



譯本
TRADUÇÃO

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

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa Vong Hou Piu

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Deputado Vong Hou Piu, datada de 29 de Abril de 2026, enviada a coberto do ofício n.º 0574/GSG/SAAL/2026 da Assembleia Legislativa, de 7 de Maio de 2026, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo a 8 de Maio de 2026:

1. Em relação ao ponto 1 da interpelação

Dado que os utentes e a natureza dos serviços prestados por cada serviço público são divergentes, não é possível reflectir e avaliar de forma científica o desempenho do mesmo serviço através de uma comparação baseada num único grau de satisfação de serviços dos cidadãos. Por isso, o mecanismo de avaliação do desempenho do Governo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM), em vigor, define uma série de indicadores relacionados com o grau de satisfação do público, os serviços de apoio, a simplificação de procedimentos, a electrónica, entre outros, cabendo à Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, doravante designada por Comissão de Avaliação, a realização da avaliação e a apresentação de sugestões de melhoria, apoiando os diversos serviços na revisão do seu próprio desempenho anterior, reforçando a dinâmica da optimização interna e impulsionando a realização de um auto-aperfeiçoamento contínuo.

O grau de satisfação do público trata-se de um dos indicadores relevantes do regime de avaliação. A Comissão de Avaliação já elaborou as Orientações do



譯本
TRADUÇÃO

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

Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Destinatários de Serviços, as quais uniformizaram os requisitos para a realização dos inquéritos ao grau de satisfação dos serviços públicos, incluindo os princípios, modalidades e itens de inquérito, a amostragem, a análise de dados e as medidas de melhoria. Isto assegura que cada serviço conhece, de forma científica, as opiniões dos utentes, opiniões essas que servirão como base para o aperfeiçoamento dos serviços prestados. Simultaneamente, a Comissão de Avaliação acompanha continuamente a situação da implementação das medidas de melhoria adoptadas pelos serviços, de modo a aumentar ainda mais a qualidade dos serviços públicos.

A Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) encontra-se a promover a reforma do mecanismo de tratamento das opiniões dos cidadãos, tendo como objectivo estabelecer um mecanismo científico, padronizado e eficiente de tratamento das opiniões dos cidadãos, aumentando assim a eficácia desse tratamento. No futuro, a eficácia e o grau de satisfação relativos ao tratamento das opiniões dos cidadãos serão integrados nos indicadores de avaliação do desempenho dos serviços, com vista a incentivar cada serviço a valorizar e responder proactivamente às exigências dos cidadãos.

Relativamente à questão colocada na interpelação sobre os inquéritos ao grau de satisfação do SAFP, o número de questionários pretendidos em 2025 foi fixado em 383, tendo sido efectivamente recolhidos 264 questionários, representando uma taxa de recolha de cerca de 70%. Desses questionários recolhidos, o número relativo aos serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei foi relativamente baixo, estando essencialmente relacionado com o grau de



譯本
TRADUÇÃO

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

satisfação do concurso de avaliação de competências integradas. Após análise verificou-se que as razões principais se prendem com o facto de não ter sido realizado o referido concurso durante o período de inquérito, e de alguns utentes, não terem concluído o preenchimento do questionário depois da leitura do código QR. O SAFP já adoptou medidas de melhoramento, incluindo o prolongamento do prazo de recolha dos questionários e a criação dos lembretes para o seu preenchimento, com o objectivo de aumentar a taxa de recolha dos questionários.

2. Em relação ao ponto 2 da interpelação

De acordo com as Orientações do Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Destinatários de Serviços, cada serviço público deve realizar periodicamente o inquérito ao grau de satisfação e elaborar um relatório com base na comparação com os dados anteriores e na análise de tendência. Caso se verifique uma diminuição do grau de satisfação, devem ser explicadas as razões e indicadas as medidas de melhoria a adoptar nesse relatório, o qual deverá ser publicado na página electrónica do serviço. Por outro lado, no processo de promoção da reestruturação dos serviços públicos, o SAFP irá rever simultaneamente certas questões existentes nos serviços como a falta e sobreposição de funções e a optimização de procedimentos, aproveitando a reestruturação organizacional e a optimização das funções como instrumentos para aumentar a eficiência do funcionamento dos serviços, de modo a responder melhor às exigências da sociedade.

3. Em relação ao ponto 3 da interpelação

O Governo da RAEM atribui grande importância à utilização dos resultados



譯本
TRADUÇÃO

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

da avaliação do desempenho. A Comissão de Avaliação procede periodicamente à avaliação do desempenho dos diversos serviços e apresenta sugestões de melhoria, sendo o respectivo relatório submetido à entidade tutelar de cada serviço. Cada serviço deve elaborar um plano de acção correspondente às referidas sugestões, sendo a sua implementação acompanhada de forma contínua pela Comissão de Avaliação. Os resultados obtidos são também integrados no âmbito da próxima ronda de avaliação do desempenho e reflectidos nos posteriores relatórios de avaliação, com o objectivo de incentivar os serviços públicos a aperfeiçoar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Além disso, nos termos das Disposições Fundamentais do Estatuto do Pessoal de Direcção e Chefia e do Estatuto dos Trabalhadores da Administração Pública de Macau, quando se emite, de acordo com a lei, pareceres sobre a nomeação do pessoal de direcção ou chefia dos serviços públicos, o SAFP tem em consideração o desempenho do serviço ou subunidade a que o respectivo pessoal pertence, o que promove ainda mais a utilização dos resultados de avaliação de desempenho.

27 de Maio de 2026

A Directora do SAFP,

Leong Weng In