



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

(Tradução)

**Resposta à interpelação escrita apresentada pelo deputado à
Assembleia Legislativa, Au Kam San**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e tendo em consideração os pareceres da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Au Kam San, de 13 de Janeiro de 2017, enviada a coberto do ofício n.º 41/E38/V/GPAL/2017 da Assembleia Legislativa, de 17 de Janeiro de 2017, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 23 de Janeiro de 2017:

É de referir que ao longo do tempo o Instituto de Acção Social (IAS) tem apoiado economicamente o Centro I Hong, adiante designado por Centro, da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores de Mong-Há, adiante designada por Associação de Mong-Há, quer através do subsídio regular quer através do subsídio eventual para a realização de actividades, a fim de que o mesmo, não só possa desenvolver os serviços de apoio a idosos, como também proporcionar locais de encontro para os idosos do bairro em causa e realizar várias actividades que visem dar resposta às necessidades dos idosos. Acrescenta-se que actualmente o IAS não está a prestar qualquer subsídio à Associação de Mong-Há.

Relativamente à questão do mencionado centro ter tomado de arrendamento para o seu próprio funcionamento, uma fracção autónoma



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

(Tradução)

com uma área superior a 80 metros quadrados, por um valor de \$3000 por mês, à Associação de Mong-Há, é de referir que, a partir do ano de 2009, este Instituto começou gradualmente a implementar o “Regime financeiro e contabilístico dos equipamentos subsidiados”, bem como, a proceder à instalação nos equipamentos subsidiados, de um software contabilístico, por forma a apoiar os mesmos no cálculo da sua contabilidade diária. Com a implementação de um novo regime financeiro em meados do ano de 2015, o IAS tem vindo a exercer uma supervisão financeira mais rigorosa junto de todos os equipamentos subsidiados, e a tomar em consideração as exigências das Normas de Relato Financeiro de Macau, no sentido de regulamentar a gestão das contas dos equipamentos. Além do referido, entre o IAS e as instituições subsidiadas celebram-se os acordos de cooperação, com vista a regulamentar a aplicação dos subsídios atribuídos. Assim, se se verificar que o subsídio atribuído a uma instituição está a ser ilegítimamente aplicado, suspender-se-á a respectiva atribuição. Para além disso, a instituição terá de proceder à devolução da respectiva quantia indevidamente recebida, sem prejuízo da responsabilidade civil ou penal a que haja lugar.

De acordo com a demonstração financeira relativa ao subsídio regular, apresentada pelo referido centro a este Instituto, verificou-se que dela consta uma despesa mensal, a qual, conforme a análise que o IAS teve a oportunidade de efectuar à ficha financeira relativa às receitas e despesas,



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

(Tradução)

apresentada, por iniciativa própria, pela Associação de Mong-Há, consta como receita decorrente da referida renda. Importa referir que, quer a nível deste Instituto quer a nível superior, foram por diversas vezes recebidas opiniões sobre o respectivo caso. Entretanto, o IAS tem de forma oportuna acompanhado o caso, e mantido um contacto estreito com os respectivos intervenientes no sentido da sua coordenação. Para o efeito, este Instituto por várias vezes, designadamente, por telefone, realização de entrevistas e reuniões com o queixoso e o corpo directivo da Associação de Mong-Há, bem como através do envio de pessoal ao centro para uma inspecção in loco, tem vindo a acompanhar o caso no sentido de tomar conhecimento da situação. Ademais, este Instituto já realizou uma reunião especial com o corpo directivo da Associação de Mong-Há, com vista à resolução da respectiva queixa, ouvindo para o efeito, as opiniões dos diferentes membros do corpo directivo da Associação, tendo este Instituto dado já uma resposta ao queixoso através do envio de ofício.

De facto, o funcionamento dos serviços do centro é alvo da atenção do IAS, pelo que se exorta a Associação de Mong-Há a otimizar a gestão interna e melhorar continuamente os serviços do centro. Este Instituto irá continuar a prestar o auxílio adequado, no sentido de apoiar o centro no desenvolvimento dos seus serviços.

Desde o estabelecimento da Região Administrativa Especial de Macau, o Governo tem dado muita atenção às opiniões dos cidadãos, procurando



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

(Tradução)

aperfeiçoar continuamente o mecanismo da recolha de sugestões e queixas como um dos principais modos para a optimização da Administração Pública e a elevação da qualidade dos serviços.

No início da reunificação, através do Despacho da Secretária para a Administração e Justiça, n.º13/2000, foi determinado que, excepto os órgãos consultivos e delegações no exterior, todos os serviços e organismos públicos têm de designar pessoal especializado para acompanhar as diversas sugestões, queixas e reclamações dos cidadãos, analisar e elaborar os relatórios das mesmas. Este trabalho deve ser feito em conformidade com o artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 5/98/M de 2 de Fevereiro, devendo a resposta às queixas dos utentes cuja identificação e endereço tenham sido indicados, ser dada no prazo não excedente a 45 dias. Para que os Serviços possam entender melhor o procedimento de tratamento das queixas, foi elaborado ainda um documento instrutivo, “Mecanismos para tratamento de sugestões, queixas e reclamações”, onde se encontram definidos os princípios, as condições e o processo de tratamento, fornecendo exemplos de diferentes etapas do procedimento.

Com o objectivo de otimizar o funcionamento administrativo e os serviços prestados aos cidadãos, em 2011 a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, reorganizou as atribuições do Centro de Atendimento e Informação ao Público que passou a ser designado por “Centro de Informações ao Público” (CIP), sendo este, o núcleo



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

(Tradução)

responsável pela divulgação das informações do Governo da RAEM à sociedade, servindo como uma via de comunicação entre as duas partes. Uma das principais funções do CIP é receber e analisar as queixas, opiniões e sugestões dos cidadãos e das entidades privadas, no que diz respeito ao funcionamento da Administração Pública, reencaminhando as mesmas para os respectivos serviços competentes e, ao mesmo tempo, dar seguimento aos casos que foram reencaminhados, verificar se os mesmos estão a ser ou não processados adequadamente. Nos últimos anos, com o intuito de elevar a transparência dos casos que foram reencaminhados, o CIP lançou o serviço de consulta de processos via internet, podendo os cidadãos, através do número do processo, aceder à página electrónica do CIP para verificar o andamento do caso, conhecendo assim as diferentes etapas concretas do processo, deste a sua abertura até à sua finalização. Baseando-se no trabalho acima mencionado, o Governo da RAEM, irá aperfeiçoar de forma contínua o mecanismo de tratamento de queixas para elevar a eficiência e a qualidade do trabalho.

Finalmente, o Governo da RAEM agradece ao Sr. Deputado Au Kam San pela atenção prestada ao assunto em causa e pelas suas opiniões.

Aos 6 de Março de 2017.

A Presidente do IAS
Vong Yim Mui