



譯本
TRADUÇÃO

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Si Ka Lon

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e ouvido o parecer do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Si Ka Lon, de 20 de Maio de 2016, enviada a coberto do ofício n.º 475/E384/V/GPAL/2016 da Assembleia Legislativa e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 1 de Junho de 2016:

1. Com vista a promover sustentadamente a elevação dos níveis da qualidade e da eficiência do serviço público, o Governo da RAEM, tem recorrido ao “Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade”, um mecanismo de avaliação orientador dos serviços públicos no aperfeiçoamento do funcionamento e da gestão interna, o qual inclui a regulamentação expressa dos procedimentos de atendimento ao público e o reforço das capacidades e técnicas de atendimento dos trabalhadores da linha da frente através de formação; a prestação de informações aos utentes sobre as formas e os meios de acesso aos respectivos serviços, bem como as formalidades, os documentos e dados necessários, para que, por um lado, os trabalhadores da linha da frente forneçam aos cidadãos um serviço mais preciso e de qualidade em conformidade com a regulamentação, por outro lado, para que os cidadãos possam obter mais e melhores informações sobre os serviços, reduzindo substancialmente as deslocações do cidadão no tratamento do serviço pretendido devido à insuficiência dos requisitos necessários.

Relativamente ao serviço de agenciamento interdepartamental do Centro de Serviços da RAEM, cabe ao Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais



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

(IACM) os trabalhos de recepção dos requerimentos de diversos serviços, conforme os procedimentos de trabalho e as instruções determinadas através do acordo com os serviços públicos. A fim de garantir que os respectivos trabalhos sejam concluídos de forma correcta e eficiente, o IACM requer dos seus trabalhadores a utilização de um sistema unificado de serviço de atendimento público para o tratamento da recepção dos documentos de diversos serviços, normalizando, deste modo, os procedimentos de trabalho através de um sistema de navegação de informações, podendo-se assim evitar eficazmente a ocorrência de erro humano. Além disso, aos trabalhadores do IACM que tratam do serviço de agenciamento interdepartamental é requerido que participem em cursos de formação, nomeadamente sessão de esclarecimento, formação prática em contexto real e estágio, a fim de assegurar a qualidade do serviço. As medidas supramencionadas visam evitar que o requerente tenha que entregar documentos complementares devido à negligência do trabalhador que recebeu os documentos.

2. Para aumentar a eficiência administrativa, o Governo da RAEM procede, por um lado, à reestruturação orgânica para clarificar e ajustar as funções dos serviços públicos e para proceder à aprovação dos procedimentos administrativos conforme a classificação das funções. Por outro lado, a fim de diminuir as etapas administrativas desnecessárias, o Governo da RAEM, com base nas experiências obtidas na construção do “licenciamento de estabelecimentos de comidas e bebidas segundo o regime de agência única”, planeou para uma primeira fase, durante o período compreendido entre 2016 e 2017, proceder ao aperfeiçoamento de 45 procedimentos de serviços de aprovação de licenças administrativas interdepartamentais relacionados com o



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

requerimento de início de actividade das pequenas e médias empresas. Actualmente, decorrem os trabalhos de revisão das normas relativas à emissão das licenças administrativas levadas a efeito pelo Governo da RAEM e tendo sido criado um grupo de trabalho pelos serviços das diversas áreas que emitem licenças, para aperfeiçoar os procedimentos administrativos e o processo de aprovação.

E, em relação aos serviços públicos com taxa de utilização e grau de atenção social mais elevado, o Governo da RAEM procederá à recolha junto dos serviços governamentais de planos de electronização dos serviços, e os respectivos serviços governamentais irão conjugar os diferentes níveis de medidas de electronização, para promover, passo a passo, a electronização de todos os procedimentos da prestação de serviços.

3. O Centro de Serviços da RAEM tem demonstrado a sua importância através da rede de prestação de serviços públicos One Stop do Governo da RAEM que, numa fase inicial prestava serviços no âmbito das atribuições de um total de 14 serviços públicos, alargando-se posteriormente e até à data a 25 serviços públicos, no qual são prestadas cerca de 300 itens de diversos serviços. Com a entrada em vigor da Lei n.º 13/2015 aprovada pela Assembleia Legislativa em 2015, foi atribuída ao IACM a nova função de coordenar e promover o mecanismo de desenvolvimento dos serviços públicos interdepartamentais, podendo, mediante a celebração de acordos com outros serviços e entidades públicas, ser incumbido pelos respectivos serviços para o tratamento dos requerimentos de diversos serviços, servindo deste modo para expandir o âmbito das funções do Centro.



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

O Governo da RAEM planeia expandir o serviço do Centro de Serviços da RAEM no próximo ano, inclusive transferir as instalações do 1.º Cartório Notarial para o Centro de Serviços da RAEM para a prestação de serviços notariais, resolvendo o actual problema do Centro de não dispor de serviços de “autenticação de assinatura”, aumentar mais serviços de auto-atendimento fornecidos pela Direcção dos Serviços de Identificação e continuar a proceder aos trabalhos de aperfeiçoamento do software e hardware do Centro, a fim de acompanhar o desenvolvimento geral da sociedade e as necessidades dos cidadãos.

Aos 20 de Julho de 2016.

O Director do SAFP,

Kou Peng Kuan

Tradutora: Raquel Lopes

Letrado: Fernando Leong