

# Receber e encaminhar queixas

## Introdução de serviços

Recepção e encaminhamento de opiniões e queixas sobre aviação civil apresentadas pelos cidadãos.

## Destinatários de serviços e requisitos de pedidos de serviços

Indivíduos que desejam formalizar qualquer comentário ou opinião sobre a aviação civil de Macau e a Autoridade de Aviação Civil.

## Resultado após aprovação de pedidos

Após a recepção de opiniões ou queixas, esta Autoridade irá encaminhar o caso ao operador envolvido, solicitando-lhe resposta ao indivíduo directamente. Após o encaminhamento, esta Autoridade irá informar sobre o encaminhamento, bem como as informações de contacto do operador envolvido ao indivíduo para o seu acompanhamento, conforme o procedimentos de reclamações. Caso a denúncia envolva a segurança aérea, esta Autoridade irá efectuar uma investigação e responderá ao indivíduo sobre o resultado após a conclusão da investigação.

---

## Meios de consulta

Serviço e unidade de execução: Autoridade de Aviação Civil da Região Administrativa Especial de Macau (AACM)

Morada: Alameda Dr. Carlos D'Assumpção, 336-342, Centro Comercial Cheng Feng, 18.º andar Macau

Tel: (853) 2851 1213

Email: [aacm@aacm.gov.mo](mailto:aacm@aacm.gov.mo)

<https://www.aacm.gov.mo>

---

## Formalidades

Procedimento de opiniões e queixas

---

### Como tratar

#### Prazo de tratamento

Não há requisitos próprios.

#### Formalidades e documentos necessários ao tratamento

Indivíduos que desejam formalizar qualquer comentário ou opinião sobre a aviação civil de Macau e a Autoridade de Aviação Civil.

- Apresentação presencial de pedidos à Autoridade de Aviação Civil.
- Morada: Alameda Dr. Carlos D'Assumpção, 336-342, Centro Comercial Cheng Feng, 18.º andar Macau;
- Tel: (853) 2851 1213;
- Email: [opinion@aacm.gov.mo](mailto:opinion@aacm.gov.mo);
- [Preencher o formulário electrónico.](#)

Nota:

- queixoso deve fornecer a identificação, estado, formas de contato e tanto quanto possível, os detalhes do conteúdo da queixa.
  - O queixoso deve apresentar os documentos comprovativos disponíveis e relevantes para a análise da reclamação pela Autoridade de Aviação Civil.
- 

### Locais e horário de tratamento de serviços

Dirigir-se pessoalmente, ou por correio, à Autoridade de Aviação Civil: Alameda Dr. Carlos D'Assumpção, 336-342, Cheng Feng Commercial Centre- 18/F, Macau;

Tel: (853) 2851 1213;

Email: [opinion@aacm.gov.mo](mailto:opinion@aacm.gov.mo);

[Preencher o formulário electrónico](#)

Horário de funcionamento

Segunda-feira à Quinta-feira: 9:00 – 13:00; 14:30 – 17:45

Sexta-feira: 9:00 – 13:00; 14:30 – 17:30

---

### Taxa

Gratuito

---

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

O processo de tratamento não excederá 14 dias úteis (período garantido na carta de qualidade).

Nota: O período garantido começa a partir do dia seguinte ao dia da apresentação de todos os documentos ou informações.

---