

Consulta de Feedback sobre os Serviços Públicos

Propósito da consulta

O Governo de Jersey gostaria de saber a sua opinião sobre o modo como as reclamações contra serviços públicos devem ser tratadas. Tal inclui a recolha de informação sobre a experiência de apresentar uma reclamação contra serviços públicos e o levantamento de perspetivas sobre como deve funcionar um serviço de resolução de reclamações independente.

A informação fornecida apoiará o desenvolvimento de propostas para melhorar o modo como as reclamações são resolvidas numa fase final, incluindo a possibilidade de implementação de uma Provedoria de Serviços Públicos. Os termos de referência para este projeto podem ser consultados [aqui](#).

Os serviços públicos são prestados diretamente pelo governo ou comissionados de várias formas a organizações externas na comunidade, como saúde e assistência social, educação, fornecimento de energia e transporte. Exemplos de serviços públicos neste contexto podem incluir, por exemplo, o Governo de Jersey, a Andium Homes, a Jersey Electricity e a Jersey Water.

Se não estiver satisfeito/a com o nível de serviço que lhe foi prestado, pode apresentar uma reclamação diretamente à organização competente. A organização tentará resolver a reclamação por via do seu processo de reclamação interno. Porém, nem sempre é possível chegar a uma resolução final nesta fase.

Nestes casos, avaliadores de reclamações independentes, como o Painel de Reclamações dos Estados de Jersey, a Corte Real ou um tribunal, podem prestar um serviço de resolução de reclamações independente entre os indivíduos e as organizações que prestam serviços públicos. No entanto, a sua competência limitada ou o alto custo de acesso impedem algumas pessoas de encaminhar a sua reclamação para instâncias superiores.

Esta consulta tem como objetivo reunir as experiências das pessoas na apresentação de reclamações contra serviços públicos e as suas opiniões (quer tenham ou não apresentado uma reclamação contra um serviço público) sobre as funções que deve ter um avaliador de reclamações independente para atender às necessidades da comunidade.

São bem-vindos comentários do público e de outros agentes profissionais, como, por exemplo, organizações locais que prestam serviços públicos, avaliadores de reclamações independentes e a classe jurídica.

Processo de consulta

Consulta pública	De março a maio de 2025
Análise do feedback da consulta	De maio a junho de 2025
Relatório de feedback da consulta	Junho de 2025

Pode dar-nos o seu feedback respondendo ao questionário online ou enviar-nos uma comunicação, comentário ou questão por escrito, por e-mail ou correio, usando as informações de contacto abaixo.

E-mail: adminredress@gov.je

Correio: *Strategic Policy, Planning and Performance*

Governo de Jersey

Union Street

St Helier

JE2 3DN

Data-limite para comunicações, comentários e questões por escrito: 6 de maio de 2025

Proteção de dados

A *Strategic Policy, Planning and Performance* (Política, Planeamento e Performance Estratégicos) está registada como «Responsável pelo Tratamento de Dados» nos termos da Lei de Proteção de Dados de 2018 (Jersey), uma vez que definimos o propósito e os meios de tratamento dos dados pessoais sobre si recolhidos para este serviço. Para mais informação, consulte a [Política de Privacidade das Participações e Consultas Públicas](#).

Os seus dados pessoais não serão partilhados fora da equipa que está a desenvolver esta política nem publicados online no âmbito da consulta, mas poderemos usá-los para o/a notificar do seu progresso e/ou de outras consultas relacionadas com o desenvolvimento de políticas. Ao abrigo da Lei de Proteção de Dados de Jersey, tem o direito de nos pedir para não voltar a ser por nós contactado/a (retirar o seu consentimento para o tratamento dos dados). Porém, tal significará que seremos incapazes de o/a manter informado ao longo das várias fases do projeto. Se pretender exercer este direito, pedimos-lhe que nos envie um e-mail para adminredress@gov.je.

