

**Portaria n.º 154/94/M****de 11 de Julho**

Tendo a Companhia de Investimento Tai Fok Wah, Lda., solicitado a revogação da autorização governamental, concedida pela Portaria n.º 277/93/M, de 11 de Outubro, para instalar e utilizar uma rede de radiocomunicações do serviço de radionavegação marítima;

Sob proposta da Direcção dos Serviços de Correios e Telecomunicações de Macau;

Usando da faculdade conferida pela alínea a) do n.º 1 do artigo 16.º do Estatuto Orgânico de Macau, e nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 1.º da Portaria n.º 85/91/M, de 20 de Maio, o Secretário-Adjunto para os Transportes e Obras Públicas determina:

Artigo único. É revogada a Portaria n.º 277/93/M, de 11 de Outubro.

Governo de Macau, aos 7 de Julho de 1994.

Publique-se.

O Secretário-Adjunto para os Transportes e Obras Públicas,  
*José Manuel Machado.*

**GABINETE DO GOVERNADOR****Despacho n.º 41/GM/94**

Considerando como objectivo essencial, neste período de transição, uma maior aproximação das estruturas da Administração Pública aos cidadãos;

Sendo indispensável fixar medidas de simplificação, viabilizar a celeridade e eficácia dos processos e adoptar critérios que permitam uma maior clarificação e uniformização dos actos e decisões administrativas, em correspondência com o aumento das garantias dos particulares;

Considerando ainda que importa dotar a Administração de mecanismos que garantam a acessibilidade dos cidadãos aos seus serviços;

Nestes termos;

Usando da faculdade conferida pela alínea b) do n.º 1 e n.º 2 do artigo 16.º do Estatuto Orgânico de Macau e ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 23/94/M, de 9 de Maio, o Governador determina:

Artigo único. São aprovadas as normas sobre procedimentos e funcionamento do Centro de Atendimento e Informação ao Público (CAIP) constantes do anexo ao presente despacho e que dele fazem parte integrante.

Gabinete do Governador, em Macau, 1 de Julho de 1994. — O Governador, *Vasco Rocha Vieira.*

**ANEXO****Normas sobre procedimentos e funcionamento do Centro de Atendimento e Informação ao Público (CAIP)****I****Procedimentos**

1. No exercício da sua actividade, o CAIP deve tratar de forma justa, imparcial e cooperante todos os que com ele entrem em relação.

2. Os pedidos de esclarecimento, críticas, sugestões, queixas e reclamações dos particulares sobre a actividade da Administração podem ser apresentados no CAIP em língua portuguesa ou chinesa, por escrito ou oralmente, devendo neste último caso serem reduzidos a escrito pelo funcionário ou agente que os receber, sem prejuízo da manutenção do anonimato do cidadão, se este assim o desejar e se for legalmente possível.

3. Os pedidos, queixas ou reclamações dos particulares que sejam do seu interesse directo, pessoal e legítimo devem conter os seguintes elementos:

- a) A indicação do serviço ou organismo a que se dirige;
- b) A identificação do requerente, pela indicação do nome, profissão e residência;
- c) A exposição dos factos em que se baseia a pretensão, em termos claros e precisos;
- d) A data e a assinatura do requerente, ou de outrem a seu rogo, se o mesmo não souber ou não puder assinar.

4. O disposto nos números anteriores não dispensa os cidadãos do recurso aos meios gratuitos e contenciosos previstos na lei para a defesa dos seus direitos e interesses legítimos.

5. O CAIP deve providenciar pela celeridade e eficácia dos procedimentos, encaminhando oficiosamente todos os pedidos dos particulares para os serviços competentes, bem como informar os interessados, das formalidades já cumpridas ou a cumprir e da resolução dos respectivos assuntos.

6. Após a recepção dos pedidos, os serviços e organismos públicos, incluindo os municípios, devem comunicar ao CAIP, no prazo de 30 dias, o seguinte:

- a) As formalidades já cumpridas;
- b) A resolução do assunto.

7. Sem prejuízo da comunicação ao CAIP, o previsto no número anterior é extensivo a todos os interessados, desde que provem interesse directo, pessoal e legítimo na questão levantada.

8. Os serviços e organismos públicos, incluindo os municípios, devem assegurar a ligação com o CAIP através de:

- a) Um elemento para o efeito designado;

b) Envio regular de informações actualizadas;

c) Apoio na divulgação dos direitos dos administrados e serviços prestados pela Administração.

