

高天賜 梁榮仔 議員辦事處

GABINETE DOS DEPUTADOS JOSÉ PEREIRA COUTINHO E LEONG VENG CHAI

INTERPELAÇÃO ESCRITA

No âmbito do almejado objectivo de prestação de serviços públicos com qualidade aos cidadãos, torna-se crucial que haja uma eficiente colaboração da Administração com os particulares, nomeadamente que os serviços e organismos públicos adoptem o procedimento mais favorável ao utente, designadamente para efeitos de obtenção de documentos, comunicação de decisões ou transmissão de informações. Por exemplo nos termos legais, o atendimento aos cidadãos devem ser assegurados por pessoal que tenha conhecimento das duas línguas oficiais e esteja preparado para informar e atender os utentes com urbanidade.

Nos serviços e organismos públicos devem ser implementadas medidas eficazes, inclusivamente estruturas para o atendimento especial dos idosos, deficientes, doentes e grávidas. Os serviços e organismos públicos devem criar mecanismos e processos de participação dos cidadãos para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Os mecanismos referidos podem ser, por exemplo as caixas de sugestões ou livros de reclamações, cuja existência e localização é sempre divulgada nos locais de atendimento e de fácil acesso.

Os serviços e organismos públicos devem proceder ao tratamento mensal das opiniões ou sugestões e das queixas ou reclamações, por trabalhadores designados especialmente para o efeito. A resposta às queixas e reclamações dos utentes cuja identificação e endereço tenham sido indicados deve ser dada com celeridade e, em qualquer caso, não exceder o prazo de 10 dias, nos termos do Código do Procedimento Administrativo, sempre que requeiram informações sobre o andamento dos procedimentos em que sejam directamente interessados, bem como o direito de conhecer as resoluções definitivas que sobre eles forem tomadas. Sempre que possível tanto as queixas como as sugestões e respectivas respostas oficiais devem poder ser consultadas na respectiva página electrónica e nas respectivas publicações periódicas. (revistas e panfletos).

Assim sendo, interpelo o Governo, solicitando, que me sejam dadas respostas, de uma forma CLARA, PRECISA, COERENTE, COMPLETA e em tempo útil sobre o seguinte:



高天賜 梁榮仔 議員辦事處

GABINETE DOS DEPUTADOS JOSÉ PEREIRA COUTINHO E LEONG VENG CHAI

1. No âmbito da transparência governativa prometida pelo Chefe do Executivo e decorridos mais de 15 anos após o estabelecimento da RAEM estarão neste momento todos os serviços e organismos públicos dotados de pessoal que tenha conhecimento das duas línguas oficiais e esteja preparado para informar e atender os utentes e os cidadãos com urbanidade conforme exigido nos termos legais?
2. No âmbito da transparência governativa prometida pelo Chefe do Executivo e decorridos mais de 15 anos após o estabelecimento da RAEM estarão todos os serviços e organismos públicos dotados de estruturas eficazes para o atendimento especial dos idosos, deficientes, doentes e grávidas?
3. No âmbito da transparência governativa prometida pelo Chefe do Executivo e decorridos mais de 15 anos após o estabelecimento da RAEM, que medidas uniformizadas e racionais foram implementadas nos serviços e organismos públicos quanto ao tratamento mensal das opiniões, sugestões, queixas e reclamações dos utentes e cidadãos, com possibilidade de poderem ser consultadas na respectiva página electrónica e nas suas publicações periódicas (revistas e panfletos), previamente salvaguardas as regras de privacidade?

**O Deputado à Assembleia Legislativa da Região Administrativa Especial de
Macau aos 02 de Janeiro de 2015.**



José Pereira Coutinho