



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 do grau de satisfação dos serviços públicos, articulando-o com a reforma da administração pública e o processo de reestruturação dos serviços públicos

O Governo da RAEM está a promover, de forma ordenada, a reforma da administração pública, sendo a “reestruturação dos serviços públicos” e a “digitalização dos serviços” uma das etapas fulcrais, com o objectivo de resolver os problemas estruturais como a sobreposição de funções, a estrutura administrativa sobredimensionada e a baixa eficiência na colaboração interdepartamental. A Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP), enquanto entidade orientadora da reforma administrativa, tem realizado, nos últimos anos, inquéritos sobre o grau de satisfação relativamente aos serviços que presta, recolhendo, por exemplo, opiniões dos utilizadores sobre a experiência de utilização dos sistemas da “Plataforma de Gestão e Serviços para Funcionários e Agentes Públicos” e da “Conta única”, etc. Na sua resposta a uma interpelação escrita de um Deputado, os SAFP indicam expressamente que, segundo as previsões, a criação de uma plataforma unificada de tratamento das opiniões dos cidadãos vai ser concluída no 3.º trimestre de 2026, e que o prazo de resposta e o grau de satisfação dos cidadãos serão integrados na avaliação do desempenho dos serviços públicos. Além disso, de acordo com o “Inquérito sobre o Grau de Satisfação do Ano 2025” dos SAFP, a classificação dos serviços em geral tem vindo a aumentar por dois anos consecutivos. Estas medidas e resultados demonstram plenamente o princípio governativo de “ter por base a



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

(TRADUÇÃO)

população” e de “optimização contínua da qualidade dos serviços prestados”.

No entanto, o actual sistema de avaliação do grau de satisfação tem ainda espaço para melhorias. De acordo com o “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional”, regulado pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 61/2019 em vigor, o “resultado orientado para o público” é um dos critérios de avaliação, exigindo que cada serviço público utilize o *feedback* do público sobre os resultados dos serviços e os dados relativos à avaliação do desempenho como base para a melhoria contínua dos serviços. Assim, vários serviços públicos de Macau realizam, periodicamente, inquéritos sobre o grau de satisfação relativamente aos serviços prestados. Do ponto de vista positivo, isto reflecte a importância que o Governo dá à qualidade dos serviços; mas, a nível institucional, os métodos de inquérito, a representatividade das amostras e a ponderação dos indicadores adoptados pelas entidades públicas não estão uniformizados, o que dificulta a comparação horizontal sobre o nível dos serviços prestados pelas diferentes entidades e impede a identificação precisa da experiência real dos cidadãos após a reestruturação dos serviços e a integração de competências. Por exemplo, no “Inquérito sobre o Grau de Satisfação dos Serviços de Administração e Função Pública de 2025” realizado pelos SAFF, o número-alvo de questionários era de 73, tendo sido efectivamente recolhidos apenas 5, o que revela uma taxa de resposta manifestamente baixa. Para além disso, alguns serviços públicos, como a DSAT, recorrem a inquéritos activos conduzidos por entidades terceiras e os outros dependem apenas do preenchimento voluntário dos questionários por parte dos utilizadores, portanto, os métodos de inquérito variam de entidade para entidade.

Além disso, em relação aos serviços cujos resultados de avaliação do desempenho são mais baixos, nem os critérios de avaliação nem as disposições



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

(TRADUÇÃO)

aplicáveis estipulam mecanismos claros de acompanhamento e melhoria ou medidas de responsabilização. Assim, com a criação da “plataforma unificada de tratamento”, sugiro que as autoridades a aproveitem para integrar as vantagens dos diversos serviços públicos no tratamento das opiniões, criando um mecanismo de inquérito sobre o grau de satisfação em relação aos serviços públicos do Governo que seja vinculativo, unificado, realizado de forma periódica e por uma terceira parte independente, com vista a proporcionar suportes de dados objectivos, científicos e comparáveis, para a reestruturação dos serviços públicos e a optimização dos serviços prestados.

Pelo exposto, interpelo sobre o seguinte:

1. Tendo em conta que os SAEP estão a criar uma plataforma unificada de tratamento das opiniões dos cidadãos e a definir critérios uniformes para o efeito, vão as autoridades aproveitar esta oportunidade para tomar a iniciativa de criar um “regime de inquérito anual sobre o grau de satisfação dos serviços públicos” aplicável a todos os serviços públicos de Macau e com critérios uniformes, encomendando a sua execução a instituições académicas independentes e credíveis ou a empresas especializadas, de modo a garantir uma comparabilidade objectiva entre os serviços prestados pelas diferentes entidades públicas?

2. Vão as autoridades organizar e analisar de forma sistemática os principais problemas reflectidos nos inquéritos sobre o grau de satisfação dos serviços públicos realizados ao longo dos anos (por exemplo, a complexidade dos procedimentos e a falta de clareza nas informações prestadas), utilizando-os como fundamento directo para promover a reestruturação dos serviços públicos ou a optimização dos procedimentos dos serviços, e divulgando, em tempo oportuno, os resultados dessa melhoria?



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

(TRADUÇÃO)

3. Os resultados da avaliação do desempenho são frequentemente utilizados apenas para atribuição de prémios, sem mecanismo de aperfeiçoamento posterior. Face a esta situação, e para garantir que os resultados da avaliação do grau de satisfação possam ser transformados efectivamente em acções de melhoramento, vão as autoridades criar um mecanismo de acompanhamento e aperfeiçoamento, para exigir, por exemplo, que os serviços cujo grau de satisfação se tem mantido baixo ou apresenta uma queda significativa submetam projectos específicos de melhoria à entidade tutelar, e procedam à avaliação periódica dos resultados da sua execução?

29 de Abril de 2026

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Vong Hou Piu