



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Neste momento, várias políticas de garantias e benefícios sociais estão a ser implementadas e, anualmente, os residentes têm de tratar das formalidades necessárias para a sua obtenção, de acordo com as normas fixadas pelo Governo. Às vezes, os residentes, por desconhecerem os trâmites a ser seguidos, têm de se deslocar de um lado para o outro para pedir apoio e, para além disso, há também falta de comunicação entre os serviços públicos, e isto tudo poderá causar prejuízos ou atrasos na implementação dessas políticas.

Segundo alguns cidadãos, neste mês, tiveram de se deslocar a três locais para efectuar uma prova de vida. Primeiro, porque não sabiam onde efectuar essa prova e deslocaram-se a locais errados (dirigiram-se ao Centro de Prestação de Serviços ao Público da Zona Central, que se encontra perto das suas casas, e só quando lá chegaram é que souberam que este Centro não prestava este tipo de serviços). Segundo, porque os funcionários do referido Centro mandaram-nos dirigir-se às associações comunitárias perto das suas casas para tratar das respectivas formalidades, por desconhecerem que, este ano, o Governo já não incumbia a essas associações a prestação dos referidos serviços ou a instalação dos respectivos quiosques. Por fim, depois de receberem as instruções dadas pelas associações comunitárias, os cidadãos conseguiram encontrar o local exacto para efectuar a referida prova.



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

De facto, normalmente, as pessoas idosas e aposentadas são as que precisam de efectuar essa prova de vida, por isso, exigir-lhes que andem de um lado para o outro para tratar das formalidades não é uma forma adequada. O público levanta suspeitas sobre a falta de formação dos funcionários e a falta de comunicação entre os serviços públicos e os seus trabalhadores, resultando no fornecimento de indicações erradas, pelo facto de os trabalhadores do Centro de Prestação de Serviços não terem conhecimentos básicos e correctos sobre os locais para o tratamento das formalidades regulares do Governo.

Por outro lado, segundo um cidadão, este foi ajudar um incapaz da sua família a receber a comparticipação pecuniária, dirigiu-se ao banco, mas não conseguiu levantar o dinheiro do cheque pelo facto de o seu familiar ainda não ter requerido o processo de interdição. Depois de pedir informações a várias entidades, esclareceram-no de que podia dirigir-se ao Instituto de Acção Social (IAS) para receber a referida comparticipação, mas os respectivos funcionários exigiram-lhe o requerimento do processo de interdição junto do tribunal. No entanto, como o tribunal demora muito tempo para apreciar o referido requerimento, de acordo com os termos do artigo 12.º do Regulamento Administrativo n.º 11/2013, compete ao IAS proceder às diligências necessárias para o pagamento da comparticipação pecuniária aos incapazes. Caso o tribunal ainda não tenha concluído o processo, estes



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

podem dirigir-se ao IAS para a obtenção da comparticipação pecuniária¹. Os familiares de incapazes nem sempre têm conhecimentos sobre a respectiva legislação, mas os serviços públicos devem tê-los, bem como a responsabilidade de esclarecer isso junto do público. O referido caso demonstra que os conhecimentos dos trabalhadores da linha da frente dos serviços públicos em relação às políticas são insuficientes, não conseguindo então salvaguardar os direitos e interesses dos requerentes.

Resumindo, o Governo promoveu várias políticas de garantias e benefícios sociais, a fim de prestar assistência à terceira idade e aos mais carenciados, atribuindo-lhes uma pensão para idosos, um subsídio para idoso, um plano de comparticipação pecuniária, uma pensão de invalidez e a verba da conta individual de previdência. Dado que existem várias medidas a serem tomadas, os idosos dificilmente conseguem memorizar todas as datas de atribuição de garantias e benefícios sociais e os respectivos montantes, por isso, muitas vezes, precisam do apoio da família. Os serviços públicos responsáveis pela atribuição das referidas garantias e benefícios são diferentes, assim, os residentes têm de se deslocar a diversos serviços públicos para o respectivo requerimento ou pedido de informações, e isto não só gasta tempo, como também poderá dar azo a omissões e, por fim, acaba por afectar todos os residentes que precisam dessas garantias e benefícios.

¹ Plano de Comparticipação Pecuniária no Desenvolvimento Económico para o Ano de 2013 – Perguntas Frequentes – Casos Especiais – Outros Incapazes

http://www.planocp.gov.mo/2013/faq_31_3_p.html



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

Com vista ao aperfeiçoamento dos trabalhos dos serviços públicos e para reduzir os inconvenientes dos residentes, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Neste momento, várias garantias e benefícios sociais estão a ser implementados, e os residentes ficam com a vista ofuscada, e facilmente poderão perder a oportunidade para o respectivo requerimento. Os locais e as datas para esses requerimentos são diferentes, o que conduz a que os residentes tenham de se deslocar de um lado para o outro para tratar das respectivas formalidades. Assim sendo, o Governo deve aperfeiçoar a sensibilização e divulgação das respectivas informações. Deve ainda distribuir aos residentes, anualmente, panfletos sobre as informações dos diferentes tipos de garantias e benefícios por agrupamento etário, por exemplo, as informações para os idosos com 65 anos de idade ou mais devem incluir as datas de atribuição da pensão para idosos, subsídio para idoso, plano de participação pecuniária, pensão de invalidez e verba da conta individual de previdência, bem como os respectivos montantes e formalidades necessárias. Para uma coadunação com o desenvolvimento da tecnologia, o Governo deve uniformizar a divulgação das informações e criar uma aplicação para essa divulgação, para que os residentes possam consultar e obter as informações mais actualizadas. O Governo vai fazer tudo isso?



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

2. Como é que o Governo vai aumentar a eficácia dos serviços públicos e aperfeiçoar os respectivos procedimentos? O Relatório para as LAG de 2014 refere que o Governo vai alargar os serviços “one stop”, por forma a evitar que os residentes tenham de se deslocar a diferentes serviços públicos para tratar das formalidades, e instalar quiosques de serviços automáticos interdepartamentais. Qual é o respectivo ponto de situação?

A Deputada à Assembleia Legislativa

Wong Kit Cheng

28 de Janeiro de 2014