



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 Leong Sun Iok

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Deputado Leong Sun Iok, datada de 24 de Julho de 2026, enviada a coberto do Ofício n.º 0988/GSG/SAAL/2026 da Assembleia Legislativa, de 3 de Agosto de 2026, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo a 4 de Agosto de 2026:

1. Em relação ao ponto 1 da interpelação

O Regulamento Administrativo intitulado “Regime de funcionamento do tratamento das opiniões do público”, que entrará em vigor em Outubro de 2026, estabelece uma plataforma específica, gerida pela Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP), para o tratamento de opiniões e define os padrões uniformizados de tratamento das opiniões do público, regulamentando os processos de recepção, distribuição, acompanhamento e resposta. Independentemente da apresentação das opiniões dos cidadãos ser em formato físico ou electrónico, os serviços públicos devem, de acordo com os padrões e exigências uniformizados, proceder ao registo, distribuição e monitorização do progresso do tratamento na referida plataforma de tratamento de opiniões, assegurando que as opiniões dos cidadãos sejam efectivamente tratadas. Os serviços e entidades públicos devem, no prazo de dois dias úteis a contar do primeiro dia útil seguinte à recepção da opinião e de todos os elementos, proceder à classificação da opinião e emitir uma primeira resposta ao autor, informando-o do andamento preliminar do tratamento da opinião e do prazo previsível para a sua conclusão.

O novo regime estabelece um mecanismo de divisão de funções de “serviço



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

responsável e serviços colaboradores” para as situações de tratamento de opinião através de cooperação interdepartamental, definindo expressamente que o serviço responsável se encarrega pela coordenação do tratamento, enquanto os serviços colaboradores prestam apoio e assistência, promovendo, através da divisão de tarefas e colaboração, a eficácia no tratamento de opiniões interdepartamentais. E indicadores como o prazo de tratamento, a situação de conclusão e o grau de satisfação dos cidadãos serão incluídos na avaliação de desempenho dos serviços públicos, incentivando-os a responder de forma mais proactiva e criteriosa às opiniões apresentadas pelos cidadãos.

O SAFP continuará a reforçar as funções de coordenação, organização e fiscalização no funcionamento do regime, assegurando a execução ordenada e conforme às normas.

2. Em relação ao ponto 2 da interpelação

Atendendo aos hábitos dos cidadãos na apresentação e manifestação de opiniões, os serviços públicos manterão, nesta fase, os meios de recepção de opiniões existentes. Após receberem as opiniões dos cidadãos, os serviços públicos procederão ao seu tratamento de acordo com os padrões e exigências estabelecidos pelo novo regime, visando melhorar a eficiência e a qualidade do tratamento. No futuro, com base na implementação do novo regime, proceder-se-á progressivamente à avaliação e ao aperfeiçoamento do mecanismo de opiniões dos cidadãos, incluindo o estudo da viabilidade de integrar todos os meios de recolha de opiniões.

20 de Agosto de 2026

A Directora do SAFP, Substituta,

Chan Sok Cheng