

O Governo procede ao aperfeiçoamento permanente da qualidade dos serviços públicos através do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade

O Programa da Carta de Qualidade é um projecto constituído por medidas estratégicas que têm por objectivo otimizar os serviços públicos prestados pelas entidades e serviços públicos do Governo da RAEM. O Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007, publicado em 2007, estabelece o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade (doravante designado por Regime) destinado a elevar permanentemente a qualidade e eficiência dos mesmos, mediante um mecanismo de avaliação adequado. O referido Despacho cria, na dependência da Secretária para a Administração e Justiça, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos, composta por especialistas nas áreas da Administração Pública, gestão do desempenho e prestação de serviços a clientes, para definir os critérios de avaliação da qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas, sendo os critérios submetidos à aprovação da Secretária, avaliar a qualidade e a eficiência dos serviços e entidades públicas e informar periodicamente a tutela dos resultados dessa avaliação.

Atribuições e composição da Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos

À Comissão de Avaliação dos Serviços públicos (doravante designada por Comissão de Avaliação), segundo o Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007, incumbe a avaliação dos serviços e entidades públicas da RAEM, bem como apoiar o Governo no estudo e implementação de medidas destinadas a aperfeiçoar a qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas, designadamente o Programa da Carta de Qualidade. À Comissão de Avaliação compete em especial:

- 1) Definir os critérios de avaliação da qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas;
- 2) Avaliar a qualidade e a eficiência dos serviços e entidades públicas e informar periodicamente a tutela dos resultados dessa avaliação;

(Informações sobre o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade)

- 3) Reconhecer, através de certificado adequado, a qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas;
- 4) Emitir parecer sobre os programas que visem o aumento da qualidade e eficiência dos serviços e entidades públicas;
- 5) Propor ao Governo da RAEM medidas destinadas a incentivar os serviços e entidades públicas a atingirem elevados padrões de qualidade e eficiência;
- 6) Emitir parecer sobre qualquer assunto que, no âmbito das suas competências, lhe seja submetido;
- 7) Elaborar o relatório anual da sua actividade e remetê-lo ao Secretário para a Administração e Justiça;
- 8) Elaborar o seu regulamento interno e submetê-lo a aprovação superior.

A Comissão de Avaliação é composta pelo: Director dos Serviços de Administração e Função Pública, que preside à Comissão; um representante da Universidade de Macau (actualmente em funções, Professor Associado Lam Ming Ki); um representante do Instituto Politécnico de Macau (actualmente em funções, Doutor Ng Sio Wang); representante do Instituto de Formação Turística (actualmente em funções, Doutor Yeung Mo Wah Ruth); representante do Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau (Helena Lei).

Situação da implementação do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade

A implementação do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade tem por objectivo elevar, de forma pragmática, permanente e completa, a qualidade e eficiência das entidades e serviços públicos da RAEM, ajudar, mediante o Regime, os mesmos a promover uma cultura de “optimização permanente” na Administração Pública, tendo como princípio de trabalho “servir a população”, que merece ser implementada e consolidada no seio dos trabalhadores e nos serviços públicos. Por outro lado, o Regime pode servir de instrumento para dar a conhecer ao público os serviços públicos disponíveis nas entidades e serviços, bem como a qualidade dos serviços que os oferecem. Sem prejuízo das competências atribuídas às entidades e serviços públicos, este Regime pode ainda servir de instrumento para impulsionar, através de um

(Informações sobre o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade)

mecanismo transparente, os mesmos a responder pragmaticamente aos desejos do público, por forma a que correspondam às expectativas do público relativamente a serviços públicos.

Aos serviços e entidades públicas, cujos serviços prestados ao público são reconhecidos após efectuada uma avaliação objectiva e independente pela Comissão de Avaliação, é atribuída a menção “favorável”. Se a menção for “desfavorável”, significa que a Comissão recusou o reconhecimento dos mesmos.

Quanto aos critérios de avaliação, estes foram elaborados pela Comissão de Avaliação, ouvido o órgão consultivo para a reforma da Administração Pública, os quais foram aprovados pelo Despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º 22/2007 e publicados no Boletim Oficial da RAEM.

Constituída a Comissão em 2007, foi elaborado e publicado o enquadramento geral do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade e efectuada, pela primeira vez, em 2008, e de acordo com os critérios aprovados pelo referido Despacho, a avaliação dos serviços públicos que tinham serviços externos. 43 serviços e organismos públicos cujos serviços externos satisfizeram os respectivos critérios, passaram na avaliação.

O Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade exige que, de dois em dois anos, os serviços reconhecidos se submetam, mais uma vez, à avaliação. Isto significa que todos os que obtiveram reconhecimento em 2008 devem ser reavaliados até ao termo do prazo de validade da respectiva Carta, ou seja, até ao final do ano 2010, deve ser efectuada nova avaliação com vista a promover a optimização permanente dos mesmos serviços.

A Comissão de Avaliação começou em meados de 2010 a proceder sucessivamente à reavaliação dos 42 serviços e organismos públicos reconhecidos que tinham apresentado informações correlacionadas, e deu por finalizado todo o trabalho no final do ano.

(O número dos serviços e organismos públicos sujeitos à reavaliação passou de 43 para 42 uma que o Centro de Formação Técnica nas Áreas do Turismo e do Jogo de Macau reconhecido em 2008 foi extinto em 2009.)

(Informações sobre o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade)

Critérios e padrões de avaliação

Na primeira avaliação, efectuada em 2008, ao abrigo dos critérios estabelecidos pelo DESSAJ n.º 22/2007, a Comissão deu especial atenção ao mecanismo de gestão interna dos serviços, exigindo que os serviços requerentes do reconhecimento deviam atingir certos níveis de qualidade nos aspectos relacionados com o plano de aperfeiçoamento dos serviços públicos, a comunicação interna, a divulgação da informação de serviços, a prestação de serviços de atendimento de qualidade, o cumprimento dos indicadores da carta de qualidade, o tratamento de queixas e reclamações, a recolha de opiniões dos destinatários de serviços e aperfeiçoamento contínuo, entre outros.

Na reavaliação, efectuada em 2010, com base nos mesmos critérios publicados no referido despacho de 2007, a Comissão deu ainda especial atenção aos seguintes aspectos:

- Ao grau de cumprimento do mecanismo de gestão estabelecido pelos serviços, verificando se o alargamento do âmbito dos serviços sujeitos à Carta de qualidade era razoável e adequado, se os serviços e organismos reconhecidos estavam a prestar 50% ou mais dos serviços externos de acordo com as exigências de funcionamento previstas no Regime de Reconhecimento com vista a atingir o aumento contínuo da percentagem dos serviços públicos prestados sob a Carta de qualidade na RAEM.
- Ao aperfeiçoamento da informação prestada aos utentes dos serviços, sendo exigida aos serviços e organismos reconhecidos a discriminação pormenorizada e nova enumeração dos serviços prestados ao público, em conformidade com os mesmos critérios de definição.
- Ao tratamento e acompanhamento das opiniões apresentadas em contrapartida pela população, verificando se ambos estavam a prosseguir de acordo com as sugestões de aperfeiçoamento e sob os princípios de “edificação de um governo transparente” e da “tomada de decisões baseadas em critérios científicos”, delineados pelo Governo da RAEM.

Se os serviços e organismos sujeitos à reavaliação atingirem os níveis de exigência

(Informações sobre o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade)

prevista nos critérios estabelecidos anteriormente e suprirem as insuficiências verificadas pela Comissão, é-lhes atribuída a menção “favorável”. Caso contrário, é-lhes atribuída a menção “desfavorável”.

Resultado da reavaliação

Após a avaliação, a Comissão divulgou que, dos 42 serviços e organismos requerentes 41 obtiveram menção “favorável”, sendo-lhes passado um “certificado de reconhecimento”, válido por dois anos, o que significa que, até Dezembro de 2012, os mesmos devem requerer, mais uma vez, a reavaliação, por forma a que os respectivos critérios previstos no Programa da Carta de Qualidade sejam permanentemente cumpridos.

Quanto à menção “desfavorável” atribuída ao Conselho de Consumidores^{Nota}, ao terminar o prazo de correcção e melhoramento dos aspectos que a Comissão recomendou fazer, até 31 de Dezembro de 2010 – último dia de validade do anterior reconhecimento, o Conselho não procedeu à respectiva correcção de modo que os respectivos critérios de avaliação não foram cumpridos, sendo-lhe atribuída a menção “desfavorável” e uma recomendação de suprir as insuficiências e proceder ao aperfeiçoamento. (Nota: Passados os primeiros meses de 2011, o pessoal do Conselho de Consumidores conseguiu, graças ao esforço dispensado pelo mesmo, suprir, em Maio de 2011, as deficiências que tinham sido motivo da atribuição da menção “desfavorável”. A Comissão de Avaliação confirmou preliminarmente que as correcções efectuadas correspondiam às exigências dos padrões previstos, estando a preparar a efectuar a reavaliação.)

