



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

(TRADUÇÃO)

## INTERPELAÇÃO ORAL

### **Elevar o “IAM em contacto” numa aplicação abrangente de serviços para facilitar a vida da população**

Com a evolução dos tempos e o desenvolvimento da cidade, o âmbito da gestão municipal tem-se alargado e a sua missão é cada vez mais árdua. O IAM recebe diariamente muitos pedidos de informação, sugestões e queixas, então, em 2021, lançou a aplicação “IAM em Contacto”, para os cidadãos poderem recorrer ao telemóvel para enviar fotografias, textos e gravações, apresentar opiniões sobre os trabalhos municipais, e consultar, a qualquer momento, o andamento de processos e os respectivos resultados. Segundo o Secretário, durante o debate das LAG, há dias, foram recebidos mais de 56 mil pedidos, a taxa de respostas atingiu 97 por cento, e os resultados foram satisfatórios. (7)

Segundo alguns cidadãos, a aplicação “IAM em Contacto” não tem as funções “reapreciação” e “grau de satisfação”, e depois de tratados os casos, o IAM notifica o queixoso do resultado e encerra-se o processo. Se o cidadão não ficar satisfeito com o resultado e se a queixa não for resolvida, não pode dizer nada e não há reapreciação da queixa, então, há que apresentar novamente a mesma queixa, o que aumenta o volume de trabalho do IAM e leva os residentes a perder a paciência e a confiança. (5)



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

(TRADUÇÃO)

Pelo exposto, interpelo sobre o seguinte:

1. Para assegurar o tratamento adequado das opiniões e das queixas, o Governo vai criar as funções “grau de satisfação” e “reapreciação” na aplicação?
2. O Governo vai integrar a “IAM em Contacto” na “Conta Única”, para elevar a capacidade de integração dos recursos do governo electrónico e, assim, poupar recursos da Administração Pública e facilitar ainda mais a utilização respectiva por parte dos cidadãos?
3. A linha aberta 12345 do Interior da China abrange todos os serviços governamentais e, de acordo com as “Opiniões orientadoras sobre o melhoramento da linha aberta dos cidadãos dos serviços governamentais locais” do Conselho de Estado, foi criado um mecanismo de funcionamento de “recepção unificada, triagem oportuna, orientação dos casos de acordo com as responsabilidades, cumprimento de prazos, supervisão unificada, *feedback* sobre a avaliação e responsabilização administrativa”. Para facilitar a vida da população, o Governo vai actualizar e transformar a “IAM em Contacto” numa plataforma que inclua todos os serviços administrativos? Vai tomar como referência as experiências das regiões vizinhas e criar um regime de fiscalização sistematizado e coordenado entre superiores e subordinados, para elevar a qualidade dos serviços públicos de Macau?



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

(TRADUÇÃO)

22 de Novembro de 2023

**A Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,  
Leong On Kei**