

# 優化設施 便民服務

## CC optimiza as instalações para prestar serviços convenientes aos cidadãos

本會設有兩個辦事處，分別位於高士德大馬路的總辦事處，以及黑沙環政府綜合服務大樓，方便不同區域的市民親臨本會進行有關消費的諮詢及投訴。



(圖一 Imagem 1)

公眾接待處內設有公眾輪候區，為消費者提供舒適的輪候環境。本會採用了排隊叫號系統，消費者可根據個人需要，於自助取籌機選擇相對應服務的籌號，包括(1)消費投訴及諮詢及(2)消費爭議仲裁中心加盟商號申請。(圖二)此系統既能方便市民預計自己的輪候時間，亦可協助本會以科學及系統方式來評估部門的接待能力，以便回應消費者對本會服務的需求及有助本會的持續發展。本會工作人員會根據籌號依序為公眾提供服務。倘若等候人數較多，公眾可選擇在公眾等候區靜心等候(圖三)。此外，本會以安裝了隔音建材的房間接待市民，而黑沙環辦事處則以分隔式櫃台接待市民，相比開放式櫃台能更有效地保障消費者的私隱。

No posto de atendimento da sede está instalada uma zona de espera para o público, em que os utentes podem aguardar pela sua vez após tirar a senha na máquina de auto-serviço escolhendo o serviço de que necessitem: (1) Informação e reclamação na área de consumo ou (2) Serviços para Lojas Aderentes. (Imagem 2) Este sistema pode ajudar os cidadãos a estimar o tempo de espera, bem como contribui para o CC avaliar, de forma científica e sistematizada, a sua eficiência em relação ao atendimento ao público, por forma a responder à procura dos serviços do CC por parte dos consumidores e manter o desenvolvimento sustentável do CC. Os funcionários do CC atendem o público conforme a ordem de senhas. No caso de se encontrarem muitas pessoas à espera, o público pode optar por se sentar e aguardar pela sua vez com calma na zona de espera (Imagem 3). Além disso, na sede, o público é atendido num quarto instalado com material de isolamento sonoro, enquanto, no posto de atendimento ao público na zona de Areia Preta, por sua vez, é atendido em balcão independente, de maneira a assegurar que a sua privacidade seja melhor protegida.

O CC tem a sua sede situada na Av. Horta e Costa e um posto de atendimento ao público no Centro de Serviços da RAEM na zona de Areia Preta, para facilitar o acesso dos cidadãos de diferentes zonas aos serviços de informação e reclamação na área de consumo prestados pelo CC.

位於高士德大馬路何鴻燊夫人大廈4樓的總辦事處，備有各期《澳門消費》供消費者免費查閱及索取(圖一)。

Na sede sita no 4.º andar do Edifício Clementina Ho na Av. Horta e Costa, encontram-se disponíveis gratuitamente várias edições da revista “O Consumidor”. (Imagem 1)



(圖二 Imagem 2)



(圖三 Imagem 3)