Poderemos citar ou publicar respostas a esta consulta, incluindo informação enviada ao Gabinete de Escrutínio, citada num relatório publicado, divulgada nos meios de comunicação, publicada em www.gov.je ou referida num resumo da consulta, mas não publicaremos os nomes e informações de contacto dos indivíduos sem o seu consentimento. Ainda assim, as respostas confidenciais constarão de qualquer resumo da informação estatística recebida e das opiniões manifestadas. Ao abrigo da Lei de Liberdade de Informação de 2011 (Jersey), a informação fornecida nesta consulta poderá ser divulgada se um pedido de Liberdade de Informação assim o exigir, mas não poderão ser divulgados dados pessoais.

Consulta

Feedback sobre os Serviços Públicos

Índice

Este documento de consulta inclui as seguintes secções:

Secção 1: Termos usados nesta consulta

Secção 2: Contexto da consulta

Secção 3: Funções do Painel de Reclamações dos Estados de Jersey

Secção 4: Funções de uma Provedoria de Serviços Públicos

SECÇÃO 1: Termos usados nesta consulta

Termo usado:	Definição
Recurso administrativo	Os mecanismos disponibilizados aos indivíduos, quando lesados por serviços públicos, para procurarem vias de recurso. Tal pode incluir reclamações e recursos, judiciais e não judiciais.
Avaliador de reclamações independente	<p>Uma organização ou grupo de especialistas independente que avalia as ações e decisões de outra organização relacionadas com uma reclamação. O objetivo é fornecer uma avaliação imparcial da reclamação e propor vias de recurso para o autor da reclamação, bem como recomendações para melhoria futura.</p> <p>Estes são alguns exemplos de avaliadores de reclamações independentes em Jersey: Painel de Reclamações dos Estados de Jersey, Provedoria de Serviços Financeiros das Ilhas do Canal, tribunais, Corte Real e Autoridade de Reclamações da Polícia.</p>
Painel de Reclamações dos Estados de Jersey	O Painel de Reclamações dos Estados de Jersey investiga reclamações do público relacionadas com decisões ministeriais ou má administração por departamentos do governo. Constituído nos termos do artigo 5.º da Lei de Decisões Administrativas (Revista) de 1982 (Jersey) , o painel é composto por membros que não fazem parte da Assembleia dos Estados e que servem voluntariamente. Quando é apresentada uma reclamação, o painel analisa-a para apurar se está dentro do âmbito da sua competência e se é necessária uma audiência pública. Caso seja convocada uma audiência, tanto o autor da reclamação como o ministro ou departamento em questão expõem os seus casos. Posteriormente, o painel publica um relatório com conclusões e recomendações, às quais o ministro em causa tem de responder na Assembleia dos Estados.
Provedoria	Uma organização independente criada para tratar reclamações relacionadas com má administração e falhas no serviço que não foram resolvidas pelo processo de reclamação interno de um serviço público.
Serviço público	Qualquer serviço prestado diretamente pelo Governo de Jersey ou em nome do Governo de Jersey por outras organizações que implementam algum tipo de política pública (p. ex., Andium Homes, Jersey Electricity, Jersey Water).
Avaliador de reclamações de fase final	Resolução definitiva de uma reclamação por um avaliador de reclamações independente.

SECÇÃO 2: Contexto da consulta

Contexto

Em 2018, a Assembleia dos Estados aprovou a proposta [P.32/2018](#) para substituir o Painel de Reclamações dos Estados de Jersey por uma Provedoria de Serviços Públicos de Jersey (*Jersey Public Services Ombudsman*, JPSO), mas é necessário analisar como é que os «melhores membros» do painel existente poderão ser mantidos.

Foi realizada uma [consulta pública](#) em 2019 em matérias relacionadas com as funções de uma JPSO propostas. A maioria dos inquiridos era a favor de um mecanismo que consistiria num conselho não executivo, num provedor profissional que tomaria decisões em matéria de conclusões e recomendações, e num conjunto de assistente sociais que investigariam as reclamações.