Quanto aos 41 serviços e organismos que passaram pelo reconhecimento, totalizaram-se 457 serviços externos que satisfizeram as normas e exigências previstas no âmbito do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade, o que equivale a 63,91% do número total dos serviços externos (715).

A Comissão de Avaliação considera que os serviços e organismos reconhecidos tiveram basicamente pleno conhecimento dos principais elementos exigidos no Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade e atingiram os níveis de exigência nomeadamente nas áreas de “planeamento de aperfeiçoamento dos serviços públicos”, “comunicação interna entre trabalhadores”, “divulgação da informação dos serviços prestados”, “prestação do serviço de atendimento de alta qualidade”, “cumprimento dos

(Informações sobre o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade)

indicadores previstos na Carta de Qualidade”, “tratamento de reclamações”, “recolha de opiniões dos destinatários de serviços” e “aperfeiçoamento permanente”, sublinhando que alguns casos excelentes de prestação de serviços podem servir de exemplo para que os outros serviços e organismos os tomem como referência.

A população pode gozar directamente dos serviços sujeitos ao reconhecimento cujo âmbito vai ser cada vez mais estendido

- Em alguns organismos, a percentagem dos serviços reconhecidos foi inicialmente baixa, contudo, conseguiram na reavaliação 60% dos serviços prestados reconhecido ou superior a esta percentagem, graças ao reforço da coordenação interna nos próprios organismos. Isto significa que esses organismos (como por exemplo, a Autoridade Monetária de Macau, os Serviços de Saúde, Direcção dos Serviços das Forças de Segurança de Macau, a Autoridade de Aviação Civil) deram muita importância ao Regime de Reconhecimento.
- Verificadas as circunstâncias adequadas, alguns organismos (como por exemplo, o Instituto de Formação Turística) apresentaram à Comissão de Avaliação pedido de aumento do número de serviços submetidos ao reconhecimento, em conformidade com o planeamento inicialmente delineado e conforme a calendarização, de modo que o projecto todo de reconhecimento possa ser realizado e executado progressivamente.
- Vários organismos aperfeiçoaram procedimentos em vários aspectos e apresentaram à Comissão de Avaliação pedidos de ajustamento dos indicadores da qualidade de serviço, sugerindo não só encurtar o prazo de obtenção de um serviço, como também alargar o respectivo âmbito de prestação até diversas localidades da cidade (como por exemplo: Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, Direcção dos Serviços de Economia, Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais, Serviços de Alfândega da Região Administrativa Especial de Macau).

Ouvir opiniões da população e aproveitar os efeitos de fiscalização da população

- Alguns serviços (Estabelecimento Prisional de Macau, Direcção dos Serviços

(Informações sobre o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade)

Meteorológicos e Geofísicos) tiveram consciência da importância de divulgação das opiniões da população (como por exemplo, sondagem sobre o grau de satisfação da população) e tornaram-nas públicas, tomando assim iniciativa em divulgar o respectivo resultado por meio de jornais e conferência de imprensa, comunicando, de forma aberta e transparente, o comentário da população relativo a organismos públicos e as medidas de aperfeiçoamento a ser lançadas.

- Alguns serviços (como por exemplo: Direcção dos Serviços de Finanças) divulgaram o texto integral do relatório da respectiva sondagem nos próprios sítios para facilitar, por um lado, a leitura da população e, por outro, proceder ao acompanhamento, sendo assim uma forma de ceder espaço à fiscalização pública, cumprindo o princípio de “servir a população” no exercício das funções.
- Alguns serviços (por exemplo, a Direcção dos Serviços de Estatística e Censos) tiveram consciência da importância das opiniões da população, principalmente as que podem ser objecto de reclamação, e implementaram medidas de prevenção, fixando uma linha aberta a propósito de determinadas questões já colocadas por parte da população.

A Comissão de Avaliação deseja que, mediante reavaliação periódica, os serviços e organismos reconhecidos possam continuar a fazer os possíveis para oferecer mais serviços de qualidade à população, com maior facilidade e celeridade, dando importância às opiniões da mesma, a fim de realizar o princípio de “servir a população” no exercício das respectivas funções.

