



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

Expansão de canais diferentes para a melhoria contínua da governação electrónica

Chan Wai Pan

5/1/2022

A governação electrónica é um rumo importante para a acção do Governo no próximo ano, como também uma estratégia essencial para promover a reforma da administração pública. Segundo o Relatório das Linhas de Acção Governativa, o Governo promoverá, de forma contínua, a governação electrónica orientada pela necessidade, transformando a “Conta Única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM” na “Conta Única de acesso comum aos serviços públicos e personalizados”. Irá ainda otimizar a interface, disponibilizar mais serviços e melhorar a experiência do utilizador, de modo a fornecer ao público serviços electrónicos de acesso fácil e conveniente.

Na verdade, sido visível o empenho do Governo em promover trabalhos relevantes. Mas, relativamente a como levar isto para um patamar superior, levantam-se as seguintes sugestões, recolhidas de vários residentes:

1. É aconselhável promover medidas de incentivo para que as operações *offline* possam ser realizadas de forma *online*, como, por exemplo, o serviço “Carteira electrónica” na “Conta Única”. Na verdade, ainda há vários cidadãos que estão habituados a usar cartões físicos. O Governo pode analisar os dados para saber em que dias ou horas há mais pessoas a usar cartão. Assim, pode organizar, nesses locais e horários, pessoas dedicadas para promover e ajudar os cidadãos a vincular os seus cartões à Conta Única, de modo a aumentar a utilização da mesma pelo público.
2. É recomendável cooperar com instituições como companhias concessionárias (de água, electricidade e gás) para incorporar serviços como cobranças, renovações, entre outros, na Conta Única. Do mesmo modo, algumas medidas de incentivo podem ser aproveitadas para atrair os residentes a vincular os seus cartões. Além disso, a disponibilização de mais serviços essenciais na plataforma *online* irá certamente promover a utilização do sistema pelo público.

Rever e ordenar o problema actual decorrente de cada Serviço possuir a sua própria *app*, fazendo com que haja uma quantidade imensa de aplicações. Este problema pode ser resolvido através da centralização dos serviços na Conta Única ou tornando-a numa



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

janela unificada para vários serviços administrativos. Pode-se dar prioridade à digitalização dos serviços de maior interesse e utilização, de modo a fornecer serviços electrónicos mais seguros e convenientes para os residentes. Só por meio da resolução do actual problema decorrente da necessidade de ir a vários departamentos públicos e entregar de forma repetitiva materiais iguais para aceder a serviços é que se pode realizar a governação electrónica sem sair de casa.