



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

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Aperfeiçoar as medidas que facilitam a vida da população e impulsionar a concretização da governação electrónica

O Chefe do Executivo efectuou uma retrospectiva e um balanço das acções governativas do ano de 2020. No decurso desse balanço, afirmou que existe uma certa distância entre o desempenho geral do Governo e as expectativas dos residentes, que o Governo é conservador, falta-lhe inovação, não assume as responsabilidades, não se atreve a correr riscos, não toma a iniciativa de mudar de ideias perante as alterações das circunstâncias, não presta atenção às solicitações dos residentes e da sociedade, ignora as suas responsabilidades, costuma fazer tudo à porta fechada, e gosta de propor e abordar assuntos vagos [1]. É lamentável que, decorrido mais de um ano, o desempenho de alguns serviços públicos ainda não tenha apresentado melhorias significativas.

Por exemplo, um residente foi informado, depois de ter telefonado para o Serviço A, que consultasse o Serviço B; depois de contactar o Serviço B, foi informado que devia consultar o Serviço C, e no fim, este serviço disse-lhe que devia dirigir-se ao Serviço A. O residente não conseguiu encontrar um serviço para tratar do seu assunto, o que é lamentável, além disso, alguns serviços públicos ignoram as opiniões apresentadas pelos residentes através de e-mail e limitam-se a dar respostas mecânicas, portanto, nem vale a pena falar sobre o acompanhamento dos assuntos. Obviamente, o princípio “ter por base a população”, consagrado nas LAG, ainda não



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

(TRADUÇÃO)

é implementado em todos os serviços públicos. É de salientar que o desenvolvimento do sistema jurídico e da gestão administrativa são aspectos importantes da reforma da administração pública, mas o “espírito de servidor público” é também indispensável. Se o acompanhamento, o tratamento e a resposta não forem dados e efectuados de forma adequada, vai-se afectar directamente a confiança da sociedade no Governo e até os resultados das actividades governativas.

Nos últimos anos, o Governo nunca parou de promover os trabalhos do governo electrónico, em 2020, promulgou a Lei n.º 2/2020 “Governação electrónica” e o Regulamento Administrativo n.º 24/2020 “Regulamentação da governação electrónica” [2], e lançou, assumindo uma atitude activa, uma série de medidas de optimização, incluindo a melhoria e a actualização dos serviços *one-stop*, e alcançaram-se resultados. No entanto, os serviços prestados baseiam-se principalmente em quatro modelos tradicionais: Governo para os residentes (G2C); Governo para as empresas (G2B); serviços públicos para serviços públicos (G2G) e Governo para trabalhadores (G2E).

Convém frisar que, por causa do posicionamento de centro mundial de turismo e lazer, da situação real de Macau e das necessidades das pessoas das camadas fragilizadas, é cada vez maior a necessidade de electronização dos diferentes serviços, no entanto, continuam a ser imperfeitos os serviços electrónicos para os estrangeiros (G2F), para as organizações sem fins lucrativos (G2A), bem como para os trabalhadores, para resolver a “desigualdade digital” (G2D). O Governo deve impulsionar os trabalhos para o desenvolvimento das várias vertentes do governo electrónico, a fim de concretizar a simplificação dos procedimentos administrativos, elevar a eficiência administrativa e satisfazer, verdadeiramente, as necessidades



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

(TRADUÇÃO)

decorrentes do desenvolvimento social.

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1. Em 2007, a Administração divulgou o “Programa da Carta de Qualidade” [3], mas a adesão dos serviços públicos a este programa é facultativa. Mais, os serviços públicos podem definir diferentes objectivos consoante as suas necessidades, por isso, os resultados deixam de corresponder às exigências dos residentes e há mesmo serviços públicos que não estão interessados em aderir ao programa. O Governo sabe quais são as razões? O Governo deve aperfeiçoar, constantemente, este programa, através dos dados já obtidos e conjugando-os com os serviços que os cidadãos desejam. Como é que vai fazê-lo? De que medidas dispõe para incentivar os demais serviços públicos a aderir ao referido programa?
2. O Governo da RAEM vai rever e otimizar o funcionamento do Centro de Informações ao Público? O Governo deve tomar como referência a “Linha Aberta para o Cidadão 12345” do Interior da China, no sentido de criar um canal uniformizado de consulta, da responsabilidade do Governo, para que os cidadãos possam consultar as informações através de um meio claro e conveniente, tudo isto para dar resposta às consultas dos cidadãos através de uma única “janela”, aumentando, deste modo, a qualidade dos serviços. O Governo vai fazê-lo?
3. Para além do aperfeiçoamento contínuo dos quatro modelos tradicionais, isto é, o modelo G2C, o modelo G2B e o modelo G2G, o Governo deve desenvolver outros modelos de serviços electrónicos, por exemplo, Governo para



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

(TRADUÇÃO)

estrangeiros (G2F) e Governo para as organizações sem fins lucrativos (G2A). De que medidas dispõe para o desenvolvimento destes modelos de serviços? Mais, quais são os trabalhos que o Governo vai desenvolver para resolver a “desigualdade digital” (G2D)? De que medidas eficazes e adequadas dispõe para evitar que os idosos e as pessoas portadoras de deficiências, físicas ou psicológicas, sejam marginalizadas da governação electrónica?

22 de Abril de 2022

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM

Lei Leong Wong

Referências:

[1] Governo da Região Administrativa Especial de Macau da República Popular da China: “Relatório das Linhas de Acção Governativa para o Ano Financeiro de 2021”, p.18.

[2] Governo da RAEM: Governação electrónica, “Entrada em vigor dos diplomas e regulamentos administrativos sobre governação electrónica”, 27 de Setembro de 2020, vide <https://www.gov.mo/pt/content/event/345550-2/>.

[3] vide <https://www.caspdo.gov.mo/cms/view?area=ps>, página electrónica temática sobre a optimização dos serviços públicos da RAEM: Informações de fundo.