



# **Relatório das Linhas de Acção Governativa da RAEM para o Ano Financeiro de 2019**

## **Síntese**



# Administração e Justiça

Iremos dar continuidade, na área da Administração e Justiça, ao cumprimento rigoroso do princípio fundamental “Um País, Dois Sistemas”, ao respeito pela autoridade da Constituição da Pátria e da Lei Básica de Macau, à articulação com a posição do Governo da RAEM no desenvolvimento e na criação de “Um Centro, Uma Plataforma” e à implementação activa do Plano Quinquenal de Desenvolvimento do Governo da RAEM. Iremos aproveitar a oportunidade do desenvolvimento da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau, aprofundar a reforma da Administração Pública, melhorar o sistema jurídico e elevar o nível dos serviços municipais, com vista a estabelecer um alicerce sólido para que Macau alcance um patamar mais alto.

## No domínio da Administração Pública

- Dar continuidade ao apoio aos serviços públicos e organismos consultivos na reorganização de funções e estruturas;
- Em articulação com a construção da RAEM como cidade inteligente, dar início à elaboração do planeamento do desenvolvimento da governação inteligente da RAEM, estabelecer progressivamente uma regulamentação completa, melhorar o sistema de gestão do Governo Electrónico e as respectivas infra-estruturas, promover a abertura de dados do Governo e lançar gradualmente o “Serviço de Balcão Único”;
- Aperfeiçoar gradualmente o regime da função pública, fortalecendo os conhecimentos profissionais dos trabalhadores dos serviços públicos, a sua consciência do Estado de Direito e o conhecimento sobre a situação geral do País, bem como a capacidade de resposta a emergências, de forma a aumentar a eficácia na execução das políticas;
- Proceder à revisão das normas sobre a responsabilização administrativa do pessoal de direcção e chefia, para que seja elaborada uma proposta para consulta;
- Dar todo o apoio à Comissão de Assuntos Eleitorais do Chefe do Executivo para desenvolver os seus trabalhos, no sentido de assegurar que a 5.ª eleição para o Chefe do Executivo seja realizada de forma imparcial, justa, transparente e íntegra;
- Continuar a promover o valor tradicional de amor pela Pátria e por Macau, auxiliando os jovens a conhecerem e prestarem atenção à situação actual de desenvolvimento do País e intensificando o sentimento de reconhecimento e de pertença à Pátria.

## No domínio da Justiça

- Aperfeiçoar o mecanismo de centralização da coordenação da produção legislativa, reforçar os critérios sobre os procedimentos de execução e do apoio técnico, aperfeiçoar os procedimentos de elaboração do plano legislativo, aumentando em geral a eficácia na execução dos projectos legislativos;
- Impulsionar os projectos legislativos prioritários incluindo o regime de mediação civil e comercial, aperfeiçoar as leis fundamentais como o Código de Processo Civil, o Código Penal e o Código do Procedimento Administrativo, bem como acompanhar os trabalhos de produção legislativa relativos à revisão e adaptação legislativa;
- Reunir as forças dos diversos sectores da sociedade com vista a um desenvolvimento amplo das acções de promoção e divulgação sobre a legislação constitucional e a legislação relacionada com a vida quotidiana da população;
- Reforçar a cooperação judiciária com os países situados ao longo do percurso “Uma Faixa, Uma Rota” e os países lusófonos, aprofundar a cooperação no âmbito de serviços jurídicos e na área judiciária entre Guangdong, Hong Kong e Macau, criando um ambiente de governação segundo a lei para efeitos da integração da RAEM no desenvolvimento nacional e da construção da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau.

## No domínio dos Assuntos Cívicos

- Criar o Instituto para os Assuntos Municipais (IAM), reforçar a função que o Conselho Consultivo para os Assuntos Municipais possui para recepção de opiniões, no sentido de impulsionar a interacção entre o Instituto e a sociedade, bem como articular a cooperação interdepartamental, de modo a dar mais um passo a nível da prestação de serviços em assuntos municipais;
- Ampliar a área de cobertura dos serviços municipais, continuar a otimizar as instalações municipais, concretizar o objectivo de protecção ambiental do Plano Quinquenal de Desenvolvimento da RAEM, promover a construção ecológica da Grande Baía e fomentar o espírito de ajuda mútua e boa vizinhança, bem como criar um bairro comunitário cheio de harmonia e convivência;
- Reforçar o mecanismo da supervisão de produtos alimentares, elaborar os padrões e critérios de segurança alimentar, promover a sensibilização para os riscos na segurança alimentar e impulsionar a cooperação regional nessa área, a fim de garantir de várias formas a segurança alimentar e a alimentação saudável dos cidadãos;
- Reforçar a capacidade da cidade contra inundações através de uma série de medidas, como as obras de melhoria da rede de tubagens e a construção de estações elevatórias de águas pluviais, articular com a organização delineada pelo Governo da RAEM para prevenção de catástrofes e acções de socorro, de forma a garantir a implementação eficaz do mecanismo e das orientações a ela relativas, tornando assim mais eficaz o trabalho de alerta pré-catástrofe e da recuperação pós-catástrofe.



