

FUNDAÇÃO MACAU

Informação estatística sobre sugestões, queixas e reclamações recebidas

Categoria	Sugestões				Queixas				Reclamações			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Pessoal	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
Instalações e equipamentos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	1	4	4	0	0	2	0	1	1	6	0	0
Outros	6	6	17	7	6	2	5	2	13	17	25	152
Total	7	11	21	8	7	4	6	3	14	23	25	152

**Nos termos do nº 3 do 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 e, em qualquer caso, não exceder o prazo de quarenta e cinco dias, a contar da data da respectiva entrada.

Sobre o resultado

Em 2018, as queixas recebidas referiram-se, principalmente, aos procedimentos no âmbito da concessão de apoio financeiro e a Fundação Macau para melhorar a prestação dos seus serviços tomou as seguintes medidas:

1. Regulamentou a formulação, os procedimentos e os critérios de apreciação dos pedidos de apoio financeiro;
2. Melhorou os trabalhos de verificação da aplicação dos subsídios atribuídos aos beneficiários e de acompanhamento dos projectos apoiados;
3. Realizou workshop com os requerentes de apoio financeiro para dinamizar acções de intercâmbio e de troca de opiniões;
4. Reforçar os trabalhos de divulgação de informações acerca das actividades apoiadas, a fim de melhor dar a conhecer ao público e contribuir uma boa imagem da Fundação Macau.

FUNDAÇÃO MACAU

Informação estatística sobre sugestões, queixas e reclamações recebidas

Categoria	Sugestões				Queixas				Reclamações			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Pessoal	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Instalações e equipamentos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	1	4	4	0	0	2	0	0	1	6	0
Outros	10	6	6	17	16	6	2	5	17	13	17	25
Total	10	7	11	21	16	7	4	6	17	14	23	25

**Nos termos do nº 3 do 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 e, em qualquer caso, não exceder o prazo de quarenta e cinco dias, a contar da data da respectiva entrada.

Sobre o resultado

Em 2017, as queixas recebidas referiram-se, principalmente, aos procedimentos no âmbito da concessão de apoio financeiro e a Fundação Macau para melhorar a prestação dos seus serviços tomou as seguintes medidas:

1. Regulamentou a formulação, os procedimentos e os critérios de apreciação dos pedidos de apoio financeiro;
2. Melhorou os trabalhos de verificação da aplicação dos subsídios atribuídos aos beneficiários e de acompanhamento dos projectos apoiados;
3. Realizou workshop com os requerentes de apoio financeiro para dinamizar acções de intercâmbio e de troca de opiniões;
4. Reforçar os trabalhos de divulgação de informações acerca das actividades apoiadas, a fim de melhor dar a conhecer ao público e contribuir uma boa imagem da Fundação Macau.