



Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Zheng Anting

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita apresentada pelo Sr. Deputado Zheng Anting, datada de 4 de Maio de 2018, enviada a coberto do ofício n.º 459/E343/VI/GPAL/2018 da Assembleia Legislativa e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 11 de Maio de 2018:

1. O Governo da Região Administrativa Especial de Macau tem dado grande relevância às opiniões apresentadas pela população e exige o aperfeiçoamento contínuo do mecanismo de tratamento das opiniões e queixas apresentadas pela população dos diversos Serviços Públicos. Com o objectivo de facilitar o conhecimento e a consulta das informações dos Serviços Públicos à população, bem como, para que as opiniões e queixas possam ser apresentadas num só lugar, em 2011 quando foi feita a reestruturação da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública alterou a designação do Centro de Atendimento e Informação ao Público para “Centro de Informações ao Público” e tem vindo a aperfeiçoar as formas de prestação de informações e de recepção de queixas. A população pode apresentar as suas dúvidas por diferentes vias, tais como, presencialmente, por linha aberta 8866 8866, por página electrónica de opiniões/plataforma de apresentação de queixas, por correio postal, por *fax* e entre outras. O Centro de Informações ao Público presta, officiosamente, as informações dos serviços públicos solicitadas pela população e informa a mesma a entidade pública responsável pelo respectivo serviço. Além disso, este Centro recebe e analisa as queixas, opiniões e sugestões relativas ao funcionamento dos Serviços



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本
TRADUÇÃO

Públicas apresentadas pela população e encaminha estes casos às entidades competentes para o devido tratamento.

Ademais, em 2018 o Governo da RAEM lançou um novo portal do Governo, facilitando à população a consulta das informações sobre os serviços prestados pelos diferentes Serviços Públicos, bem como, permitindo à mesma um rápido conhecimento das notícias e das políticas relevantes do Governo, das diversas actividades culturais e recreativas organizadas pelos Serviços Públicos, e permitindo ainda, apresentar as queixas e sugestões aos Serviços Públicos tudo num só portal. Este Centro acompanha as queixas e sugestões apresentadas.

2. Com o objectivo de tratar de forma eficaz as queixas apresentadas pela população, o Centro de Informações ao Público dispõe já de um mecanismo de acompanhamento, para todas as queixas serem encaminhadas às entidades competentes para devido tratamento. Este Centro irá devidamente acompanhar todo o processo e vai informar a população do ponto de situação do tratamento da queixa e a resposta dada pela entidade competente. Este Centro faculta ainda o “Serviço *online* de consulta do andamento dos processos” na página electrónica www.cip.gov.mo, onde os cidadãos podem pelo número do processo, conhecer o ponto de situação do caso e conhecer todas as fases do percurso administrativo, desde a admissão até ao seu termo. Além disso, todos os serviços deste Centro virados para o público têm carta de qualidade e são reconhecidos pelo ISO, bem como, são fiscalizados pela população e pela entidade de avaliação, no intuito de garantir um funcionamento eficaz do mecanismo acima referido.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本
TRADUÇÃO

3. O Centro de Informação ao Público tem dado uma enorme importância à divulgação, por diversas vias, dos serviços prestados por este Centro, nomeadamente através de publicidade na rádio, panfletos e entre outros produtos promocionais para a divulgação de informações. De forma activa, procura ainda novos médias para divulgação, tais como, a publicidade na *internet* para que mais pessoas conheçam os serviços por si prestados. No futuro, o Governo da RAEM vai continuar a aperfeiçoar as formas de divulgação das informações relativas ao Governo, para que a população possa obter todas as informações do Governo e apresentar as opiniões e as queixas de forma mais célere e diversa, impulsionando a comunicação entre o Governo e a população.

Aos 25 de Maio de 2018

O Director dos SAFF,

Kou Peng Kuan

Tradutora: Jessica da Silva Manhão

Letrada: Maria Manuel Borralho Ferreira