



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

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Sobre as linhas abertas do Governo e a construção da plataforma inteligente

Recentemente, o Governo da RAEM procedeu à testagem de ácido nucleico a toda a população, devido à grave situação de pandemia, e, para o efeito, vários serviços públicos disponibilizaram linhas abertas para a prestação de assistência atempada aos cidadãos. Em especial, o Instituto de Acção Social (IAS), que até criou uma linha aberta durante 24 horas, com vista a prestar apoio aos cidadãos com necessidades especiais de assistência para a testagem, no entanto, segundo vários cidadãos e idosos, esta linha aberta estava permanentemente ocupada. Mais, segundo alguns cidadãos, no caso do Centro de Coordenação de Contingência do Novo Tipo de Coronavírus, criado pelo Governo, é frequente a respectiva linha aberta durante 24 horas estar ocupada ou as chamadas não serem atendidas.

Nos últimos anos, os serviços públicos do Governo criaram diversas linhas abertas para dar resposta atempada às necessidades dos cidadãos, no entanto, perante as situações de as linhas estarem sempre ocupadas ou as chamadas não serem atendidas depois de longo tempo de espera, vários cidadãos ficaram sem saber o que fazer, e, assim, é também impossível dar resposta atempada às necessidades prementes dos cidadãos. Mais, os serviços públicos do Governo disponibilizam linhas abertas, várias delas durante 24 horas, mas como existem muitos números e não há uniformização, os cidadãos dificilmente conseguem memorizá-los.



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

(TRADUÇÃO)

De facto, com as necessidades resultantes do desenvolvimento da sociedade, na região vizinha, isto é, em Zhuhai, já foi lançada uma plataforma uniforme de serviços do Governo com uma linha aberta “12345” que abrange 72 entidades empresariais e serviços públicos e permite uma ligação directa à linha de serviços de emergência, portanto, uma sinergia que envolve três partes, com o efeito de “um atendimento único, serviços uniformes, acesso único e resposta num prazo definido” para toda a cidade. Durante a situação de epidemia do ano passado, a referida plataforma conseguiu dar respostas atempadas às solicitações e dúvidas apresentadas, o que mereceu um amplo reconhecimento entre os cidadãos. Assim, a sociedade também espera que, na construção duma cidade inteligente, o Governo da RAEM tome como referência a situação da região vizinha, no sentido de organizar uma plataforma uniforme que facilite a consulta de informações aos cidadãos e de, em conjugação com a plataforma Conta Única, lançar uma plataforma propriamente destinada à prestação de esclarecimentos, por forma a oferecer serviços mais eficientes e de qualidade aos cidadãos de Macau.

Pelo exposto, interpelo sobre o seguinte:

1. Vários serviços públicos disponibilizam linhas abertas para os cidadãos consultarem e acederem, de forma atempada, aos esclarecimentos de que necessitam. Quais foram os resultados conseguidos até ao momento? Como é que as autoridades vão efectuar uma auto-avaliação objectiva?

2. Recentemente, devido às numerosas chamadas dirigidas às linhas abertas do IAS e do Centro de Coordenação de Contingência do Novo Tipo de Coronavírus, registaram-se situações de linhas ocupadas ou de chamadas não serem atendidas.



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

(TRADUÇÃO)

Como é que o Governo vai melhorar a situação, para servir melhor os cidadãos?

3. Para construir bem uma cidade inteligente, o Governo da RAEM tem de aperfeiçoar, constantemente, as plataformas *online* e de aumentar os serviços *online*. Para além disso, vai tomar como referência a linha aberta uniforme, incluindo todos os serviços públicos, que foi lançada na região vizinha? Vai também disponibilizar, em conjugação com a plataforma Conta Única, a função “serviço de atendimento”, para melhor esclarecer as dúvidas dos cidadãos, dispensando-os das deslocações presenciais para a consulta de informações?

12 de Agosto de 2021

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM

Si Ka Lon