/ou sugestões, cujo tratamento deve seguir os procedimentos previstos nos n.os 4 e 5 deste artigo, com as devidas adaptações.

#### Artigo 6.º

## **Gestão da reclamação e da sugestão**

1 – Concluído o processo de avaliação da reclamação e/ou sugestão, toda a informação e documentação é introduzida numa aplicação informática, disponibilizada na internet, pelos serviços dependentes do membro do Governo com a tutela da Administração Pública.

2 – O processo de introdução referido no número anterior é efectuado ao nível da tutela do serviço, nomeadamente, gabinete do membro do Governo, Direcção Regional, Instituto Público ou Fundo Público.

3 – No caso de serviços periféricos ou desconcentrados, estes devem remeter toda a documentação inerente à reclamação/sugestão e respectivo processo de avaliação, para os organismos da respectiva tutela, mencionados no número anterior, de forma a processar-se o carregamento referido no n.º 1 deste artigo.

4 – A documentação referida no número anterior deve ser remetida para as respectivas unidades orgânicas do sistema educativo regional, no caso dos estabelecimentos de ensino, e para as Unidades de Saúde ou Centros de Saúde, no caso dos respectivos serviços desconcentrados de prestação de cuidados de saúde, os quais procedem de acordo com o n.º 1 deste artigo.

5 – Os serviços dependentes do membro do Governo que tutela a Administração Pública são responsáveis pela gestão da aplicação informática e pela disponibilização de relatórios periódicos.

### **Artigo 7.º**

#### **Auditoria**

A auditoria de gestão aos serviços e organismos da Administração Regional, adiante designada por auditoria, é determinada por despacho do membro do Governo que tiver a seu cargo a Administração Pública.

### **Artigo 8.º**

#### **Âmbito da auditoria**

A auditoria abrange o domínio da modernização administrativa e gestão de recursos humanos avaliando designadamente:

- a) Receptividade ao utente;
- b) Áreas de atendimento;
- c) Audição dos utentes;
- d) Acolhimento e atendimento;
- e) Indicadores de qualidade;
- f) Meios de divulgação de formalidades;
- g) Desburocratização e simplificação de procedimentos;
- h) Comunicação interna;
- i) Planos e relatórios de actividades;
- j) Aplicação do Código do Procedimento Administrativo;

- k) Programas e cartas da qualidade;
- l) Distribuição de efectivos, rotação e enriquecimento de funções.

#### Artigo 9.º

### **Objectivos**

Os objectivos da auditoria são:

- a) Promover a implementação de medidas correctivas;
- b) Melhorar o desempenho da organização, com reflexos na qualidade dos bens e serviços prestados aos utentes.

#### Artigo 10.º

### **Metodologia**

1-O despacho referido no artigo 7.º definirá os objectivos da auditoria, tendo em conta a especificidade da entidade auditada, identificando as áreas a considerar e delimitando o período de realização.

2-A realização da auditoria é precedida de uma reunião com o dirigente máximo do serviço a auditar.

#### Artigo 11.º

### **Equipa auditora**

1 – A auditoria pode ser realizada por equipas constituídas por técnicos da Administração Regional ou por equipas mistas, constituídas por técnicos da Administração Regional e de entidades externas.

2 – Quando as equipas auditoras forem constituídas por técnicos dos serviços dependentes do membro do governo que tutela a Administração Pública ou destes e de entidades externas, a sua designação será feita por despacho daquele membro do Governo.

3 – Quando as equipas auditoras referidas no número anterior forem integradas por técnicos de outros organismos da Administração Regional, a sua designação será feita por despacho conjunto do membro do Governo que tiver a seu cargo a Administração Pública e do membro do Governo que tutela os serviços respectivos.

#### Artigo 12.º

### **Relatório**

1 – Da auditoria resulta um relatório no qual consta:

- a) A definição dos conceitos utilizados e a explicitação das fórmulas e indicadores utilizados;
- b) A metodologia seguida para a recolha de dados;
- c) Propostas e sugestões para a melhoria das situações detectadas.

2 – O relatório da auditoria é entregue ao membro do Governo que tutela a Administração Pública, o qual remete ao membro do Governo que tutela o serviço auditado.

#### Artigo 13.º

### **Colaboração das entidades auditadas**

Os serviços auditados, bem como os seus dirigentes e trabalhadores, têm o dever de cooperar com as equipas e técnicos auditores, nomeadamente:

- a) Facultar o acesso às instalações dos serviços auditados durante o tempo previsto para a auditoria;
- b) Disponibilizar a informação solicitada e prestar os esclarecimentos necessários;
- c) Disponibilizar um local adequado ao exercício das funções dos auditores;
- d) Facultar a reprodução de documentos para consulta, suporte ou junção aos relatórios de auditoria.

#### Artigo 14.º

##### **Eficácia da auditoria**

1 – A eficácia da auditoria traduz-se na implementação das medidas propostas no relatório previsto no artigo 12.º da presente Resolução.

2 – O serviço auditado deverá no prazo de 30 dias contados a partir da recepção do relatório, comunicar as medidas e decisões entretanto adoptadas na sequência da auditoria, bem como pronunciar-se sobre o efeito da acção.

#### Artigo 15.º

##### **Norma revogatória**

É revogada a Resolução n.º 205/98, de 17 de Setembro.

#### Artigo 16.º

##### **Entrada em vigor**

A presente resolução entra em vigor sessenta dias após a data da sua publicação.

Aprovada em Conselho do Governo Regional, em Ponta Delgada, em 8 de Dezembro de 2010.  
- O Presidente do Governo Regional, *Carlos Manuel Martins do Vale César*.

## Anexo 1

N.º _____	
<b>Departamento</b> _____	
<b>Organismo/Serviço</b> _____	
<b>Reclamação e/ou Sugestão</b>	
Nome do utente _____	
Morada _____	
Código Postal _____ - _____	Telef./Telem. _____
<b>Descrição da Reclamação/Sugestão</b>	
_____ _____	
Data ____/____/____	Hora _____
Assinatura do utente _____	
<small>Nos termos da legislação em vigor, a presente reclamação/sugestão tem 15 dias úteis para ser avaliada pelo responsável do serviço de atendimento (via azul) e para este a remeter aos serviços dependentes do membro do Governo com a tutela da Administração Pública, comunicando ao utente que fez a reclamação/sugestão, as decisões tomadas sobre a mesma. A via verde destina-se ao utente, podendo este remeter cópia da mesma para a Direcção Regional de Organização e Administração Pública, Palácio dos Capitães Generais, Largo Prior do Crato, 9701-902 Angra do Heroísmo.</small>	
<small>Modelo n.º 1919 (Exclusão da INCM, S. A.)</small>	
<small>(A4 - 210 mm x 297 mm)</small>	





**Departamento** \_\_\_\_\_

**Organismo/Serviço** \_\_\_\_\_

**TERMO DE ENCERRAMENTO**

O presente livro tem \_\_\_\_\_ folhas, numeradas, por mim  
autenticadas com a rubrica que uso: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

O \_\_\_\_\_ (a)

\_\_\_\_\_

(Nome)

(a) Responsável pelo Serviço de Atendimento.  
Modelo n.º 1510 (Exclusivo de INCM, S. A.)

(A4 - 210 mm x 297 mm)

## Anexo 2



## Anexo 3