Alunos a participar em actividades na renovada Galeria Comemorativa da Lei Básica

# Economia e Finanças

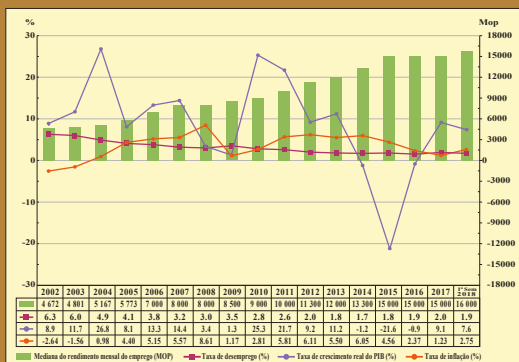
Consolidação das bases privilegiadas para acolhimento da nova era de desenvolvimento Iremos, de mãos dadas com as empresas e os residentes locais, tomar uma postura proactiva na integração no grande desenvolvimento nacional e no aproveitamento das novas oportunidades derivadas da construção de “Uma Faixa, Uma Rota” e da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau. Ao mesmo tempo, iremos, com coragem e capacidade de resposta e controlo, preparar-nos, da melhor forma, para lidar com as mudanças que poderão eventualmente surgir no contexto económico, dando respostas mediante a manutenção da estabilidade conjuntural e a respectiva adaptação e procurando transformar mudanças em oportunidades, com vista ao reforço da resiliência da RAEM em termos económicos, promovendo o seu desenvolvimento qualitativo. E ainda, perante uma conjuntura económica estável, mas com possíveis mudanças, o Governo da RAEM irá diligenciar no sentido de responder a esta situação com base num pensamento de “manutenção da estabilidade, adaptando-se às mudanças e procurando alcançar o progresso”.

## Participação com maior precisão e pragmatismo na cooperação regional

- Reforçar a implementação da iniciativa de “entrega de serviços ao domicílio” na Grande Baía, promovendo facilidades na exploração empresarial e no emprego e a inovação do mecanismo estatístico;
- Desenvolver as funções de “ligação com maior precisão” na óptica de “+ Macau”, prestando contributo para a abertura e cooperação do Interior da China com o exterior;
- Fortalecer os papéis das três rotas de cooperação económica e comercial com o exterior, enquadradas no âmbito da «Plataforma de Serviços para a Cooperação Comercial entre a China e os Países de Língua Portuguesa», promovendo a sua sinergia orgânica com a iniciativa “Uma Faixa, Uma Rota”, criando a “Plataforma de Serviços Financeiros entre a China e os Países de Língua Portuguesa”.

## Construção de um sistema industrial moderno com competitividade internacional

- Impulsionar o crescimento acelerado dos sectores emergentes, como as convenções e exposições “com prioridade dada às conferências”, a medicina tradicional chinesa e as actividades financeiras com características próprias;
- Aperfeiçoar a construção do regime jurídico e reforçar a regulamentação da gestão, no sentido de promover o desenvolvimento saudável e ordenado do sector do jogo;
- Incentivar a investigação empresarial, apoiando as PME's no reforço da sua competitividade, revitalizando a economia comunitária e captando investimentos de qualidade;
- Melhorar a formação profissional, apoiando os residentes no aperfeiçoamento da sua capacidade, procedendo, de forma mais acertada, à introdução de talentos qualificados.