Além disso, muitas organizações independentes, como a Associação de Provedores, a Comissão Jurídica de Jersey e a Controladoria e Auditoria-Geral, têm manifestado o seu apoio à criação de uma Provedoria de Serviços Públicos em Jersey. A Comissão Jurídica de Jersey, em particular, formulou um conjunto de recomendações sobre como poderia funcionar um sistema de provedoria em Jersey, incluindo medidas para melhorar o Painel de Reclamações dos Estados de Jersey, caso este se mantenha.

No entanto, devido ao custo potencial de instituir e gerir uma Provedoria de Serviços Públicos, é importante analisar se um mecanismo ou combinação de mecanismos alternativos poderia oferecer um nível de recurso administrativo semelhante ao de um sistema de provedoria. Qualquer entidade avaliadora de reclamações independente proposta será criada para:

- oferecer vias de recurso a indivíduos com reclamações contra um conjunto de organismos públicos e não apenas departamentos governamentais;
- ser acessível e de fácil utilização;
- providenciar uma via amigável para a resolução de reclamações e viabilizar a resolução informal de reclamações quando aplicável;
- promover a transparência, respeitando simultaneamente o eventual desejo de privacidade por parte dos autores das reclamações;
- ponderar o uso de infraestruturas e competências existentes para minimizar os custos operacionais; e
- ter uma jurisdição precisa que não colida com a jurisdição dos tribunais nem recorra a organismos existentes.

Adicionalmente, a Comissão Jurídica de Jersey constatou que um sistema de tratamento de reclamações eficaz constitui uma oportunidade para aprender com o processo de reclamação e contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

SECÇÃO 3: Funções do Painel de Reclamações dos Estados de

Painel de Reclamações dos Estados de Jersey

O painel foi constituído nos termos do artigo 5.º da [Lei de Decisões Administrativas \(Revista\) de 1982 \(Jersey\)](#).

O Comité de Privilégios e Procedimentos (*Privileges and Procedures Committee*, PPC) é responsável por recrutar um presidente, um vice-presidente e um número suficiente de pessoas para formar o painel. Exige-se que todos os membros do painel sejam devidamente qualificados para o cargo.

Os indivíduos com reclamações relacionadas com decisões administrativas tomadas por ministros ou departamentos dos Estados poderão apresentar as suas provas para avaliação à Secretaria Judicial dos Estados em qualquer fase do processo de reclamação interno do departamento em questão.

O presidente ou vice-presidente é obrigado a analisar as provas e a decidir se a reclamação pode ser resolvida informalmente ou se é necessária uma audiência pública perante os membros de um Conselho do Painel. Segundo o relatório anual do painel ([2023](#)), a maioria das reclamações foi resolvida informalmente.

As audiências públicas exigem a comparência e apresentação de provas pelo autor da reclamação e pelo ministro ou pelos funcionários do departamento dos Estados perante os membros de um Conselho do Painel, bem como a resposta às suas perguntas. Os indivíduos podem solicitar que a sua audiência se realize em privado.

Os membros do painel pronunciam-se em privado após uma audiência pública para analisar as provas e acordar as suas conclusões e recomendações.

É publicado um relatório final no site da Assembleia dos Estados, com informação sobre a natureza da reclamação, o autor da reclamação, as provas apresentadas e as conclusões e recomendações do painel.

Os ministros e departamentos dos Estados devem responder às recomendações do painel num prazo estipulado, através da emissão de uma declaração na Assembleia dos Estados.

Se o painel não ficar satisfeito por considerar que o ministro ou departamento não levou em consideração ou não implementou devidamente as suas conclusões e recomendações, poderá reunir-se novamente e publicar um relatório complementar.

SECÇÃO 4: Funções dos sistemas de provedoria

Sistemas de provedoria

Os sistemas de provedoria funcionam no âmbito de um enquadramento legal bem definido e são independentes do governo das jurisdições em que se encontram. Existem vários tipos de sistemas de provedoria em diversos setores, como saúde, serviços financeiros, governo local, propriedade, pensões e setor de mudanças.

