



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 apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa Lei Leong Wong

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e depois de ouvido o Instituto de Acção Social, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita apresentada pelo Senhor Deputado Lei Leong Wong em 22 de Abril de 2022, enviada a coberto do ofício n.º 504/E384/VII/GPAL/2022, datado de 20 de Maio de 2022, da Assembleia Legislativa, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 23 de Maio de 2022:

1. Sobre o ponto 1 da interpelação

Actualmente, existem 45 serviços públicos no Governo da RAEM, os quais prestam 647 serviços ao público que são abrangidos pelo regime da carta de qualidade, o que representa 81,5% de todos os serviços ao público do Governo da RAEM, aumentando mais de 70% comparativamente com os 46,7% registados no início da criação do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade em 2007.

No futuro, o Governo da RAEM, para além de continuar a fiscalizar os indicadores de qualidade dos respectivos serviços e de dar sugestões de melhoria aos serviços públicos, irá integrar o trabalho da governação electrónica para incentivar os serviços públicos a proceder ao aperfeiçoamento do regime da carta de qualidade, de modo a oferecer aos cidadãos melhores serviços.

2. Sobre o ponto 2 da interpelação



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

O Centro de Informações ao Público, enquanto o local que fornece aos cidadãos informações referentes às formalidades administrativas dos serviços públicos e recebe as queixas ou sugestões, dispõe de vários meios para receber as consultas e opiniões apresentadas pelos cidadãos, nomeadamente, a linha aberta n.º 8866 8866, o balcão de atendimento, a caixa de opiniões online, o correio electrónico e a aplicação de telemóvel “Conta Única de Macau”. Normalmente, o centro abre processo de acordo com as queixas ou sugestões apresentadas pelos cidadãos e encaminha-o para o serviço competente. Posteriormente, depois de recebida a resposta do respectivo serviço, o centro transmite-a aos cidadãos. Caso o serviço em causa não responda dentro do prazo, o centro vai proceder a um acompanhamento conforme o mecanismo em vigor.

Além disso, o Centro de Informações ao Público, abrangido no regime da carta de qualidade, atendeu, anualmente, mais de 40 mil pessoas nos últimos cinco anos, sendo o atendimento basicamente correspondente às exigências da carta de qualidade. No futuro, o mecanismo em vigor será melhorado em articulação com a governação electrónica, no sentido de aumentar constantemente a eficácia dos serviços.

3. Sobre o ponto 3 da interpelação

Na promoção do trabalho da governação electrónica, o Governo da RAEM tem dado importância às necessidades dos diferentes utilizadores, a saber: a Conta Única de Macau não só proporciona a conta individual, mas também proporciona a conta de entidade à associação ou fundação, à sociedade comercial e ao empresário comercial, pessoa singular, que lhes oferece serviços digitalizados como a declaração e pagamento de impostos, o pagamento das contribuições da segurança



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

social, o registo dos estabelecimentos de actividades de *Takeaway*, a renovação do licenciamento para a afixação permanente de reclamos e tabuletas, entre outros.

Atendendo às necessidades especiais dos idosos e portadores de deficiência, a Conta Única de Macau dispõe de uma versão simples que oferece uma interface mais fácil de utilizar para os utilizadores, tendo letras ampliadas, contraste altamente colorido e gráficos grandes; foram incluídos na “Carteira Electrónica” os dois cartões mais usados pelos idosos e portadores de deficiência, o Cartão de Apoio ao Acesso aos Cuidados de Saúde (cartão amarelo) e o Cartão de Benefícios Especiais para Idosos; foi ainda criado o serviço online para tratamento da prova de vida, para que os beneficiários, especialmente os idosos e indivíduos com dificuldades de movimento, possam efectuar facilmente o respectivo tratamento de forma online, não havendo necessidade de sair de casa. No futuro, planeia-se que seja ainda lançada uma versão acessível da Conta Única de Macau, que neste momento se encontra na fase de testes para recolher opiniões relativas à utilização experimental. O Instituto de Acção Social (IAS) proporciona já a versão acessível na página electrónica sobre as informações dos serviços a idosos da RAEM, na Rede de informação sobre serviços de reabilitação da RAEM e na aplicação de telemóvel desse instituto, tendo procedido actualmente à reconstrução do sistema, e prevê que o Cartão de Registo de Avaliação da Deficiência seja incluído na “Carteira Electrónica” da Conta Única de Macau.

Durante o período de epidemia, enquanto o Governo da RAEM lançava novos sistemas ou aplicação de telemóvel como o “Código de Saúde de Macau”, o “Sistema de Marcação de Teste de Ácido Nucleico de Covid-19”, o “Reconhecimento mútuo entre o Código de Saúde de Macau e o Código de Saúde



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

da Província de Guangdong”, bem como o “Plano de benefícios de consumo por meio electrónico”, diligenciou sempre que as instituições de serviço social prestassem serviço e assistência aos idosos e a outros indivíduos com necessidades. No futuro, o Governo da RAEM, através de vários canais, irá reforçar a promoção das medidas que exigem o conhecimento tecnológico e continuará a prestar apoio apropriado aos idosos e a outras pessoas com necessidades, com o intuito de aumentar a capacidade de utilização dos mesmos nos dispositivos electrónicos e aplicação de telemóvel.

9 de Junho de 2022

O Director do SAFP,

Kou Peng Kuan