



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

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Optimizar o mecanismo de avaliação da qualidade dos serviços públicos, o sistema de tratamento de queixas e a implementação da Carta de Qualidade

O Governo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) tem vindo a promover, desde 2016, o mecanismo de avaliação da qualidade dos serviços públicos, com a introdução da avaliação por uma entidade de terceira parte, instituição académica esta que recolhe, através de um inquérito domiciliário, as opiniões de avaliação do público sobre os Serviços Públicos do Governo da RAEM, para servir de fundamento ao aperfeiçoamento da eficácia dos Serviços Públicos, e como um dos indicadores orientadores para o desenvolvimento dos serviços prestados ao público¹.

De acordo com os dados disponíveis do mecanismo de avaliação da qualidade dos serviços públicos, a forma de recolha de opiniões, o período, o intervalo de tempo da realização dos inquéritos e o número destes variam consoante os serviços públicos². Alguns limitam-se a realizar entrevistas *in loco*, enquanto outros

¹ Assembleia Legislativa da Região Administrativa Especial de Macau da República Popular da China: resposta (dos SAEP) à interpelação escrita no que respeita à criação dos indicadores concretos de qualidade de serviços, medidas para reduzir despesa pública e apreciação do desempenho dos Serviços por uma terceira parte. <https://www.al.gov.mo/uploads/attachment/2017-03/6624658cfc1c6b7f27.pdf>

² Página temática da Optimização dos Serviços Públicos do Governo da Região Administrativa Especial de Macau: Informações sobre o desempenho (Informações sobre o regime de avaliação da qualidade dos serviços públicos dos diversos Serviços), <https://app.caspdo.gov.mo/qs-cs?lang=pt>



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

(TRADUÇÃO)

disponibilizam inquéritos *online* ou fazem entrevistas por telefone; o período de realização do inquérito varia de 16 dias úteis até um ano; e o número de inquéritos recolhidos, de dois até quatro dígitos. Isto demonstra que não existem critérios definidos para os trabalhos de inquérito. É de salientar que, com o desenvolvimento das tecnologias informáticas e a tendência de recurso aos meios electrónicos pelo público, o Governo da RAEM deve exigir aos serviços públicos que, no pressuposto de manterem as entrevistas *in loco*, disponibilizem inquéritos *online*, a fim de reduzir os custos com os recursos humanos e elevar a eficácia da recolha de opiniões do mecanismo de avaliação.

No que diz respeito à divulgação de informações sobre o sistema de tratamento de queixas, alguns serviços apenas fornecem dados estatísticos, enquanto outros divulgam, juntamente com a situação do resultado do tratamento, medidas de melhoramento ou conclusões³. Na minha opinião, o Governo deve definir normas uniformizadas para a divulgação de informações, e deve ainda tornar públicas e transparentes as queixas recebidas e os resultados do tratamento, caso contrário, serão afectadas a governação dos serviços e a elevação do nível dos serviços públicos.

Além disso, o Governo da RAEM publicou, em 2007, a regulamentação do “Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade” (adiante designado por “Regime de Reconhecimento”), criando a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos

³ Página temática da Optimização dos Serviços Públicos do Governo da Região Administrativa Especial de Macau: Informações sobre o desempenho (Informações sobre o sistema de tratamento de queixas dos diversos Serviços), <https://app.caspdo.gov.mo/qs-cm?lang=pt>



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

(TRADUÇÃO)

(adiante designada por “Comissão de Avaliação”), por forma a apoiar os Serviços Públicos a prosseguirem com a optimização dos serviços⁴. Actualmente, há 47 Serviços com confirmação do reconhecimento da Carta de Qualidade, o número dos serviços prestados ao exterior é de 816 e o número de serviços reconhecidos prestados a nível externo é de 659, correspondendo a 0,76 por cento. As submodalidades de serviço prestado ao público totalizam 2214 e o número de submodalidades homologadas de serviço prestado ao público é de 1068, correspondendo a 48,24 por cento⁵, uma percentagem manifestamente baixa.

Objectivamente, muitos serviços públicos implementaram activamente o Regime de Reconhecimento, com 100 por cento dos serviços prestados ao público, no entanto, há ainda alguns que têm uma percentagem relativamente baixa e os seus serviços prestados a nível externo nunca foram reconhecidos, isto é, a taxa de implementação do referido regime é de 0 por cento. Deste modo, o Governo da RAEM deve prestar mais atenção e reforçar a respectiva promoção, a fim de elevar o nível de governação e a eficácia dos serviços prestados.

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1. Nos relatórios anuais de inquérito do grau de satisfação dos utentes, apresentados pelos serviços públicos, existem diferenças em termos da forma de

⁴ Página temática da Optimização dos Serviços Públicos do Governo da Região Administrativa Especial de Macau: Contexto histórico, <https://www.caspdo.gov.mo/cms/view?area=ps>

⁵ Página temática da Optimização dos Serviços Públicos do Governo da Região Administrativa Especial de Macau: Informações sobre o desempenho (Situação actual de implementação da Carta de Qualidade dos diversos Serviços), <https://app.caspdo.gov.mo/qs-summary/?lang=pt>



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

(TRADUÇÃO)

recolha, período, intervalo de tempo de realização do inquérito e respectivo número, assim sendo, o Governo da RAEM vai elaborar instruções normativas, com vista a elevar a cientificidade e a credibilidade do inquérito? Com a generalização da utilização da “Conta única”, vai ser promovido o inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços públicos através da mesma, para que o público possa concluir o inquérito *online*, reduzindo, assim, os custos administrativos e providenciando a eficácia do Governo Electrónico?

2. No relatório sobre a situação geral do sistema de tratamento de queixas, alguns serviços públicos disponibilizam apenas dados estatísticos, que são monótonos, enquanto outros, publicam, juntamente com a situação geral do resultado do tratamento, medidas de melhoramento ou conclusões, ricas em termos de conteúdo e com alta transparência. O Governo da RAEM vai uniformizar o conteúdo e o formato do relatório, no sentido de aumentar a publicidade e a transparência das queixas recebidas e do respectivo tratamento pelos serviços públicos? Além disso, o Gabinete para a Protecção de Dados Pessoais, o Fundo de Desenvolvimento Cultural e a Universidade de Macau não publicaram, ao longo dos anos, os respectivos relatórios nas suas páginas electrónicas, enquanto o Conselho de Consumidores, os Serviços de Alfândega, a Direcção dos Serviços para os Assuntos Marítimos e de Água e a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego só os actualizaram até 2019 ou 2020³. Porquê?

3. No que diz respeito à promoção do “Regime de Reconhecimento”, a percentagem de submodalidades homologadas de serviço prestado ao público é de 48,24 por cento. O Governo da RAEM vai definir uma calendarização para o aumento



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

(TRADUÇÃO)

da referida percentagem, com vista a otimizar o nível dos serviços públicos prestados? Relativamente aos serviços públicos cuja taxa de implementação é baixa, ou até mesmo de 0 por cento, de que medidas concretas dispõe o Governo para exigir aos serviços competentes que prestem atenção e aumentem essa percentagem? A longo prazo, o Governo deve rever a situação da implementação do “Regime de Reconhecimento” e definir um plano de trabalho da próxima fase, com vista a assegurar a eficácia e a continuidade do mecanismo de gestão criado pelos serviços públicos para otimizar os seus serviços prestados. Vai fazer isso?

23 de Junho de 2023

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,
Lei Leong Wong