A reavaliação periódica pode assegurar o aperfeiçoamento permanente da Administração

Na avaliação, efectuada em 2008, no seio dos serviços e organismos públicos, a Comissão de Avaliação sugeriu 196 que “aspectos sujeitos a melhoria” fossem aperfeiçoados pelos respectivos serviços. Este resultado foi confirmado pela Comissão na avaliação efectuada em 2010, o que mostra a importância que os organismos e serviços têm dado às sugestões apresentadas pela Comissão. Por outro lado, a Comissão pode dominar a situação da implementação e execução dos mecanismos de melhoramento através das provas empíricas que os mesmos apresentam.

(Informações sobre o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade)

A presente reavaliação pode reforçar o cumprimento das exigências previstas no mecanismo da Carta de qualidade e a Comissão continua, tendo por base o princípio de “desenvolvimento e melhoramento contínuo”, a apresentar, em contrapartida, mais sugestões relativas a “aspectos sujeitos a melhoria” que actualmente totalizam 155 itens, estando estes aspectos predominantemente relacionados com a baixa percentagem dos serviços externos que estão a ser prestados sob a Carta de qualidade, a imperfeição do mecanismo de avaliação da eficácia das actividades de formação destinadas ao melhoramento do desempenho da prestação de serviços e a imperfeição do mecanismo de revisão dos actuais serviços prestados sob a Carta de qualidade, verificados em determinados serviços. A Comissão solicita aos respectivos serviços que acompanhem de perto os aspectos em causa no sentido de aperfeiçoar permanentemente o próprio funcionamento e o desempenho da prestação de serviços.

Motivar, através de mecanismo de concorrência interna, as entidades públicas a prestarem serviços de qualidade

A Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos propõe que seja estabelecido o Prémio de Serviço Público de Alta Qualidade

Considerando que o Regime de Reconhecimento se desenvolve de forma estável e madura, com o objectivo de motivar os serviços no sentido do aperfeiçoamento contínuo e premiar os organismos e as equipas de trabalho que se dedicam a esta cultura de administração, a Comissão de Avaliação propõe que seja atribuído o Prémio de Serviço Público de Alta Qualidade da RAEM aos serviços e entidades que mostram um excelente desempenho na implementação do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade e de outras medidas de aperfeiçoamento no sentido de afirmar, por um lado, o resultado do respectivo trabalho e, por outro, motivar os outros serviços públicos a aprenderem com os premiados. Portanto, efectua-se, através do mecanismo de concorrência interna, a avaliação dos Serviços de exemplo com gestão excelente e com prestação de serviços de alta qualidade, dando um exemplo para outros Serviços do Governo da RAEM, por forma a estimular os Serviços Públicos para continuarem a melhorar a qualidade dos serviços e a elevar a eficácia administrativa.

Os critérios de avaliação no início da entrada em funcionamento do projecto “Prémio de Alta Qualidade” basearam-se no “Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade - Critérios de Avaliação”. Com o desenvolvimento contínuo e a elevação do nível dos serviços prestados ao público do Governo da RAEM, os critérios do Prémio vão ser ajustados, atempadamente, de acordo com os trabalhos prioritários das acções governativas e as relativas políticas, podendo assim acompanhar as mudanças verificadas no tempo e desenvolver as funções de promover a implementação das políticas e medidas.

Na atribuição do Prémio de Serviço Público de Alta Qualidade, estão estabelecidas 5 categorias do prémio:

(Informação sobre o prémio de serviço público de qualidade)

Prémios	Condições de candidatura
Prémio Superior de Serviço Público Excelente	Todos os Serviços e entidades públicos da RAEM reconhecidos na Carta de Qualidade com todos os serviços prestados reconhecidos também na Carta de Qualidade podem candidatar-se ao Prémio.
Prémio de Equipa Distinta	Todas as subunidades dos Serviços Públicos da RAEM que tenham sido reconhecidas na Carta de Qualidade, bem como com todos os serviços prestados também reconhecidos na Carta de Qualidade, sob o suporte da direcção de serviços, podem, nos termos das respectivas disposições, candidatar-se ao Prémio.
Prémio de Prestação de Serviço de Qualidade	Todos os serviços prestados ao público da RAEM reconhecidos na Carta de Qualidade podem, nos termos das respectivas disposições e através do Serviço, candidatar-se ao Prémio.
Prémio de Serviço da Linha da Frente	Os trabalhadores da linha da frente com desempenho notável dos Serviços e entidades públicos, dos organismos inter-serviços ou de <i>One Stop Service</i> reconhecidos na Carta de Qualidade podem, nos termos das respectivas disposições, candidatar-se ao Prémio.
Prémio de Elevação de Resultados e Eficácia	Os Serviços e entidades públicos da RAEM reconhecidos na Carta de Qualidade que, durante os últimos 2 a 3 anos, tenham uma elevação evidente dos resultados e eficácia de serviços do próprio, das equipas subordinadas ou de determinados serviços prestados, podem, nos termos das respectivas disposições, candidatar-se ao Prémio.

