



RESPOSTA À INTERPELAÇÃO ESCRITA DO SR. DEPUTADO À ASSEMBLEIA LEGISLATIVA SI KA LONG

Por determinação de S. Exa. o Chefe do Executivo, relativamente à interpelação escrita, de 6 de Novembro de 2013, apresentada pelo Sr. Deputado Si Ka Long, encaminhada através do ofício da Assembleia Legislativa n.º 71/E47/V/GPAL/2013, datado de 7 de Novembro de 2013, e recebido pelo GCE em 8 de Novembro de 2013, cumpre-nos responder o seguinte:

A DSSOPT esteve sempre atenta a todos os tipos de sugestões e queixas dos cidadãos, tendo ainda procedido ao seu acompanhamento e tratamento segundo a sua classificação e o seu ponto de situação. Face ao rápido desenvolvimento socio-económico de Macau nos últimos anos, verificou-se que os cidadãos estiveram cada vez mais atentos aos seus direitos e interesses e aos trabalhos quotidianos da Administração, pelo que houve então uma maior tendência dos serviços públicos para a criação de medidas mais convenientes aos cidadãos, assim como de receber e responder de forma mais eficaz a opinião pública. O Centro de Contacto, criado pela DSSOPT segundo as bases anteriores e que entrou oficialmente em funcionamento a partir de princípios do ano passado, tem por objectivo tratar uniformemente as consultas, opiniões, sugestões e queixas dos cidadãos, assim como reforçar o mecanismo de resposta e melhorar progressivamente a qualidade dos serviços.

Tendo em conta as propostas apresentadas pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos sobre a carta de qualidade dos serviços públicos em geral, após a entrada oficial em funcionamento do Centro de Contacto da DSSOPT, foi alterado a forma de análise estatística dos dados recebidos, passando assim o modo de divulgação dos dados de trimestral ao ano para cumulativamente ao ano. O primeiro traduz-se na análise estatística trimestral, por exemplo, em 2011 foram recebidas no 1.º trimestre 674 queixas, no 2.º trimestre 843 queixas, no 3.º trimestre 939 queixas e no 4.º trimestre 582 queixas, somando um total de 3.038 queixas. O segundo consiste na soma trimestral acumulada, tomando como exemplo as queixas recebidas em 2013, no 1.º trimestre foram recebidas 602 queixas, no 2.º trimestre foi acumulado em 1.409 queixas (ou seja as 602 queixas recebidas no 1.º trimestre acrescido das 807 novas queixas recebidas no 2.º trimestre), no 3.º trimestre foi acumulado em 2.172 queixas (ou seja as 1.409 queixas acrescido das 763 novas queixas recebidas no 3.º trimestre) (vide quadro 1). Na página electrónica da DSSOPT foram divulgadas estas informações estatísticas e no respectivo



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
土地工務運輸局
Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes

trimestre foi indicado a data em que foi realizada a análise estatística para conhecimento da população.

Quadro 1: quadro estatístico das queixas

	Divulgação anual de forma trimestral (n.º de casos)			Divulgação anual de forma cumulativa (n.º de casos)
	2010	2011	2012	2013
1.º trimestre	1.071	674	491	602
2.º trimestre	1.194	943	640	1.409
3.º trimestre	1.088	839	903	2.172
4.º trimestre	907	582	766	—
Total	4.260	3.038	2.800	2.172

Os dados estatísticos acima referidos reflectem o total de queixas recebidas pela DSSOPT, sendo a maioria respeitante a edifícios e obras (incluindo obras ilegais), nomeadamente queixas dos cidadãos sobre os edifícios em estado de ruína, problemas higio-sanitários, indevida utilização do imóvel, obras ilegais, ocupação ilegal dos terrenos da Administração e impacto negativo causado pela obra, em que é solicitado o acompanhamento e tratamento da Administração.

