



## Interpelação Escrita

Com o desenvolvimento socioeconómico, as exigências dos residentes, no que respeita aos serviços do Governo, aumentam incessantemente. Face à crescente complexidade dos assuntos públicos, é cada vez mais evidente a necessidade de o Governo se tornar electrónico e informatizado. Actualmente, o Governo da RAEM disponibiliza cerca de 200 serviços electrónicos<sup>1</sup>, mas tais serviços limitam-se a marcações prévias electrónicas, a requerimentos e a consultas *on-line*, e a sua falta de diversificação não consegue satisfazer, assim, as exigências da população.

A população deseja que o sistema da administração pública consiga evoluir com os tempos, sendo isto ainda um factor essencial na governação. Em Abril de 2001 foi criado o grupo interdepartamental do Governo electrónico e, decorridos vários anos de desenvolvimento, foram conseguidos certos resultados sobre a matéria, mas, por falta de planeamento sistemático a longo prazo, são reduzidos os serviços electrónicos interdepartamentais disponibilizados. Devido aos problemas existentes, tanto herdados do Governo da administração portuguesa como surgidos depois do estabelecimento da RAEM, o posicionamento das atribuições do Governo carece da clareza, o que resulta na

---

<sup>1</sup> Resposta à interpelação sob o despacho n.º 225/V/2015, dada pela Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública em 21 de Abril de 2015, e artigo do Jornal “Ou Mun” em 20 de Maio de 2015, respeitante à “divulgação, no 3.º trimestre de 2015, do Plano Geral de Serviços Electrónicos do Governo”.



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

duplicação das atribuições<sup>2</sup> dos diversos serviços do mesmo nível. Muitos assuntos inerentes à vida da população e ao desenvolvimento económico, por exemplo, o requerimento de licenciamento de estabelecimentos de restauração exige a deslocação a vários serviços públicos para apresentação de informações, nomeadamente, o Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, os Serviços de Saúde, a Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes, o Corpo de Bombeiros, a Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental, etc. Certamente, esta forma de tratamento resulta no desperdício dos recursos da administração pública, bem como do tempo e esforços da população, pondo em causa, afinal, a qualidade e eficácia dos serviços do Governo.

— Os serviços electrónicos não dizem respeito, apenas, à disponibilização de serviços *on-line*, mas, sim, trata-se de meios relevantes e essenciais para impulsionar a reforma das atribuições governativas. Pelo exposto, o Governo da RAEM deve racionalizar as funções administrativas, recorrendo à disponibilização de serviços electrónicos para impulsionar a melhoria dos circuitos dos serviços públicos, aperfeiçoando efectivamente a gestão, elevando a eficácia administrativa e baixando os custos administrativos, a fim de alcançar o objectivo da criação de um Governo caracterizado pelo “*one-stop service*”, dispensando, assim, quer os residentes quer os empresários, de se deslocarem a vários serviços públicos para tratamento de um mesmo assunto.

Pelo exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

---

<sup>2</sup> Fonte: Relatório do estudo da reforma da administração pública do Governo da RAEM, página 20, Novembro de 2009.



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

1. A população em geral deseja que o sistema da administração pública consiga evoluir com os tempos, acompanhado da disponibilização de serviços electrónicos, visto que tudo isto vai beneficiar a governação da RAEM. O Chefe do Executivo referiu, no decorrer da apresentação do Relatório das LAG/16, que o Governo já tinha levado a cabo a elaboração do “Planeamento Geral do Governo Electrónico da RAEM 2015-2019” e procedido, de igual modo, à análise e optimização dos procedimentos interdepartamentais de “licenciamento/licenças administrativas”<sup>3</sup>. Segundo o Governo, a orientação do Planeamento geral vai ser baseada nos “serviços e na colaboração”, e o modelo “de cima para baixo e de dentro para fora” adoptado contribuirá para a melhoria dos procedimentos de actividades e de gestão interna das formalidades administrativas, o que impulsiona a partilha e poupança de recursos, reforçando a colaboração interdepartamental e alargando o leque de serviços electrónicos, no sentido de aumentar a eficácia administrativa, otimizar os procedimentos de actividades e disponibilizar serviços de qualidade<sup>4</sup>. Pelo exposto, o Governo deve recorrer à disponibilização de serviços electrónicos para impulsionar a melhoria dos processos administrativos e a elevação da eficácia, envidando esforços para disponibilização de mais serviços electrónicos, a par de elevar a eficácia administrativa e qualidade dos serviços públicos, promovendo a mudança das funções do Governo e a inovação na gestão. Como é que vai o Governo fazer isto?
2. O Governo refere, no Relatório das LAG/16, que vai promover,

<sup>3</sup> “Aspectos principais das acções governativas da RAEM para 2016”, constantes do Relatório das LAG/16, página 29.

<sup>4</sup> “Aperfeiçoar em conjunto o Planeamento geral do Governo Electrónico”, divulgado pelo Gabinete de Comunicação Social do Governo da RAEM em 16 de Julho de 2015; Relatório das LAG/16, na Área da Administração e Justiça, páginas 42-43.



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

activamente, os serviços electrónicos e estabelecer uma plataforma electrónica<sup>5</sup>. Segundo o Governo, o estudo sobre o sistema de troca de dados do Governo<sup>6</sup> já está concluído. Assim sendo, o Governo deve reforçar o *top-down design* e a coordenação ao nível dos serviços electrónicos, simplificando os procedimentos administrativos, baixando os custos administrativos e fortalecendo a interconexão, sinergia e partilha de informações entre serviços públicos, com vista a criar condições a favor do desenvolvimento dos serviços electrónicos. Como é que vai o Governo fazer isto?

3. O Governo refere, no Relatório das LAG/16, que vai melhorar os regulamentos e a segurança de gestão no âmbito dos serviços electrónicos<sup>7</sup>. Em relação à melhoria dos respectivos diplomas legais e critérios de regulação, que plano tem o Governo?

23 de Dezembro de 2015

**O Deputado à Assembleia Legislativa da  
Região Administrativa Especial de Macau,  
Ho Ion Sang**

<sup>5</sup> Relatório das LAG/16, na Área da Administração e Justiça, páginas 42-43.

<sup>6</sup> “Divulgação, no 3.º trimestre de 2015, do Plano Geral de Serviços Electrónicos do Governo”, Jornal “Ou Mun”, 20 de Maio de 2015.

<sup>7</sup> Relatório das LAG/16, na Área da Administração e Justiça, página 174.