

## **Resolução n.º 6/2000**

### **Serviço de atendimento ao público da Assembleia Legislativa**

A Assembleia Legislativa resolve, nos termos do artigo 70.º da Lei Básica, o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### **(Objecto)**

A presente resolução regula o serviço de atendimento ao público da Assembleia Legislativa.

#### Artigo 2.º

##### **(Finalidades)**

O serviço de atendimento ao público destina-se a receber opiniões, sugestões ou reparos relativos à produção legislativa, a acções ou políticas do Governo ou a outros temas de interesse público, bem como a prestar esclarecimentos sobre a actividade da Assembleia Legislativa e a prestar auxílio no exercício do direito de petição e de queixa perante a Assembleia Legislativa.

#### Artigo 3.º

##### **(Limites)**

Sem prejuízo do disposto no artigo 11.º, o serviço de atendimento ao público não serve para:

- a) obter consultadoria;
- b) apresentar queixas particulares contra pessoas individualizadas;
- c) dirimir litígios de natureza privada;
- d) dirimir litígios já decididos em tribunal, ou cujo processo esteja pendente, ou que possam envolver procedimento penal;
- e) resolver questões sujeitas a procedimento administrativo;
- f) abordar matérias não compreendidas no âmbito da autonomia da Região Administrativa Especial de Macau.

#### Artigo 4.º

##### **(Meios de acesso)**

1. O acesso ao serviço de atendimento ao público pode ser efectuado presencialmente, bem como por telefone, via postal, telecópia ou correio electrónico.
2. O serviço de atendimento ao público funciona durante o horário normal de trabalho da Administração Pública.

#### Artigo 5.º

##### **(Atendimento presencial)**

1. O atendimento presencial é feito pela Divisão de Relações Públicas dos Serviços de Apoio à Assembleia Legislativa.

2. O atendimento presencial é reduzido a escrito pelo funcionário que o efectua, em ficha de atendimento individual, segundo modelo constante em anexo à presente resolução, da qual faz parte integrante, e contendo os seguintes elementos relativos ao particular:

a) nome, data de nascimento e profissão;

b) número de telefone, endereço postal e endereço electrónico, caso exista;

c) tipo e número de documento de identificação que possui;

d) local de nascimento;

e) exposição, clara e sucinta, da pretensão, bem como de factos relevantes à sua análise.

3. A ficha de atendimento contém ainda:

a) data;

b) assinatura do funcionário.

## Artigo 6.º

### **(Procedimento preliminar)**

1. A pretensão do particular é transmitida ao Presidente da Assembleia Legislativa, que a distribui à assessoria, para análise.

2. A assessoria confirma a admissibilidade formal da pretensão, recolhe junto do particular ou de qualquer entidade pública informações adicionais sobre o seu conteúdo, faz o seu enquadramento legal e factual e prepara as diligências a efectuar.

## Artigo 7.º

### **(Atendimento pelos Deputados)**

1. O atendimento é feito pelos Deputados, mediante marcação prévia do particular, segundo uma escala de atendimento consecutiva para cada sessão legislativa.
2. O Deputado escalado para o atendimento decide da realização da audiência, com fundamento na relevância da pretensão, justificando a recusa ao Presidente da Assembleia Legislativa.
3. Quando haja atendimento pelo Deputado, este pode assumir a condução do processo de análise e tratamento da pretensão.
4. Para além do caso de escalonamento previsto no n.º 1, pode o particular solicitar o atendimento por um determinado Deputado, cabendo a este decidir da sua realização.

## Artigo 8.º

### **(Atendimento efectuado através de meio de comunicação)**

1. Caso o serviço de atendimento ao público seja contactado por via postal, telecópia ou correio electrónico, as pretensões dos particulares devem conter os elementos referidos no n.º 2 do artigo 5.º

2. Se for utilizada a via telefónica, o contacto é reduzido a escrito pelo funcionário que efectua o atendimento, fazendo constar os elementos referidos no n.º 2 do artigo 5.º

3. Nos casos previstos nos números anteriores, a pretensão do particular segue a tramitação prevista no artigo 6.º

### Artigo 9.º

#### **(Seguimento)**

1. No caso previsto no n.º 3 do artigo 7.º, o Deputado realiza as diligências que ao caso couberem, após o que conclui a análise da pretensão e elabora relatório sumário, dirigido ao Presidente da Assembleia Legislativa, indicando as conclusões alcançadas e as diligências efectuadas.

