



Resposta à interpelação escrita apresentada pelo deputado à Assembleia Legislativa, Chan Meng Kam

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do deputado Chan Meng Kam, de 22 de Abril de 2014, enviada a coberto do ofício n.º 339/E285/V/GPAL/2014 da Assembleia Legislativa de 25 de Abril de 2014 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 28 de Abril de 2014:

Proporcionar serviços de qualidade aos cidadãos e elevar a eficiência de expediente e administrativa é o rumo pelo qual os serviços públicos se esforçam por caminhar. A Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego lançou em Junho de 2010 a medida de impressão imediata da carta de condução, tomando a área de atendimento no Edifício *China Plaza* como ponto piloto, para imprimir as cartas de condução durante uma hora, como “compromisso de qualidade”, pela substituição, renovação, ou emissão em segunda via, com vista a facilitar os cidadãos a tratar as respectivas formalidades. A medida surtiu um efeito positivo desde o seu lançamento.

A DSAT tenciona também promover esta medida como um serviço convencional, para facilitar os cidadãos e encurtar o seu tempo de espera. Com a entrada em funcionamento das áreas de atendimento destes Serviços localizadas no Centro de Serviços da RAEM e na Estrada de D. Maria II, respectivamente em Dezembro de 2011 e Maio de 2012, a necessidade de assegurar o normal funcionamento das mesmas conduziu-nos a uma situação tensa em termos de recursos humanos. Sob a premissa de não prejudicar os serviços prestados aos cidadãos, limitamo-nos a manter os serviços de impressão imediata da Área de Atendimento do Edifício *China Plaza*. Entretanto, a Área de Atendimento da Estrada de D. Maria II dedica-se principalmente ao tratamento de formalidades referentes às pessoas colectivas, como por exemplo, as escolas de condução e agentes de veículos motorizados. Ao mesmo tempo, mantém também os trabalhos relativos à prestação de serviços personalizados aos cidadãos.




澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
交通事務局
Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego

Na fase actual, estamos já a trabalhar de forma acelerada para recrutar pessoal e efectuar os preparativos para prestar os serviços inerentes na área de atendimento da Estrada de D. Maria II. Logo que o número de pessoal seja suficiente e o equipamento esteja completo, podemos prestar imediatamente os respectivos serviços. Além disso, iremos também rever a divulgação de informações através do *internet*, no sentido de fornecer informações inequívocas aos cidadãos.

No que se refere ao implemento dos serviços externos abrangidos pela Carta de Qualidade, o aumento de locais de prestação de serviços da DSAT torna também vasto o âmbito dos serviços. Daí, é demorado o processo de preparação. Não obstante, estamos a prosseguir com os trabalhos, esforçando-nos por lançá-los com a maior brevidade possível.

— Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego, aos 20 de 05 de 2014.

O Director dos Serviços



Wong Wan