

**Portaria n.º 154/94/M**

## ANEXO

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.*

**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 officiosamente 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;