



Interpelação Escrita

Sobre os mecanismos de tratamento de sugestões, queixas e reclamações

O fenómeno de “sobreposição de atribuições e cada um actua à sua maneira” tem provocado, ao longo do tempo, grande incomodidade aos residentes. Sempre que se trata de apreciação, autorização ou fiscalização interserviços de requerimentos ou queixas, as formalidades envolvidas são complexas. Por exemplo, no que concerne à questão da poluição sonora, claro que os residentes podem apresentar denúncias junto da polícia, entretanto, as atribuições da polícia de segurança pública limitam-se a inspecções, emissão de advertências, etc., e é a Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental (DSPA) que tem direito a aplicar sanções. Contudo, é provável que a DSPA não consiga proceder ao respectivo tratamento imediato, daí, a ineficácia da execução da Lei de prevenção e controlo do ruído ambiental desde a sua vigência. Outro exemplo diz respeito à fiscalização da emissão de fumos por estabelecimentos de restauração. Actualmente, as instruções fixadas pela DSPA e pelo Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (IACM) inerentes ao tratamento da emissão de fumos não são iguais, e os estabelecimentos de restauração têm dificuldades em adaptar-se, o que resultou na resolução ineficaz de queixas relativas à emissão de fumos.

Cada serviço público disponibiliza mecanismos de tratamento de queixas,



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

todavia, devido à falta de acompanhamento e de uma fiscalização efectiva, estes mecanismos ficam só no papel no caso de se registar, entre diversos serviços, a situação de “falta de entusiasmo em agir” e “cada um empurra as responsabilidades para o outro”, por conseguinte, os residentes não sabem a quem recorrer para tratar do assunto. Segundo sugestões de muitos residentes, o Governo deve deixar de ter a mentalidade de “governação preguiçosa”, devendo, pelo contrário, impulsionar as interações e a comunicação com os residentes, criando ainda uma plataforma, de natureza cómoda e efectiva, para lhes disponibilizar informações precisas e uniformes; responder às suas perguntas sobre os diversos serviços públicos; admitir e tratar de queixas contra vários serviços públicos, seguidas por encaminhar os casos aos serviços adequados para o devido acompanhamento. Tudo isto vai contribuir para permitir que os residentes se inteirem facilmente dos processos administrativos, simplificando as formalidades de apresentação de requerimentos ou queixas e possibilitando a prestação de serviços efectivos que se adequem às suas necessidades.

Pelo exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Com vista à optimização dos serviços públicos prestados, o Governo disponibiliza mecanismos de queixas e tratamento. O Governo realizou, já, suficientes acções de divulgação, para que o público se inteire da forma e dos processos para apresentação de queixas?
2. Quais são os resultados concretos respeitantes ao encaminhamento e tratamento de queixas dos residentes contra os diversos serviços



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

públicos? Como é que se procede à fiscalização e gestão das queixas contra os trabalhos administrativos interserviços?

3. O Governo deve tomar como referência a prática nos territórios vizinhos, aliás, o estabelecimento de mecanismos uniformes de consulta administrativa e de apresentação de queixas, por exemplo, a criação de uma linha azul ou de aplicações, no sentido de facilitar o acesso por parte dos residentes às informações dos serviços administrativos, de encaminhar, de forma efectiva e oportuna, as queixas ao órgão direccional dos serviços públicos envolvidos, bem como de fiscalizar o andamento dos casos. Há que criar ainda uma base de dados e fixar as instruções de encaminhamento de queixas interserviços, no sentido de salvaguardar a comodidade e elevar a eficácia administrativa. Vai o Governo fazê-lo?

04 de Maio de 2018

**O Deputado à Assembleia Legislativa da
Região Administrativa Especial de Macau,
Zheng Anting**