

Apresentação de opiniões

### Como tratar

**Documentos a entregar:** Podem ser apresentados por telefone, presencialmente, por carta, e-mail, fax ou através do “IAM em Contacto”.

**Documentos a apresentar:** Não aplicável

---

### Locais e horário de tratamento de serviços

#### Local de entrega:

Linha do Cidadão: (853) 2833 7676 (linha aberta 24 horas; após o horário de expediente, poderá deixar a sua mensagem)

1. Centro de Serviços: Avenida da Praia Grande, n.ºS 762-804, Edifício China Plaza, 2.º andar, Macau
2. Centro de Prestação de Serviços ao Público da Zona Norte: Rua Nova da Areia Preta, n.º 52, Centro de Serviços da RAEM, Macau
3. Centro de Prestação de Serviços ao Público da Zona Norte - Posto de Toi San: Avenida de Artur Tamagnini Barbosa, n.º 127, Edifício D.ª Julieta Nobre de Carvalho, Bloco B, R/C, Macau
4. Centro de Prestação de Serviços ao Público da Zona Norte - Posto de Fai Chi Kei: Rua Nova do Patane, Habitação Social de Fai Chi Kei, Edifício Fai Tat, Bloco II, R/C, Lojas G e H, Macau
5. Centro de Prestação de Serviços ao Público da Zona Central: Rotunda de Carlos da Maia, n.ºS 5 e 7, Complexo da Rotunda de Carlos da Maia, 3.º andar, Macau
6. Centro de Prestação de Serviços ao Público da Zona Central - Posto de S. Lourenço: Rua de João Lecaros, Complexo Municipal do Mercado de S. Lourenço, 4.º andar, Macau
7. Centro de Prestação de Serviços ao Público das Ilhas: Rua de Coimbra, nº 225, 3º andar, Centro de Serviços da RAEM das Ilhas, Taipa
8. Centro de Prestação de Serviços ao Público das Ilhas - Posto de Seac Pai Van: Avenida de Vale das Borboletas, Complexo Comunitário de Seac Pai Van, 6.º andar, Coloane

#### Horário de expediente:

Centros de serviços

2ª a 6ª Feira, das 09h00 às 18h00 (aberto à hora de almoço, encerrados ao sábado, domingo e feriados)

**E-mail:** [webmaster@iam.gov.mo](mailto:webmaster@iam.gov.mo) ou [ccgo@iam.gov.mo](mailto:ccgo@iam.gov.mo)

IAM em Contacto:

O público pode utilizar o telemóvel para ler o código QR do “IAM em Contacto” ou aceder à plataforma na página <https://app.iam.gov.mo/iamconnect>

Endereço postal: Avenida de Almeida Ribeiro n.º 163, r/c, Macau (prestação de correspondência sem franquia)

---

### Taxa

**Taxa de Pedido:** Não aplicável

**Taxa do impresso:** Não aplicável

**Imposto de selo:** Não aplicável

**Caução:** Não aplicável

**Tabela de Taxas, Tarifas e Preços:** Não aplicável

---

## **Tempo necessário à apreciação e autorização**

### **Tempo necessário para apreciação:**

Queixa por via telefónica ou presencialmente – O prazo que se compromete respeitar é contado a partir do dia seguinte à data de recepção do telefonema do interessado ou da sua deslocação presencial, sendo assumido o compromisso de que, relativamente à situação de acompanhamento ou ao resultado a que se venha a chegar sobre o caso em questão, seja dada resposta ao interessado dentro de 15 dias úteis;

Queixa gravada no sistema telefónico – Assume-se o compromisso de que, dentro do 1.º dia útil seguinte, será introduzido o assunto no sistema e transmitido para os serviços competentes, bem como será informado o interessado sobre a situação de acompanhamento do caso em questão;

Queixa apresentada através de correio electrónico – Há o compromisso da sua introdução no sistema no dia útil seguinte ao da recepção da mensagem (e-mail), para que os Serviços competentes possam acompanhar e enviar a resposta inicial por correio electrónico ao interessado, avisando-o de que o caso está a ser acompanhado.

---

## **Observação/Chamadas de atenção no requerimento**

**Observações:** Aconselha-se primeiramente à leitura da [Política de Privacidade](#) e da [Declaração sobre recolha de dados pessoais](#), antes da apresentação de opiniões.

---

## **Respectivas regulamentações ou exigências**

1. Durante o período de tratamento de opiniões, se for necessário, será solicitado ao interessado que preste informações adicionais, por exemplo: nome e dados de contacto válidos (endereço, número de telefone ou e-mail), caso contrário o caso não poderá ser tratado ou respondido, por falta de dados.
2. Todos os dados pessoais são prestados, de forma livre, pelo interessado, e incluem o nome, o n.º de telefone de contacto, o endereço de contacto, o correio electrónico e outras informações que o possam eventualmente identificar. Esses dados serão provavelmente transferidos para outros Serviços Públicos ou entidades governamentais, para efeitos de acompanhamento e tratamento e, se o interessado não apresentar uma declaração específica, considera-se que concorda com esta transferência por este Instituto.

---

## **Consulta sobre o andamento e recepção do resultado de serviços**

**Consulta ao andamento:** <https://account.gov.mo/pt/login/> (para os interessados que já se registaram no “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM” ou prestaram dados pessoais durante a apresentação das suas opiniões)

**Forma de levantamento de documentos da decisão final:** por telefone, presencialmente, e-mail, ofício por correio ou através do “IAM em Contacto”

## **Formalidades**

- Apresentação de opiniões

## **Legislação Relacionada**

- Nos termos do n.º 3 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 5/98/M, a resposta do IAM às sugestões,

queixas ou reclamações dos interessados cuja identificação e endereço tenham sido indicados deve ser feita dentro de 45 dias, a contar da data da recepção.

Data da última actualização : 29/10/2021