



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

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Trabalho dos serviços públicos relativo aos pedidos de informação, às queixas e opiniões e criação de uma plataforma integrada para a apresentação de opiniões

Na retrospectiva e balanço da acção governativa do Governo da RAEM realizada no ano passado, podemos ler o seguinte: *“Estamos cientes que ainda existem algumas deficiências na governação, havendo ainda diferença entre a realidade e as expectativas da sociedade, temos, por isso, espaço de melhoramento. A este respeito, o Governo da RAEM irá encarar directamente os problemas e ouvir amplamente as opiniões de todas as partes para melhorar continuamente o seu trabalho...”*¹. No entanto, alguns serviços públicos continuam a ser burocráticos, ignoram as exigências do Chefe do Executivo em relação aos trabalhos da acção governativa, e consideram a expressão “ter por base a população” como um simples slogan.

Veja-se o exemplo dos meios de recepção das opiniões do público: a maior parte dos serviços públicos disponibiliza vários meios, tais como telefone, *online*, correio electrónico e carta, no entanto, as respostas de alguns serviços públicos são insatisfatórias e às vezes nem há respostas, o que é lamentável. Como é que se pode melhorar esta cultura de os dirigentes ignorarem os pedidos de informações e

¹ Governo da Região Administrativa Especial de Macau da República Popular da China: “Relatório das Linhas de Acção Governativa para o Ano Financeiro de 2014”, Novembro de 2023, pág. 28.



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

(TRADUÇÃO)

as opiniões dos residentes? É de salientar que dar resposta aos pedidos de informações e às opiniões dos residentes é uma exigência básica da acção governativa, portanto, o Governo da RAEM deve fiscalizar os serviços públicos, para que estes acompanhem as opiniões e dêem respostas aos residentes, sob pena de contrariarem o espírito de “ter por base a população”.

Além disso, existe na “Conta única de acesso comum” uma função para a recolha de opiniões dos residentes sobre os serviços públicos, as opiniões recolhidas são encaminhadas para os serviços respectivos para efeitos de acompanhamento, e depois, as respostas são novamente enviadas para a plataforma, processo este que demora muito tempo. Podemos ver como funciona a plataforma de apresentação imediata de opiniões do “IAM em Contacto”: as opiniões são apresentadas directamente aos serviços competentes através duma plataforma que é de fácil operação e dispõe de funções de registo do processo de acompanhamento e avaliação, desempenhando eficazmente o papel de supervisão dos trabalhos cívicos e municipais relacionados com a vida da população, e que encurta a distância entre os serviços públicos e a população. Tudo isto merece o reconhecimento da sociedade!

A sociedade tem manifestado o desejo de se tomar como referência as vantagens da plataforma “IAM em Contacto”, conjugando as funções de apresentação de opiniões desta com as da “Conta única de acesso comum”, criando-se uma plataforma integrada de recolha de opiniões e queixas em que o sistema distribua as opiniões automaticamente aos serviços competentes para acompanhamento, para além disso, é necessário implementar a Carta de Qualidade, para garantir que as consultas de informações e as opiniões sobre a vida da



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

(TRADUÇÃO)

população sejam acompanhadas e respondidas em tempo oportuno, a fim de reforçar eficazmente a comunicação e a interação entre os cidadãos e os serviços públicos.

Pelo exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Existem mecanismos de fiscalização interna para tratar dos casos em que os serviços públicos não respondem nem tratam as consultas, as opiniões ou as queixas apresentadas pelos cidadãos? Quando estas situações acontecem, o Governo dispõe de algum mecanismo para exigir aos serviços competentes que procedam à devida correcção? Com vista a garantir a qualidade dos serviços públicos e aumentar a confiança da população nas acções governativas da RAEM, há que criar um mecanismo de fiscalização interna, pois até agora esse trabalho ainda não foi feito. Quando é que isto vai ser feito?
2. O Secretário para a Administração e Justiça afirmou que ia tomar como referência as práticas bem-sucedidas de outras regiões, nomeadamente, estudar e integrar os meios de consulta de informações e apresentação de opiniões por parte dos residentes ao Governo, bem como aproveitar, plenamente, a “Conta única de acesso comum” e as outras plataformas que os residentes costumam utilizar, com vista a facilitar as formas de consulta dos residentes e elevar a eficiência do tratamento de opiniões. Mais, vai estudar-se a introdução da inteligência artificial para ajudar o Governo a responder às informações e consultas das questões mais frequentes. Tudo



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

(TRADUÇÃO)

isto está, actualmente, a ser planeado e em período experimental². Já foram iniciados os trabalhos de estudo sobre a integração dos meios de consulta e de apresentação de opiniões? Existe alguma calendarização para os trabalhos poderem ser realizados de forma ordenada? A introdução da inteligência artificial está a ser planeada e implementada a título experimental, para ajudar o Governo a responder às informações e consultas. Quais foram os resultados? Quando é que a inteligência artificial vai ser lançada e utilizada?

3. Quatro dos cinco Gabinetes dos Secretários já dispõem de páginas electrónicas oficiais para a recolha de opiniões sobre as LAG, só o Gabinete do Secretário para os Transportes e Obras Públicas é que não. Porquê? Entretanto, este Gabinete vai criar a sua página, para os residentes poderem apresentar as suas opiniões e ficarem a conhecer melhor a acção governativa da Secretaria para os Transportes e Obras Públicas? Os restantes Gabinetes dos Secretários dispõem desta forma de recolha de opiniões através da *internet*, mas algumas das suas páginas não dispõem duma função para o carregamento de anexos, o que prejudica a apresentação de opiniões por parte dos residentes. Os 5 Gabinetes dos Secretários devem disponibilizar endereços electrónicos para os residentes apresentarem as suas opiniões e fazerem o carregamento dos anexos, tais

² Macao Daily News – “Secretário André Cheong: Estudar e integrar os meios de recolha de opiniões”, 10 de Janeiro de 2024, pág. A04.



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

(TRADUÇÃO)

como fotografias, vídeos e documentos, com vista a facilitar a apresentação das suas opiniões através de diferentes meios. Tudo isto para disponibilizar mais comodidade aos residentes na apresentação das suas opiniões, com vista à construção dum Governo eficiente, transparente e que facilite a vida da população. O Governo vai fazer isto?

9 de Fevereiro de 2024

**O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,
Lei Leong Wong**