



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 Si Ka Lon

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita apresentada pelo Senhor Deputado Si Ka Lon em 12 de Agosto de 2022, enviada a coberto do ofício n.º 814/E612/VII/GPAL/2022, datado de 18 de Agosto de 2022, da Assembleia Legislativa, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 19 de Agosto de 2022:

Quanto ao tratamento de assuntos apresentados por parte dos cidadãos que requer uma intervenção interdepartamental, uma vez recebidas as opiniões ou queixas dos cidadãos, o Centro de Informação ao Público (CIP) procede, segundo procedimentos previamente definidos, à abertura do processo, ao encaminhamento das opiniões ou queixas para o serviço competente, à recepção da resposta deste e à comunicação da resposta ao interessado. Conforme o previsto no n.º 6 do anexo ao Despacho n.º 41/GM/94, o serviço competente deve disponibilizar a resposta ao CIP no prazo de 30 dias e este, por sua vez, está sujeito à Carta de Qualidade em que se determinam, entre outros, o encaminhamento das queixas e sugestões dos cidadãos para os serviços competentes no prazo de 6 dias úteis a contar da abertura do processo, a comunicação da resposta do serviço competente ao interessado por via telefónica e por escrito dentro de 3 e 6 dias úteis, respectivamente. No ano de 2021, foi remetido aos cidadãos um total de 3034 respostas disponibilizadas pelos serviços competentes, sendo concretizada uma taxa de 99,9% em termos de execução da Carta de Qualidade.

Quanto à plataforma de partilha de dados, no Centro de Computação em Nuvem para uso exclusivo do Governo da RAEM que entrou em funcionamento em



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

2019 foram estabelecida uma plataforma de recursos de dados e definidas as instruções sobre a sua operação, proporcionando-se deste modo ferramentas e regulamentação uniformes para a partilha de dados entre os serviços públicos, de forma a contribuir para ultrapassar a situação de “silos de dados” entretanto existente e a reduzir os trabalhos com a repetida construção dos sistemas de cada serviço. Nessa plataforma, os recursos de dados do governo estão classificados, sendo constituído gradualmente um catálogo completo, o qual vai facilitar aos serviços públicos o uso da plataforma para partilhar os dados e desenvolver mais aplicações do Governo Digital seguras e de confiança.

Actualmente, tem-se aplicado na “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM” a tecnologia do sistema de gestão comum, com o intuito de se procurar torná-la numa plataforma uniformizada de serviços para facilitar a vida dos cidadãos e o comércio. Até à data, a Conta Única de Macau tem mais de 390 mil utilizadores e disponibiliza mais de 140 serviços públicos. O Governo da RAEM vai continuar a concentrar seus recursos para desenvolver os serviços electrónicos mais procurados a fim de disponibilizar aos cidadãos serviços satisfatórios e, mediante a interconexão e intercomunicação dos dados dos serviços públicos, levar a cabo a integração das informações entre as plataformas e o aperfeiçoamento dos procedimentos para que sejam lançados mais serviços electrónicos céleres e convenientes.

7 de Setembro de 2022

O Director do SAFP,

Kou Peng Kuan