



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

(TRADUÇÃO)

## INTERPELAÇÃO ESCRITA

### **Dar atenção à articulação do Governo Electrónico e à uniformização dos critérios de prestação de serviços, após a reestruturação dos serviços**

Nos últimos anos, o Governo da RAEM promoveu, de forma activa, a simplificação da estrutura e a reorganização das funções dos serviços públicos, com o objectivo de elevar a eficiência da administração pública, optimizar a distribuição de recursos e concretizar ainda mais o objectivo de construção do “Governo digital”. Com a fusão dos serviços públicos e o ajustamento das funções, a sociedade está preocupada com a articulação do sistema de governo electrónico e a uniformização dos regimes e critérios, o que exige consenso entre os serviços públicos. Só assim será possível assegurar a transição sem sobressaltos dos serviços e salvaguardar os direitos e interesses legítimos dos residentes e a sua experiência de utilização.

O Governo afirmou, recentemente, que já tinha concluído a construção da estrutura básica da plataforma para o tratamento uniforme das opiniões, e ia disponibilizar um canal eficiente e uniforme para o tratamento das opiniões dos residentes. A criação desta plataforma merece o nosso reconhecimento, mas, na próxima fase, o que merece a nossa atenção é a diferença entre a carta de qualidade, o prazo de tratamento e os critérios adoptados pelos diversos serviços aquando do tratamento das opiniões, queixas e sugestões dos residentes. Isto pode levar a que os residentes fiquem confusos enquanto esperam pela resposta e resultados da



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

(TRADUÇÃO)

plataforma e dos serviços públicos em causa, o que pode afectar a colaboração administrativa e a eficácia dos serviços. Assim sendo, a criação de uma carta de qualidade uniformizada ou definida segundo o tipo de serviços a prestar, e a concretização de um mecanismo de tratamento de opiniões verdadeiramente eficiente e transparente são cruciais para o aprofundamento do desenvolvimento do governo electrónico.

Além disso, o sistema “IAM em Contacto”, que tratava dos assuntos relacionados com a vida da população, nomeadamente a reparação das vias públicas, foi amplamente reconhecido pela sociedade pela sua celeridade na resposta e eficiência no tratamento. Com a transferência das respectivas funções para os serviços da tutela dos Transportes e Obras Públicas, a sociedade espera que os padrões dos respectivos serviços e a eficiência do tratamento possam manter-se ou até melhorar, de modo a evitar que o ajustamento dos serviços afecte a continuidade da prestação de serviços de qualidade.

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1. Tendo em conta as diferenças existentes entre a carta de qualidade e o prazo no tratamento das opiniões adoptadas pelos diversos serviços públicos, no futuro, após a entrada em funcionamento da plataforma de tratamento uniformizado de opiniões, o Governo deve criar uma carta de qualidade uniformizada ou definida segundo o tipo de serviços a prestar, com vista a assegurar que as opiniões da população sejam tratadas com eficácia e a elevar a transparência administrativa. Vai fazê-lo?



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

(TRADUÇÃO)

2. Com a entrada em funcionamento da plataforma no futuro, o Governo deve definir critérios gerais para o tratamento das opiniões, queixas e sugestões dos residentes, por parte dos serviços públicos, com vista a garantir a experiência dos residentes e a eficácia da plataforma no tratamento das opiniões. Vai fazer isso?

3. O sistema “IAM em Contacto” tem tido um desempenho eficaz no tratamento das questões relacionadas com a vida da população, como, por exemplo, a reparação das vias públicas. Com a transferência das respectivas funções para a tutela dos Transportes e Obras Públicas, como é que o Governo vai assegurar a manutenção dos critérios e da eficiência dos respectivos serviços?

28 de Novembro de 2025

**A Deputada à Assembleia Legislativa da RAEM,  
Loi I Weng**