



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

Interpelação escrita

No seu dia-a-dia, os cidadãos precisam de consultar informações e de aceder aos serviços prestados pelos diferentes serviços públicos, mas, muitas vezes, deparam-se com muitas dificuldades. Porque, em primeiro lugar, têm de saber qual é o serviço público responsável pelo seu caso e, em seguida, têm de encontrar a respectiva forma de contacto. Quer pessoalmente, quer por telefone, é possível o cidadão errar na procura do serviço, ter de transferir o caso para subunidades do mesmo serviço, e se o caso for complexo, é provável que tenha de se deslocar a vários serviços públicos, o que é um desperdício de tempo.

A Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) criou um Centro de Informações ao Público, onde os cidadãos podem, através de telefone, fax e correio electrónico, solicitar informações sobre diversos serviços públicos, e saber qual é a entidade responsável pelo seu caso. Só que os serviços já não conseguem acompanhar o ritmo das necessidades desta era da internet, por isso, é necessário disponibilizar mais meios e formas para a consulta pública, assim como também é indispensável assegurar respostas imediatas e directas ao público.

Em 1999, a cidade de Hangzhou abriu a primeira linha governamental 12345 do país, e, agora, já existem 344 linhas em diversas cidades. O número da linha aberta é 12345, para facilitar a memorização por parte dos cidadãos, disponibiliza-se o “serviço de pedidos não urgentes”, a fim de resolver as dificuldades e problemas do dia-a-dia dos cidadãos, e é também uma plataforma do Governo para ouvir a opinião pública. Para além do telefone, fax e correio electrónico, o cidadão pode ainda enviar mensagens através do seu telemóvel ou utilizar aplicações de telemóvel mais populares para efectuar consultas ou apresentar queixas. A linha aberta dispõe ainda de uma função de gestão de informações, que visa tratar de forma uniformizada as consultas recebidas através dos diferentes canais, e mediante um sistema de distribuição avançado, é possível tratá-las e responder de imediato ao público. Para além disso, as matérias que mais preocupam a população são depois submetidas a uma análise por mega dados, e os dados estatísticos e resultados dessa análise são enviados para referência do governo respectivo e das entidades



(Tradução)

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

competentes, com vista ao aperfeiçoamento dos trabalhos governamentais.

Nos últimos anos, o Governo da RAEM tem-se empenhado em desenvolver o “Governo Inteligente”, e tem conseguido alguns progressos. Por exemplo, os SAFFP estão a coordenar e a ajudar os serviços públicos na implementação dos serviços de “balcão único” e de “tratamento completo através de um só sítio electrónico”, e o Instituto para os Assuntos Municipais lançou o “IAM em Contacto”. Ademais, com a implementação do Plano de Subsídio de Consumo pela Direcção dos Serviços de Economia, o cidadão pode, através de aplicações de telemóvel, consultar os diversos serviços prestados pelo Governo, e se bem que isso possa de certa forma oferecer mais facilidades à população, do ponto de vista da conveniência, da racionalização dos recursos e do aumento da eficiência, os respectivos trabalhos devem ser ainda mais reforçados.

Pelo exposto, interpelo sobre o seguinte:

1. A utilização do Centro de Informações ao Público é satisfatória? O Governo deve tomar como referência a experiência da linha aberta 12345 do Interior da China, no sentido de otimizar os respectivos serviços e oferecer mais facilidades aos cidadãos. Vai fazê-lo?

2. Actualmente, as formas utilizadas pelos diversos serviços públicos no desenvolvimento do “Governo Inteligente” variam, tanto as formas de consulta como os serviços on-line não estão uniformizados, o que deixa os cidadãos confusos. O Governo deve coordenar os serviços públicos, criando uma plataforma unificada de consulta de informações on-line. Vai fazê-lo?

17 de Abril de 2020

**O Deputado à Assembleia Legislativa da Região
Administrativa Especial de Macau,
Lam Lon Wai**

IE-2020-04-17-Lam Lon Wai (P) AV-APNAPN