Taxa de crescimento real do PIB, taxa de desemprego, taxa de inflação e mediana do rendimento mensal do emprego (2002-2018)

## Defesa dos direitos e interesses laborais e reforço da protecção do bem-estar da população

- Aperfeiçoar a gestão de TNR e intensificar a fiscalização sobre a segurança e saúde ocupacional, a fim de assegurar os direitos e interesses laborais;
- Reforçar as acções de sensibilização e inspecção em matérias da segurança e saúde ocupacional;
- Monitorizar as variações dos preços e explorar proactivamente as novas fontes de abastecimento de mercadorias, a fim de proteger os direitos e interesses de consumo;
- Acompanhar a tendência do desenvolvimento económico e a evolução da taxa de inflação local.

## Apoio aos jovens no reforço das suas competências por meio de “proporcionar o know-how”

- Optimizar os serviços de apoio ao emprego e empreendedorismo;
- Apoiar a deslocação dos jovens à Grande Baía para intercâmbio, estágio, emprego e criação de negócios;
- Promover o intercâmbio e a cooperação entre os jovens de Macau, da Grande Baía, e dos países de língua portuguesa, nas áreas de inovação e empreendedorismo.

## Optimização da administração financeira e salvaguarda da estabilidade financeira

- Optimizar a administração das finanças públicas conforme os princípios de parcimónia, poupança e pragmatismo;
- Garantir a segurança e estabilidade do sistema financeiro, mediante a intensificação da supervisão no modelo de “gestão baseado no risco” e o aperfeiçoamento da construção do regime jurídico relevante.

# Segurança

As autoridades de segurança estão determinadas em garantir a efectiva segurança do Estado e da sociedade, fazendo-o, designadamente, através da integração na construção do sistema para a defesa da segurança do Estado por parte de Macau, da introdução de medidas inovadoras no ordenamento jurídico, relativas ao modelo e ao funcionamento do sistema de protecção civil, da implementação gradual do projecto de policiamento inteligente, da elevação progressiva da capacidade de alerta, de prevenção e de controlo, da realização das reformas necessárias com vista à inovação, elevação, consolidação e aperfeiçoamento, bem como, ainda, por via da prestação activa de apoio e orientação aos jovens e à população em geral, para o seu envolvimento nas questões relativas à gestão da segurança local e regional.

## Defesa de segurança do Estado

- Aperfeiçoar o sistema jurídico, criando uma entidade responsável pela execução de lei e defendendo a segurança do Estado, em geral.
- Desenvolver actividades de sensibilização e educação, mantendo, em permanência, a realização da Exposição sobre a segurança do Estado para reforçar a consciencialização dos cidadãos sobre esta matéria.

## Reforço de segurança de protecção civil

- Reformar o plano de resposta a contingências e os três sistemas relacionados com a protecção civil, criando uma entidade específica para reforçar a organização dos respectivos trabalhos.
- Estabelecer o regime de voluntariado na protecção civil, unindo plenamente as sinergias da sociedade para aumentar a eficácia das operações.

## Promoção de policiamento inteligente

- Concretizar gradualmente o projecto, planeando a reorganização de recursos para alcançar o objectivo de partilha de dados policiais.
- Impulsionar o trabalho de tratamento de dados, acompanhando a legislação complementar e estabelecer um modelo técnico padrão.



Grupo responsável pelo Hastear da Bandeira da Unidade Tática de Intervenção da Polícia a hastear as Bandeiras Nacional e Regional da RAEM, na Praça Flor de Lótus.

## Avaliação prospectiva quanto à implementação do dispositivo de execução de lei

- Reforçar a consciência do perigo, procedendo à avaliação prospectiva de segurança e aperfeiçoando o mecanismo de alerta e de prevenção de segurança.
- Ajustar o dispositivo terrestre, reforçar o trabalho de execução das leis marítimas e articulá-las com o desenvolvimento dos novos aterros.

## Reforma e inovação contínua

- Proceder à revisão das leis e dos diplomas, promovendo a reforma orgânica e impulsionando a inovação nos modelos de execução de lei.
- Prosseguir o reforço da polícia com recurso à ciência e tecnologia, aperfeiçoando os serviços públicos e reforçando as acções de formação de técnica policial.

## Prestação de importância à gestão policial

- Reforçar o mecanismo de fiscalização interna e externa, promovendo o rigor na disciplina das corporações policiais e mantendo permanentemente o “alarme da polícia sempre soa”.
- Implementar e concretizar o conceito de liderança orientada para a polícia, acarinhando e impulsionando uma cultura policial saudável.

