



譯本
TRADUÇÃO

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado da Assembleia Legislativa, Leong Veng Chai

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Leong Veng Chai, de 23 de Outubro de 2015, enviada a coberto do ofício n.º 938/E719/V/GPAL/2015 da Assembleia Legislativa e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 3 de Novembro de 2015:

1. No prosseguimento do lema governativo “ter por base a população”, o Governo da Região Administrativa Especial de Macau (adiante designada por RAEM) continua a aumentar a eficácia administrativa e a qualidade de serviços prestados através de diversas formas como o programa “Carta de qualidade” e o serviço “one stop”. A “Carta de qualidade” tem por objectivo impulsionar a optimização gradual da gestão e do funcionamento interno dos serviços públicos, de modo a elevar de forma contínua o nível da prestação de serviços e a eficácia do funcionamento. Essa forma exige que os serviços públicos e seus colaboradores tenham de aperfeiçoar de forma contínua o diálogo e a colaboração mútua. Através da determinação expressa dos indicadores da qualidade de serviços de diversas etapas do procedimento dos serviços públicos e da criação da carta de qualidade interna dos serviços públicos, as responsabilidades de todas as partes pertinentes são determinadas claramente para a prestação dos serviços interdepartamentais e o procedimento administrativo. Além disso, os serviços públicos que promovem o programa “Carta de qualidade” também podem conhecer o grau de satisfação dos destinatários de serviços sobre os serviços prestados e encontrar as formas de aperfeiçoamento consoante as exigências dos



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

destinatários dos respectivos serviços através de aperfeiçoamento contínuo do “mecanismo de tratamento de queixas e opiniões” e da realização periódica do “Plano de Avaliação do Grau de Satisfação dos Cidadãos”.

2. Ao elevar de forma contínua a qualidade de serviços, a prestação de serviços públicos tem sido desenvolvida no sentido de facilitar a vida da população. No passado, aquando da promoção da prestação de serviços “one stop”, o Governo da RAEM concentrou os serviços que eram fornecidos por vários serviços públicos para ser prestados num único local ou atribuiu a um serviço público os serviços prestados por vários serviços públicos, tendo facilitado a população no tratamento de serviços prestados por diferentes serviços públicos no mesmo local, como por exemplo: o Governo da RAEM instalou, em diversas zonas de Macau, os Centros de Prestação de Serviços ao Público e o Centro de Serviços da RAEM, prestando de forma concentrada cerca de 300 serviços ao exterior, tendo em 2014, o Centro de Serviços da RAEM atendido mais de 396 mil pessoas e prestado um total de cerca de 367 mil serviços. No futuro, em função das novas competências conferidas pela Lei n.º 13/2015, o Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais vai negociar sucessivamente com outros serviços e entidades públicas para a celebração de acordos de prestação de serviços, para se incumbir para prestar os serviços acordados. Em articulação com o impulsionamento do governo electrónico e a aplicação da electrónica dos procedimentos, na prestação de serviços “one stop” do Governo será implementado o tratamento centralizado dos pedidos e as formalidades de diversos serviços públicos através de “uma janela”.
3. No processo de impulsionamento contínuo da colaboração interdepartamental e



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

da prestação de serviços “one stop”, de acordo com a estratégia governativa de “racionalização de quadros e simplificação administrativa” e após uma revisão preliminar sobre os serviços ao exterior prestados actualmente pelo Governo da RAEM e uma análise das principais opiniões dos diversos sectores da sociedade sobre os respectivos serviços, o SAEP entende que nos procedimentos e no funcionamento dos serviços interdepartamentais ao exterior do Governo da RAEM pode-se fazer melhoramento, por esse motivo, ainda recentemente ficou concluído o trabalho de análise dos procedimentos em vigor de todos os serviços prestados ao exterior. No futuro, será dado especial relevo à revisão deste tipo de serviços, designadamente todos os procedimentos administrativos e as formalidades de serviços que têm uma estreita relação com a vida quotidiana da população e o funcionamento das empresas, e serão desenvolvidos 2 trabalhos de optimização:

