



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

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Optimizar os procedimentos dos serviços através da governação electrónica

Os residentes têm vindo a prestar particular atenção à questão da cooperação interserviços, e o Governo está a tomar a governação inteligente como ponto de partida para efectuar a simplificação e a integração dos procedimentos administrativos, cujos trabalhos estão a surtir os devidos efeitos preliminares, o que merece o nosso reconhecimento. Espero que o Governo estenda o objectivo de “facilitar a vida da população” até ao tratamento dos pedidos de apoio dos residentes efectuados *offline*, e aproveite a plataforma da governação electrónica para interligar os diversos serviços públicos, a fim de otimizar os respectivos procedimentos.

Perante os pedidos de apoio de alguns residentes, é frequente verificarem-se situações de empurrar as responsabilidades de uns para os outros – entre os serviços públicos. Compreendo que cada caso tem a sua complexidade e cada serviço público também tem as suas áreas de actuação, mas, como os cidadãos têm normalmente dificuldade em ajuizar e encontrar, com precisão, os serviços públicos competentes, mesmo que se desloquem de um lado para o outro, nem sempre conseguem encontrar correctamente os respectivos serviços competentes. Por isso, é inevitável que a população não fique com uma boa impressão dos serviços. Tendo em conta que os funcionários públicos devem conhecer melhor as áreas de actuação dos diferentes serviços públicos, sugiro ao Governo que pondere, activamente, a optimização dos serviços de “balcão único” da seguinte forma: desde que o cidadão se desloque pessoalmente a um centro de prestação de serviços para apresentar verbalmente a



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

(TRADUÇÃO)

sua situação, o pessoal do centro deve, conforme a situação concreta do caso, encaminhar, através da governação electrónica, o respectivo caso ao serviço competente para acompanhamento e tratamento, para reduzir o número de deslocações dos residentes; para além disso, há que tomar a iniciativa de apoiar os residentes na resolução dos seus problemas, por forma a concretizar os princípios da “simplificação” e da “conveniência”.

Por outro lado, preocupo-me com os trabalhos preparatórios da “Plataforma electrónica para Associações e Empresas”. A “Plataforma electrónica para Associações e Empresas” entrará em funcionamento no primeiro trimestre do próximo ano. Na primeira fase, serão proporcionados 70 serviços de 27 serviços públicos a associações e empresas, com o objectivo de quebrar barreiras e reduzir as etapas do procedimento de pedido, as informações a entregar e o tempo de tratamento. No ano passado, o Secretário para a Administração e Justiça referiu que muitos serviços públicos estão sujeitos a limitações decorrentes de diplomas avulsos, o que dificulta a sua electrónica, por isso, estou particularmente preocupado com o preparar da legislação e da coordenação interserviços, entre outras medidas complementares.

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1. Face aos pedidos de apoio dos residentes, os serviços competentes vão aceitar a referida proposta de “triagem” a efectuar pelos funcionários públicos? Ou vão adoptar outras medidas viáveis para reduzir o número de deslocações dos residentes de um lado para o outro?

2. A “Plataforma electrónica para Associações e Empresas” entrará em



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

(TRADUÇÃO)

funcionamento no primeiro trimestre do próximo ano. A coordenação entre os serviços competentes, a formação do pessoal e a base jurídica já estão preparadas?

24 de Novembro de 2023

**O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,
Leong Sun lok**