Considerando que as queixas são mormente sobre as obras ilegais, veio então o Grupo Permanente de Trabalho Interdepartamental para Demolição e Desocupação das Obras Ilegais, composto pela DSSOPT e demais serviços competentes, criado em 2010, combater em termos práticos as obras ilegais. A par disso, foram ainda criadas em 2012 as Instruções para as Instalações de Segurança e Prevenção de Furtos nos Edifícios, no sentido de melhor sensibilizar os cidadãos para o cumprimento da lei, reduzindo assim pela raiz a questão do aumento do número de novas obras ilegais. E em Março de 2013 foram ainda criadas as Instruções para Demolição das Obras Ilegais, que em articulação com o Plano de Apoio Financeiro Para Demolição Voluntária de Edificações Ilegais, tiveram por objectivo estimular os cidadãos para a demolição voluntária das obras

f



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
土地工務運輸局
Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes

ilegais, reflectido no expressivo aumento do número de pedidos neste sentido, o que mostra que foram alcançadas as metas delineadas para as medidas de combate contra as obras ilegais. Além das obras ilegais, foi igualmente redobrado o tratamento das queixas respeitantes aos edifícios em estado de ruína e de ocupação ilegal de terrenos.

Os número estatísticos revelam que houve uma subida no número de novas queixas recebidas pela DSSOPT sobre edifícios e obras, sendo registado 4.159 queixas, 2.890 queixas, 2.565 queixas e 1.983 queixas no 3.º trimestre do período de 2010 a 2013, o que mostra uma redução tendencial ao longo dos anos, sendo assim positivo os resultados do conjunto de medidas implementadas para o efeito. Além disso, os números também mostram uma maior conscientização da população em geral quanto ao cumprimento da legislação. A DSSOPT prosseguirá o reforço dos diversos trabalhos, podendo ainda os cidadãos continuar através dos diferentes meios enviar as suas opiniões.

Da leitura das informações respeitantes a carta de qualidade, podemos verificar que a DSSOPT alcançou até 2012 num total de 21 indicadores da qualidade de serviço, reconhecidos externamente, atingiram a metas delineada, o que representa 71,4% da meta geral. Contudo não atingido a meta delineada para a concessão de terreno por arrendamento, inscrição de técnico (construção urbana), renovação de inscrição (construção urbana), inscrição de técnico (instalações de gases combustíveis), documentos de construção, Planta de Alinhamento Oficial (PAO) e Comunicação da Obra de Modificação, Conservação e Reparação em Fracções Autónomas Não Habitacionais (vide quadro 2).

Quadro 2: Ponto de situação dos indicadores da qualidade de serviço que até 2012 não alcançaram a meta

		Meta comprometida	Meta concretamente alcançada em 2012
Concessão de terreno por arrendamento		90%	81,1%
Inscrição de técnico (construção urbana)	Conclusão da apreciação dentro do prazo de 15 dias úteis nos meses de	80%	98,2%

f



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
土地工務運輸局
Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes

	Jan. e Fev.		
	Conclusão da apreciação dentro do prazo de 10 dias úteis nos demais meses.		65%
Renovação da inscrição de técnico (construção urbana)	Conclusão da apreciação dentro do prazo de 15 dias úteis nos meses de Jan. e Fev.	90%	100%
	Conclusão da apreciação dentro do prazo de 10 dias úteis nos demais meses.		50%
Inscrição de técnico (instalações de gases combustíveis)		80%	55,6%
Documento de construção		90%	83,2%
Planta de Alinhamento Oficial (PAO)		90%	73,9%
Comunicação da Obra de Modificação, Conservação e Reparação em Fracções Autónomas Não Habitacionais		80%	73,9%

No que refere aos serviços cuja qualidade não atingiram ainda a meta delineada, a DSSOPT realizou já estudo para o seu acompanhamento, no intuito de procurar dinamicamente solução para a sua melhoria e aumentar eficazmente a qualidade dos serviços. Por exemplo na concessão de terreno por arrendamento, foi agilizado o trâmite da troca de correspondência entre os serviços públicos intervenientes na apreciação, tendo assim no período compreendido entre o 1.º até o 3.º trimestre de 2013 elevado a meta na ordem dos 96,1%, 100% e 91,67%. No que refere aos serviços cuja qualidade não atingiu ainda a meta delineada, foi necessário proceder a sua revisão e optimização.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
土地工務運輸局
Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes

Por exemplo, em termos de emissão de PAO, além de consultar o parecer técnico dos serviços competentes, foi também necessário ponderar em especial para alguns casos, sendo assim difícil definir um prazo para a resposta.

