

# 4.º SUPLEMENTO

## SUMÁRIO

### GOVERNO DE MACAU

#### Decreto-Lei n.º 60/86/M:

Cria, com nível de departamento, no Serviço de Administração e Função Pública, o Centro de Atendimento e Informação ao Público.

#### Portaria n.º 195/86/M:

Aprova o Regulamento do «Programa de Estudos em Portugal».

---

## GOVERNO DE MACAU

### Decreto-Lei n.º 60/86/M

de 31 de Dezembro

A política de abertura à transparência da Administração que o Governo quer prosseguir, tem de apoiar-se em meios que garantam o diálogo permanente entre a Administração e os cidadãos por forma a que estes, por seu lado, possam fazer chegar as suas críticas, sugestões, opiniões, reclamações, queixas e necessidades de esclarecimento, quanto ao funcionamento dos serviços públicos e suas acções ou omissões, às entidades em cada caso competentes, pela forma mais rápida e expedita. Por seu turno, à Administração interessa conhecer a posição dos cidadãos utentes quanto a essas mesmas questões com vista a melhorar a qualidade dos serviços prestados, introduzindo correcções e alterando o que se mostrar necessário.

Para alcançar tal objectivo é criado, na dependência do SAFF, um departamento especializado — o Centro de Atendimento e Informação ao Público — que receberá, encami-

nhará e acompanhará até à resolução final as questões que os cidadãos entendam colocar à Administração.

Nestes termos;

Ouvido o Conselho Consultivo;

O Governador de Macau decreta, nos termos do n.º 1 do artigo 13.º do Estatuto Orgânico de Macau, promulgado pela Lei n.º 1/76, de 17 de Fevereiro, para valer como lei no território de Macau, o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### (Denominação)

É criado, com nível de departamento, no Serviço de Administração e Função Pública, o Centro de Atendimento e Informação ao Público.

#### Artigo 2.º

##### (Âmbito)

1. Com excepção do disposto no número seguinte, a actividade do Centro de Atendimento e Informação ao Público estende-se a todos os Serviços Públicos da Administração do território de Macau, incluindo os serviços autónomos e as Câmaras Municipais.

2. O disposto no presente decreto-lei não se aplica aos serviços dependentes da Assembleia Legislativa e dos Tribunais.

#### Artigo 3.º

##### (Finalidade)

1. O Centro de Atendimento e Informação ao Público tem como objectivo promover, pelo exercício das competências

que lhe são conferidas na lei, a justiça, a legalidade, a celeridade e a eficiência da Administração.

2. Para tais efeitos, o Centro de Atendimento e Informação ao Público, em estreita colaboração com os restantes serviços públicos, procederá ao atendimento dos cidadãos e ao encaminhamento das suas sugestões, reclamações e queixas com relação à actividade da Administração e, bem assim, ao seu esclarecimento com respeito às atribuições e competências dos serviços públicos.

3. O disposto neste artigo não dispensa os cidadãos do recurso aos meios gratuitos e contenciosos postos pela lei ao seu dispor para a defesa dos seus direitos e interesses legítimos.

4. Para uma melhor prossecução dos seus objectivos o Centro de Atendimento e Informação ao Público poderá dispor dos postos de atendimento julgados necessários, que serão instalados em diversos locais do Território.

#### Artigo 4.º

##### (Atribuições)

1. Incumbe ao Centro de Atendimento e Informação ao Público desenvolver as seguintes actividades:

a) Receber dos cidadãos, críticas e sugestões relativamente ao funcionamento dos serviços públicos, encaminhando-as para os serviços competentes;

b) Receber dos cidadãos reclamações e queixas relativamente a actos ou omissões dos serviços públicos, transmitindo-as aos serviços competentes e acompanhando-as até à sua resolução;

c) Dar as informações que lhe sejam solicitadas sobre os serviços prestados pela Administração e encaminhar os cidadãos para os diferentes serviços públicos, em função das respectivas atribuições e dos serviços pretendidos;

d) Divulgar junto do público informações sobre os serviços prestados pela Administração, bem como sobre os direitos dos administrados;

e) Assegurar a ligação com os restantes serviços de atendimento existentes na Administração, com vista à articulação do respectivo funcionamento.