Um provedor é geralmente nomeado pelo governo ou pelo parlamento, para garantir a sua independência e imparcialidade. Em alguns casos, também poderá ser nomeado pelo governo estatal, local ou municipal, ou até mesmo por organizações privadas como corporações ou órgãos reguladores de determinada profissão.

Os indivíduos com reclamações que aleguem má administração ou falha no serviço por parte de uma organização no âmbito da competência do provedor poderão encaminhar a sua reclamação para instâncias superiores, depois de esgotados todos os processos de reclamação internos dessa organização.

Inicialmente, as reclamações são tratadas informalmente. Se esta abordagem falhar, o provedor tem autoridade legal para abrir um inquérito de investigação. Estes inquéritos são realizados em privado pelo provedor e pela sua equipa, e o autor da reclamação não é obrigado a comparecer a uma audiência pública.

Após a investigação, é elaborado um relatório com as conclusões e recomendações. O relatório é publicado garantindo o anonimato do autor da reclamação. Embora estas recomendações não sejam juridicamente vinculativas, as organizações são aconselhadas a aceitá-las e implementá-las, e a maioria dos sistemas de provedoria reporta níveis muito altos de aplicação das suas recomendações.

Além disso, com frequência, os sistemas de provedoria têm capacidade para abrir os seus próprios inquéritos de investigação se uma questão de má administração ou falha no serviço afetar um maior grupo de pessoas. Também podem realizar investigações conjuntas com outros órgãos reguladores.

Por fim, os sistemas de provedoria desempenham um papel ativo na promoção de boas práticas de tratamento de reclamações e no apoio aos organismos públicos para a melhoria dos seus processos de reclamação internos. Tal inclui geralmente poderes para estabelecer padrões mínimos para o tratamento de reclamações, que as organizações são obrigadas a cumprir.

Resumo

Um provedor de serviços públicos aplica normalmente um processo denominado resolução de litígio com inquérito, que combina elementos da resolução informal, da mediação e da audiência de julgamento. A abordagem específica depende da autoridade do provedor e da natureza da reclamação.

Principais características de um processo de Provedoria

1. Investigação Independente

- O provedor analisa reclamações contra organismos públicos, como agências governamentais, prestadores de cuidados de saúde ou autarquias locais. Reúne provas, inquire as partes e analisa os documentos relevantes.

2. Resolução Informal (sempre que possível)

- Se for possível resolver a questão rapidamente, o provedor poderá facilitar a comunicação direta entre o autor da reclamação e a organização para chegarem a um acordo.

3. Mediação ou Negociação

- Em alguns casos, o provedor atua como um facilitador neutro, ajudando as partes a chegar a uma resolução justa sem a emissão de uma decisão formal.

4. Conclusões e Recomendações Formais

- Se a resolução informal não for possível, o provedor emite um relatório com conclusões e recomendações. Embora normalmente estas não sejam vinculativas, têm um peso significativo e são geralmente adotadas pelos organismos públicos.

5. Defesa de Mudanças Sistémicas

- Com frequência, para lá dos casos individuais, os provedores identificam problemas sistémicos mais amplos e recomendam reformas políticas ou processuais.

Principais diferenças em relação à Mediação ou à Arbitragem

Ao contrário dos mediadores, que não investigam nem fazem recomendações, um provedor tem autoridade para analisar provas e propor soluções.

Ao contrário dos árbitros, que tomam decisões juridicamente vinculativas, as recomendações de um provedor são normalmente persuasivas e não exigíveis por lei (salvo especificação em contrário na lei).

Conclusão

Um provedor de serviços públicos recorre a uma abordagem híbrida que se inicia com a resolução informal, mas que pode evoluir para uma investigação formal com recomendações oficiais. O objetivo é garantir a justiça, responsabilização e transparência nos serviços públicos.