



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Ho Ion Sang

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Ho Ion Sang, de 19 de Dezembro de 2016, enviada a coberto do ofício n.º 1160/E908/V/GPAL/2016 da Assembleia Legislativa e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 29 de Dezembro de 2016:

1. Do ponto de vista de um desenvolvimento global, o “Planeamento Geral do Governo Electrónico da Região Administrativa Especial de Macau 2015-2019” (adiante designado por Planeamento Geral) definiu objectivos, princípios e estratégias referentes ao desenvolvimento do Governo electrónico da RAEM nos próximos cinco anos, bem como os trabalhos que serão desenvolvidos no âmbito do governo electrónico. O “Planeamento Geral” tem como orientação a prestação de serviços e a colaboração, associado ao mecanismo de coordenação e colaboração, e a coordenação dos diferentes serviços quanto ao acompanhamento e a concretização dos diversos trabalhos relativos ao planeamento.

Para implementar com eficácia os diversos trabalhos do “Planeamento Geral”, o Governo da RAEM criou o mecanismo de coordenação e colaboração correspondente, incluindo a criação de grupos de trabalho internos dos diferentes serviços composto por pessoal da direcção, chefias e trabalhadores das subunidades de apoio técnico, bem como os trabalhadores das subunidades correspondentes, com responsabilidade para impulsionar a gestão própria, aperfeiçoamento e electrónica dos serviços de acordo com as exigências do



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

“Planeamento Geral”, bem como para desenvolver a função de diálogo e coordenação interdepartamental. Além disso, a “Comissão de Coordenação da Reforma da Administração Pública” irá reforçar a função de organização, coordenação e acompanhamento referente ao aperfeiçoamento e electronização dos procedimentos administrativos e serviço público de colaboração interdepartamental.

2. O Governo electrónico representando uma importante medida para aperfeiçoar o funcionamento dos serviços e a eficiência dos serviços prestados, o “Planeamento Geral” tendo adoptado o princípio orientador da prestação de serviços, a fim de disponibilizar aos cidadãos um serviço público electrónico conveniente.

Por exemplo, no que se refere ao procedimento da prestação de serviços interdepartamental, o Governo da RAEM concluiu, em 2016, os trabalhos de melhoramento do procedimento de “licenciamentos/licenças administrativas” dos 18 entre os 45 itens interdepartamentais da 1.^a fase, criou a plataforma de consulta por parte dos cidadãos relativamente ao andamento dos requerimentos, bem como finalizou a elaboração do guia de serviço, de modo a facilitar a consulta de informações dos requerentes; em 2017 serão aperfeiçoados os demais 27 itens que englobam licenciamentos administrativos no âmbito da hotelaria, estabelecimentos de diversão, cuidados de saúde, etc. De igual modo, serão melhoradas de forma gradual as medidas convenientes relativamente à electronização do serviço de registo e notariado, que inclui o alargamento do sistema de “Informações sobre o andamento dos processos no âmbito dos serviços de registo e do notariado”, a criação do sistema de “Serviço de registo



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

de casamento online”, o melhoramento da função de “Plataforma de serviço online de registo e notariado”, a promoção da sua utilização nos diversos serviços públicos, bem como a criação do sistema de “Simulação do cálculo de pagamento dos serviços de registo e notariado”.

No âmbito da electronização geral dos serviços públicos, o Governo da RAEM já solicitou aos serviços para priorizar a electronização dos serviços públicos que apresentem planos dos serviços cuja taxa de utilização é elevada e que mais preocupam os cidadãos, de modo que os respectivos trabalhos fossem concluídos oportunamente e apresentassem de forma contínua e gradual com o objectivo de fornecer aos cidadãos um serviço público mais conveniente e de qualidade.

Além disso, no que se refere à segurança do serviço personalizado, o Governo da RAEM procedeu em 2016 à electronização geral do concurso de gestão uniformizada, permitindo aos cidadãos apresentarem a candidatura e consultarem o referido andamento através da “Conta de acesso ao serviço público”, da utilização da página electrónica temática e da aplicação de telemóveis, disponibilizando aos candidatos um serviço personalizado seguro. No futuro, o Governo da RAEM vai basear-se no serviço electrónico personalizado do concurso de gestão uniformizada e transformar a “Conta de acesso ao serviço público” como uma forma uniformizada de serviço personalizado para o acesso de informações do Governo da RAEM, de modo a aperfeiçoar a electronização do serviço público personalizado.

Com o objectivo de organizar os recursos, reduzir a repetição de desenvolvimento e articulando-se de forma global com os trabalhos acima



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

referidos, o Governo da RAEM, de acordo com a disposição do “planeamento geral”, concentrou-se no desenvolvimento da plataforma e do sistema comum, tendo concluído a primeira fase de desenvolvimento da “Plataforma de gestão dos serviços públicos” e da “Plataforma de gestão comum e de troca dos documentos electrónicos e em papel”, permitindo que todos os serviços a verifiquem e localizem os documentos através de uma única plataforma, nomeadamente documentos que circulam por vários serviços, melhorando a gestão e o funcionamento da Administração; e ainda que os cidadãos, através das páginas electrónicas, aplicações móveis entre outras vias, consultem ou requerem serviços e informações junto dos diversos serviços, e acompanham a situação dos respectivos pedidos.

Relativamente à gestão interna, foi já melhorada a função da “plataforma de gestão e serviços para os trabalhadores da função pública”, tendo reforçada a eficácia da gestão interna através da organização dos recursos humanos, da necessidade de pessoal e de formação, da avaliação do desempenho e acumulação de funções. Actualmente, mais de 30 adoptaram esta plataforma ou estão em fase experimental.

3. No desenvolvimento do Governo electrónico, o Governo da RAEM também dá muita importância à avaliação da sua eficácia. Desde 2011, o Governo tem vindo a participar na avaliação mundial de Governo electrónico, lançada pela Universidade Waseda do Japão, organizada anualmente, para melhor conhecer o nível do próprio Governo electrónico e tirou ensinamentos da experiência de outros países, através da participação e comparação, com o intuito de aprofundar e aperfeiçoar constantemente o desenvolvimento do Governo



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

electrónico da RAEM.

Com o objectivo de assegurar que o Governo electrónico se desenvolva seguindo orientações correctas, o Governo da RAEM encomendou uma instituição de estudo, tendo em conta o objectivo de uma boa governação da sociedade indicada nas LAG e o conteúdo dos trabalhos do plano geral do Governo electrónico, para proceder aos trabalhos de estudo sobre a definição de critérios, os quais se destinam a avaliar o nível de desenvolvimento global do Governo electrónico da RAEM. No futuro, o Governo da RAEM irá continuar a aperfeiçoar o respectivo mecanismo de avaliação, concentrar-se para dar início aos trabalhos de avaliação da eficácia do projecto do Governo electrónico, e vai ainda reforçar a promoção do desenvolvimento do Governo electrónico da RAEM segundo uma orientação saudável e ordenada.

O Director dos SAFP,

Kou Peng Kuan

24 de Janeiro de 2017

Tradutores: Evelina Maria Oliveira Da Costa, Mário José De Sousa

Revisora: Fernanda de Almeida Ferreira