



## **Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, José Pereira Coutinho**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e após consultado o parecer da Direcção dos Serviços de Economia e do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Senhor Deputado José Pereira Coutinho, de 28 de Setembro de 2016, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 885/E710/V/GPAL/2016 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 13 de Outubro de 2016:

1. Prossegue, implementado pelo Governo da RAEM, a aplicação do “Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade”, regime este que, através das respectivas instruções de avaliação regula, expressamente, que os Serviços Públicos ao elaborarem uma Carta de Qualidade, devem dotá-la de um conteúdo com indicadores mensuráveis, dando-a a conhecer ao público, no sentido de orientar os Serviços Públicos, norteando-os a aperfeiçoarem, continuamente, o seu próprio funcionamento interno e o mecanismo de gestão, visando a elevação da qualidade e da eficácia dos serviços públicos. Segundo dados estatísticos apresentados pelos Serviços Públicos do Governo da RAEM relativamente aos serviços de “licença/alvará/autorização/carta de condução” actualmente prestados ao público, contam-se no total 133 itens de serviços que implicam 17 Serviços Públicos. Foram fixados indicadores de qualidade de serviço para os aproximadamente sessenta por cento desses serviços no que respeita às formalidades de pedidos pela primeira vez, cabendo à Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos (adiante designada por “CASP”) proceder à avaliação



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

periódica dos respectivos indicadores de qualidade de serviço. Segundo dados prestados pela própria CASP, os serviços que contam com os indicadores acima referidos cumpriram, no seu essencial, o estabelecido na respectiva Carta de Qualidade.

Por exemplo, desde a implementação da Carta de Qualidade em 2002 no Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (IACM), existem até à presente data 88 itens de serviços prestados ao exterior com a implementação da Carta de Qualidade, entre os quais, se encontram incluídos os serviços de pedido de licença e alvará. Concluídas as formalidades de pedido de serviços e efectuada a entrega dos documentos necessários pelos cidadãos, o IACM procede de seguida ao procedimento de aprovação e dá a devida resposta aos requerentes em cumprimento do prazo estabelecido e em conformidade com o nível de serviços definido pela Carta de Qualidade. Tal como nos casos de licenciamento de estabelecimentos de comidas e bebidas segundo o regime de agência única, nos termos do Regulamento Administrativo n.º 16/2003, os prazos para quaisquer pedidos de informação, aceitação e licenciamento, entre outras fases dos respectivos estabelecimentos estão claramente fixados e, caso o requerente entregue, dentro do prazo previsto, todos os documentos necessários correspondentes aos critérios, com a dedução do período de execução das obras, a partir da data do pedido até à aprovação da licença, o tempo necessário não ultrapassa 60 dias úteis. Os dados relativos ao ano de 2015 revelam que, o tempo médio necessário para o licenciamento despendido pela Administração não ultrapassa os 49 dias úteis. O IACM continuará a proceder à revisão dos indicadores e dos níveis das Cartas de Qualidades que estão a ser implementadas, para que os serviços possam preencher



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

satisfatoriamente as necessidades dos utentes, a exemplo, do que foi feito com a revisão e a optimização do procedimento de licenciamento de estabelecimentos de comidas e bebidas, em relação aos motivos que conduzem a um tempo excessivamente longo despendido em determinados pedidos e, no que se refere às situações em que o programa tenha sofrido várias alterações no decurso dos procedimentos e, não tendo o agente acompanhado em tempo útil o respectivo andamento, foram adoptadas várias medidas, nomeadamente, organização periódica de sessões de esclarecimento do sector, disponibilidade de serviços na rede para acesso ao andamento dos pedidos e, a criação de um mecanismo de fiscalização e coordenação, de forma a que os procedimentos na íntegra do pedido se processem de forma suave, atenuando-se assim, em geral, os inerentes custos administrativo e social. Até Novembro de 2016, o tempo médio necessário para o licenciamento despendido pela Administração Pública não ultrapassava os 46 dias úteis.

