



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

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Nos primórdios do estabelecimento da RAEM, o Governo criou um grupo de trabalho para estudar e definir as estratégias sobre o futuro desenvolvimento do governo electrónico, daí o lançamento dos serviços “E-Macau” em 2004 e dos “ePass” em 2009. Foram ainda sucessivamente lançadas, com base numa perspectiva macro, as “Bases para o Desenvolvimento do Governo Electrónico” e o “Plano Geral de Desenvolvimento do Governo Electrónico”. E para além disso, o desenvolvimento do governo electrónico tem sido sempre apontado, nos relatórios das Linhas de Acção Governativa dos últimos anos, como estratégia prioritária da área da Administração e Justiça. Todavia, esta estratégia está a marcar passo, encontra-se ainda na fase de planeamento, não sendo, portanto, ainda evidentes os seus efeitos em termos da sua aplicação efectiva ao nível da electronização de todo o processamento dos serviços.

No “Planeamento Geral do Governo Electrónico da Região Administrativa Especial de Macau 2015”, o Governo refere o seguinte: *“partindo das experiências de outros países ou regiões, o desenvolvimento do governo electrónico tem uma relação estreita com as diferentes fases da reforma da administração pública do país ou região, como também com o plano geral das*



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

acções governativas.”¹ Contudo, segundo alguns peritos, “a concepção dos serviços de governo electrónico segue tradicionalmente o sistema de hierarquia descendente, que tem como centro o Governo, logo, a concepção tem como ponto de partida as próprias perspectivas e os interesses do Governo, deixando assim de poder satisfazer efectivamente as necessidades e de ter em atenção, de forma conjuntural, as aspirações dos residentes dos diversos estratos sociais e bairros comunitários.”² No debate das LAG, o Governo afirmou que os serviços do governo electrónico têm conhecido alguns sucessos ao longo dos mais de dez anos de implementação, mas que era possível que não tivesse correspondido às exigências da sociedade, por não terem sido concebidos tendo em atenção os procedimentos e a diferente natureza de cada serviço, bem como por falta de regulamentos complementares e da devida articulação com a formação de pessoal³.

Além disso, o Governo afirma ainda, no Relatório das Linhas de Acção Governativa para 2017 o seguinte: “conforme o delineado no ‘Planeamento Geral do Governo Electrónico da Região Administrativa Especial de Macau 2015-2019’, foi planeada para 2016 a 2017 a 1.ª fase de aperfeiçoamento dos 45 procedimentos interdepartamentais de apreciação e aprovação de licenciamento/licença administrativa relacionados com os pedidos para início de actividade das pequenas e médias empresas. Foi levado a efeito, em 2016,

¹ “Planeamento Geral do Governo Electrónico da Região Administrativa Especial de Macau 2015”.

² Chang Lai Hong e Tou Sun in “Serviços de Governo Electrónico que têm como centro o público – o equilíbrio entre a igualdade e a eficácia”, Fórum Académico, edição VI-2014, de 10 de Junho de 2014.

³ Jornal “O cidadão”, de 23 de Novembro de 2016.



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

o aperfeiçoamento de 18 procedimentos interdepartamentais dos 45 previstos da fase inicial, relativamente ao serviço de autorização de licenciamento/licença administrativa, em 2017 serão aperfeiçoados 27 outros procedimentos interdepartamentais nas áreas [do] comércio a retalho, bebidas e comidas, restauração e mediação, tendo sido ainda desenvolvida [uma] plataforma electrónica para consulta do ponto de situação dos pedidos de licença, permitindo aos requerentes obter as informações necessárias acerca do andamento dos pedidos através de telemóveis ou computadores.”⁴.

Importa notar que os serviços de governo electrónico não são apenas um meio para a divulgação de informações e para a consulta do andamento de pedidos, servem também para aumentar a eficiência administrativa, reduzir os custos administrativos e, ainda, elevar o grau de coordenação do funcionamento dos serviços e o nível de qualidade dos serviços.

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1) Com a reestruturação orgânica, os Serviços de Administração e Função Pública criaram o Departamento dos Assuntos do Governo Electrónico. Contudo, há quem se queixe de que os serviços do governo electrónico ainda estão muito atrasados relativamente às regiões vizinhas e que não há um plano uniformizado, por isso é que os serviços e organismos públicos fazem o que bem entendem⁵. Tratando-se de um trabalho integrado, é necessário criar um sistema de gestão para organizar os serviços com base

⁴ Relatório das Linhas de Acção Governativa para o Ano Financeiro de 2017, páginas 196-197.

⁵ Jornal “O cidadão”, de 8 de Novembro de 2016.



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

em dados científicos, para coordenar o planeamento e para concertar e planear o desenvolvimento dos serviços do governo electrónico, evitando assim a duplicação de trabalho. O Governo vai fazê-lo?

2) Há dias, o Governo afirmou que a Universidade Waseda, do Japão, tinha avaliado o desenvolvimento dos serviços de governo electrónico de 65 países e territórios, e que Macau subiu da 36.^a posição do ano passado para a 32.^a posição. Quando foi implementado o “Planeamento geral do desenvolvimento dos serviços do Governo Electrónico 2015-2019”, a referida universidade integrou Macau no grupo das cidades mais bem posicionadas ao nível do desenvolvimento das técnicas e mecanismos de tratamento dos serviços de governo electrónico, e no seu entendimento, o planeamento delineado corresponde ao rumo de orientação para o desenvolvimento dos respectivos serviços.⁶ Contudo, há que notar que estes serviços são concebidos para utilização do público, logo, o objectivo principal é elevar o grau de utilização pelo público e o respectivo nível de satisfação. Além disso, o nível de desenvolvimento dos serviços de governo electrónico depende de vários factores, e o facto de o referido nível ser bastante elevado não significa que a taxa de utilização por parte do público é elevada e que o grau de satisfação das empresas é elevado.⁷ O Governo deve responder às necessidades do público tendo como orientação a optimização constante dos serviços de governo electrónico, para que haja uma correspondência, quanto mais próximo possível, com as necessidades sociais. Como é que vai fazê-lo?

⁶ Macau Daily News, 23 de Novembro de 2016.

⁷ Ma Leong *in* “Taxa de utilização e grau de satisfação das redes dos governos municipais – estudo comparado dos dois lados do estreito e três regiões”, Governo Electrónico, 2014-IV.



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

3) Segundo o Governo, na implementação da gestão administrativa interna e na eletrónica dos serviços, há que prestar atenção às diferentes solicitações, pois só assim é que será possível obter o apoio de todos e alcançar o desenvolvimento sustentável.⁸ Na fase da concepção, desenvolvimento e aplicação dos serviços de governo electrónico, há que atender às necessidades e aspirações do público, e há ainda que criar um mecanismo de avaliação dos resultados e eficácia dos respectivos serviços, para se poder ajustar, atempadamente, o Planeamento Geral do Governo Electrónico da Região Administrativa Especial de Macau 2015-2019 e satisfazer as solicitações do público. Como é que o Governo vai fazê-lo?

19 de Dezembro de 2016

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Ho Ion Sang

⁸ *"Planeamento Geral do Governo Electrónico da Região Administrativa Especial de Macau 2015-2019"* (versão definitiva), página 10.