2. Nos casos previstos na alínea b) do número anterior, os serviços devem comunicar ao SAEP a solução encontrada para os assuntos para eles encaminhados.

#### Artigo 5.º

##### (Funcionamento e processos)

1. Os cidadãos podem solicitar ao Centro de Atendimento e Informação ao Público esclarecimentos sobre a actividade de Administração, bem como manifestar-lhe as críticas, sugestões e opiniões que essa actividade lhes suscite.

2. Os cidadãos podem também apresentar ao Centro de Atendimento e Informação ao Público reclamações e queixas sobre assuntos que directamente e pessoalmente lhes digam respeito relativamente a actos ou omissões dos serviços públicos.

3. Os pedidos de esclarecimentos, as críticas, sugestões, opiniões, reclamações e queixas dirigidas ao Centro de Atend-

dimento e Informação ao Público poderão ser apresentados em língua portuguesa ou chinesa, por escrito ou oralmente, devendo neste caso o funcionário que os receber reduzi-los a escrito.

4. Os cidadãos que exerçam o direito a que se refere o n.º 2 deverão identificar-se e indicar o seu endereço, a fim de que possa ser dado seguimento às questões por eles apresentadas.

5. Os pedidos de esclarecimento que não possam ser imediatamente satisfeitos, bem como as críticas, sugestões, opiniões, reclamações e queixas serão canalizados, imediatamente, para a entidade que consoante os casos e tendo em conta a natureza das questões apresentadas seja competente, a qual informará directamente o interessado.

6. O Centro de Atendimento e Informação ao Público funcionará diariamente, com excepção dos domingos, entre as 8,00 horas e as 19,00 horas.

7. O Centro de Atendimento e Informação ao Público disporá, ainda, de um sistema de atendimento telefónico que funcionará em permanência.

#### Artigo 6.º

##### (Resposta aos interessados)

1. Os serviços que recebam do Centro de Atendimento e Informação ao Público pedidos de esclarecimento, reclamações ou queixas, darão andamento prioritário a estas questões, dando resposta ou informação directa ao interessado.

2. De todas as respostas ou informações será dado conhecimento simultâneo ao Centro de Atendimento e Informação ao Público que poderá, nos casos em que os serviços o solicitarem, encarregar-se da sua comunicação ao interessado.

#### Artigo 7.º

##### (Limites da actividade)

No âmbito das suas competências, o Centro de Atendimento e Informação ao Público tomará as iniciativas que julgar adequadas ao cabal esclarecimento dos cidadãos e à resolução das questões que lhe sejam apresentadas, respeitando as seguintes condicionantes:

a) O Centro de Atendimento e Informação ao Público não dispõe de poder decisório;

b) O Centro de Atendimento e Informação ao Público, não é um sistema substitutivo dos restantes serviços da Administração Pública, com os quais deve agir em íntima articulação;

c) O Centro de Atendimento e Informação ao Público não funciona como um mecanismo substitutivo de aconselhamento jurídico ou de acesso especializado ao Direito.

#### Artigo 8.º

##### (Relatório-Conteúdo)

O Centro de Atendimento e Informação ao Público apresentará trimestralmente relatório detalhado da sua actividade no qual deverá fazer-se uma análise qualitativa e quantitativa dos pedidos de esclarecimentos, sugestões, opiniões, críticas, reclamações ou queixas, apresentadas, nele podendo ser formuladas propostas ou recomendações tendentes ao efectivo e cabal esclarecimento dos cidadãos e, ainda, sugestões ao Governo no sentido da tomada de medidas legislativas, ou outras, que tendam à melhoria dos serviços prestados à população.

