



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

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Plataforma para opiniões dos cidadãos

Aperfeiçoar constantemente o sistema de governação e promover a modernização da capacidade de governação são necessidades prementes para melhor servir as mudanças económicas e sociais de Macau, e elevar a qualidade dos serviços que facilitam a vida da população e das empresas. O novo Governo concentrou-se na reforma do mecanismo de recolha de opiniões, no aperfeiçoamento do mecanismo de recolha, tratamento e *feedback* das opiniões dos cidadãos, propondo tomar como referência a linha aberta “12345” do Interior da China destinada aos serviços governamentais para conveniência dos cidadãos, integrando a plataforma de reflexão e introduzindo a tecnologia de inteligência artificial para criar uma plataforma unificada de recepção de opiniões, no sentido de responder com eficácia às solicitações dos cidadãos e promover o progresso relevante da reforma da Administração Pública.

O Governo referiu que a “linha aberta 12345” para os serviços públicos, entre outros mecanismos, através de um regime padronizado, exige que os serviços públicos respondam às queixas e pedidos de informação dentro do prazo estipulado, servindo estes registos como base de avaliação. Acredita-se que isto contribuirá para elevar a qualidade dos serviços. A sociedade está muito atenta à forma como as autoridades vão reforçar a eficácia da cooperação interdepartamental na construção, bem como ao mecanismo de expressão da opinião pública, no sentido de “centralizar e classificar o tratamento e uniformizar a coordenação”, e ainda à transformação da sabedoria da população em referência para a tomada de decisões por parte do Governo.



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. Sendo a plataforma de serviços administrativos uma obra importante para a modernização dos serviços públicos, o Governo referiu que iria exigir aos serviços públicos que respondessem às queixas e pedidos de informação dentro do prazo definido [Nota 1]. Vão ser criados serviços de Carta de Qualidade? Em comparação com a actual Carta de Qualidade dos diversos serviços públicos, quais são as melhorias que vão ser introduzidas na expressão e absorção de opiniões, na gestão de todo o fluxo de trabalho, bem como no tempo necessário?
2. A plataforma de serviços governamentais dá importância à optimização do mecanismo de recolha de opiniões do público, apoiando o Governo na tomada de decisões científicas e tornando a auscultação da opinião pública e a sabedoria da população numa referência para a tomada de decisões do Governo. Face ao exposto, quais são os mecanismos que vão ser criados para avaliar e assegurar a concretização dos respectivos objectivos, nomeadamente, no que respeita ao funcionamento concreto, à garantia, à revisão e ao balanço?

Referência:

[1] Secretário Cheong: Vários grupos de trabalho interdepartamentais aumentam a eficácia da governação do Governo

<https://www.modaily.cn/amucsite/web/index.html#/detail/9937309>

25 de Abril de 2025

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Si Ka Lon