- (1) Promover a optimização de pedidos de certidões e pedidos de serviços relacionados com a vida da população: o Governo da RAEM irá dar início à optimização de algumas certidões que têm uma elevada procura, as quais são emitidas pelos serviços públicos da tutela da área de Administração e Justiça ou pela Direcção dos Serviços de Finanças. Através dos quiosques de auto-atendimento, envio electrónico de documentos e serviços prestados por representação, entre outras formas, para reduzir as situações em que os cidadãos têm de se dirigir a diversos serviços públicos para requerer certidões. Por outro lado, irá desenvolver em primeiro lugar uma intercolaboração entre os serviços públicos designadamente a Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça, a Direcção dos Serviços de Identificação e o Fundo de Segurança Social, entre outros, associando os serviços que são prestados, os quais



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

estejam relacionados com o casamento e o nascimento, de modo que o serviço público que actualmente exige a conjugação de atribuições de vários serviços públicos e que sejam relativamente dependentes seja fornecido através de uma atitude mais activa e mais próxima do cidadão.

- (2) Optimização de serviços interdepartamentais relacionados com a emissão de “licenciamento / licença administrativa”: com a experiência obtida no passado sobre a emissão de “licenciamento de estabelecimentos de comidas e bebidas”, o Governo da RAEM planeia otimizar 45 serviços indepartamentais relacionados com o pedido do início da actividade de pequenas e médias empresas e relacionados com a aprovação de licenciamento / licença administrativa, tendo como objectivo facilitar os empresários interessados em investir e explorar os estabelecimentos de actividade económica em Macau na apresentação do pedido de licenciamento, cujo trabalho será feito através de 3 meios para que a qualidade de serviços prestados interdepartamentais no procedimento administrativo seja optimizada, designadamente: 1) uma única entidade coordenadora e responsável pela recepção de pedidos de serviços; 2) optimização dos procedimentos dos serviços; e 3) reforço da aplicação electrónica. Nessa base, cada serviço público envolvido no procedimento administrativo interdepartamental terá condições para estabelecer critérios mais concretos para as etapas da sua responsabilidade, os quais são transmitidos através da carta de qualidade interna para que as partes do procedimento possam entender e coordenar entre si, de modo que os destinatários de serviços ou até o pessoal da linha da frente que tem um contacto directo com os requerentes possam fiscalizar e acompanhar com eficácia a aprovação dos pedidos.



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

4. Em relação a “uma única entidade coordenadora e responsável pela recepção de pedidos de serviços” e “optimização dos procedimentos”, aproveitando a oportunidade de otimizar o procedimento de prestação de serviços de diversos tipos de licenciamento e as directrizes das formalidades dos respectivos pedidos, o Governo da RAEM irá rever e regularizar os procedimentos de aprovação de todos os tipos de licenciamento, orientando-se pela criação de “uma única entidade coordenadora e responsável pela recepção dos pedidos de serviços” e “optimização dos procedimentos”, etc., na expectativa de que deste modo a população possa entender melhor o procedimento dos respectivos pedidos bem como seja acelerado todo o procedimento de apresentação de pedidos. Além disso, essas directrizes também funcionam como referência fundamental na formação do pessoal da linha da frente, de modo que o pessoal possa entender bem o procedimento de serviços interdepartamental otimizado e prestar as informações correctas e os serviços necessários à população com rapidez e clareza no exercício das suas funções. Quanto aos programas de formação destinados ao pessoal da linha da frente, a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública irá, tendo em conta esse aspecto, reforçar o conteúdo designadamente a importância e as formas do fornecimento de informações corretas. Simultaneamente, irá aprofundar o conteúdo das orientações emitidas aos serviços públicos que organizam a “formação interna” para os seus subordinados conforme as necessidades do serviço público, garantindo que, após a conclusão da formação interna, o pessoal da linha da frente possua boas técnicas de atendimento e conheça bem todas as informações e procedimentos relacionados com o trabalho dos serviços públicos onde exerce funções.



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

5. Por outro lado, o Governo da RAEM irá criar um sistema de controlo do procedimento da aprovação de licenciamentos em articulação com o projecto de optimização do “reforço da aplicação electrónica”, visando registar o tempo utilizado em cada uma das etapas independentes do procedimento da aprovação de licenciamentos de todos os serviços públicos, de modo a promover eficazmente o cumprimento da carta de qualidade interna.

O Director do SAFP

Kou Peng Kuan

23 de Dezembro de 2015

Intérprete-tradutora: Kong Telo Mexia Kit Sam

Revisora: Fernanda de Almeida Ferreira