



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

Resposta à interpelação escrita do Deputado à Assembleia Legislativa, Si Ka Lon

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Senhor Deputado Si Ka Lon, de 26 de Maio de 2016, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 483/E388/V/GPAL/2016 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 2 de Junho de 2016:

1. No prosseguimento das ideias do seu objectivo governativo “racionalização de quadros e simplificação administrativa”, o Governo da RAEM procede à análise geral das relações funcionais entre os serviços e as entidades com funções relacionadas no interior do Governo, através da criação, reestruturação, fusão, anulação, entre outras formas, no sentido de racionalizar as funções dos serviços públicos, através também da alteração dos diplomas orgânicos, definindo as áreas de gestão funcional e a estrutura dos serviços públicos, organizando, de forma clara, e afectando, de forma racional, as funções dos serviços públicos. No que respeita aos assuntos interdepartamentais, nos últimos anos, o Governo da RAEM tem dado continuidade ao reforço do mecanismo interdepartamental de organização e coordenação no tratamento das questões que requerem preocupação especial da sociedade e relativamente aos incidentes públicos imprevistos.

O Portal do Governo disponibiliza as informações úteis relacionadas com a estrutura orgânica, as funções e o conteúdo de serviço dos serviços e entidades públicos, com fácil acesso e a todo o tempo, a todos os cidadãos.



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

Com o objectivo de facilitar a compreensão do público sobre a apreciação e a aprovação de assuntos e as formalidades dos serviços, o Governo da RAEM deu início, de forma gradual, aos trabalhos de uniformização das formas de apresentação de informação de todas as formalidades administrativas, em relação aos processos de apreciação e aprovação e à prestação de serviços que impliquem a participação de vários serviços públicos, procedendo simultaneamente à optimização dos respectivos circuitos, e ao esclarecimento das responsabilidades que cabem a cada serviço.

2. No intuito de reduzir etapas administrativas desnecessárias, elevar a eficácia administrativa interdepartamentais, com base na experiência adquirida nos trabalhos da criação da Agência Única para “Licenciamentos de Estabelecimentos de Comidas e Bebidas”, no período de tempo compreendido entre 2016 e 2017, será planeado, em primeiro lugar, o aperfeiçoamento dos 45 serviços de apreciação e aprovação de licença administrativa/licença relacionados com os pedidos para início de actividade das pequenas e médias empresas, criar-se-á um mecanismo uniformizado que permitirá aos cidadãos, através de um serviço único, ter acesso às formalidades de pedido dos serviços interdepartamentais, e concluir os procedimentos de pedido.

No âmbito das respostas a serem dadas relativamente às opiniões dos cidadãos, nos termos do Decreto-Lei n.º 5/98/M, a resposta às queixas e reclamações pessoais com identificação e endereço já indicados deve ser dada no prazo de 45 dias, por outro lado, o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade também deu ênfase a que todos os serviços devam, em cumprimento do disposto legal acima mencionado, fornecer uma resposta rápida e em tempo oportuno às opiniões apresentadas pelos cidadãos. Caso o cidadão considere



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

■ 本
TRADUÇÃO

que a resposta do serviço não corresponda ao que é exigido, pode requerer deste que seja efectuado um acompanhamento e uma resposta mais aprofundados. Além disso, os cidadãos podem ainda apresentar opiniões ou queixas junto do Centro de Informações ao Público, cabendo ao Centro proceder à análise e ao acompanhamento das opiniões dos cidadãos recebidas, e, segundo o relacionamento de funções, encaminhá-las para tratamento pelo serviço competente, estimulando deste modo os serviços a darem resposta, de uma forma eficaz e responsável, às opiniões e queixas dos cidadãos.

3. Em prosseguimento da ideia governativa “Ter por base a população”, e com o posicionamento de “Serviço integrado Uma Janela”, o Governo da RAEM trata, de forma centralizada, as formalidades de pedido dos diversos serviços públicos, impulsionando o desenvolvimento do Serviço “One-Stop”. Os serviços actualmente prestados no Centro de Serviços da RAEM contam-se de um número inicial de mais de 140 tipos para os actuais 300, implicando 25 serviços públicos, devendo no próximo ano, tentar-se o alargamento das áreas do serviço de identificação actualmente existentes, e também introduzido o serviço na área notarial. Com a entrada em vigor da Lei n.º 13/2015, ao Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, foram atribuídas as novas funções para coordenar e promover o mecanismo de desenvolvimento de serviços públicos interdepartamentais, bem como proceder à prestação dos serviços que sejam objecto de acordos celebrados com outros serviços e entidades públicas, o que contribuirá para alargar as áreas de serviços do Centro de Serviços da RAEM. Por outro lado, foi programado pelo Governo da RAEM a reorganização do Portal do Governo da RAEM e o desenvolvimento da plataforma electrónica de gestão de serviços públicos, para resultarem estes,



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

enquadrados com a aplicação do mecanismo de identificação unificada, permitindo aos cidadãos poderem, através das páginas electrónicas, telemóvel, entre outros dispositivos móveis, adquirir diferentes tipos de informação e requerer a prestação de serviços e consultar o andamento dos serviços requeridos. Através das medidas acima referidas, a prestação de serviços públicos desenvolve-se, firmemente passo a passo, rumo ao objectivo governativo “Uma Janela” e ao tratamento uniformizado na rede.

20 de Julho de 2016.

O Director dos SAFP,

Kou Peng Kuan

Intérprete-tradutor: Kuok Tai

— Letrado: Fernando Leong