



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
政策研究和區域發展局  
Direcção dos Serviços de Estudo de Políticas e Desenvolvimento Regional

## **Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa Ma Io Fong**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e tendo em consideração os pareceres da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP), apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Senhor Deputado Ma Io Fong, de 1 de Novembro de 2024, enviada a coberto do ofício n.º 1160/E890/VII/ GPAL/2024 da Assembleia Legislativa, de 18 de Novembro de 2024, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 19 de Novembro de 2024:

### **I. Resposta à pergunta 1**

O “Segundo Plano Quinquenal de Desenvolvimento Socioeconómico e Social da Região Administrativa Especial de Macau (2021-2025)” já tem disposições concretas sobre os objectivos da construção da cidade inteligente através de uma série de trabalhos prioritários para a “Inteligência +”, conforme enumerados no quadro 29 da secção IV do capítulo XVII do documento de planeamento. O Governo inteligente, os Cuidados de saúde inteligentes, a Educação inteligente, os Cuidados inteligentes na velhice, a Cultura inteligente, o Turismo inteligente, os Serviços municipais inteligentes e o Transporte inteligente são compostos por 28 trabalhos prioritários de 8 vertentes. Actualmente, todos os trabalhos estão a ser desenvolvidos de forma ordenada.

### **II. Resposta à pergunta 2**

A Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) indicou que, de acordo com o actual Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do



Desempenho Organizacional, a electronização dos serviços públicos é um dos indicadores de avaliação, devendo os serviços públicos, consoante as características dos serviços prestados, maximizar a medida que permite alcançar a electronização dos serviços prestados. Além disso, é ainda necessário definir com maior precisão os respectivos indicadores de qualidade de serviços. Concomitantemente, este regime determina ainda que os serviços públicos devem lançar anualmente questionários destinados aos utentes para recolha quer do seu grau de satisfação em relação às diferentes etapas da prestação dos serviços, quer de comentários e sugestões por parte dos utilizadores, desse modo permitindo que a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional possa objectivamente conhecer o desempenho dos diversos serviços públicos e efectuar a sua avaliação. Por seu turno, através deste mecanismo a Comissão de Avaliação deve dedicar-se não só à apresentação de sugestões de melhoramento aos serviços, como ao respectivo acompanhamento dessas melhoras, promovendo, deste modo, o aperfeiçoamento contínuo da qualidade e da eficiência dos trabalhos da governação electrónica, a fim de concretizar o objectivo da acção governativa no âmbito de prestação atempada de serviços públicos de qualidade.

### III. Resposta à pergunta 3

No que diz respeito à disponibilização dos dados do Governo, o SAEP refere que os dados que estão sob alçada dos diversos serviços do Governo da RAEM estão a ser carregados de acordo com um padrão uniformizado e numa plataforma uniformizada. Através desta plataforma qualquer cidadão, instituição de estudo, associação ou empresa pode ter acesso a dados, podendo por seu intermédio obter



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
政策研究和區域發展局  
Direcção dos Serviços de Estudo de Políticas e Desenvolvimento Regional

os dados disponíveis ali carregados para efeitos de investigação e/ou concepção de sugestões inovadoras. Relativamente a dados específicos do Governo de que determinada instituição ou organização necessita, esta pode apresentar o respectivo pedido através dos meios de contacto disponibilizados na mesma plataforma ou do Centro de Informações ao Público, cabendo aos serviços responsáveis pela gestão dos mesmos proceder à avaliação do pedido e ao respectivo tratamento.

Aos 5 de Dezembro de 2024

O Director  
Cheong Chok Man