



(Tradução)

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

Interpelação Escrita

Segundo as notícias, no dia 10 de Janeiro do corrente ano, a Autoridade Monetária de Macau (AMCM) distribuiu senhas, no Centro comercial da Praça do "Tap Seac" (edifício de vidro do "Tap Seac), para a compra/subscrição de moedas comemorativas do ano lunar da Cabra. Isto atraiu muitos residentes, formou-se uma grande fila de espera, que no seu pico atingiu as centenas de pessoas, e ao fim de uma hora as senhas já tinham acabado. Convém referir que o primeiro da fila passou lá a noite, tendo-se deslocado para o local na tarde do dia anterior. Segundo alguns residentes, alguns dos que conseguiram senha voltaram para a fila para conseguirem uma segunda, e houve até quem se fizesse acompanhar da sua empregada doméstica, para conseguir mais de uma senha. Primeiro inscrevia-se com o seu próprio BIR, que depois era passado à empregada para uma nova inscrição, e o pessoal da AMCM continuou com a normal distribuição das senhas. Segundo alguns residentes que telefonaram para um programa da rádio, aquela distribuição manual de senhas não é eficaz, provoca conflitos desnecessários e não se compreende, atendendo ao actual avanço tecnológico e da internet. Por isso, questionam por que razão o Governo não recorreu à internet, por forma a evitar que os residentes desperdiçassem o seu tempo em filas de espera e entrassem em conflito por causa das senhas. De facto, a AMCM já uma vez recorreu à internet para a marcação de hora para o levantamento das notas comemorativas dos anos do zodíaco chinês, portanto, já estão reunidas as condições para utilizar este meio. No entanto, desta vez, optou pela



(Tradução)

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

distribuição manual das referidas senhas, o que deixou as pessoas sem perceber nada. Isto demonstra também que a informatização dos serviços públicos ainda está muito aquém de conseguir responder às reais necessidades da sociedade.

Nesta era da informatização, a tendência geral é a aplicação do governo electrónico, e apesar do Governo da RAEM estar sempre a realçar que vai desenvolver serviços electrónicos, tendo mesmo criado o Departamento dos Assuntos do Governo Electrónico, o respectivo processo ainda está muito aquém das expectativas do público, nomeadamente, porque são lentos tanto a troca e a ligação de informações interserviços como o desenvolvimento dos serviços públicos electrónicos, não se conseguindo, portanto, corresponder às expectativas da sociedade. Estabelecendo a comparação com as regiões vizinhas, podemos verificar que Hong Kong, por exemplo, já criou há muito tempo o seu portal one-stop - "GovHK", que disponibiliza mais de cem modalidades de serviços públicos electrónicos, e até a Província de Cantão já dispõe de um portal próprio (www.gdbs.gov.cn) do qual constam 5 funções: "assegurar a transparência dos serviços, autorizar e apreciar investimentos, tratamento de formalidades via internet, assegurar a comunicação interactiva entre o Governo e a população, e por último, fiscalizar a eficácia". Assim sendo, o Governo da RAEM deve estudar os planos do governo electrónico e os problemas decorrentes do seu desenvolvimento, acompanhar de perto o que se vai passando a nível mundial, e alargar o âmbito do governo electrónico, por forma a reduzir os custos administrativos e elevar a taxa de



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

eficácia do seu funcionamento, e concretizar, efectivamente, o elevar da qualidade dos serviços públicos no seu todo e a transparência da acção governativa.

Face ao exposto, interpele o Governo sobre o seguinte:

1. Neste momento, o desenvolvimento da informatização varia de serviço público para serviço público. Por exemplo, nestes últimos anos, tem sido notória a optimização dos Serviços de Identificação (SIM), que lançaram serviços que facilitam a vida da população, caso dos quiosques automáticos para requerimento do registo criminal, renovação do BIR, pedido de passaporte da RAEM, e levantamento de documentos, entre outros. E nestes últimos dias, lançaram ainda o serviço de levantamento de senhas para o próprio dia, através da internet, conquistando assim os elogios da população. Outros serviços públicos, pelo contrário, continuam com as suas páginas electrónicas mas só para informação, faltando a interactividade necessária com os residentes e outros serviços electrónicos. O Governo deve avançar com medidas para incentivar e apoiar os serviços públicos no desenvolvimento do governo electrónico, nomeadamente, na exploração, aplicação e oferta de serviços, por forma a facilitar a vida aos residentes, a agilizar a prestação de serviços, e a construir uma pedra basilar para a troca e interligação de informações. Então, que medidas é que vai adoptar para o efeito?



(Tradução)

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

2. O processo de desenvolvimento dos serviços electrónicos exige a concretização da interligação e partilha de dados entre serviços públicos, o que se traduz em cooperação interserviços. O Governo vai criar algum grupo de trabalho interserviços para reforçar o diálogo e assegurar a respectiva coordenação?

3. Na resposta dos SAEP a uma interpelação escrita minha, no dia 25 de Abril do ano passado, refere-se que vai ser criado o Plano geral de serviços electrónicos do Governo 2015-2019, destinado a proporcionar bases e orientações para o desenvolvimento do Governo electrónico nos próximos 5 anos. Qual é o ponto de situação da criação deste Plano? Quando é que vai ser divulgado?

24 de Fevereiro de 2015.

O Deputado à Assembleia Legislativa
da Região Administrativa Especial de Macau,

Chan Meng Kam