## Inovação de cooperação policial

- Corresponder à proposta apresentada por parte de Guangdong, inovando o modelo de colaboração e cooperação conjunta entre os três lados para a construção da “Baía segura”.
- Prestar atenção à formação juvenil, intensificando a cooperação entre a polícia e a comunicação social e reforçar de modo contínuo o conceito de polícia e cidadão, a mesma missão.

## Optimização de gestão fronteiriça

- Criar um novo modelo de serviços fronteiriços, estabelecendo uma nova subunidade para melhorar a gestão logística nos postos fronteiriços.
- Reorganizar a entidade específica, optimizando o modelo de gestão e elevando a eficácia de gestão fronteiriça.

## Reforço de gestão correcional

- Colmatar lacunas na gestão correcional, introduzindo equipamentos de monitorização tecnológica e assegurando a gestão de segurança prisional.
- Aplicar uma gestão rigorosa e flexível, proceder à optimização contínua das carreiras e prestar atenção à equipa correcional.

## Execução de nova competência de informação financeira

- Assegurar a estabilidade do pessoal, continuando a executar as funções originárias e garantir a segurança financeira de Macau.
- Proceder com prudência a uma reestruturação orgânica, dando respeito à independência profissional e promover a cooperação para o combate ao branqueamento de capitais.

# Assuntos Sociais e Cultura

Na área da secretaria para os assuntos sociais e cultura, será seguido o princípio das linhas orientadoras de acção delineado por Sua Excelência o Chefe do Executivo: “aproveitamento das oportunidades, desenvolvimento equilibrado”. Em cumprimento do princípio de “servir melhor o cidadão”, serão ajustadas atempadamente as políticas e as medidas nos domínios da saúde, da acção social bem como as medidas de benefícios favoráveis à vida da população. Por outro lado, serão promovidos, de forma pragmática, os trabalhos nos domínios da educação, do turismo, da cultura e do desporto.

## Saúde

- Optimização do espaço hospitalar e das instalações médicas, melhoria dos serviços de diagnóstico e tratamento e da qualidade dos serviços médicos.
- Reforço da cooperação regional, melhoramento da capacidade de prevenção e controlo de doenças transmissíveis e de resposta a emergências para proteger a vida dos residentes.
- Prestação de cuidados médicos destinados a grupos específicos, nomeadamente idosos, crianças e mulheres. Aumento do número de camas para reabilitação e cuidados paliativos, alargamento dos serviços de oftalmologia e de estomatologia para os idosos.

## Educação e Juventude

- Aumento do número de vagas para bolsas especiais, promoção da criação da base de educação e formação na área turística e da Base de Formação de Quadros Qualificados Bilingues em Chinês e Português. Apoio às instituições do ensino superior na construção de laboratórios de referência do Estado para formar quadros qualificados na área científica.
- Promoção plena da reforma curricular, reforço do ensino da história da China e do ensino das tecnologias de informação e comunicação. Construção do “Pavilhão do sentimento de amor pela Pátria”, para criar um sentimento de amor pela Pátria nos jovens.
- Impulsionamento pleno da concretização do projecto “Obra de Céu Azul”. Acompanhamento do projecto de geminação entre as escolas de Macau e de Congjiang, da província de Guizhou.

## Ação Social e Segurança Social

- Reforço do apoio aos três tipos de famílias em situação vulnerável. Implementação do Regime Jurídico de Garantias dos Direitos e Interesses dos Idosos, aumento dos subsídios para idosos, intensificação das medidas para os idosos permanecerem no domicílio.
- Promoção contínua do regime profissional de assistentes sociais, reforço das acções de prevenção de calamidades e riscos na comunidade.
- Promoção contínua da implementação do Regime de Previdência Central Não Obrigatório encorajando a participação de mais empresas e residentes.

## Turismo, Cultura e Desporto

- Empenho na promoção do desenvolvimento conjunto do turismo da Região da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau. Optimização do ambiente turístico, desenvolvimento da marca de produtos de turismo marítimo.
- Organização de várias actividades artístico-culturais internacionais, como o projecto Arte Macau, eventos desportivos, criação do Centro de Intercâmbio Cultural Sino-Lusófono, transformação de Macau numa “Cidade Criativa de Gastronomia”.
- Desenvolvimento da sinergia interdepartamental na organização de várias actividades relacionadas com a celebração do 70.º aniversário da implantação da República Popular da China e do 20.º aniversário do estabelecimento da RAEM.



