



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

INTERPELAÇÃO ESCRITA

O Governo presta serviços à sociedade através de procedimentos administrativos, os quais reflectem directamente a eficiência da Administração. Os procedimentos administrativos vigentes são, desde há muito tempo, alvo de crítica da sociedade, pois a sua morosidade e burocracia são bem conhecidas pela população. Embora, há anos, alguns serviços públicos tenham adoptado medidas de melhoramento, como o serviço “one stop” e o programa da “carta de qualidade”, entre outras, a população não consegue ainda sentir, verdadeiramente, os seus efeitos vantajosos.

Os processos da emissão de licenças administrativas em Macau são morosos, como é o caso da emissão de licença para os estabelecimentos de restauração e para os centros de explicações. Muitas vezes, os respectivos documentos precisam de passar por vários níveis hierárquicos e departamentos de diferentes tutelas, e certos documentos têm de ser tratados por sequência de ordem, por isso, a demora no andamento dos procedimentos traz inconveniências para os requerentes. Uma das inconveniências mais vulgares e importantes é quando se aguarda pela emissão da licença: o requerente já está a pagar a renda do estabelecimento, mas este ainda não pode funcionar formalmente, ou seja, os serviços da administração não conseguem responder, cabal e rapidamente, às necessidades dos cidadãos. Para além disso, no serviço “one stop”, os cidadãos desconhecem a ordem e o tempo necessário dos trâmites administrativos dos diferentes Serviços Públicos para a aprovação da



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

documentação e, assim, o requerente não consegue fazer a sua preparação nem ter planos, e a tramitação administrativa interdepartamental não está incluída em nenhum programa da “carta de qualidade”, por isso, a referida tramitação é servida como pretexto para os Serviços Públicos se esquivarem de responsabilidades.

De acordo com o Código do Procedimento Administrativo, os procedimentos administrativos devem ser efectuados sob vários princípios, mas os Serviços Públicos muitas vezes não percebem verdadeiramente esses princípios, trabalhando de uma forma burocrática como antigamente, havendo ainda divergências de interpretação nos procedimentos administrativos interserviços, especialmente quanto ao direito à informação, isto é, o princípio de colaboração da Administração com o privado, mas, muitas vezes, quando os cidadãos pedem informações junto da Administração, estas não são facultadas a tempo. É ainda de referir que os funcionários da linha de frente dão as informações de uma maneira incompreensível, o que pode provocar mal-entendidos ou até causar prejuízos desnecessários aos cidadãos.

Sendo assim, interpelo o Governo, solicitando que me sejam dadas respostas de uma forma clara, precisa, coerente e em tempo útil, sobre o seguinte:

1. Em relação à pretensão da Administração de “racionalização de quadros e simplificação administrativa”, só vemos, neste momento, a fusão e a extinção de Serviços Públicos, não havendo ainda quaisquer



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

medidas concretas para elevar a eficiência administrativa. Portanto, para concretizar a política de racionalização de quadros e simplificação administrativa, que medidas novas dispõe o Governo da RAEM para elevar a eficiência administrativa, com vista a proporcionar à população serviços melhores e mais convenientes? Os serviços “one stop” e “carta de qualidade” já foram lançados há anos em vários Serviços Públicos. Vai o Governo fazer a avaliação da eficácia dos mesmos?

2. A tramitação administrativa interdepartamental é, muitas vezes, servida como pretexto para a demora de procedimentos administrativos e para a esquiva de responsabilidades. Irá o Governo da RAEM ponderar estabelecer uma “carta de qualidade” interna em diversos Serviços Públicos, para que o atraso de um Serviço Público interveniente não empate o andamento do processo inteiro?
3. Para aumentar a compreensão dos princípios de procedimentos administrativos, especialmente na área de prestação de informações, irá o Governo da RAEM intensificar a formação do pessoal da linha de frente, assegurando que as informações solicitadas possam ser facultadas de forma clara e com rapidez?

23 de Outubro de 2015

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Leong Veng Chai