## Artigo 9.º

**(Criação de lugares)**

São aumentados no quadro do SAFF os lugares constantes do mapa anexo.

## Artigo 10.º

**(Encargos)**

O SAFF fica, desde já, autorizado a inscrever no seu orçamento para 1987 as verbas necessárias à execução do presente decreto-lei.

## Artigo 11.º

**(Revisão)**

No prazo de um ano, a contar da data da entrada em vigor do presente decreto-lei, proceder-se-á à apreciação da sua execução, com vista à introdução das alterações que se mostrem necessárias.

## Artigo 12.º

**(Revogação)**

São revogados o artigo 26.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 42/83/M e a alínea *m*) do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 43/83/M, ambos de 21 de Novembro.

## Artigo 13.º

**(Entrada em vigor)**

1. O presente decreto-lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

2. O Centro de Atendimento e Informação ao Público entrará em funcionamento no prazo de 90 dias após a entrada em vigor do presente decreto-lei.

Aprovado em 30 de Dezembro de 1986.

Publique-se.

O Governador, *Joaquim Pinto Machado*.

Mapa a que se refere o artigo 9.º

Número de lugares	Designação
	<i>Pessoal de direcção e chefia</i>
1	Chefe de departamento
	<i>Pessoal técnico</i>
1	Técnico principal
1	Técnico de 1.ª classe
1	Técnico de 2.ª classe
	<i>Pessoal técnico auxiliar</i>
2	Auxiliar técnico principal
2	Auxiliar técnico de 1.ª classe
2	Auxiliar técnico de 2.ª classe

## Portaria n.º 195/86/M

de 31 de Dezembro

A valorização dos recursos humanos locais constitui uma das prioridades do Governo no âmbito da Administração Pública.

É nessa perspectiva e numa óptica concertada de aperfeiçoamento e integração da comunidade local nos quadros da Administração que têm vindo a ser desenvolvidos, no Serviço de Administração e Função Pública, estudos que culminaram na promoção de cursos de línguas portuguesa e chinesa com vista a incentivar o bilinguismo na Administração e na dinamização de uma bolsa de emprego como forma expedita de captação dos recursos humanos disponíveis no Território e suprimento das necessidades de emprego ao nível da Administração Pública.

Tarefa mais complexa se coloca, porém, quanto à integração dos quadros superiores que adquiriram as suas habilitações em estabelecimentos de ensino superior não português e que não possuem conhecimentos da língua portuguesa.

Com base nestes parâmetros e no contexto do empenhamento da Administração sobre matéria tão importante como o do reforço da componente de quadros de origem local no conjunto da Administração do Território, é lançado o Programa de Estudos em Portugal (PEP) que tem por objectivo essencial proporcionar a quadros locais, licenciados ou diplomados em estabelecimentos de ensino superior não português, a aprendizagem «in loco» da língua portuguesa, complementando-a com contactos com a Administração Portuguesa através de visitas orientadas, seminários e/ou estágios.

A frequência do PEP permitirá ainda aos participantes um contacto mais íntimo com a realidade cultural portuguesa, através de actividades complementares à componente de estudo e aprendizagem.

Finalmente sublinhe-se que o PEP, na forma aqui definida, reveste carácter experimental, pelo que se prevê a revisão do modelo no final do primeiro curso à luz da experiência entretanto colhida.

Assim;

Usando da faculdade conferida pelas alíneas *a*) e *b*) do n.º 1 e pelo n.º 2 do artigo 15.º do Estatuto Orgânico de Macau, promulgado pela Lei Constitucional n.º 1/76, de 17 de Fevereiro, o Governador de Macau manda:

Artigo 1.º São aprovados os princípios reguladores do «Programa de Estudos em Portugal (PEP)».

Art. 2.º A presente portaria entra imediatamente em vigor.

Governo de Macau, aos 31 de Dezembro de 1986.

Publique-se.

O Governador, *Joaquim Pinto Machado*.