



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 Si Ka Lon

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e após a consulta de parecer dos Serviços de Saúde, do Instituto de Acção Social e do Instituto para os Assuntos Municipais, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Senhor Deputado Si Ka Lon, de 12 de Agosto de 2021, enviada a coberto do ofício n.º 905/E656/VI/GPAL/2021 da Assembleia Legislativa, de 20 de Agosto de 2021, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 23 de Agosto de 2021:

— O Governo da RAEM está sempre preocupado em auscultar as reivindicações dos cidadãos, respondendo-lhes com brevidade às suas questões sobre os serviços prestados. Por exemplo, no caso do Instituto para os Assuntos Municipais, este Instituto criou, em 2005, a Linha do Cidadão, com o telefone n.º 28337676, proporcionando aos cidadãos a consulta de informações referentes à sua área de intervenção, bem como um meio para a apresentação de opiniões. Essa linha tem Carta de Qualidade, dispondo de um funcionário para atender as chamadas durante os dias úteis e também nos fins de semanas e feriados. Além disso, a linha está equipada com um sistema de gravação de mensagens que funciona 24 horas. Em 2020 foram recebidas 51889 chamadas e no período compreendido entre Janeiro e Julho de 2021 registaram-se 28509 chamadas. Quanto à taxa de satisfação dos objectivos da Carta de Qualidade que dizem respeito às queixas apresentadas por telefone ou presencialmente, em 2020 e nos primeiros seis meses do ano de 2021 ela foi de 96,54% e de 98,59%, respectivamente. De notar ainda que, de acordo com o resultado do inquérito trimestral sobre o grau de satisfação do serviço prestado pela linha aberta, mais



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 80% dos inquiridos manifestaram-se satisfeitos, tendo atribuído menções de “normal” ou “muito satisfeito” na sua avaliação global.

Quanto às consultas sobre a situação epidémica, nos finais de Janeiro de 2020 o Centro de Coordenação de Contingência do Novo Tipo de Coronavírus criou a linha aberta para consulta, por meio da qual, após a classificação das chamadas recebidas pelas recepcionistas do balcão, as questões são remetidas aos serviços competentes para efeitos de resposta. Devido às mudanças da situação epidémica ou por razão da publicação das novas medidas de prevenção e controlo, os Serviços de Saúde, para além de disporem de uma linha de atendimento permanente, irão adicionar linhas extras e afectar mais recursos humanos ao atendimento telefónico, a fim de atenderem as chamadas com maior celeridade. Até Agosto de 2021 registaram-se cento e quarenta mil chamadas para consulta e/ou pedido de apoio no âmbito dos Serviços de Saúde, havendo uma média de 240 chamadas por dia e, no início de Agosto, por ocasião do surgimento do novo caso de COVID-19 confirmado, o número de chamadas recebidas e tratadas por dia excedeu as 1000. No futuro, os Serviços de Saúde irão lançar uma página específica com informações sobre todos os assuntos inerentes à prevenção da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus, por meio da qual se poderá também pedir apoio, de modo a otimizar os respectivos serviços de consulta e de apoio *online*.

Em colaboração com os trabalhos de prevenção e controlo da epidemia, alguns serviços criaram igualmente linhas abertas destinadas exclusivamente a consultas, como, por exemplo, a linha aberta dos médicos destinada a informações sobre as vacinas contra o COVID-19. No que diz respeito à realização regular dos testes de ácido nucleico, as diversas unidades de teste estabeleceram as devidas linhas abertas. Para apoiar as pessoas que moram nos



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

lares ou que carecem de apoio devido a dificuldades motoras, o Instituto e Acção Social criou, no período de realização do teste de ácido nucleico por toda a população, uma linha aberta 24 horas, com carácter temporário, para registo de pessoas com necessidades especiais, com o intuito de providenciarem a deslocação de profissionais que lhe assegurassem a realização domiciliária do teste de ácido nucleico. Até 17 de Agosto, essa linha aberta recebeu um total de 1722 chamadas relacionadas com o teste de ácido nucleico, proporcionando serviços de apoio domiciliário a mais de 2900 pessoas que moram em lares e que têm dificuldades especiais.

Ao longo dos anos, o Centro de Informações ao Público da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (adiante abreviado por CIP) tem servido como uma ponte de comunicação entre o Governo e a população, proporcionando aos cidadãos, de forma uniforme, todos os tipos de informações, incluindo as referentes às formalidades dos serviços públicos. O CIP dispõe da linha aberta n.º 8866 8866 (que inclui o contacto personalizado com recepcionista, gravação de mensagens telefónicas e resposta de voz interactiva com indicação dos contactos de algumas instituições públicas), de balcão de atendimento, de caixa de opiniões *online*, de correio electrónico, de fax, de endereço postal, bem como de diversos canais de recepção das consultas e opiniões dos cidadãos. Por outro lado, o CIP procurou, ao implementar a Carta de Qualidade, assegurar que os seus padrões de exigência sejam continuamente atingidos. As chamadas para a linha aberta 8866 8866 são atendidas em menos 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

Além disso, os cidadãos podem ainda consultar, sob formato uniformizado, quais as formalidades e documentos necessários para o requerimento de serviços variados, mediante a página electrónica do Portal do Governo, ou por meio da aplicação para telemóvel *Acesso comum aos serviços públicos da RAEM*.

Ademais, com o aprofundamento dos trabalhos da governação electrónica, o Governo da RAEM irá continuar a aperfeiçoar as medidas correspondentes, por exemplo tendo em consideração as experiências das regiões adjacentes, nomeadamente as do Interior da China que respeitem ao uso, nos últimos anos e a título experimental, de aplicações de inteligência artificial em algumas consultas *online*, irá também fazer um estudo sobre a introdução de uma solução que garanta um alto grau de desenvolvimento, que tenha uma boa avaliação pelos utilizadores e que se adapte à situação real de Macau, de modo a elevar continuamente a eficácia na prestação de informações do Governo, disponibilizando serviços convenientes a todos os residentes.

Macau, 7 de Setembro de 2021.

O Director do SAFF,

Kou Peng Kuan

Tradutor: Porfírio Alberto de Jesus

Revisora: Carla Figueiredo