



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

(TRADUÇÃO)

## **INTERPELAÇÃO ESCRITA**

### **Desenvolver eficazmente o objectivo da criação da Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, por forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pelos serviços públicos**

A Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, adiante designada por Comissão, criada pelo Chefe do Executivo, através dos seus Despachos n.º 69/2007 e n.º 61/2019, tem por objectivo regulamentar, tanto quanto possível e mediante o estabelecimento de um sistema de avaliação adequado, os padrões de qualidade e eficiência de trabalhos realizados pelos serviços e entidades públicas da RAEM, por forma a proporcionar mais serviços de qualidade aos residentes. Deste modo, a Comissão assume a missão e responsabilidade importantes de avaliar a qualidade dos trabalhos, a eficiência e o desempenho dos serviços e entidades públicas.

À Comissão foram concedidas competências especiais, isto é, determinar os critérios para avaliar a qualidade, a eficiência e o desempenho dos serviços e entidades públicas, proceder à respectiva avaliação e informar periodicamente a tutela dos resultados da avaliação.

Passados 15 anos desde a criação da Comissão, muitos serviços públicos continuam a não funcionar da maneira mais satisfatória, conduzindo a uma má imagem do Governo, e o exemplo típico é o caso do desprendimento de azulejos no



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

(TRADUÇÃO)

Edifício Ip Heng, em Seac Pai Van. Os serviços públicos não respondem atempadamente às queixas, pedidos, petições ou solicitações, ou respondem de modo não profissional, isto é, sem qualquer conteúdo em concreto nem sentido, e não há ninguém ou nenhuma entidade responsável que intervenham e adotem medidas para melhorar os serviços prestados aos residentes.

**Assim sendo, interpelo o Governo, solicitando que me sejam dadas respostas, de uma forma clara, precisa, coerente, completa e em tempo útil, sobre o seguinte:**

**1. Dada a falta de transparência, os residentes, na sua maioria, não sabem o que faz em concreto a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, que foi criada há cerca de 16 anos, ou seja, em Agosto de 2007. Assim, quando é que vão ser publicados os resultados da avaliação de cada serviço, incluindo a lista dos serviços classificados com alguns dos prémios integrados no âmbito do Prémio de Alta Qualidade, com base nos resultados da avaliação de desempenho?**

**2. Nos termos do n.º 1 do artigo 10.º do Anexo III, referido no n.º 4 do Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007, alterado e republicado pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2010, com as alterações dadas, respectivamente, pelos Despachos do Chefe do Executivo n.º 92/2016 e n.º 61/2019, a partir de 1 de Junho de 2020, a participação na avaliação do Regime de Avaliação de Desempenho é obrigatória para os serviços e entidades públicos da RAEM referidos no artigo 2.º, aos quais é aplicável o referido regime, ficando os mesmos sujeitos posteriormente a avaliação bienal. Estes serviços**



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

(TRADUÇÃO)

**e entidades públicas já foram todos avaliados? Quando é que vão ser divulgados os respectivos resultados?**

**3. Quais foram os resultados da avaliação relativa às respostas aos residentes, dadas pelas instituições de serviços e entidades públicas? As mesmas deram resposta directa às questões e queixas apresentadas pelos residentes?**

12 de Agosto de 2022

**O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM**

**Che Sai Wang**