Em 30 de Julho de 2018, o Fundo de Segurança Social realizou uma cerimónia de atribuição de prémios a 78 empregadores, de modo a distinguir os que aderiram em primeiro lugar ao regime de previdência central não obrigatório e proporcionaram aos trabalhadores uma melhor protecção na velhice.

# Transportes e Obras Públicas

Melhorar a qualidade de vida da população e qualificar a área urbana da Região Administrativa Especial de Macau, tendo em conta a construção da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau e o posicionamento estratégico de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, são as metas deste Governo que têm orientado e continuarão a orientar a acção governativa da tutela dos Transportes e Obras Públicas.



Zona de Administração do Posto Fronteiriço de Macau da Ponte Zhuhai-Hong Kong-Macau

## Planeamento Urbanístico

- Procurar concluir a proposta preliminar do Plano Director de Macau;
- Iniciar as obras da quarta ponte Macau – Taipa;
- Criação da empresa de capitais públicos para a promoção da renovação urbana.

## Infraestruturas

- Entrada em funcionamento da Linha da Taipa do Metro Ligeiro;
- Promoção dos trabalhos para a construção da comporta do Porto Interior e as obras contra inundações;
- Promoção dos projectos da primeira fase de habitação pública da Zona A e da Avenida Wai Long.

## Transportes

- Concluir a renovação dos contratos com as duas companhias de autocarros;
- Lançar o concurso público para a atribuição das licenças de 150 táxis normais explorados, obrigatoriamente, por veículos eléctricos e início da exploração dos 200 táxis especiais;
- Iniciar o projecto do Sistema Pedonal ao Redor da Colina da Guia.

## Habitação

- Revisão do Regime Jurídico de Habitação Económica, procurando submetê-lo à Assembleia Legislativa para apreciação;
- Iniciar a ocupação das fracções do Edifício do Bairro da Ilha Verde, do Edifício Cheng Tou e do Edifício Fai Ieng e celebração das escrituras públicas de compra e venda com os adquirentes de habitação económica;
- Publicação da lista definitiva dos candidatos do concurso para atribuição de habitação social, realizado em 2017.

## Protecção Ambiental

- Primeira transferência de automóveis ligeiros obsoletos previamente tratados para o Interior da China;
- Conclusão do estudo sobre o Planeamento da Protecção Ambiental de Macau (2021-2025);
- Lançamento do plano de recolha de resíduos de equipamentos electrónicos e eléctricos.

# Comissariado contra a Corrupção

Em 2019, o CCAC aumentará ainda mais a eficácia dos trabalhos desenvolvidos no âmbito do combate à corrupção, bem como no âmbito da prevenção de crimes funcionais e da prática de ilegalidades administrativas, e aprofundará as ações de sensibilização para a integridade.

## No âmbito do combate à corrupção

- Optimizará os diversos meios técnicos necessários à execução da lei e procurará elevar de forma plena as capacidades profissionais do seu pessoal. Simultaneamente, procurará atrair pessoal especializado para reforço da equipa de investigação, no sentido de melhor responder à generalidade do trabalho do CCAC, o qual se tem revelado cada vez mais árduo e de elevado índice de dificuldade.
- Continuará a promover ações de investigação da prática de crimes de corrupção e de crimes conexos de fraude no âmbito do sector público e do sector privado, e combaterá, com rigor, os crimes que prejudicam o interesse público, nomeadamente crimes relativos a burlas na obtenção de apoios financeiros do Governo e aqueles relativos ao exercício abusivo de funções públicas.
- Elevará a eficácia no combate à corrupção através da cooperação regional e internacional no âmbito da execução da lei, promovendo o desenvolvimento de Macau de forma estável e num ambiente íntegro, no decorrer da sua participação na iniciativa “Uma Faixa, Uma Rota” e na construção da “Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau”.
- Fiscalizará, de forma multidimensional, todos os procedimentos da eleição para o quinto mandato do Chefe do Executivo, com o objectivo de assegurar a realização de uma eleição íntegra, justa e imparcial.
- Abordará e procurará o estabelecimento de um novo modelo de cooperação, relativamente à execução da lei, com as instituições competentes na área do combate à corrupção do Interior da China, e manterá o intercâmbio e cooperação estreita com as procuradorias e outras instituições relevantes de diversas regiões.