9. Para melhor prossecução dos seus objectivos, o CAIP deve apoiar e estimular a colaboração das entidades privadas, especialmente das associações de moradores.

## II

### Funcionamento

10. O CAIP funciona diariamente, com excepção dos domingos e feriados oficiais, entre as 8,00 e as 19,00 horas, ininterruptamente, mantendo sempre pessoal bilíngue necessário para o atendimento.

11. O CAIP dispõe, ainda, de um sistema de atendimento telefónico permanente que, no período nocturno compreendido entre as 19,00 e as 8,00 horas do dia seguinte, funciona com um sistema automático de gravação de chamadas, devendo, neste caso, os cidadãos proceder à sua identificação, pela indicação do nome, residência e número de telefone.

12. Para o desempenho das suas competências, em matéria de relacionamento com o público, o CAIP possui uma rede de postos de atendimento.

批 示 第 四 一 / G M / 九 四 號

鑑于在過渡期內將公共行政架構與市民間之距離減至最少是主要之目的；

為配合對私人保障之增加，訂定簡化之措施，務求程序之快捷性與效率性，以及採用能使行政決策與行為具更大透明度與統一性之準則為不可或缺者；

又鑑于有需要賦予行政當局機制，以保證市民易于取得所需服務；

基此；

總督運用澳門組織章程第十六條一款b)項及二款所賦予之權能，並按照五月九日第二三/九四/M號法令第十七條二款之規定，著令如下：

獨一條 — 核准載于本批示附件關於公眾服務暨諮詢中心(CAIP)之程序及運作規範，其為本批示之組成部分。

澳門總督辦公室，一九九四年七月一日

總督 韋奇立

## 附件

### 公眾服務暨諮詢中心之程序及運作規範

#### 壹

#### 程序

1. 在執行工作時，公眾服務暨諮詢中心應持守正不阿而合作之態度對待所有之關係人。
2. 凡私人就行政當局的工作提出澄清之要求、批評、建議、投訴及異議，均可以葡語或華語透過書面或口頭方式向公共服務暨諮詢中心提出，倘屬後者，則由接待之公務員或服務人員進行筆錄，倘市民希望匿名而法律上又可行時，則可許之。
3. 凡涉及直接、個人及正當利益之私人要求、投訴或異議，均應具下列要件：
  - a) 指出所針對之部門或機構；
  - b) 申請人之認別資料，包括姓名、職業及住址；
  - c) 清楚明確列出作為要求依據之事實；
  - d) 日期及申請人之簽名，或倘申請人不懂或不能簽名時，則由其所指定之其他人士簽署。
4. 以上各款之規定，不排除市民可訴諸保障其正當權利及利益之法律所規定之非司法方法及司法方式。
5. 公眾服務暨諮詢中心進程序時應採快捷而具效率之方法，將所有私人之要求依職權送交有權限之部門，並應通知利害關係人已進行或將進行之手續及有關事情之解決方案。
6. 接納要求後，有權限之公共部門應在三十天內，通知公眾服務暨諮詢中心下列各項：
  - a) 已進行之手續；
  - b) 事情之解決方案。
7. 在不妨礙通知公眾服務暨諮詢中心之情況下，祇要證實所提出之問題是屬直接、個人及正當利益，上款之規定延伸至所有之利害關係人。
8. 公共部門應以下列方式確保與公眾服務暨諮詢中心保持聯繫：
  - a) 透過為此目的而委任之一人員；
  - b) 透過經常寄發最新之資料；
  - c) 透過在宣傳市民之權利及行政當局所提供之服務上之協助。

9. 為妥善貫徹各項目的，公眾服務暨諮詢中心應協助及鼓勵私人實體提供合作，尤指各街坊會。

**貳**  
**運作**

10. 除星期日及法定假日外，公眾服務暨諮詢中心每天由上午八時至下午七時不間斷地安排所需雙語人員進行接待。

11. 公眾服務暨諮詢中心尚在夜間由下午七時至翌晨八時，長時間設有電話自動錄音接待服務系統，倘市民使用此系統，應留下身份資料，包括姓名、地址及電話號碼等。

12. 在與公眾建立關係之事務上，公眾服務暨諮詢中心為執行其權限，設有接待站網絡。

Para efeitos de publicação, os documentos originais, devidamente autenticados, devem ser entregues à Imprensa Oficial de Macau:

**I Série:** até às **17.00 horas** da **quinta-feira** imediatamente anterior ao dia da sua publicação.

**II Série:** até às **12.00 horas** da **sexta-feira** imediatamente anterior ao dia da sua publicação.