



譯本
TRADUÇÃO

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Chan Meng Kam

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Chan Meng Kam, de 21 de Março de 2016, enviada a coberto do ofício n.º 237/E202/V/GPAL/2016 da Assembleia Legislativa e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 30 de Março de 2016:

1. Desde o estabelecimento da RAEM, o Governo tem-se empenhado em aperfeiçoar o funcionamento da Administração Pública. O Despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º 13/2000 promulgado em Outubro de 2000 estabelece que todos os serviços públicos devem melhorar os procedimentos administrativos e aperfeiçoar o mecanismo de tratamento de sugestões, queixas e reclamações. Além disso, o Governo lançou, sucessivamente, o Plano da Carta de Qualidade e promoveu a obtenção da certificação pelo Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001:2000, a fim de coordenar a melhoria gradual da qualidade de serviço dos serviços públicos e elevar a eficácia administrativa.

Em resposta à implementação de uma série de trabalhos acima referidos, os trabalhos de melhoria dos procedimentos administrativos do Governo da RAEM desenvolvem-se de forma contínua, nos últimos anos, mais serviços electrónicos públicos convenientes têm vindo a ser actualizados, tais como: a Direcção dos Serviços de Identificação lançou, sucessivamente a partir de 2012, vários serviços de auto-atendimento relacionados com documentos de identificação; o Fundo de Segurança Social disponibiliza o serviço *online*



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

respeitante ao Regime de Segurança Social; o Fundo de Pensões estabeleceu o serviço “A minha conta *online*” destinado ao Regime de Previdência; a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego criou o sistema de marcação prévia *online*, os serviços de pagamento electrónico, e o *software* de aplicação de telemóvel “Posto de Informação de Tráfego”, entre outros serviços que facilitam a vida dos cidadãos; no tocante a pedidos de apoio financeiro de projectos do Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia e do Fundo das Indústrias Culturais, articulam-se simultaneamente com a aplicação do serviço “*ePass*” e com a “Caixa Postal Electrónica Segura (SEPBox)” da Direcção dos Serviços de Correios, elevando o nível de conveniência das respectivas formalidades.

No âmbito da simplificação dos procedimentos administrativos, o Governo da RAEM está empenhado em eliminar os procedimentos administrativos não necessários através da electrónica de gestão da administração interna. Foi aberto, em 2008, o “Sistema de Expediente Electrónico (eDocX)”, que é um mecanismo de troca de expediente electrónico inter-serviços no interior da Administração. Foi concluída também, nos últimos anos, a edificação da “Plataforma de gestão e serviços para os trabalhadores da função pública”, elevando de forma satisfatória a eficiência dos trabalhos de gestão de pessoal do Governo da RAEM.

2. Ao longo dos anos, o Governo da RAEM tem vindo a dar continuidade aos trabalhos de melhoria dos procedimentos administrativos. Recentemente, procedeu à revisão das formalidades administrativas dos actuais serviços prestados ao público pelo Governo da RAEM intimamente relacionados com a vida da população, dos quais também foram escolhidos cerca de 45



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

procedimentos de serviços interdepartamentais em diferentes áreas de licenciamento administrativo relacionados com o início de actividade das pequenas e médias empresas, tendo sido definida a meta de melhoria gradual dentro de 2 anos. Actualmente, já foram desenvolvidos os trabalhos da fase inicial, foram melhorados os procedimentos de 18 serviços interdepartamentais, estando previsto que seja concluída, em 2017, a melhoria dos restantes 27 procedimentos, para fortalecer a regulação coordenada dos procedimentos interdepartamentais, elevar a transparência de apreciação e simplificar os respectivos procedimentos administrativos; por outro lado, os serviços governamentais vão proceder ao planeamento dos serviços com taxa de utilização e grau de atenção social mais elevado, realizando, passo a passo, a electrónica no período compreendido entre 2007 e 2019.

No âmbito da simplificação dos procedimentos de gestão interna, foram estabelecidos, de acordo com o “Planeamento Geral do Governo Electrónico da Região Administrativa Especial de Macau 2015-2019” do Governo da RAEM, as metas, os princípios e as estratégias para o desenvolvimento do governo electrónico nos próximos cinco anos. A Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública irá, juntamente com os serviços com competências relacionadas, estudar e criar uma plataforma uniformizada de gestão electrónica, nomeadamente para as actividades relacionadas com os recursos humanos, gestão financeira e patrimonial, de documentos em papel e electrónicos com maior homogeneidade, utilizando o modelo de armazenamento com dados padronizados e a plataforma electrónica de uniformização dos procedimentos de gestão administrativa, visando elevar a eficácia da gestão administrativa e controlar todas as respectivas actividades;



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

ao mesmo tempo, será criada também a “Plataforma de Uniformização da Gestão e de Troca de Documentos Electrónicos ou em Suporte de Papel”, a fim de melhorar a circulação e a gestão de expediente no interior de cada serviço e entre os serviços.

3. Com o objectivo de aperfeiçoar o regime de avaliação do desempenho e elevar a cientificidade e a independência da avaliação, o Governo da RAEM irá introduzir um mecanismo de avaliação por terceiros, destinado a recolher as opiniões e o grau de satisfação do público sobre os serviços prestados pelas entidades públicas. Actualmente, uma instituição académica foi incumbida da criação de um mecanismo de avaliação por terceiros, estando previsto que, em meados do corrente ano, essa instituição académica venha a realizar os trabalhos de avaliação da primeira fase dos mais de 50 serviços públicos, recolhendo as avaliações dos cidadãos sobre os serviços públicos da RAEM e os serviços por estes prestados. O facto de os serviços públicos poderem, ou não, simplificar e otimizar, de forma contínua, os procedimentos administrativos na área da sua responsabilidade para responder às expectativas do público em geral irá reflectir-se directamente nas avaliações do público em relação aos serviços prestados.

Para além disso, o resultado da avaliação dos cidadãos será conjugado com os indicadores de avaliação do “Plano Quinquenal de Desenvolvimento da Região Administrativa Especial de Macau”, para se poder avaliar, de forma científica, o desempenho dos serviços públicos, sendo a simplificação dos procedimentos interdepartamentais um dos focos de atenção dos trabalhos. No futuro, o Governo vai combinar as opiniões apresentadas pelo público em geral através da avaliação por terceiros, rever a eficácia dos respectivos



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

trabalhos, e aplicar também o resultado na optimização contínua dos serviços prestados ao público.

22 de Abril de 2016.

O Director do SAFP,

Kou Peng Kuan

Intérprete-tradutor: Kuok Tai

Letrada: Filipa Martins