



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局
Direção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本
TRADUÇÃO

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Lei Leong Wong

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e após ter auscultado o Gabinete do Secretário para a Administração e Justiça, o Gabinete do Secretário para a Economia e Finanças, o Gabinete do Secretário para a Segurança, o Gabinete da Secretária para os Assuntos Sociais e Cultura e o Gabinete do Secretário para os Transportes e Obras Públicas, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Deputado Lei Leong Wong, de 9 de Fevereiro de 2024, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 232/E176/VII/GPAL/2024, de 26 de Fevereiro de 2024, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 28 de Fevereiro de 2024:

1. Relativamente ao ponto 1 da interpelação

O Governo da RAEM já estabeleceu mecanismos para tratar com as sugestões, queixas e reclamações apresentadas pelos cidadãos, devendo todos os serviços públicos acompanhá-los nos seus termos.

Por outro lado, os serviços públicos que prestam serviços ao público devem estabelecer mecanismos aperfeiçoados de gestão nos termos dos requisitos previstos no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional dos serviços e entidades públicas, incluindo o “Mecanismo de Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações”, que define claramente as normas para regular o procedimento de tratamento, a fim de assegurar que os serviços públicos dão importância às opiniões apresentadas pelos cidadãos. Entretanto, é necessário reavaliar, anualmente, a situação de operação desse mecanismo e adoptar medidas de melhoria.



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

A Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional avalia periodicamente os serviços públicos abrangidos pelo regime, incluindo o tratamento de opiniões. Quando se verificar que os serviços públicos não podem dar respostas dentro do prazo previsto, a Comissão fornecerá sugestões de melhoria e essas sugestões serão comunicadas à sua entidade tutelar através do relatório de avaliação, enquanto a mesma continuará a acompanhar a situação de implementação das medidas de melhoria.

2. Relativamente ao ponto 2 da interpelação

Para aumentar ainda mais a eficiência na consulta de informações do Governo e na apresentação de opiniões por parte de cidadãos, o Governo da RAEM está a implusionar os respectivos trabalhos, tal como a revisão de procedimentos e actuais mecanismos de funcionamento de trabalho do Centro de Informações ao Público, no sentido de elaborar um plano de reforma do ponto de vista do reforço da colaboração e da utilização das tecnologias de informação.

Por outro lado, está a estudar a introdução da tecnologia de inteligência artificial no atendimento por telefone, com vista a ajudar o pessoal de atendimento a encontrar, com celeridade, as informações necessárias por parte de cidadãos, incrementando a experiência de serviço. Devido à necessidade de testes repetitivos na aplicação de inteligência artificial, e que essa tecnologia precisa de tempo para se aprender e programar, o respectivo projecto está ainda na fase de estudo, teste e avaliação, estando a ser desenvolvido de acordo com o plano.

3. Relativamente ao ponto 3 da interpelação

De modo a proporcionar diversos métodos de comunicação aos cidadãos, a Secretaria para a Administração e Justiça, a Secretaria para a Economia e Finanças,



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

a Secretaria para a Segurança e a Secretaria para os Assuntos Sociais e Cultura dispõem da sua própria página electrónica oficial, enquanto os seus serviços fornecem também vários meios de contacto, tais como linhas abertas, correio electrónico, página electrónica e novas médias, para os cidadãos apresentarem as suas sugestões, pedidos de informação e queixas.

O Gabinete do Secretário para os Transportes e Obras Públicas referiu que, em virtude de que a maioria das opiniões apresentadas pelos cidadãos sobre a sua área está sujeita ao tratamento imediato pelos serviços da linha da frente, os seus serviços disponibilizam já vários meios para a recolha de opiniões, sendo as opiniões dos cidadãos apresentadas e tratadas directamente pelos mesmos, que, por sua vez, as transmitem ao GSTOP.

20 de Março de 2024

A Directora do SAFP, Substituta

Joana Maria Noronha