

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Tratamento interdepartamental das opiniões do público

O Governo da RAEM tem-se dedicado a melhorar a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços públicos. Recentemente, o Conselho Executivo concluiu a discussão do projecto de regulamento administrativo intitulado “Regime de funcionamento do tratamento das opiniões do público”, estabelecendo uma base para uniformizar a forma como os diversos serviços públicos tratam as opiniões dos cidadãos. Paralelamente, o Governo está a desenvolver a construção de uma plataforma unificada de tratamento de opiniões e prevê otimizar a funcionalidade de apresentação de opiniões na “Conta Única”, introduzindo a inteligência artificial na primeira fase do processo. Estas medidas reflectem a importância que o Governo atribui ao aperfeiçoamento dos mecanismos de tratamento das opiniões da população.

Contudo, a nível operacional, actualmente, diversos serviços públicos dispõem da sua própria plataforma de recolha de opiniões, através de, por exemplo, aplicação móvel, mini-programa no WeChat e página electrónica. Algumas dessas plataformas, por serem altamente convenientes, oferecerem informação transparente e processarem pedidos com rapidez, tornaram-se já no canal preferencial dos cidadãos para relatar questões relacionadas com a vida quotidiana. No entanto, com a reestruturação recente da organização governamental e das suas funções, alguns residentes referiram que, desde que certas competências dos serviços originais foram transferidas para outros, sempre que um caso necessita de encaminhamento interdepartamental ou é tratado pelo novo serviço responsável, surgem discrepâncias na qualidade do serviço prestado, devido às diferenças nos procedimentos, nos critérios de acompanhamento e no tempo de resposta entre os diversos serviços. Perante esta situação, sugere-se que se tome como referência a prática da governação electrónica implementada no Interior da China, no sentido de otimizar os mecanismos internos de aprovação

e circulação de processos, promovendo um modelo de serviço baseado no princípio de “recepção integrada no balcão, apreciação e aprovação por categorias pelos serviços públicos e entrega através de uma única janela”.

Para além disso, neste momento, os canais de recolha de opiniões públicas por parte dos serviços públicos são diversos, abrangendo meios electrónicos, presenciais, via telefone ou por via postal. Com a futura construção de uma plataforma unificada de tratamento de opiniões, a forma de integrar eficazmente as solicitações apresentadas por via electrónica e presencialmente, assegurando simultaneamente a coerência do acompanhamento e resposta subsequente, será certamente um elemento importante para a optimização do mecanismo de tratamento das opiniões públicas.

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1. Actualmente, os cidadãos podem expressar as suas opiniões através de canais electrónicos e de métodos presenciais. Então, como é que as autoridades, aquando da construção da “plataforma unificada de tratamento de opiniões”, vão coordenar e garantir que as opiniões da população apresentadas não por via electrónica sejam igualmente integradas, na totalidade, no sistema central? Como pretendem, simultaneamente, estabelecer no sistema um “mecanismo de resposta escalonado”, com vista a melhorar ainda mais a precisão e a eficiência global no tratamento das opiniões públicas?

2. As autoridades estão a promover o trabalho de ligação entre a nova plataforma unificada de tratamento de opiniões e as plataformas existentes dos diversos serviços públicos e a desenvolver os respectivos testes, e está previsto que a nova plataforma seja finalizada no terceiro trimestre deste ano. Então, após a ligação dos sistemas na fase inicial, será que, a longo prazo, a referida plataforma vai progressivamente integrar e substituir completamente os actuais canais de recolha de opiniões de cada serviço, constituindo assim uma janela única para a recolha de opiniões e respectiva resposta?

24 de Julho de 2026

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Leong Sun Iok