## No âmbito da provedoria de justiça

- Acompanhará com atenção os temas que colocam em causa o interesse público de relevante importância, instaurando, sempre que necessário, os respectivos inquéritos, analisará, de forma aprofundada, a legalidade e a razoabilidade dos respectivos procedimentos administrativos, e propondo também, nesse sentido, a introdução de eventuais melhorias necessárias.
- Fortalecerá a cooperação com os serviços públicos através do “Plano de Construção Conjunta da Integridade”, incutindo aos trabalhadores da função pública uma concepção correcta de valores, com o objectivo da valorização da eficácia deste mecanismo para a prevenção da prática de crimes funcionais e de ilegalidades administrativas.
- Colaborará com os órgãos de comunicação social e entidades privadas, fazendo com que todos os sectores sociais entendam a importância de uma gestão honesta e íntegra.
- Aperfeiçoará a gestão interna, optimizando a qualidade das ações de provedoria de justiça, no sentido de corresponder, de forma eficaz, àquelas que são as expectativas dos residentes e dos vários sectores sociais.

## No âmbito da sensibilização e das relações comunitárias

- Reforçará as ações de sensibilização destinadas aos trabalhadores da função pública sobre a integridade; continuará a realizar ações relativas à divulgação dos regimes jurídicos, com vista à promoção de uma gestão empresarial honesta.
- Utilizará as novas estratégias para as ações de divulgação, no sentido de transmitir assim à população uma consciência relativamente à integridade e ao cumprimento da lei.

# Comissariado da Auditoria

Em 2019, o Comissariado da Auditoria (CA) continuará a prosseguir as suas actividades com base nos princípios de objectividade, imparcialidade, pragmatismo e profissionalismo, assumindo, de forma consciente, a sua missão e responsabilidade de assegurar a aplicação rigorosa do erário público e redobrar esforços para o aperfeiçoamento do desempenho da Administração Pública.

## Auditoria financeira e auditoria baseada em tecnologias de informação e comunicação

- O CA vai garantir o âmbito de cobertura da auditoria financeira e intensificar a sua profundidade e abrangência para responder em pleno às exigências da nova Lei do Enquadramento Orçamental, e continuará a estudar soluções viáveis para actualizar o Programa Informático de Auditoria *in loco*, aprofundando as técnicas e o âmbito do uso da auditoria apoiada em tecnologias de informação e comunicação.

## Auditorias de resultados, específicas e concomitantes

- O CA vai continuar a aplicar os recursos de auditoria para promover as funções de fiscalização a um novo patamar, nomeadamente, a aplicação de tecnologias de informação para identificar com exactidão os detalhes dos problemas relevantes. Por outro lado, o CA continuará a realizar projectos que facilitem o Governo na prevenção de riscos e a promoção do desenvolvimento e implementação de políticas de boa gestão pública.

## Formação de pessoal

- Para responder às necessidades decorrentes de tarefas prioritárias de auditoria, o CA continuará a organizar cursos de formação adequados ao pessoal de auditoria do CA. Mediante a aprendizagem planeada e sistemática, com vista a elevar os conhecimentos e as competências técnicas por parte das equipas de auditoria.

## Gestão interna

- O CA vai continuar a rever sistematicamente o funcionamento administrativo, esforçando-se para resolver os problemas existentes, procurando desenvolver com espírito inovador na promoção, de forma sólida, a actividade de auditoria, a fim de elevar a qualidade, eficácia e eficiência.

## Intercâmbio e cooperação

- O CA vai continuar a estreitar o relacionamento com o Gabinete da Auditoria Nacional, a Organização Internacional das Instituições Superiores de Auditoria, a Organização Asiática das Instituições Superiores de Auditoria e a Organização das Instituições Superiores de Controlo da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa, participando em intercâmbios no exterior e em eventos internacionais no âmbito da temática da auditoria pública.

## Cultura de auditoria

- O CA vai continuar a realizar palestras e *workshops* para que os trabalhadores dos serviços públicos conheçam melhor os trabalhos de auditoria pública, divulgando as funções de fiscalização exercidas pelo CA, de modo a criar uma sociedade atenta ao desempenho administrativo e à valorização dos recursos públicos.

## Opiniões dos cidadãos

- O CA mantém uma linha telefónica e uma caixa de correio electrónico exclusivas, através das quais os cidadãos podem apresentar as suas opiniões sobre a qualidade dos serviços prestados pelos serviços e organismos públicos. As opiniões recebidas são acompanhadas pelo CA ou encaminhadas para os competentes serviços públicos para tratamento, contribuindo assim para o aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado.