



譯本  
TRADUÇÃO

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

## Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa José Maria Pereira Coutinho

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Deputado José Maria Pereira Coutinho, datada de 22 de Novembro de 2024, enviada a coberto do Ofício n.º 1222/E937/VII/GPAL/2024 da Assembleia Legislativa, de 6 de Dezembro de 2024, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo a 6 de Dezembro de 2024:

### 1. Conteúdo referente ao ponto 1 da interpelação

Desde sempre, o Governo da RAEM tem cumprido rigorosamente a lei na aplicação empenhada de medidas para a utilização adequada das duas línguas oficiais, o chinês e o português, na administração. Os respectivos serviços públicos utilizam a língua oficial que os residentes escolherem na prestação de serviços de que necessitam, na resposta dos pedidos de esclarecimentos ou no fornecimento de informações. Na publicação de informações do Governo destinadas ao público, os diversos serviços asseguram, na medida do possível, a apresentação simultânea nas duas línguas oficiais, mesmo quando se trata de informações urgentes e relevantes que exigem uma publicação rápida e imediata, as quais são emitidas, em primeiro lugar numa das línguas oficiais e a tradução será apresentada o mais brevemente possível.

No que se refere à formação de quadros qualificados, esta tem sido altamente valorizada pelo Governo da RAEM. Entre 2019 e 2021, através da realização de uma série de programas de formação de tradução e interpretação das línguas chinesa e



譯本  
TRADUÇÃO

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

portuguesa, formaram-se 50 intérpretes-tradutores, os quais foram integrados na equipa de tradutores do Governo da RAEM. Por outro lado, o Centro de Formação para os Trabalhadores dos Serviços Públicos do SAFP também tem realizado sucessivamente cursos de formação específica e prática na área de línguas e de tradução destinados aos intérpretes-tradutores efectivos e trabalhadores da função pública de outras áreas, para que seja elevada continuamente a competência profissional dos intérpretes-tradutores e mais trabalhadores da função pública de áreas diversas adquiram a respectiva competência linguística. No trabalho diário, a utilização e a optimização contínua do sistema de tradução de documentos oficiais em língua chinesa e portuguesa contribuem para a elevação da competência profissional e da eficácia de trabalho dos tradutores. As instituições de ensino superior da RAEM também têm disponibilizado cursos de especialização em línguas, nomeadamente as línguas oficiais, o chinês e o português, bem como o inglês, para que Macau tenha quadros qualificados na área de línguas e contribuam para a construção de “Um Centro, Uma Plataforma, Uma Base” em Macau.

## 2. Conteúdo referente aos pontos 2 e 3 da interpelação

Nos termos dos artigos 20.º e 21.º do Decreto-Lei n.º 5/98/M, os serviços públicos já dispõem de diferentes vias para a recepção de sugestões ou queixas, tais como caixas de sugestões, e-mail, linha telefónica, entre outras, não havendo restrições quanto à língua oficial que os participantes escolherem utilizar, e de acordo com o Despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º 13/2000, todos os serviços e entidades públicas com excepção dos órgãos de natureza consultiva e dos serviços de representação no exterior, devem designar os responsáveis para as tarefas de análise e apresentação de relatórios sobre o tratamento das sugestões, queixas e



譯本  
TRADUÇÃO

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

reclamações dos cidadãos, para garantir que o público possa apresentar as suas opiniões aos serviços públicos, e que as mesmas sejam acompanhadas, incentivando a participação do público.

E todos os serviços que prestem serviço público devem cumprir as exigências na criação do mecanismo de gestão de aperfeiçoamento constantes no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, nomeadamente os “mecanismos para tratamento de sugestões, queixas e reclamações”, destinados para o tratamento das opiniões recebidas em todas as vias, a recolha do grau de satisfação dos cidadãos quanto aos resultados do tratamento, a estatística e análise periódica das opiniões recolhidas, bem como a publicação da situação do tratamento das queixas, a fim de reforçar a transparência das informações, garantindo que as opiniões sejam tratadas adequadamente. Além disso, a Comissão de Avaliação avalia periodicamente o tratamento das queixas realizado pelos serviços públicos e apresenta as eventuais opiniões de melhoramento para impulsionar o aperfeiçoamento constante da qualidade da prestação dos serviços públicos.

De acordo com as informações, o Centro de Informações ao Público desta Direcção de Serviços não tem recebido nenhuma queixa de cidadãos relacionada com o facto de não receberem a resposta na língua oficial que escolheram.

Aos 26 de Dezembro de 2024

A Directora do SAFP,

Ng Wai Han