



INTERPELAÇÃO ESCRITA

Criação de uma plataforma unificada de recolha de opiniões no “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM”

Em 2019, o Instituto para os Assuntos Municipais criou a plataforma *online* “IAM em contacto”, para os cidadãos poderem apresentar, a qualquer momento, as suas opiniões sobre quatro grandes áreas municipais - “Higiene ambiental”, “Jardins/Espaços verdes e zonas de lazer”, “Equipamentos e instalações” e “Segurança alimentar” - prometendo respostas no prazo de 24 horas, e poderem tratar, de imediato, de questões relativas à higiene ambiental e à segurança alimentar. Os referidos serviços foram implementados há dois anos e obtiveram o reconhecimento da sociedade, bem como promoveram a *electronização* dos serviços municipais, facilitando bastante a apresentação de opiniões por parte da população e a rapidez de resposta por parte do Governo, e contribuindo para a redução significativa do número de queixas repetidas.

A função de resposta imediata das plataformas *online* ajuda a mudar a sensação dos cidadãos, de que as opiniões apresentadas ao Governo são como “pedras que caem no mar”. Relativamente aos assuntos que envolvem serviços interdepartamentais, é difícil para os cidadãos apresentarem as suas opiniões aos serviços competentes e receber o respectivo acompanhamento. Primeiro, porque é difícil para os cidadãos identificar o serviço responsável pelo problema, segundo, é difícil contactar com o serviço respectivo, e mesmo que o consigam, podem surgir situações em que o serviço se esquiva das suas responsabilidades, deixando o problema por resolver. Todavia, o surgimento da plataforma “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM” foi um ponto de viragem, pois esta plataforma faz uma integração dos serviços de várias entidades públicas e atraiu muitos cidadãos. No futuro, espera-se a criação de uma plataforma uniformizada para a recolha de opiniões, e posterior distribuição aos respectivos serviços competentes para efeito de



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

(TRADUÇÃO)

acompanhamento e resposta, podendo reduzir-se os recursos humanos e facilitar a vida dos cidadãos, promovendo o desenvolvimento do governo electrónico.

Pelo que, interpelo sobre o seguinte:

1. O Governo deve tomar como referência a experiência de sucesso do “IAM em contacto”, e proceder à integração dos diversos serviços no “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, no sentido de criar uma plataforma de recolha de opiniões das áreas dos serviços policiais, desportivos, de turismo e de obras públicas, para os cidadãos poderem apresentar, de imediato, as suas opiniões e obter respostas atempadas por parte das autoridades. O Governo vai fazê-lo?

10 de Fevereiro de 2021

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Lam Lon Wai