



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 Lei Leong Wong

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Deputado Lei Leong Wong, de 23 de Junho de 2023, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 677/E521/VII/GPAL/2023, de 3 de Julho de 2023, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 4 de Julho de 2023:

O regime vigente de avaliação dos serviços públicos e do desempenho organizacional visa requerer aos serviços públicos, através do estabelecimento do Mecanismo de Comunicação e Divulgação de Informações, Mecanismo de Processamento de Sugestões, Queixas e Reclamações e Mecanismo de Recolha das Opiniões dos Utentes dos Serviços, entre outros, o cumprimento do objectivo do aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços prestados. A fim de permitir aos serviços públicos um melhor conhecimento e domínio dos respectivos procedimentos, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional elaborou e publicou conteúdos sob a forma de orientações de referência.

Nos termos contidos nas orientações sobre o Mecanismo de Recolha das Opiniões dos Utentes dos Serviços, cabe aos serviços públicos proceder a um inquérito sobre o grau de satisfação, pelo menos uma vez por ano, e, calcular o tamanho das amostras de acordo com a quantidade de serviços prestados para assegurar o nível científico do inquérito. Tendo em conta que o destinatário dos serviços, a distribuição dos recursos e o planeamento do trabalho são variados entre diferentes serviços públicos, estes devem determinar a forma e o período mais adequado para o inquérito à luz da sua



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

situação real. Por exemplo, no que concerne ao concurso de avaliação de competências integradas, realizado pelo SAFP, após a apresentação de candidaturas via Conta Única, os candidatos podem preencher o questionário sobre o grau de satisfação no sistema. Atendendo à situação real da prestação dos serviços, outros serviços públicos podem ponderar em recolher o grau de satisfação dos cidadãos sobre os respectivos serviços através da Conta Única.

Relativamente à divulgação dos dados de sugestões, queixas e reclamações processadas, já foram estabelecidos os formatos de divulgação e os modelos de referência nas respectivas orientações para os serviços públicos, sendo que, de acordo com o plano de trabalho, os serviços públicos divulgam as informações, de um modo gradual, após a conclusão dos trabalhos de avaliação. A Comissão de Avaliação continuará também a observar a situação e a emitir as eventuais opiniões de melhoramento através do relatório de avaliação.

A respeito da proporção da implementação da carta de qualidade, até à data, a proporção do estabelecimento da carta de qualidade para os serviços externos no Governo já atingiu 80%. A situação de 0% indicada na interpelação pertence aos serviços públicos que são novos, integrados no regime de avaliação, ou recentemente criados. A Comissão de Avaliação já solicitou a estes serviços públicos bem como aos que registam uma baixa proporção que elaborem um plano, o mais brevemente possível, para implementar a carta de qualidade e aperfeiçoar os seus trabalhos, a fim de aumentar a respectiva proporção.

Actualmente, a Comissão de Avaliação procede à avaliação de dois em dois anos, conforme o regime, prevendo-se a sua conclusão no terceiro trimestre do corrente ano. Nessa altura, serão então emitidos pareceres de avaliação e sugestões de melhoramento



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

aos serviços públicos e, na próxima avaliação, irá acompanhar a situação de implementação assim como o efeito atingido na sequência das respectivas sugestões. Por outro lado, de acordo com as estratégias de desenvolvimento do Governo da RAEM, em articulação com o rumo de desenvolvimento do governo electrónico e em conjugação com o funcionamento do regime de avaliação, a Comissão irá procurar melhorar e actualizar oportunamente o conteúdo, os critérios e o fluxograma de funcionamento de avaliação, com o intuito de promover a elevação contínua do nível dos serviços prestados.

21 de Julho de 2023

O Director do SAFP,

Kou Peng Kuan