



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, Lam Lon Wai

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, cabe-me apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita apresentada pelo Sr. Deputado Lam Lon Wai, no dia 17 de Abril de 2020, enviada a coberto do ofício n.º 357/E276/VI/GPAL/2020 da Assembleia Legislativa, de 23 de Abril de 2020, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, no dia 24 de Abril de 2020:

O Governo da RAEM atribui grande importância à disponibilização de todo tipo de informação aos cidadãos, incluindo as formalidades dos serviços públicos prestados. O Centro de Informações ao Público (adiante designado por CIP) tem vindo a empenhar-se, em conjugação com as respectivas políticas, no desempenho do seu papel de ser uniformizadamente a ponte de comunicação entre o Governo e a população.

Actualmente, o CIP dispõe de uma linha telefónica aberta com o número 8866 8866 (que inclui o contacto com recepcionista, a gravação de mensagens telefónicas e a resposta de voz interactiva sobre as informações de contacto das instituições públicas), do balcão de atendimento, da caixa de opiniões *online*, do correio electrónico, do fax, do endereço postal, entre diversos canais de recepção das consultas e solicitações dos cidadãos.

O CIP implementa a carta de qualidade e por assegurar persistentemente que os seus padrões sejam atingidos, as chamadas da linha aberta 8866 8866 feitas pelos cidadãos são atendidas num período de 30 segundos, durante o horário de expediente. Nos últimos cinco anos, o CIP registou uma média anual de atendimento de mais de 40 mil pessoas.



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

A par disso, à medida que vão avançando os trabalhos do Governo Electrónico, nomeadamente a optimização e a normalização das formalidades dos serviços interdepartamentais, as formalidades dos serviços prestados pelos organismos públicos e as informações administrativas relacionadas vão se apresentando simultaneamente e de forma progressiva em modelo uniformizado, na página específica do Portal do Governo e na aplicação para o telemóvel dos serviços públicos do Governo, no sentido de facilitar os cidadãos a consultarem, a qualquer momento e numa única localização, as formalidades de requerimento dos serviços e os documentos necessários para o efeito. O CIP também recorre a tais informações para disponibilizar respostas genéricas sobre as formalidades relacionadas com assuntos interdepartamentais tratados pelos cidadãos, e evitar assim o incómodo de terem de telefonar ou de se deslocar a vários Serviços para a solicitação de informações.

No futuro, as informações relacionadas com as formalidades dos serviços prestados, serão ainda mais estruturadas e convertidas em dados, em conjugação com a promoção do Governo Inteligente que se encaminha gradualmente para um modelo integrado “Um Sítio” e “Balcão Único”, e o Governo da RAEM irá, por sua vez, referenciar as experiências das regiões limítrofes, nomeadamente a utilização, nos últimos anos, a título experimental da inteligência artificial no Interior da China para o tratamento parcial das consultas *online*, acompanhar de perto o resultado do funcionamento dessa plataforma inteligente, estudar e introduzir as soluções de elevada maturidade e com apreciação positiva da parte dos utentes dos serviços, por forma a que os cidadãos disponham de mais vias alternativas de consulta e seja melhorada incessantemente a eficácia em termos de disponibilização das informações 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

15 de Maio de 2020

O Director dos SAFF

Kou Peng Kuan

Tradutor: Lúcio da Glória

Letrada: Maria Manuel Borralho Ferreira