



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

Criar um serviço público orientado para o cidadão, caracterizado pela acessibilidade

Chan Chi Weng

05/03/2020

Em pleno surto epidémico, a comunidade funcionou, em grande parte, trabalhando *online* e oferecendo serviços online para impedir a propagação do vírus, reduzindo ao máximo o contacto pessoal. As reservas para uma pequena parte dos serviços do governo e os respectivos anúncios também são feitos via *online* para facilitar a vida aos cidadãos. Porém, devido a questões legais e técnicas, este modo de operação *online* não teve um papel de relevo. Como as implicações da COVID-19 estão a evoluir rapidamente em todo o mundo, as actividades económicas globais podem continuar a ser lentas. Macau, embora seja uma cidade pequena, é desenvolvida e deve assumir a liderança na utilização de novas tecnologias para promover os serviços públicos electrónicos e sinergias sociais suportadas pelos recursos digitais do futuro.

Sugere-se ao governo que crie um serviço público orientado para o cidadão, caracterizado por partilha e inclusão:

1. Fornecer uma plataforma de serviço electrónico de agência única, orientada para as necessidades dos cidadãos. Os actuais serviços electrónicos fornecidos pelos departamentos governamentais, com base nas suas funções e competências, podem ser substituídos por aplicações de serviço populares e de uso comum do público. Os serviços do governo devem ser orientados para a conveniência do público, para que os cidadãos não precisem de aceder a vários sites para preencher formulários diferentes quando enviam solicitações e pedidos;
2. Construir uma plataforma de fornecimento de conhecimento centrada na "aprendizagem para todos" e no reforço da competitividade. Integrar as diversas informações de sites informativos existentes, como os do ensino online, bibliotecas e museus, para que os cidadãos possam aceder a recursos pedagógicos de qualidade em qualquer altura, o que ajudaria a aliviar as desigualdades causadas por diferenças de ambiente familiar e falta de



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

informação;

3. O governo deve usar as informações integradas nos media sociais e no sistema de informação geográfica. Em caso de emergência pública, essas informações integradas serão úteis para analisar dados relevantes de big data, áudio e imagem. Tal permite que o governo informe atempadamente o público sobre como lidar com emergências e incidentes regionais, além de transmitir recomendações oficiais, o que de certa forma ajuda a melhorar a gestão de emergências públicas, a divulgação de informações fidedignas e evita a proliferação de boatos.