2. Nos demais casos, compete à assessoria a elaboração do relatório referido no número anterior.

3. O Presidente da Assembleia Legislativa dá conhecimento ao particular do conteúdo do relatório referido nos números anteriores.

4. As pretensões dos particulares para cuja satisfação a Assembleia Legislativa não tenha competência são remetidas ao serviço público competente, sendo desse facto dado conhecimento ao particular.

### Artigo 10.º

#### **(Anonimato e confidencialidade)**

1. Qualquer que seja a forma do atendimento, não é permitido o anonimato dos particulares, sendo esta causa de arquivamento da pretensão.
2. A identidade do particular pode ser mantida confidencial, se este o desejar, salvo nos casos de denúncia obrigatória.
3. Os dados pessoais do particular apenas podem ser conhecidos por entidades estranhas à Assembleia Legislativa, e por elas utilizados, para fins estatísticos.

### Artigo 11.º

#### **(Exercício do direito de petição e de queixa)**

1. O particular pode converter a sua pretensão em petição ou queixa.
2. O funcionário que efectua o atendimento ao público deve informar o particular do seu direito de apresentar petições ou queixas, devendo a Assembleia Legislativa auxiliá-lo no exercício desse direito.

Aprovada em 12 de Julho de 2000.

Publique-se.

A Presidente da Assembleia Legislativa, Susana Chou.

**接待公眾服務**  
**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

**接待登記表**

**FICHA DE ATENDIMENTO**

接待類別 TIPO DE ATENDIMENTO		
<input type="checkbox"/> 親身 PRESENCIAL	<input type="checkbox"/> 郵件 CARTA	<input type="checkbox"/> 電子郵件 E-MAIL
<input type="checkbox"/> 電話 TELEFONE	<input type="checkbox"/> 傳真 TELECÓPIA	
登記編號 N° DE REGISTO: _____		

認別資料 IDENTIFICAÇÃO	
全名 NOME: _____	
性別: <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生日期: _____
SEXO:        M            F	DATA DE NASCIMENTO: _____
出生地: LOCAL DE NASCIMENTO: _____	
身份證明文件: <input type="checkbox"/> 居民身份證 <input type="checkbox"/> 其他	
DOC. DE IDENTIFICAÇÃO:      BIR                      OUTRO: _____	
號碼 N° _____	

補充資料 ELEMENTOS COMPLEMENTARES	
住址: RESIDÊNCIA: _____	
電話: TELEFONE: _____	
傳真: TELECÓPIA: _____	能操語言 <input type="checkbox"/> 廣東話 CANTONENSE <input type="checkbox"/> 普通話 MANDARIM LÍNGUAS QUE <input type="checkbox"/> 葡語 PORTUGUÊS DOMINA: <input type="checkbox"/> 其他 OUTRA
電子郵件: E-MAIL: _____	
職業: PROFISSÃO: _____	

要求 PRETENSÕES	
<input type="checkbox"/> 提出建議 FAZER SUGESTÃO	緊急 URGENTE
<input type="checkbox"/> 提出批評 FAZER CRÍTICA	
<input type="checkbox"/> 查詢 PEDIR INFORMAÇÃO	<input type="checkbox"/> 是 SIM
<input type="checkbox"/> 與議員會晤 AUDIÊNCIA COM DEPUTADO	<input type="checkbox"/> 否 NÃO
<input type="checkbox"/> 申訴/請願 QUEIXAS/PETIÇÕES	
<input type="checkbox"/> 其他 OUTRA	

日期: \_\_\_\_\_ 工作人員簽名: \_\_\_\_\_  
DATA: \_\_\_\_\_ ASSINATURA DO FUNCIONÁRIO: \_\_\_\_\_

<p>要求事項 OBJECTO DA PRETENSÃO</p>
<p>遞交的文件 DOCUMENTOS ENTREGUES</p>