



譯本
TRADUÇÃO

Resposta à interpelação escrita do Deputado à Assembleia Legislativa, José Pereira Coutinho

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e ouvido o parecer do Gabinete do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Senhor Deputado José Pereira Coutinho, de 2 de Janeiro de 2015, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 35/E25/V/GPAL/2015, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 12 de Janeiro de 2015:

1. O Governo da RAEM tem defendido o conceito de “servir a população” que consta nas linhas de acção governativa e tem também cumprido rigorosamente a legislação, prestando serviços públicos com eficácia e qualidade aos cidadãos e os funcionários públicos são sempre educados quando prestam esses serviços e empenham-se ainda em prestar apoio adequado segundo as necessidades dos destinatários do serviço público.
2. Segundo o disposto no Código do Procedimento Administrativo e atendendo as exigências dos destinatários dos serviços prestados, quando os serviços públicos necessitam de comunicar, interagir e prestar serviço ao cidadão, adoptam as medidas adequadas consoante a situação concreta do pessoal da linha da frente que está a atender o público, incluindo: disponibilizado trabalhador que domina chinês ou português, bem como emitir documentos redigidos em chinês ou português conforme a opção do cidadão. Concomitantemente, segundo o princípio da igualdade na prestação de serviços, todas as informações divulgadas pelos serviços públicos são redigidas nas duas línguas oficiais, o chinês e o português, existindo ainda



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

vários postos de atendimento aos cidadãos de determinados serviços, que segundo a particularidade das suas competências e dos seus destinatários, dispõem de trabalhadores que dominam outras línguas e fornecem informações noutras línguas.

3. Além disso, o Governo da RAEM criou vários diplomas legais e medidas para prestar serviços especiais destinados a idosos, portadores de deficiência física, doentes e grávidas, os quais necessitam de cuidados especiais e de assistência, exigindo aos serviços públicos que divulguem previamente e com clareza os critérios e os requisitos necessários nos locais onde os serviços especiais ou de assistência são prestados, para que os destinatários desses serviços que preencham os requisitos têm uma igualdade de oportunidade e idêntico direito de acesso a esses serviços, ao mesmo tempo, e para que se sintam a atenção dos serviços e o apoio dos trabalhadores. Em relação aos portadores de deficiência física, o Instituto de Acção Social, em colaboração com vários serviços públicos, lançou em 2014 a primeira fase do Plano de Benefícios para o “Cartão de Registo de Avaliação da Deficiência”, proporcionando ao titular deste cartão vários benefícios e descontos, os quais incluem: serviços prioritários, serviços externos, acesso exclusivo, isenção de taxas ou descontos nas taxas.
4. Com o objectivo de manter o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços, todos os serviços públicos do Governo da RAEM criaram diferentes mecanismos para recolher as opiniões apresentadas pelos cidadãos, como: o inquérito periódico sobre o grau de satisfação dos cidadãos e a criação de mecanismos para o tratamento de sugestões, queixas e reclamações para os serviços públicos conhecerem os problemas que são detectados nas etapas



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

dos procedimentos ou aspectos que podem ser optimizados, a fim de serem aperfeiçoados pontualmente. Face às situações acima expostas, em 2013, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos emitiu a todos os serviços públicos instruções sobre os “Mecanismos para tratamento de sugestões, queixas e reclamações”, exigindo que os serviços criem os procedimentos com padrões próprios para o tratamento de opiniões, bem como a necessidade de dar a conhecê-los ao público devendo, ainda, pelo menos uma vez por ano, divulgar a situação das opiniões que foram recolhidas e tratadas. Conforme as instruções acima referidas, os serviços públicos já tomaram as devidas medidas, de forma a que os comentários apresentados pelos destinatários dos serviços prestados sejam tratados adequadamente.

Aos 2 de Março de 2015.

O Director dos SAFP, Subst.

Kou Peng Kuan

Revisora: Fernanda de Almeida Ferreira