



## Interpelação Escrita

A Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes (DSSOPT) é responsável pela gestão e uso dos terrenos, planeamento urbanístico, infra-estruturas e vários serviços básicos relacionados com os residentes. O nível e a eficiência dos seus serviços têm implicações directas no desenvolvimento da cidade e na vida dos residentes. Antes dos incidentes dos Edifícios Sin Fong e Lei Cheong já as respectivas comissões de condomínio tinham apresentado várias queixas junto daquela Direcção, queixas essas que nunca foram, atempadamente, resolvidas. Isso resultou nos referidos grandes e graves incidentes e em problemas sobre a respectiva responsabilidade e reconstrução dos edifícios, em relação aos quais ainda não existem soluções definitivas. Quanto aos problemas de ruptura e inclinações verificados noutros edifícios, como por exemplo, no edifício Fu Kuan, embora o problema seja muito grave, as queixas também não foram, eficazmente, respondidas pela Direcção das Obras Públicas. Situação semelhante se verifica, igualmente, com as queixas relativas às infiltrações de água nos edifícios, à apreciação das obras de acabamento e remodelação, e à inscrição de técnicos, como muitas destas queixas não são consideradas prementes pelo Director das Obras Públicas, a sua resolução vai-se arrastando ao longo de muitos anos, deixando os residentes bastante inquietos.

Segundo os dados da DSSOPT<sup>1</sup>, em 2010 foram recebidas 4 260 queixas e em 2011 e 2012 registaram-se 3 038 e 2 800 queixas, respectivamente, portanto, uma ligeira diminuição, no entanto, em 2013

---

<sup>1</sup> Vide “Estatística da Classificação dos Casos – Sugestões, Queixas e Reclamações”, de 2010 a 2013, da DSSOPT.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

registou-se um aumento, pois já foram recebidas 4 138 queixas até ao 3.º trimestre, um aumento de cerca de 800 queixas por semestre. Ao mesmo tempo, verificou-se também uma diferença entre os objectivos a atingir ao nível da qualidade dos serviços e os resultados<sup>2</sup>, designadamente, na concessão por arrendamento de terrenos, na inscrição de técnicos (construção urbana) e respectiva renovação, na inscrição de técnicos (gás), nos documentos relativos à construção, nas plantas de alinhamento, nas obras simples etc.. Todos estes aspectos não atingiram os objectivos definidos, caso da inscrição de técnicos (construção urbana) e respectiva renovação, que atingiram apenas 65% e 50%, respectivamente, ou seja, uma percentagem muito baixa. A DSSOPT teve conhecimento das queixas referidas e dos dados estatísticos concretos mas, mesmo assim, a situação não só não melhorou como até se agravou, o que é preocupante!

— Sendo assim, interpelo sobre o seguinte:

1. Perante o aumento do número de queixas registado este ano, o Governo procedeu à respectiva análise e avaliação dos respectivos motivos? Os resultados da qualidade dos vários serviços prestados não correspondem aos objectivos definidos. Será este o motivo do referido aumento das queixas? De que medidas dispõem as autoridades para melhorar a situação?
2. Segundo os dados estatísticos, a maioria das queixas diz respeito a edifícios, que ultrapassou já o número de queixas relativas às obras, que ocupavam o primeiro lugar nestes últimos anos. Qual é a explicação das autoridades para isto?

---

<sup>2</sup> Vide "Situação da Execução da Carta de Qualidade", de 2012, da DSSOPT.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

3. Todos os anos as autoridades salientam a necessidade de melhorar o seu funcionamento interno, mas as queixas são sempre muitas, então, qual foi o resultado desse melhoramento? O aumento das queixas e o facto de alguns serviços não satisfazerem os objectivos definidos para a qualidade dos serviços podem ser factores a ter em consideração na avaliação do desempenho. As autoridades vão considerá-los?

O Deputado à Assembleia Legislativa da  
Região Administrativa Especial de Macau

Si Ka Lon

6 de Novembro de 2013

---

IE-2013-11-06-Si Ka Lon (P) CWP-APN