No que toca às estatísticas relativas a inscrição de técnicos (construção civil), foram definidos 2 prazos indicadores da qualidade de serviço, designadamente “conclusão da apreciação dentro do prazo de 15 dias úteis nos meses de Jan. e Fev.” e “conclusão da apreciação dentro do prazo de 10 dias úteis nos demais meses”. Por exemplo, em 2012, os indicadores da qualidade de serviço atingiram respectivamente os 98,2% e 65%, apesar de serem diferentes indicadores, contudo estão integrados no âmbito da mesma carta de qualidade. Caso seja contabilizado o total de 374 casos em todo o ano, 93 casos que não atingiram a meta (verificou-se atrasos no tempo necessário para análise e apreciação dos documentos de habilitação académica entregues pelo requerente), registando-se assim uma média de 75%.

E ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 10.º do Regulamento Geral da Construção Urbana (RGCU), a renovação da inscrição de técnicos (construção urbana) deve ser solicitada anualmente no mês de Janeiro, contudo efeitos estatísticos foram definidos dois prazos para a renovação da inscrição de técnicos (construção urbana), designadamente a “conclusão da apreciação dentro do prazo de 15 dias úteis nos meses de Jan. e Fev.” e a “conclusão da apreciação dentro do prazo de 10 dias úteis nos demais meses”. Em todo o ano de 2012, foram recebidos num total de 797 pedidos de renovação da inscrição de técnicos, tendo sido concluído a apreciação de 795 pedidos dentro do prazo estipulado na carta de qualidade, dentre os quais a apreciação de 2 pedidos de renovação de inscrição somente concluída em Fevereiro. Nestes termos, estes 2 pedidos foram integrados na estatística em que a “conclusão da apreciação dentro do prazo de 10 dias úteis nos demais meses” e dentre os quais 1 pedido entregou o pedido para a suspensão da apreciação da renovação da inscrição, não sendo assim necessário a sua apreciação, pelo que foi somente atingido a meta de 50%. E caso seja unificado a estatística dos 2 prazos fixados na carta de qualidade, de facto segundo este critério apenas 1 caso não atingiu a meta no ano passado e segundo o cálculo comparativo em todo o ano foi atingido a meta de 99,9%.

A DSSOPT esteve sempre atenta à progressiva optimização da qualidade dos serviços prestados, bem como continuará periodicamente supervisionar internamente a situação da sua execução, no sentido de conhecer em concreto a eficácia da carta de qualidade, e realizar no âmbito da revisão e balanço anualmente realizados pelos dirigentes e chefias um estudo conjunto incidido na eficácia dos serviços que ainda não



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
土地工務運輸局
Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes

atingiram a meta. A par disso, as subunidades executoras também definiram em concreto as respectivas instruções e medidas de optimização tendo em conta os diferentes aspectos, assim como promoveram sessões de esclarecimento dirigidos aos diversos estratos sociais no intuito de beneficiar progressivamente assim os respectivos trabalhos. A fim de alcançar a meta delineada, a DSSOPT prosseguirá através da optimização dos trâmites administrativos o reforço do circuito interno de trabalho e do sistema de gestão documental, assim como procederá ao seu tratamento segundo a ordem de prioridade, por forma a elevar por conseguinte a taxa de execução segundo as metas definidas na sua supervisão. E ainda não obstante a este facto, será ainda realizado um balanço da actual forma de análise estatística e de visualização dos dados, assim como proceder à optimização, beneficiação e unificação necessárias para um conhecimento mais claro e melhor da população.

Macau, aos 13 de Janeiro de 2014.

O Director dos Serviços,

Jaime Roberto Carion