Além disso, a Direcção dos Serviços de Economia (DSE) elaborou a Carta de Qualidade em função do tempo de aprovação necessário para as diversas licenças administrativas, de forma a deixar assegurado que os cidadãos pudessem conhecer bem o tempo necessário a despendar para o pedido de licenças administrativas. De acordo com o resultado da estatística sobre o desempenho das Cartas de Qualidade no período de 2013 até 2015, a taxa de alcance dos objectivos atingidos pela Carta de Qualidade em todos os serviços de pedido de licença administrativa da DSE ultrapassava a taxa de alcance dos objectivos traçados, sendo este um resultado satisfatório. A DSE efectuará a revisão periódica da situação de execução das respectivas Cartas de Qualidade, bem como procederá oportunamente à optimização do tempo de aprovação das



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

licenças e das taxas de alcance dos objectivos, para elevar a eficácia geral da prestação de serviços ao público.

2. Através da simplificação dos procedimentos administrativos e das medidas de eletronegação, o Governo da RAEM continuará a trabalhar no sentido de fazer elevar a qualidade dos serviços, economizando também, por outro lado, as despesas administrativas, como por exemplo: o empenho da DSE na elevação do grau de transparência do processo de aprovação das licenças, permitindo aos requerentes consultar, através da rede, o andamento de aprovação dos pedidos de licenças. Por outro lado, o Governo da RAEM ao implementar o plano de optimização da interligação de informação sobre a prestação de serviços ao público, permite aos requerentes, através da base de dados interdepartamental, a possibilidade de obterem os respectivos documentos após solicitarem a atribuição de licenças administrativas, reduzindo-se o tempo de deslocação das pequenas e médias empresas aos diversos Serviços Públicos, o que veio a contribuir também para a realização da desmaterialização processual, alcançando-se no final os objectivos em termos de poupança de despesas administrativas e de simplificação dos procedimentos de pedido, prosseguindo-se assim com o impulso dado no aceleração da aprovação dos pedidos e na elevação da eficácia administrativa.
3. Com o objectivo de estimular a optimização contínua do desempenho da acção governativa e dos serviços prestados ao público, o Governo da RAEM tem vindo a envidar todos os esforços necessários ao aperfeiçoamento do regime de avaliação do desempenho, tendo para o efeito implementado, em 2016, o mecanismo de avaliação da qualidade dos serviços públicos, com a introdução da avaliação por uma entidade de terceira parte, instituição académica esta que



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

recolhe, através do inquérito domiciliário, as opiniões de avaliação do público sobre os serviços prestados e sobre os mais de cinquenta Serviços Públicos do Governo da RAEM, para servir de fundamento ao aperfeiçoamento da eficácia dos Serviços Públicos e, como um dos indicadores orientadores para o desenvolvimento dos serviços prestados ao público.

Simultaneamente, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos tendo já iniciado os trabalhos de revisão do “Regime de Conhecimento da Carta de Qualidade”, planeia articular as opiniões resultantes da avaliação pela entidade de terceira parte acima referida com os indicadores do Planeamento Quinquenal de Desenvolvimento da RAEM e, considerando-as como um dos elementos relevantes na avaliação do desempenho dos serviços públicos, exigirá aos Serviços Públicos que apliquem o resultado na optimização contínua dos serviços públicos, de modo a impulsionar os Serviços Públicos a considerarem a opinião pública na prossecução da optimização contínua dos serviços. No futuro, para se articular com o desenvolvimento dos trabalhos de avaliação pela entidade de terceira parte, o Governo da RAEM publicará, de forma oportuna, as respectivas informações.

Por fim, foi também introduzido pelo IACM a avaliação periódica por uma instituição independente de terceira parte, nomeadamente, no âmbito da “Inspeção da qualidade da água e dos produtos alimentares”, “Apreciação das licenças e autorizações sob alçada da Divisão de Licenciamento Administrativo do IACM; Aplicação das sanções administrativas às licenças administrativas, autorizações administrativas e às licenças para estabelecimentos de comidas e bebidas”, “Fiscalização da gestão da higiene das casas-de-banho fixas” e “Reparação e manutenção de equipamentos eléctricos de baixa tensão”, visando



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

alcançar os objectivos do desenvolvimento sustentável e do aperfeiçoamento contínuo.

12 de Dezembro de 2016.

O Director do SAFP,

Kou Peng Kuan

Intérprete-tradutor: Kuok Tai  
Letrado: Fernando Leong