



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

## **Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Senhor Deputado à Assembleia Legislativa Che Sai Wang**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Senhor Deputado Che Sai Wang, datada de 12 de Agosto de 2022, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 807/E609/VII/GPAL/2022, de 17 de Agosto de 2022, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo a 18 de Agosto de 2022:

### **I. Quanto à primeira e à segunda questão da interpelação**

O Governo da RAEM criou a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos em 2007 e esta passou a avaliar regularmente os serviços públicos de acordo com critérios pré-definidos sobre a qualidade e a eficiência dos serviços e entidades públicas, bem como a concretização do Programa da Carta de Qualidade dos serviços públicos, apresentando recomendações de melhoria àqueles que não atinjam o objectivo estabelecido. Desde a implementação do regime registou-se uma grande subida na taxa de concretização da carta de qualidade dos serviços públicos do Governo da RAEM e a qualidade dos serviços tem sido progressivamente aperfeiçoada. Em 2019, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos passou a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, tendo-se publicado, simultaneamente, o Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional.

Nos termos do Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007, alterado e republicado pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2010, e do Despacho do Chefe do Executivo n.º 61/2019, quer a Comissão de Avaliação dos Serviços



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

Públicos, quer a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional reorganizada, informam periodicamente, a tutela, dos resultados dessa avaliação. Anualmente, é publicada a lista de reconhecimento da carta de qualidade e o resultado de avaliação de desempenho confirmado é notificado ao serviço público e à respectiva entidade tutelar.

Até ao momento, 45 serviços públicos do Governo da RAEM que prestam serviço ao público alcançaram o reconhecimento da carta de qualidade, tendo sido reconhecidos 645 tipos de serviço prestado, representando 81,5% dos serviços prestados ao público pelo Governo da RAEM. As informações sobre o desempenho dos serviços e entidades públicos, bem como a lista dos anteriores premiados com o Prémio do Serviço Público de Alta Qualidade, foram divulgadas na página temática referente à Optimização dos Serviços Públicos.

## II. Quanto à terceira questão da interpelação

Conforme o preceituado no artigo 12.º do Código do Procedimento Administrativo e conjugando-o com o disposto no n.º 3 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 5/98/M, de 2 de Fevereiro, os serviços públicos, face às queixas a eles dirigidas, devem cumprir o princípio da desburocratização e da eficiência, tratá-las de forma célere, económica e eficiente e responder, às queixas e reclamações, no prazo de 45 dias, a contar da data da respectiva entrada. Em articulação com o regime de avaliação do desempenho, a Comissão de Avaliação enviou, em 2019, aos serviços públicos, as guias de referência em relação ao Mecanismo de tratamento das sugestões e queixas apresentadas, prestando aos serviços públicos as principais recomendações de aperfeiçoamento concernentes à recepção e ao tratamento de queixa, bem como à revisão posterior.



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

Conforme os dados recolhidos pela Comissão de Avaliação, os serviços públicos do Governo da RAEM receberam, em 2021, um total de 40.311 sugestões, queixas e reclamações e a taxa de resposta atingiu os 99%, sendo 93% delas tratadas e respondidas no prazo de 45 dias. As principais razões de não se poder dar seguimento ou adiar determinada resposta foram a insuficiência de informações ou a prossecução do tratamento de casos encaminhados por outros serviços e tratados de forma confidencial, não sendo possível contactar o cidadão para o devido acompanhamento. Para elevar a transparência, a Comissão de Avaliação exige aos serviços públicos que divulguem regularmente, ao público, o estado do tratamento dos assuntos e integrem oportunamente o conteúdo relevante na correspondente página temática electrónica.

1 de Setembro de 2022

O Director do SAFP,

Kou Peng Kuan