



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 Deputado à Assembleia Legislativa, Ma Io Fong

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e ouvido a Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Ma Io Fong, de 5 de Agosto de 2022, enviada a coberto do ofício n.º 821/E618/VII/GPAL/2022, de 23 de Agosto de 2022, da Assembleia Legislativa e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 24 de Agosto de 2022:

Nos termos da Lei Orgânica do Comissariado contra a Corrupção da Região Administrativa Especial de Macau e do Comissariado de Auditoria da Região Administrativa Especial de Macau, no exercício das competências por parte do Comissariado contra a Corrupção (CCAC) e Comissariado de Auditoria (CA), os serviços e entidades públicos têm o dever de cooperação, devendo fornecer-lhes atempadamente as informações necessárias para o desempenho das suas atribuições; por outro lado, sempre que o CCAC e o CA tenham concluído investigação ou auditoria e emitido recomendações ou pareceres aos serviços competentes com vista a corrigir comportamentos ilegais ou aperfeiçoar a eficácia da Administração Pública, os serviços e entidades públicos devem responder atendendo à respectiva situação no prazo legal ou fixado, por esse motivo, já está previsto na legislação vigente um mecanismo de resposta dos serviços públicos aos resultados da investigação ou auditoria do CCAC ou CA.

De facto, nos últimos anos, a Administração tem atribuído elevada importância e seriedade aos relatórios de investigação ou auditoria divulgados pelo CCAC e CA, os serviços destinatários de investigação ou auditoria têm respondido e resolvido,



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

com empenho, as questões reveladas nos relatórios, e têm adoptado medidas de melhoria. Quanto aos demais serviços, os mesmos, por sua vez, também examinam se no funcionamento existem idênticos problemas demonstrados nos relatórios e procedem melhorias nos procedimentos de trabalho quando exista semelhante problema.

No que diz respeito à comunicação entre os serviços públicos e os cidadãos na prestação de serviços, o Governo da RAEM atribui grande importância aos trabalhos de atendimento ao público e tem vindo a organizar os cursos de “Protocolo de Atendimento ao Público”, “Qualidade e Imagem dos Trabalhadores dos Serviços Públicos”, “Técnicas de Resposta em Prestação de Serviços de Alta Qualidade”, “Resolução de Conflitos e Resposta a Crises para os Trabalhadores da Linha da Frente”, entre outros. Além disso, tem vindo a empenhar-se na melhoria da divulgação de informações sobre os serviços públicos prestados, adoptando sucessivamente um modelo uniformizado em relação às formalidades, aos documentos e ao tempo necessário do pedido de serviços gerais, os quais serão apresentados, de forma uniformizada e com clareza, no Portal do Governo e na Conta Única de Macau, para facilitar a consulta e o pedido dos serviços por parte dos cidadãos.

Por outro lado, a Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça e outros serviços públicos têm vindo a organizar vários seminários e *workshops* no âmbito jurídico em função de diferentes necessidades da população, e têm publicado, através dos meios de comunicação, uma grande quantidade de informações para efeitos de divulgação jurídica. Recorrem, ainda, a plataformas *online* e outros meios em linha com o desenvolvimento da governação electrónica, visando divulgar as últimas leis e regulamentos promulgados e frequentemente utilizados, para que os



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

cidadãos possam aceder, de modo mais conveniente e rápido, às informações relevantes, aprofundando a sua percepção jurídica e conhecendo os seus direitos e deveres.

9 de Setembro de 2022

O Director do SAFP,

Kou Peng Kuan