De acordo com as orientações para a candidatura ao prémio, os serviços que conseguem certa nota na avaliação podem ser premiados, sendo atribuídos pelo Governo da RAEM trofeus e votos de louvor aos serviços / subunidades / equipas de trabalho, e medalhas de incentivo ao pessoal. Aos serviços / equipas de trabalho galardoados com o Prémio Superior de Serviço Público Excelente / o Prémio de Equipa Distinta, é-lhes concedido louvor através de Despacho do Chefe do Executivo para efeitos de confirmação do respectivo desempenho. Aos serviços galardoados com o Prémio Superior de Serviço Público Excelente, é ainda dispensada uma vez de avaliação no âmbito da Carta de Qualidade.

A Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos irá enviar a todos os organismos e serviços públicos materiais sobre informações das condições de candidatura, da

(Informação sobre o prémio de serviço público de qualidade)

metodologia e dos critérios de avaliação, das categorias do prémio e da forma de apresentação de candidatura, podendo estas informações ser consultadas na intranet do Governo pelos trabalhadores dos serviços públicos. Os serviços públicos e equipas de trabalho interessados podem candidatar-se aos prémios e apresentar, a partir de hoje, o “Boletim de inscrição de candidatura” devidamente preenchido e acompanhado do “Relatório do Requerimento de Candidatura”, junto da Comissão de Avaliação que, por sua vez, poderá divulgar o resultado da avaliação no final de 2011 ou início de 2012, após efectuada uma avaliação adequada às candidaturas. A Comissão apela aos serviços públicos que satisfazem as respectivas condições apresentem a candidatura.

41 serviços e organismos públicos aprovados na reavaliação efectuada em 2010 no âmbito do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade

Tutela	Serviços públicos	N.º de serviços prestados ao público aprovados na reavaliação
Chefe do Executivo	1. Gabinete de Comunicação Social	4
	2. Fundação Macau	1
Secretaria para a Administração e Justiça	3. Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública	11
	4. Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça	9
	5. Direcção dos Serviços de Identificação	7
	6. Imprensa Oficial	2
	7. Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais	55
Secretaria para a Economia e Finanças	8. Direcção dos Serviços de Economia	28
	9. Direcção dos Serviços de Finanças	14
	10. Direcção dos Serviços de Estatística e Censos	5
	11. Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais	10
	12. Direcção de Inspecção e Coordenação de Jogos	1
	13. Fundo de Segurança Social	14
	14. Fundo de Pensões	6
	15. Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau	11
Secretaria para a Segurança	16. Autoridade Monetária de Macau	11
	17. Serviços de Alfândega da Região Administrativa Especial de Macau da República Popular da China	14
	18. Direcção dos Serviços das Forças de Segurança de Macau	3
	19. Corpo de Polícia de Segurança Pública	21
	20. Polícia Judiciária	2
	21. Estabelecimento Prisional de Macau	2
	22. Corpo de Bombeiros	7
Secretaria para os Assuntos Sociais e Cultura	23. Escola Superior das Forças de Segurança de Macau	3
	24. Serviços de Saúde	23
	25. Direcção dos Serviços de Educação e Juventude	20
	26. Instituto Cultural	8
	27. Direcção dos Serviços de Turismo	11
	28. Instituto de Acção Social	17
	29. Instituto do Desporto	11
	30. Gabinete de Apoio ao Ensino Superior	5
	31. Instituto de Formação Turística	22
	32. Instituto Politécnico de Macau	6
Secretaria para os Transportes e Obras Públicas	33. Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes	11
	34. Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro	14
	35. Capitania dos Portos	6
	36. Direcção dos Serviços de Correios	9
	37. Direcção dos Serviços Meteorológicos e Geofísicos	12
	38. Instituto de Habitação	16
	39. Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações	7
	40. Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental	4
41. Autoridade de Aviação Civil	14	
Total		457